



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La universidad católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**“DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE
ZAMORA CHINCHIPE LTDA. DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**

*Trabajo de fin de carrera previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría.*

Autoras: Paz Sarango Liliana
Soledad Rosales Macas Elsy Patricia

Directora: Dra. Grace Tamayo

2010

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Dra. Grace Tamayo

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA DE LA U.T.P.L.

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo de fin de carrera realizado por las estudiantes: Paz Sarango Liliana Soledad y Rosales Macas Elsy Patricia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, agosto de 2010

f).

DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotras Paz Sarango Liliana Soledad y Rosales Macas Elsy Patricia declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

.....
Paz Sarango Liliana Soledad
CI: 1900606342

.....
Rosales Macas Elsy Patricia
CI: 1900455922

AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

.....
Liliana Soledad Paz Sarango

.....
Elsy Patricia Rosales Macas

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a DIOS por haberme dado la suficiente fuerza, inteligencia y oportunidad de llegar a cumplir una de mis metas trazadas.

A la persona más importante de mi vida, mi madre por su apoyo incondicional, por todos los esfuerzos realizados para que llegue a la culminación de mi carrera universitaria.

Paz Sarango Liliana Soledad

A Dios, por haberme dado la luz, y hacerme ver con claridad que este es el primer paso, de los muchos que aún tengo que dar, a mis padres por el apoyo incondicional tanto económico como moral ya que gracias a ellos soy lo que soy, y al amor de mi vida mi hija, por el tiempo que no supe estar junto a ella, pero que valió la pena.

Rosales Macas Elsy Patricia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por habernos dado sabiduría y dedicación para terminar con nuestros estudios universitarios.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por darnos la oportunidad de pertenecer a la misma realizando nuestros estudios universitarios y lograr cumplir nuestra meta de culminar con nuestra carrera profesional.

Infinitamente nuestro sincero agradecimiento a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., y de manera especial al Sr. Bolívar Cruz Gerente de la Cooperativa, por brindarnos su confianza, apoyo incondicional y por habernos proporcionado la información necesaria para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el proceso y desarrollo de este trabajo de investigación.

Finalmente a nuestros maestros, quienes con sus sabios conocimientos supieron inculcarnos buenos valores transformándonos en entes capaces con servicio a la sociedad y poder ser cada día mejores.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada
Certificación
Cesión de derechos
Autoría
Dedicatoria
Agradecimiento

RESUMEN EJECUTIVO

CAPITULO I

1 ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA. POR EL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2009

1.1	Base Legal y Reglamentaciones.....	2
1.2	Estructura de la organización y niveles de responsabilidad	2
1.3	Actividades principales	5
1.4	Plan Estratégico Institucional	5
1.5	Plan Operativo Anual	9

CAPITULO II

2 MARCO CONCEPTUAL

2.1	CONTROL INTERNO	15
2.1.1	Definición de Control Interno	15
2.1.2	Importancia	16
2.1.3	Objetivos	16
2.1.4	Responsables del control interno	16
2.1.5	Elementos del control interno	16
2.2	CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	17
2.2.1	Controles administrativos	17
2.2.2	Controles contables.....	17
2.3	LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO	19
2.4	COMPONENTES ORGÁNICOS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO	20
2.4.1	Ambiente de Control.....	21
2.4.2	Valoración de Riesgos	24
2.4.3	Actividades de Control.....	25
2.4.4	Información y Comunicación	26
2.4.5	Monitoreo	28

CAPITULO III

3	DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA	
3.1	INTRODUCCIÓN	31
3.2	MANUAL DE FUNCIONES	31
3.2.1	Importancia	32
3.2.2	Objetivos	32
3.2.3	Funciones del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.	33
3.3	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COTROL INTERNO PARA LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA.	50
3.3.1	Controles administrativos	50
3.3.2	Controles contables.....	61
3.4	NORMAS DE CONTROL INTERNO	72
3.4.1	Normas gerenciales.....	72
3.4.2	Normas para la autorización de operaciones.....	72
3.4.3	Normas para el área de contabilidad	73
3.4.4	Normas para el fondo de caja chica	74
3.4.5	Normas para la administración del recurso humano	74
3.4.6	Normas de información y comunicación	75
3.4.7	Normas para el seguimiento de las operaciones	75
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
1.	CONCLUSIONES	76
2.	RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación “DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE LTDA., está encaminado a dotar de un instrumento de procedimientos de control interno administrativo y contable para el manejo adecuado de los recursos de la Cooperativa, comprende un conjunto de medidas adoptadas para salvaguardar los recursos, verificar la eficacia de las operaciones y lograr el cumplimiento de la misión y objetivos planteados.

Este trabajo es desarrollado en tres capítulos, el primer capítulo se hace mención a los aspectos generales de la Cooperativa como: la base legal, estructura administrativa en el cual se detallan las funciones de dirección, administración, ejecución y control; así como también el organigrama estructural y funcional, las principales actividades económicas de la Cooperativa, el plan estratégico institucional y plan operativo anual de la institución.

En lo referente al segundo capítulo se puntualizan los conceptos teóricos de control interno en la organización, los mismos que sirven de base para el desarrollo del sistema de control interno de la Cooperativa; iniciando con su definición, importancia, objetivos, los responsables, elementos, la clasificación, limitaciones y los componentes orgánicos del sistema de control interno.

El tercer capítulo consiste en el desarrollo del Diseño del Sistema de Control Interno, en el cual se ha diseñado un manual de funciones en el que se delimitan claramente las diferentes funciones que debe cumplir los directivos y demás personal de la institución; además se han elaborado políticas, procedimientos y flujogramas, constituyéndose éstos en una herramienta necesaria ya que contiene de forma escrita y gráfica los diferentes procesos administrativos y contables permitiendo una mejor comprensión y desenvolvimiento

en el manejo de las actividades; también se propone normas de control interno para la autorización de las operaciones, el área de contabilidad, el fondo de caja de chica, administración del talento humano, adquisición de software, información y comunicación y para el seguimiento de las operaciones; las mismas que tienen por objetivo dar los lineamientos necesarios para un control interno eficaz.

Se ha formulado las conclusiones y recomendaciones con la finalidad de ayudar al fortalecimiento y mejoramiento del control interno de la Cooperativa; así como también para que las metas y objetivos propuestos por la institución sean llevados a cabo con efectividad y que la toma de decisiones se base en resultados reales mediante un efectivo control interno.

Los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se han cumplido, ya que proporciona a la Cooperativa un documento con lineamientos claros y específicos que permitirá cumplir un adecuado control interno.

La metodología aplicada en este trabajo de investigación fue mediante la investigación de campo y de aplicación, para ello se utilizó el Método Deductivo para describir la Cooperativa de Ahorro y crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., para conocer la principal actividad de la entidad y sus procedimientos; y el método explicativo por medio del cual se detalla los principales procesos de la Cooperativa. A demás mediante diálogos con los principales involucrados en el proceso se receptó la información general y contable de la Institución acudiendo también a la observación directa de la documentación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA. POR EL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2009.

1.1 BASE LEGAL Y REGLAMENTACIONES INTERNAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., está domiciliada en el Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y fue aprobada mediante acuerdo Ministerial N°. 1998 del 28 de septiembre de 1972. (ANEXO N°02).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., de capital variable e ilimitado, operará únicamente con sus socios y los derechos y obligaciones de éstos y las actividades de la Cooperativa, se regirán por las normas establecidas en la Ley de Cooperativas, en el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, en los Reglamentos Especiales, el Estatuto, los principios y normas actuales del cooperativismo y Reglamentos Internos que se dictaren.

1.2 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Estructura Administrativa

Las funciones de dirección, administración, ejecución y control en la cooperativa, se realizarán a través de:

La Asamblea General

Es el máximo organismo directivo de la Cooperativa, la integra los socios reunidos acorde con las disposiciones legales y estatutarias. Sus funciones constan en el Art. 24 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en el Estatuto en el Art. 26.

El Consejo de Administración

Es el segundo orden jerárquico de la administración, lo integran nueve consejeros elegidos democráticamente por los integrantes de la Asamblea General. Sus funciones constan en el Art. 33 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en las disposiciones estatutarias N° 31.

El Consejo de Vigilancia

Es el organismo de control y supervisión por excelencia, lo conforman cinco consejeros elegidos por la Asamblea General y sus funciones constan en el Art. 34 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en las disposiciones estatutarias N° 38.

El Gerente

Es el ejecutivo representante legal de la Cooperativa, jefe de personal, elegido por el Consejo de Administración, sus funciones constan en el Art. 43 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en el Art. 34 del Estatuto.

Los Directores Departamentales o áreas de servicio

Son los colaboradores técnicos de la administración, actuarán bajo la orientación y supervisión del gerente, son responsables de la adecuada planificación, ejecución y coordinación de los servicios que ofrece la Cooperativa. Sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de Personal y el Reglamento de Servicios.

Del personal de apoyo administrativo

Lo constituyen las personas encargadas de los servicios de secretaria, contabilidad y servicios generales, cumplirán sus funciones bajo la orientación y supervisión del Gerente. Sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de Personal y las disposiciones gerenciales.

GRÁFICO N° 01

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL



ELABORADO POR: Autoras

FUENTE: Orgánico Funcional de la Cooperativa

1.3 ACTIVIDADES PRINCIPALES

Principales actividades económicas

La principal actividad de la Cooperativa es la intermediación financiera, entre los servicios de crédito y beneficios sociales que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., son:

- Préstamo a sueldo, por un monto de hasta \$50,00.
- Préstamo Inmediato por un monto desde \$51,00 hasta \$1.000,00 y el
- Préstamo Ordinario desde \$1001,00 hasta \$15.000,00

Las captaciones lo hace a través de:

- Ahorros a la Vista,
- Depósitos a plazo; y,
- Fondo de Cesantía.

Los beneficios sociales lo realiza mediante la *Ayuda del Fondo mortuario* al Socio, Padres, Hijos y Cónyuge; y, también por motivo de Sinistros, Accidentes, Enfermedad o intervención quirúrgica.

1.4 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito operará únicamente con sus socios y los derechos y obligaciones de éstos y las actividades de la Cooperativa se regirán por las normas establecidas en la Ley de Cooperativas, en el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, en los Reglamentos Especiales y el Estatuto; y, por valores y principios.

Misión

“Promover el desarrollo socio-económico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, abarcando operaciones de captación de recursos, como depósitos de ahorro, depósitos a plazo; así como el otorgamiento de crédito y otros servicios complementarios que se definan dentro del marco legal permitido para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.”

Visión

“Ser el organismo de intermediación financiera provincial, fuerte, confiable, eficiente y eficaz; que incentive proyectos generadores de riqueza y fuentes de trabajo; gestor y promotor de la capacitación, asesoría y la creación de servicio que contribuyan a mejorar la situación económica y social de los socios, dirigentes, empleados; y ser el ente motivador de las organizaciones públicas y privadas, para mejorar las condiciones de vida en la comunidad.”

Valores

Son virtudes que constituyen el acervo cultural de quienes conforman la Cooperativa y constituyen la guía de las operaciones diarias, ellos son: auto ayuda, responsabilidad, democracia, igualdad y la solidaridad. Incorporan los valores éticos de la honestidad, transparencia, responsabilidad y la vocación social, como disposiciones obligatorias para los administradores en el desempeño de sus funciones.

Principios

Las relaciones entre los socios y la Cooperativa y ésta con la comunidad educativa se sujetarán a los siguientes principios universales:

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

Políticas y estrategias administrativas

Son las disposiciones de los organismos directivos, encaminadas a orientar a la administración en general, con la finalidad de aprovechar de mejor forma los recursos disponibles de la Cooperativa para lograr los objetivos institucionales:

Sobre el control

Los organismos responsables del control deben velar por el fiel cumplimiento de las leyes, estatuto, disposiciones de la Asamblea y el control de la realización de las actividades previstas en el Plan de Trabajo. Con relación a este último documento, deben darle

seguimiento y evaluarlo por lo menos trimestralmente, para adoptar las medidas correctivas que sean necesarias para lograr los objetivos propuestos.

La gerencia debe presentar periódicamente informes sobre el cumplimiento de las actividades previstas y las metas logradas, así como las dificultades que se han presentado.

El personal técnico responsable de las diferentes áreas de servicio que se puntualizan en el Plan de Trabajo deberá: planificar, coordinar y ejecutar las actividades previstas, para lograr las metas y objetivos de cada área, con sujeción a las estrategias determinadas aquí y a las orientaciones impartidas por la gerencia.

El personal de apoyo debe actuar con la eficiencia, eficacia y vocación de servicio social. Además, la Contabilidad debe mantener los libros auxiliares y mayores, cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, para evitar problemas con los organismos de control y brindar a los organismos directivos de la Cooperativa información confiable y oportuna. Este personal debe esforzarse por el trato cortés, respetuoso y oportuno al socio, debe velar por la adecuada presentación y conservación de la oficina y los bienes de la Cooperativa; y, mantenerse adecuadamente informado sobre los servicios de la institución, para proyectar una buena imagen en la comunidad.

El personal en general; es decir, directivos, funcionarios y los empleados que constituyen el elemento más valioso de la Cooperativa para lograr su visión y misión, deben recibir constante capacitación y adecuado estímulo para tener el derecho de exigirles eficiencia en el desempeño de las funciones encomendadas.

Políticas económicas

La austeridad en los gastos, con apego al presupuesto, sin llegar al avarismo, es la norma de conducta en este aspecto. Otro aspecto importante es mantener un adecuado equilibrio financiero, esto es, entre los activos, pasivos y patrimonio; y en la estructura de activos, mantener el mínimo necesario de activos improductivos.

Sobre integración

En acatamiento al principio filosófico pertinente, y con el propósito de fortalecer las relaciones entre las Cooperativas para intercambiar experiencias, fomentar la solidaridad, la autodefensa, impulsar programas que beneficien a los socios, debe propiciarse la integración.

Sobre los servicios

La administración nunca debe perder de vista que:

- El objetivo fundamental de la Cooperativa es servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social y por ningún concepto debe apartarse de esta finalidad;
- Todos los servicios que otorgue la Cooperativa tendrán como meta implícita el incremento de socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas;
- Los servicios que otorgue la Cooperativa deben reunir las siguientes características:
 - Satisfacer una necesidad real de los socios
 - A un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario; y,
 - Que sean de fácil acceso para los socios

Políticas administrativas

- Los miembros de los organismos directivos, en forma individual, no deben involucrarse o interferir en la administración de la cooperativa.
- La coordinación entre los organismos directivos y ejecutivos, el trabajo en equipo y respeto al orden jerárquico, son factores que deben primar en el proceso administrativo de la cooperativa, para lograr armonía y efectividad en el trabajo.
- El análisis y evaluación permanente de los servicios deben ser una práctica saludable para ser cada día más competitivos. No olvidar que para alcanzar la competitividad hay tres caminos que son:
 - Revisión las estructuras organizacionales
 - Desarrollar estrategias; y,
 - Mejorar los procesos operativos
- Mantener una efectiva información horizontal y vertical, a todo nivel, en lo interno y sobre el entorno.

1.5 PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA COOPERATIVA

Objetivos específicos

A Corto plazo:

- a) Captación y recuperación de recursos económicos e incrementar socios.
- b) Capacitar a socios dirigentes y empleados.
- c) Crear nuevos servicios que requieran los socios.
- d) Incentivar a los organismos públicos y privados, a trabajar por la comunidad.

A Mediano plazo:

- a) Consolidar los nuevos servicios.
- b) Incrementar la capitalización en un 50%.
- c) Contar con instructores propios para la capacitación.

A Largo Plazo:

- a) Ser el organismo de intermediación financiera provincial, fuerte, confiable, eficiente y eficaz.
- b) Que existan proyectos generadores de riqueza y fuentes de trabajo.
- c) Contar con socios, directivos y personal capacitados.
- d) Ofrecer servicios que contribuyan a mejorar la situación económica y social de los socios.
- e) Condiciones de vida buenas en la comunidad.

Programas

- Financieras y sociales
- Capacitación y asesoría técnica
- Nuevos servicios
- Motivar el desarrollo de la comunidad

Beneficiarios

El personal docente y administrativo pertenecientes al Ministerio de Educación de la Provincia de Zamora Chinchipe, y empleados de la Cooperativa.

Recursos necesarios:

Humanos y Técnicos

- a) Asamblea General de socios.
- b) Consejos de Administración y Vigilancia.
- c) Gerencia y personal técnico y de apoyo.
- d) Comisiones de Crédito, de Educación, y Asuntos Sociales.
- e) Personal técnico y de organismos especializados.

Económicos para:

- a) Otorgamiento de créditos y cancelación de obligaciones.
- b) Creación de nuevos servicios.
- c) Gastos administrativos.
- d) Costos operativos y promoción.
- e) Capacitación y Asesoría.

Físicos:

- a) Adquisición de mobiliario y mantenimiento de oficinas.
- b) Adquisición de equipos y otros para actividades de capacitación.

GRÁFICO N° 02

PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA

AREAS	¿QUÉ? OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¿PARA QUÉ? FINALIDAD	¿CUÁNTO? METAS	¿CÓMO? ACTIVIDADES	¿QUIÉN? RESPONSABLES
Financiera Social	Captación y recuperación de recursos económicos. Lograr créditos con entidades financieras especializadas	Ofrecer servicios financieros oportunos y eficaces para impulsar actividades productivas. Mejorar el servicio de colocación de créditos a los socios.	1. Emisión y legalización de los certificados de aportación. 2. Captación de ahorros mediante incentivos. 3. Destinar los excedentes a aumentar el Patrimonio. 4. Asociar a más interesados. 5. Mejorar en un 80% la efectividad en la colocación del crédito.	1. Calificación de los socios y emisión conjuntamente con la Inspectoría de Cooperativas. 2. Realizar rifas entregando boletos a socios y ahorristas con un determinado monto y tiempo. 3. Lograr resoluciones favorables en la asamblea. 4. Promoción los beneficios recibidos.	1. Asamblea, directivos y gerencia. 2. Asamblea, directivos y gerencia. 3. Asamblea, directivos y gerencia. 4. Asamblea, directivos y gerencia. 5. Asamblea, directivos y gerencia
Capacitación y asesoría	Capacitar y asesorar a socios, dirigentes y empleados.	1. Mayor confianza en los socios. 2. Elevar le conciencia cooperativista de los socios y la comunidad. 3. Incrementar los	1 Capacitación a los socios en 90%. 2. Capacitación a los directivos en un 100%. 3. Capacitación a	1 Cursos y talleres a los socios. 2. Seleccionar cursos o seminarios de acuerdo a la función. 3. Realizar pasantías al	1 Gerencia y Consejo de Administración. 2. Gerente y Presidente 3. Gerente y comisión de asuntos sociales. 4. CORSCOOP,

		niveles de eficiencia institucional.	empleados en un 100%	personal de planta y directivos.	Fecoac.
Servicios	Crear y mejorar servicios que requieran los socios.	Satisfacer las necesidades crediticias de los socios.	1. Servicio de información a los socios sobre temas legales y financieros. 2. Incrementar el crédito inmediato de \$800,00 a \$ 1000,00 3. Incrementar el préstamo ordinario.	1. Ofrecer charlas a los socios y emitir informativos periódicamente. 2. Establecer estrategias de Marketing para llegar al 100% de los asociados y docentes de la provincia.	1 Gerencia y Consejo de Administración. 2. Gerente y Presidente 3. Gerente y comisión de asuntos sociales.
Motivación	Incentivar a las personas y organizaciones públicas y privadas a trabajar por la comunidad.	Mejorar el autoestima de los beneficiarios directos e indirectos. Mejorar el nivel de vida de los asociados generando fuentes de trabajo.	1. El 90% de los asociados de los seminarios multi institucionales. 2. El 20% de los asociados forman microempresas, al que dedican el tiempo disponible.	1. Vinculación con la comunidad e instituciones. 2. Incentivar y fomentar el cooperativismo. 3. Generar programas de beneficio y reunión con personas proactivas y visionarias.	Cooperativa, Consejo Provincial, Municipios, ECORAE Y PREDESUR.

FUENTE: Plan Operativo Anual de la Cooperativa de "Educadores de Zamora Chinchipe" Ltda.

GRÁFICO N° 03

**COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA
CHINCHIPE” LTDA.**

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Nuevo sistema de computo	▪ Actualización de tecnología moderna
▪ Fácil recuperación de cartera	▪ Incremento de socios
▪ Aceptable porcentaje de membrecía	▪ Captación de recursos
▪ Socios activos	▪ Afiliación a organismos financieros cooperativos
▪ Local propio	▪ Mejorar las líneas de crédito vigentes
▪ Buenas relaciones internas	▪ Convenios institucionales
▪ Empleados y directivos comprometidos con la institución	▪ Acceso a créditos externos a bajo interés
DEBILIDADES	AMENAZAS
▪ Mala distribución del espacio físico	▪ Incremento de la competencia
▪ Falta de capacitación a socios	▪ Inestabilidad económica
▪ Baja capacidad de ahorro del socio	▪ Emigración de socios
▪ Estatutos desactualizados	▪ Retraso en las reposiciones
▪ Falta de mobiliarios	▪ Intervención del Estado con créditos a través de la banca central.
▪ Falta de fortalecimiento de la liquidez	

FUENTE: Plan Operativo Anual de la Cooperativa de “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 CONTROL INTERNO

Debido a la complejidad empresarial y pese a la multiplicidad de los niveles jerárquicos, se pueden mantener y orientar las actuaciones de la empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos; es por ello que las empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

2.1.1 Definición del Control Interno

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su Art. 09 establece que “El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales”

Esta definición es concordante con la expuesta por el Comité de Organizaciones participantes (COSO) que dice:

“El control interno es un proceso efectuado por la alta dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

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

Por lo anteriormente expuesto se puede definir que el control interno: está conformado por un conjunto de procedimientos, normas y medidas establecidas por la Dirección de la entidad que interrelacionadas entre sí, ayuda a proporcionar una seguridad razonable y confiable de la información reflejada en los estados financieros, a salvaguardar los activos y eficiencia de las operaciones hacia el mejoramiento continuo.

“El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una

entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.”¹

2.1.2 Importancia

La importancia del control interno contribuye a la seguridad del sistema contable de la empresa, previniendo y detectando el fraude, la malversación de activos e informes financieros fraudulentos mediante el establecimiento y evaluación de los procedimientos tanto financieros como administrativos; además permite la correcta utilización de los bienes, información y recursos de la empresa, con el fin de generar un indicador confiable de su situación y operaciones de la misma.

2.1.3 Objetivos del Control Interno

El Art. 03 de las Normas Generales de control interno establece que éste está orientado al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Salvaguardar el patrimonio.
- Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos, operaciones institucionales y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.

2.1.4 Responsables del Control Interno

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el consejo directivo (directamente a través de sus comités), la administración, los auditores internos y otro personal son los responsables para que el sistema de control interno sea eficaz.

2.1.5 “Elementos del Control Interno

Constituyen elementos del control interno, los siguientes:

- El entorno de control,

¹ Mantilla, S.A. (2004). Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (COSO). *Control Interno. Estructura Conceptual Integrada*. Bogotá, D.C: Ecoe ediciones, p. 7.

- La organización,
- Idoneidad del personal,
- El cumplimiento de los objetivos institucionales,
- Los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos,
- El sistema de información,
- El cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas, y,
- La corrección oportuna de las deficiencias de control.”²

2.2 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno se puede clasificar en: administrativos y contables los cuales describiremos a continuación:

2.2.1 “Controles Administrativos

Los controles internos administrativos generalmente no tienen relación directa con las cifras de los estados financieros, pero tienen como objetivos básicos establecer lo siguiente:

- Plan de organización
- Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones
- Adhesión a las políticas gerenciales

2.2.2 Controles Contables

Los controles internos contables tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros e incluyen al menos lo siguiente:

- Métodos y procedimientos relacionados, que tienen que ver con la protección de activos.
- Autorización de las operaciones.
- Asegurar la exactitud de los registros financieros.

Los controles internos contables pueden clasificarse en tres tipos que dependen del momento en que se ejecutan:

² Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito, p. 86.

- Controles para la captura de datos
- Controles para el procesamiento
- Controles en la salida de la información

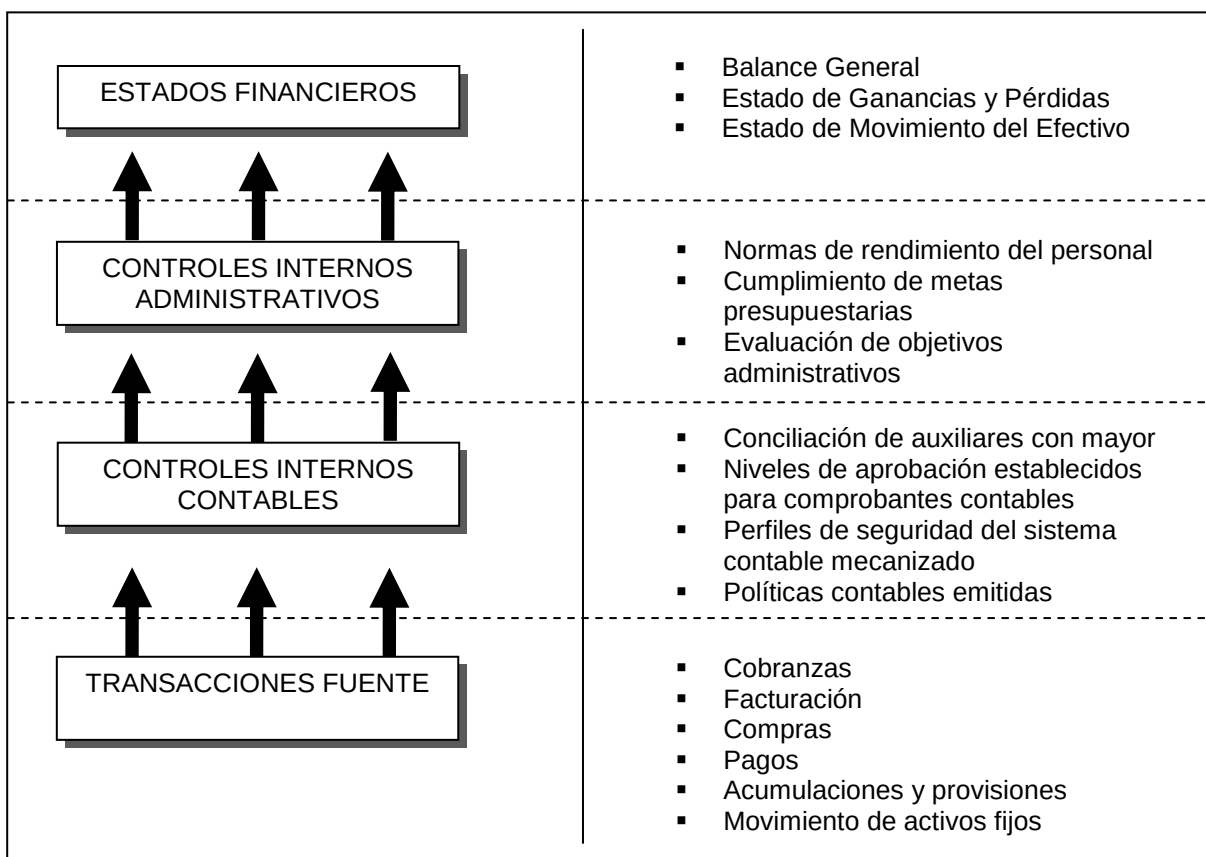
Para los tres casos, los objetivos del control interno son la integridad, existencia, exactitud y autorización de las transacciones.

En el gráfico N° 04 se muestra una jerarquía que se puede establecer en la clasificación de los controles internos administrativos y contables. En la parte inferior del gráfico se encuentran las transacciones fuente las cuales están, en una primera instancia, sujetas a los controles internos de tipo contable, a fin de cumplir con los siguientes objetivos:

- Protección de los activos
- Autorización de las operaciones
- Asegurar la exactitud de los registros contables

GRÁFICO N° 04

JERARQUÍA ENTRE LOS CONTROLES INTERNOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS



Autor: Catacora C. Fernando.

Fuente: *Sistemas y procedimientos contables*. Editorial Mc Graw Hill.

De esta forma las operaciones están sujetas, en primer lugar, a la verificación de las transacciones respecto a: autorización, exactitud y registro adecuado de las mismas. En una segunda fase, los controles internos administrativos aseguran que las operaciones se efectúen logrando un máximo de eficiencia, lo cual implica que éstas se lleven a cabo conforme a las políticas gerenciales y de acuerdo con un plan organizativo preestablecido. En este sentido, los controles internos tienen relación directa con las cifras de los estados financieros en su totalidad. Para que exista un adecuado sistema de control interno, deben darse ciertas condiciones que garanticen un mínimo grado de confiabilidad.”³

2.3 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

“El sistema de control interno, por muy bueno que sea su diseño y funcionamiento es capaz de proporcionar sólo una seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración respecto a la consecución de los objetivos. La posibilidad de conseguir dichos objetivos está afectada por las limitaciones inherentes de todo el sistema de control interno, que incluyen, por ejemplo juicios erróneos en la toma de decisiones o disfunciones debidas a fallos humanos o simples errores. Por otra parte, dos o más personas pueden confabularse para burlar los controles y la dirección siempre tiene la posibilidad de eludir el sistema de control interno. Finalmente, otra limitación es la necesidad de considerar los costes y beneficios relativos de cada control a implantar.

Algunas personas consideran el control interno como una garantía, de que la entidad no tendrá fallos, esto es, que siempre conseguirá sus objetivos, operacionales, de información financiera y de cumplimiento. En este sentido a veces se considera el control interno como un remedio universal a todos los males reales y potenciales de la empresa. Esta posición es equivocada. El control interno no es una panacea.

Al considerar las limitaciones del control interno, tenemos que distinguir dos conceptos distintos:

- El control interno (incluso un control interno eficaz) funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones (consecución de su misión básica, de los objetivos de rentabilidad y análogos) el control interno puede ayudar a asegurar que la dirección sea consciente del progreso o del estancamiento de la entidad. Sin embargo, no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos.

³ Catacora. C. F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*. Caracas – Venezuela: McGraw Hill, p. 245-246

- El control interno no puede proporcionar una seguridad absoluta con respecto a las tres categorías de los objetivos.

El primer conjunto de limitaciones se refiere al hecho de que determinados acontecimientos o situaciones simplemente son ajenos al control de la dirección.

El segundo de limitaciones tiene que ver con el hecho de que ningún sistema hará siempre lo que quiere que se haga. Lo más que se puede esperar de un sistema de control interno cualesquiera es la obtención de una seguridad razonable”⁴

2.4 COMPONENTES ORGÁNICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno constituye un instrumento de gestión para cada una de las áreas institucionales, el cual consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

“El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.”⁵

⁴Coopers & Lybrand, S.A. e Instituto de Auditores Internos de España (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Díaz Santos, S.A., p. 107-108.

⁵ Estupiñán Gaitán R. (2006) *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Análisis de informe COSO I y II, Bogotá: Ecoe Ediciones, p. 126

Componentes del sistema de control interno



ELABORADO POR: Autoras

FUENTE: *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Análisis de informe COSO I y II.

A continuación detallaremos cada uno de los componentes.

2.4.1 Ambiente de Control

Según el SAS 78, *“El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura”*.

“El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. El ambiente de control está influenciado por la historia y por la cultura de la entidad. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta estricto, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad.

Factores del Ambiente de Control

- **Integridad y valores éticos:** son elementos esenciales del ambientes de control, y afectan el diseño, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

La integridad es un pre-requisito para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa. Como lo concibe la Treaway Commission, *Un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la corporación, de todos sus componentes, y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante a la efectividad de las políticas de la compañía y de los sistemas de control, y ayuda a influenciar la conducta que no está sujeta de la misma manera a los más elaborados sistemas de control.*⁶

La conducta ética y la integridad administrativa son producto de la *cultura corporativa*. La cultura corporativa incluye estándares éticos y de comportamiento, la manera cómo ellos son comunicados y cómo ellos se refuerzan en la práctica. Las políticas oficiales especifican lo que la administración espera que suceda. La cultura corporativa determina lo que actualmente sucede, y cuáles reglas se obedecen, se propenden o ignoran.

- **Proporcionando y comunicando orientación moral:** dar a conocer los valores éticos y dar orientación explícita señalando qué es correcto y que está equivocado. La mejor manera de transmitir un mensaje de comportamiento ético es la organización es el ejemplo. Hace algunos años un estudio⁷ concluyó que un código formal de conducta corporativa es un *método ampliamente usado para comunicar a los empleados las expectativas acerca de deberes e integridad*. Los códigos orientan una variedad de sucesos de comportamiento, tales como integridad y ética, conflicto de interés, pagos ilegales impropriadamente diferentes y acuerdos anti-competitivos. Aunque los códigos de conducta pueden ser útiles, no constituyen el único camino para transmitir los valores éticos de una organización a los empleados, proveedores y clientes.
- **Consejo de directores o comité de auditoría:** El ambiente de control y el tono en el nivel alto se ven influenciados significativamente por el consejo de directores y por el comité de auditoría de la entidad. Tales factores influyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o del comité de auditoría, la experiencia y la posición social de sus miembros, la extensión de su participación y del escrutinio de las

⁶ Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (COSO).

⁷ R.K.Mautz and J. Winjum, *Criteria for Management Control Systems*. New York: Financial Executives Research.

actividades, y lo apropiado que puede ser sus acciones. Otro factor es el grado de dificultad de las preguntas emanadas y perseguidas por la administración mirando los planes de desempeño. La interacción del consejo o comité de auditoría con los auditores externos o internos es otro factor que afecta el ambiente de control.

Debido a su importancia, un consejo de directores, consejo de fideicomisarios u otro cuerpo similar activo e involucrado que tenga un grado apropiado de experiencia administrativa técnica y otra, acoplado con el nivel y pensamiento a fin de que pueda desempeñar adecuadamente el gobierno, la orientación y advertencia necesarios es fundamental para un control interno efectivo.

- **Filosofía y estilo de operación de la administración:** La filosofía y estilo de operación de la administración afecta la manera como la empresa es manejada, incluyendo el conjunto de riesgo normal de los negocios.
- **Estructura organizacional:** Proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean las actividades para la consecución de los objetivos. Los aspectos significativos para el establecimiento de una estructura organizacional incluye la definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de las líneas apropiadas de información. La conveniencia de la estructura organizacional de una entidad depende, en parte, de su tamaño y de la naturaleza de sus actividades.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Incluye la asignación de autoridad y responsabilidad para actividades de operación, y el establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización. Involucra el grado en el cual los individuos y los equipos son animados a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de problemas así como los límites de su autoridad. También se refiere a las políticas que describen las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos previstos para cumplir con sus deberes.
- **Políticas y prácticas sobre recursos humanos:** Las prácticas de recursos humanos usan el envío de mensajes a los empleados para recibir los niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia. Tales prácticas se relacionan con empleo, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación y acciones remediales.

2.4.2 Valoración de Riesgos

Según el SAS 78: *“La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben de ser manejados”.*

Todas las entidades, sin hacer caso de tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir; afortunadamente compiten dentro de su industria; mantienen su fortaleza financiera, la imagen pública positiva, y mantienen la calidad total de sus productos servicios y gente. No existe una manera práctica de reducir el riesgo a cero, pues el riesgo es inherente a una actividad institucional, no obstante, compete a la dirección determinar cuál es la calidad del riesgo aceptable.

Primero que todo, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para administrarlos.

Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte, y una imagen pública positiva así como la calidad global de sus productos, servicios u obras.

La identificación de los riesgos deben ser a nivel de la entidad, considerando factores internos o externos.

Factores externos

- Los desarrollos tecnológicos,
- Las necesidades o expectativas cambiante de los clientes,
- La competencia,
- La legislación y regulación nuevas,
- Las catástrofes naturales, y,
- Los cambios económicos

Factores internos

- Una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información,
- Calidad del personal, y los métodos de entrenamiento y motivación,
- Cambio en las responsabilidades de la administración,
- La naturaleza de las actividades de la entidad,
- Consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es efectivo.

Deben identificarse también los riesgos a cada nivel de actividad. El tratar con los riesgos a este nivel ayuda a centrar la valoración de riesgos en las principales unidades de negocio o en funciones tales como: ventas, producción, mercados, desarrollo de tecnología e investigación y desarrollo. La valoración exitosa de los riesgos a través de actividad también contribuye a mantener niveles aceptables en el nivel global de la entidad.

Una vez identificados los riesgos de la entidad y por actividad cabe un análisis de los riesgos cuyo proceso incluye:

- Estimación del significado de un riesgo;
- Valoración de la probabilidad (o frecuencia) de ocurrencia del riesgo;
- Consideración de cómo puede administrarse el riesgo, esto es, una valoración de qué acciones deben ser tomadas.

Un riesgo que no tiene un efecto significativo sobre la entidad y una baja probabilidad de ocurrencia generalmente no justifica atención seria. Un riesgo significativo con una alta probabilidad de riesgo, demanda considerable atención. Una vez que se ha valorado la significancia y probabilidad del riesgo, la administración necesita considerar cómo debe administrarse. Ello implica juicio basado en suposiciones basado sobre el riesgo, y un análisis de costos razonable asociado con la reducción del nivel del riesgo.

2.4.3 Actividades de Control

Según el SAS 78: *“Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo”*

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 directivas administrativas identificadas 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.

Entre los tipos de actividades de control se encuentran:

- *Revisiones de alto nivel:* las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, pronósticos, períodos anteriores y competidores.

- *Funciones directas o actividades administrativas:* los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.
- *Procesamiento de información:* se implementa una variedad de controles para verificar que estén completos y autorización de las transacciones. Los datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control.
- *Controles físicos:* equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- *Indicadores de desempeño:* relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirven como actividades de control.
- *Segregación de responsabilidades:* las responsabilidades se dividen o segregan, entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas.

2.4.4 Información y Comunicación

Según el SAS 78: *“La información y comunicación representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades”*

Cada empresa debe capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos. La información debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio. Debe entregársele a la gente que la necesita, en una forma y oportunidad que le permita llevar a cabo su control y sus otras responsabilidades.

Información: la información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento.

La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información.

La información se puede obtener mediante cuestionarios, entrevistas, estudios de la demanda del mercado elaborados con base amplia o grupos de interés.

La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad.

Es crítico que los reportes contengan datos apropiados suficientes para soportar un control efectivo. La calidad de los sistemas de información incluye indagar si:

Contenido apropiado. ¿Se necesita la información contenida en él?

Información oportuna. ¿Está disponible cuando es requerida?

Información actual. ¿Está disponible la más reciente?

Información exacta. ¿Los datos son correctos?

Información accesible. ¿Pueden obtenerse fácilmente por las partes apropiadas?

Todas estas preguntas deben hacerse en el momento de diseñar el sistema. Si no, es probable que éste no provea la información que requieren los administradores y otro personal.

Comunicación: la comunicación es inherente a los sistemas de información. La comunicación se da en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes.

La comunicación es interna y externa.

- *Interna:* además de recibir datos relevantes para administrar sus actividades, todo el personal, particularmente aquel que tiene importantes responsabilidades de administración operativa o financiera, necesita recibir un mensaje claro por parte de la alta administración. Las responsabilidades específicas deben definirse claramente. Cada individuo necesita entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, cómo trabaja y cuál es su papel y su responsabilidad en el sistema. Sin ese entendimiento los problemas aparecerán fácilmente.
- *Externa:* mediante de canales de comunicación abiertos de clientes y proveedores pueden proporcionar datos de entrada altamente significativos respecto del diseño o calidad de los productos o servicios, facilitando a la entidad a orientarse al desarrollo de las demandas o preferencias de los clientes. También, cualquiera que se relacione con la entidad debe reconocer que las acciones impropias, tales como retornos u otros pagos

impropios no se tolerarán. Las compañías se deben comunicar directamente con los vendedores. Las comunicaciones recibidas de las partes externas con frecuencia proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno.

La comunicación adopta formas tales como manuales de políticas, memorandos, boletín de noticias de consejo y mensajes en videocinta. Otro medio de comunicación es la acción que toma la administración en el trato con los subordinados.

2.4.5 Monitoreo

El SAS 78 lo define como: *“La vigilancia es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo”*.

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos puedan tornarse menos efectivo o quizás no se desempeñe ampliamente. Es por ello que la administración necesita determinar si el sistema de control interno continúa siendo relevante y capaz de manejar los nuevos riesgos.

El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias. Se aplica para todas las actividades en una organización, lo mismo que algunas veces para contratistas externos.

El monitoreo puede hacerse de dos maneras:

- *Actividades ongoing*⁸: son las actividades que sirven para monitorear la efectividad del control interno en el curso ordinario de las operaciones. Incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias.
- *Evaluaciones separadas*: el alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. El alcance de la evaluación dependerá de las tres categorías de objetivos-operaciones, información financiera y cumplimiento a los cuales se está orientando. La evaluación del sistema de control interno es un procedimiento en

⁸ Ongoing: término técnico que significa estar actualmente en proceso, en continuo movimiento, hacia adelante

sí mismo. Puesto que las aproximaciones y las técnicas varían, deberá existir una disciplina en el proceso, así como ciertas bases inherentes a él. El evaluador debe entender cada una de las actividades de la entidad y cada uno de los componentes del sistema de control interno que están siendo dirigidos. La metodología y herramientas de evaluación incluye listas de verificación, cuestionarios y técnicas de diagramas de flujo. La documentación del sistema de control interno de una entidad varía con el tamaño, la complejidad y factores similares de la entidad. Las empresas grandes utilizan manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de trabajo escritas, instrucciones de operación, diagramas de flujo del sistema de información, etc. Las compañías pequeñas que requieren han considerado menos documentación. Muchos controles son informales e indocumentados. Un nivel apropiado de documentación usualmente hace más eficiente la evaluación. Ello es útil en otros aspectos: facilita el entendimiento de los empleados sobre cómo opera el sistema y sus roles particulares, y hace que sea fácil modificarlo cuando sea necesario.

Información de deficiencias

Las deficiencias en el sistema de control interno de una entidad brotan de muchas fuentes, incluyendo los procedimientos de monitoreo ongoing de la entidad, las evaluaciones separadas del sistema de control interno y las partes externas.

Una de las mejores fuentes de información sobre deficiencias es el mismo sistema de control interno; las actividades monitoreo ongoing de una empresa, incluyendo las actividades administrativas y la diaria supervisión de los empleados; evaluaciones separadas de un sistema de control interno; las evaluaciones realizadas por la administración, los auditores internos u otro personal pueden iluminar áreas que requieren mejoramiento.

CAPÍTULO III

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA.

3.1 INTRODUCCIÓN

La propuesta que se presenta a continuación es el Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., siendo ésta una institución de intermediación financiera, es indispensable contar con un buen sistema de control interno de manera que las operaciones económicas – financieras que realiza la entidad cuenten con políticas y procesos bien establecidos.

El sistema de control interno se diseñará de acuerdo a las disposiciones legales, procedimientos, Estatuto y demás reglamentos de la Cooperativa, de manera que sirva como una herramienta útil que permita delimitar las principales funciones de los miembros de la Cooperativa, así mismo será una guía de los procesos contables contribuyendo a mejorar la eficacia de las operaciones de la entidad ya que un control oportuno y adecuado de sus recursos le permitirá a la Cooperativa contar con información real y precisa del acontecer de las actividades que desarrolla.

El Sistema de Control Interno permitirá ejercer un control adecuado en todos los procesos administrativos y financieros, precautelando de esta manera los recursos económicos y que la prestación de servicios a los socios sea más efectiva y oportuna; así como contar con verdaderos lineamientos que sirvan de base para un correcto control interno, para una eficiente consecución de sus metas y objetivos propuestos.

3.2 MANUAL DE FUNCIONES

Con la finalidad de armonizar el desarrollo empresarial de la Cooperativa, se ha rediseñado el Manual de Funciones el mismo que nos permitirá delimitar las funciones, atribuciones y responsabilidades de todos los estamentos de la Cooperativa.

La Estructura Orgánica y el manual de organización y funciones, constituirán un elemento importante que ayudarán a la mejor administración de la Cooperativa, en su proceso de planeamiento estratégico.

La estructura organizacional y el manual de funciones, se fundamentan en los alcances de la Ley de Cooperativas, Estatuto de la Cooperativa, Reglamento Interno y basándose en los principios filosóficos, valores cooperativos y además en una sana política administrativa.

3.2.1 Importancia

El presente manual servirá como una herramienta muy útil de gestión administrativa y operativa, ya que describe las funciones y las responsabilidades del personal que integra la entidad; convirtiéndose éste en una guía respecto de las actividades encomendadas a los miembros de la Cooperativa.

Es preciso señalar que la importancia del manual radica en la medida en que sus lineamientos sean aplicados por parte del personal en toda la organización; también servirá para tener una forma objetiva de medir el grado de cumplimiento de cada una de las funciones básicas al momento de la evaluación periódica del empleado; esto con el fin de que al entregarle sus funciones, se puede tener un método sencillo de control de gestión sobre el cargo.

3.2.2 Objetivos

General

El objetivo fundamental de éste manual es describir y distribuir con claridad todas las actividades, responsabilidades y funciones de cada miembro que compone la Cooperativa, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación de funciones y responsabilidades.

Específicos

- Precisar las atribuciones, funciones y responsabilidades encomendadas a cada cargo.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades
- Ayuda en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

3.2.3 Funciones del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.

Niveles de la estructura organizacional

Nivel directivo

El nivel directivo está constituido por: La Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Comisión de Crédito, el Presidente, Vicepresidente, Comisión de Educación, Comisión de Asuntos Sociales y la Comisión de Adquisiciones.

Descripción de funciones

- **Asamblea general de socios**

Según el Art. 21 del Estatuto de la Cooperativa la Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa y está constituida por todos los socios o por sus representantes legalmente elegidos, según lo señala el Reglamento de la Ley de Cooperativas, que figuren en el registro respectivo y que estuvieren en el pleno goce de sus derechos y al día en sus obligaciones. Sus resoluciones legalmente tomadas serán obligatorias para los demás organismos y para todos los socios.

Finalidad

Supervisar, evaluar y sancionar la gestión económica-financiera y administrativa de la Cooperativa, a través de los informes que presenten los órganos de dirección, gerencia y control.

Funciones

Según el Art. 26 del Estatuto de la Cooperativa son funciones de la Asamblea General las siguientes:

- Reformar y aprobar el Estatuto y los Reglamentos Internos de la Cooperativa; tales reformas deberán ser aprobadas por la Dirección Nacional de Cooperativas.
- Conocer y aprobar el Presupuesto y el Plan de Trabajo de la Cooperativa, elaborado por el Consejo de Administración.
- Autorizar la adquisición, enajenación, gravamen parcial o total de los bienes de la Cooperativa, siempre que su monto supere el valor establecido en el Reglamento Interno que para el efecto dispone la Cooperativa.

- Elegir y remover con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, del Comité de Crédito, Comisión de Educación y Comisiones o Delegaciones Especiales que se consideren necesarias.
- Conocer y hacer las observaciones que estime conveniente a los estados financieros semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa, aprobarlos o rechazarlos.
- Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto.
- Relevar con causa justa al Gerente.
- Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones cooperativas.
- Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre si o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa, dejando constancia de las deliberaciones y resoluciones tomadas por la Asamblea.
- Designar la empresa de Auditoría externa de la terna propuesta por el Consejo de Administración.
- "Autorizar la emisión de Certificados de Aportación."⁹
- Realizar todas las demás funciones y atribuciones indicadas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas.

▪ **Consejo de administración**

Según el Art. 28 del Estatuto de la Cooperativa el Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa y el número de miembros que lo integra elegidos por la Asamblea General se establecerá en conformidad a lo señalado por el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Todas las designaciones serán para dos años, pudiendo ser reelegidos.

Finalidad

Definir políticas institucionales, dirigir y supervisar la gestión empresarial, en el marco de los objetivos de la Cooperativa.

Funciones

Según el Art. 31 del Estatuto de la Cooperativa son funciones del Consejo de Administración las siguientes:

⁹ Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.

- Designar de entre sus miembros al Presidente, Vicepresidente y miembros de las comisiones especiales.
- Autorizar al Presidente y Gerente la realización de contratos, adquisiciones de bienes muebles, materiales y suministros de oficina para el servicio de la Cooperativa.
- Nombrar y remover con causa justa al Gerente, Administradores, jefes de oficina y empleados caucionados.
- Decidir a cerca de las solicitudes de ingreso y retiro de los socios, así como de la exclusión y expulsión de los mismos.
- Llenar las vacantes de los Consejos, Comisiones Especiales, que por cualquier causa cesaren en sus funciones antes de terminar el período para el cual fueron elegidos. Esta designación será temporal hasta la ratificación en la inmediata Asamblea General.
- Determinar el monto de la caución que debe rendir el Gerente y otros empleados, la misma que se le hará en póliza de fidelidad o garantía bancaria.
- Señalar el mínimo de certificados de aportación que deben tener los socios.
- Recomendar a la Asamblea General, la distribución de los excedentes y pago de dividendos sobre los certificados de aportación.
- Presentar a la Asamblea General los Balances semestrales conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia, así como un informe semestral de actividades.
- Evaluar permanentemente y establecer las tasas de interés activas y pasivas que deben regir en la entidad en base a lo que establezcan los organismos competentes y bajo el criterio de competitividad.
- Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlo a consideración de la Asamblea General.
- Establecer las políticas generales y reglamentaciones de servicios de la Cooperativa tanto en el área de captaciones como de crédito.
- Elaborar los Reglamentos Internos de la Cooperativa para remitirlos a consideración de la Asamblea General.
- Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de Reformas al Estatuto.
- Proponer a la Asamblea General la tema de empresas de Auditoría externa.
- “Sancionar a los socios que infrinjan con las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias.
- Autorizar la transferencia de los Certificados de Aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.
- Sesionar una vez por semana.”¹⁰
- “Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa.

¹⁰ Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente.
- Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al Estatuto.”¹¹

▪ **Consejo de vigilancia**

Según el Orgánico Funcional de la Cooperativa el Consejo de Vigilancia es el organismo encargado de fiscalizar y controlar las actividades del Consejo de Administración, del Gerente y de los empleados de la Cooperativa.

Finalidad

Precautelar los intereses de los socios y de la Cooperativa, mediante acciones de control en la administración y gestión operacional de la entidad, en concordancia con lo que establece la Ley Cooperativas, el Estatuto y Reglamento Interno.

Funciones

Según al Art. 38 del Estatuto son atribuciones del Consejo de Vigilancia las siguientes:

- Comprobar la exactitud de los estados financieros e inventarios así como supervisar el desenvolvimiento económico de la institución.
- Revisar periódicamente la contabilidad, su correspondencia con los anexos respectivos y estados de cuenta de los asociados.
- Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración, de las comisiones especiales y de la gerencia se han llevado de conformidad con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- Emitir su dictamen sobre el Balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea general por intermedio del Consejo de Administración
- Dar el visto bueno o vetar con causa justa, los actos o contratos en que se comprometan bienes o créditos de la Cooperativa cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido por el estatuto.
- Proponer a la Asamblea General la remoción del Gerente, de uno o varios de los miembros de los Consejos por cualquiera de las causas señaladas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y su Estatuto. Los cargos contra estos miembros deberán ser debidamente fundamentados y por escrito.

¹¹ Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Decreto Supremo N° 6842.

- Solicitar se efectúe bianualmente o cuando se estime conveniente una auditoría externa y examen general de las actividades administrativas, contables, financieras de la Cooperativa.
- Conocer los reclamos que los asociados presentan contra el Consejo de Administración o de las comisiones, funcionarios y empleados y sobre los servicios de la cooperativa, debiendo informar a la Asamblea General.
- Presentar a la Asamblea general un informe de actividades.
- Solicitar al presidente de la entidad la convocatoria a Asamblea extraordinaria cuando fuere necesario.
- “Sesionar una vez por semana.”¹²

▪ **Comisión de crédito**

La Comisión de Crédito está integrada por tres miembros elegidos por la Asamblea General.

Finalidad

Evaluar y sancionar las solicitudes de crédito de los asociados, aprobando o rechazando según correspondan, en concordancia a las políticas, niveles y condiciones determinadas por el propio Consejo en el Reglamento de Crédito.

Funciones

- Analizar y aprobar las solicitudes de préstamo de los socios, sujetándose al reglamento de crédito respectivo.
- Presentar mensualmente al Consejo de Administración el listado de préstamos aprobados, indicando el tipo y monto de cada uno.
- Presentar el informe mensual al Consejo de Administración y semestralmente a la Asamblea General.
- Reunirse en sesión ordinaria una vez por semana y extraordinariamente las veces que sean necesarias.
- Elaborar y presentar al Consejo de Administración iniciativas y/o proyectos de reformas al Reglamento de Crédito.
- Cumplir y hacer cumplir con el Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

¹² Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- **Presidente**

Según el Orgánico Funcional de la Cooperativa el presidente del Consejo de Administración es a la vez presidente de la Cooperativa.

Finalidad

Cumplir y hacer cumplir la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, otras Leyes que le fueren aplicables, el Estatuto, los Reglamentos Internos y las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.

Funciones

- Presidir las Asambleas Generales y las sesiones del Consejo de Administración y orientar las discusiones.
- Informar a los socios sobre la marcha de la Cooperativa.
- Convocar a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias; y, las sesiones del Consejo de Administración.
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de la Asamblea General y el Consejo de Administración.
- Aperturar con el Gerente las cuentas bancarias, firmar y endosar cheques.
- Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas, Certificados de Aportación y otros documentos legales relacionados con la actividad económica de la Cooperativa.
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
- Presentar a la Asamblea General el informe semestral del Consejo de Administración y las reformas al estatuto que estime convenientes.
- Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no sean de competencia de la Asamblea General de socios.

- **Vicepresidente**

Subroga al presidente en su ausencia por lo que cumplirá con las mismas funciones de éste.

- **Comisión de educación**

La Comisión de Educación está integrada por dos vocales del Consejo de Administración.

Finalidad

La Comisión de Educación es la que lleva a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios.

Funciones

- Planificar y coordinar la capacitación orientada a los empleados, directivos, representantes y socios; en el marco normativo presupuestal vigente y en coordinación con el Consejo de Administración y la Gerencia General.
- “Elaborar el plan de trabajo educacional que se aplicará en el curso del año y que será presentado al Consejo de Administración para su aprobación.
- Organizar y desarrollar programas de educación cooperativista.
- Promover otras actividades educativas de interés para los socios.
- Empezar campañas de publicidad haciendo conocer los servicios que presta la Cooperativa, con la finalidad de captar socios.
- Presentar un informe semestral al Consejo de Administración sobre sus actividades realizadas.”¹³

▪ Comisión de asuntos sociales

La Comisión de Asuntos Sociales, está integrada por tres miembros del Consejo de Administración.

Finalidad

Estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa y de los miembros de la misma.

Funciones

Según el Orgánico Funcional de la Cooperativa la Comisión de Asuntos Sociales tiene como funciones las siguientes:

- Verificar la gravedad de los casos en que los socios solicitan la ayuda social, elevando el informe respectivo al Consejo de Administración.
- Presentar trimestralmente un informe de actividades cumplidas al Consejo de Administración.

¹³ Orgánico Funcional de la Cooperativa

Nivel ejecutivo

▪ Gerente

Según el Art. 34 del Estatuto de la Cooperativa el gerente será nombrado por el Consejo de Administración. Es el administrador general de la Cooperativa y será considerado como empleado amparado por el Código de Trabajo y las Leyes de Seguridad Social.

Finalidad

Administrar los recursos humanos, financieros y de servicios en general de la Cooperativa, por medio de la adecuación de políticas y técnicas de gestión empresarial.

Responsabilidad

- Por la gestión eficiente de la Cooperativa basada bajo criterios de honestidad, rentabilidad y solvencia apoyada en instrumentos técnicos de gestión.
- Por la entrega de información financiera y contable actualizada y oportuna para la toma de decisiones.
- Por los recursos financieros y materiales de la institución, de acuerdo con la Ley y los estatutos.
- Proyección de la Cooperativa a su desarrollo y crecimiento a futuro mediante la adecuada toma de decisiones.

Atribuciones y Obligaciones

- Planificación, organización, coordinación, dirección y control de la gestión empresarial de la Cooperativa.
- Rendir la caución que haya sido determinada por el Consejo de Administración en póliza de fidelidad o garantía bancaria.
- “Ejecutar los acuerdos, resoluciones de las Asambleas Generales, del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia.
- Organizar una administración eficiente de la Cooperativa.
- Asesorar a los organismos directivos con criterio técnico y de eficiencia con relación al mejoramiento y/o creación de nuevos servicios y productos financieros y sociales que propendan al mejoramiento socio-económico de los asociados.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Presentar los informes que le soliciten la Asamblea General, el Consejo de Administración, Vigilancia y las Comisiones.

- Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico de la Cooperativa y presentar los respectivos estados financieros.
- Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella.
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.
- Atender requerimientos de los socios o los organismos de la Cooperativa.
- Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad, de conformidad a las normas legales vigentes.
- Dar el visto bueno para que la comisión de crédito califique las solicitudes de préstamos de los socios.
- Conceder los créditos a los socios en orden cronológico de presentación y aprobación de sus solicitudes.
- Autorizar las transferencias y retiros de ahorros de los socios.
- Gestionar el cobro de deudas atrasadas por la vía coactiva.
- Realizar propuestas de reformas a los Reglamentos.
- Efectuar arqueos sorpresivos al cajero.
- Autorizar la cuenta bancaria en la que se realizará los depósitos diarios.
- Autorizar la cuenta bancaria de la que se retirará el dinero para el Fondo de Cambio.
- Endosar los cheques para ser depositados y cheques o papeletas de retiro para el Fondo de Cambio diario.
- Autorizar los retiros de depósitos a la vista que sobrepasen los USD 200,00.
- Obtener proformas para adquisiciones.
- Revisar y autorizar la reposición del Fondo de Caja Chica.
- Informar a los empleados sobre las resoluciones del Consejo de Administración.
- Realizar contratos de depósitos a plazos en otras instituciones financieras así como en la nuestra.
- Suscribir las planillas de descuentos conjuntamente con el Contador para ser entregadas a las diferentes entidades educativas.
- Responsabilizarse de la documentación generada en la cooperativa.
- Entregar el material de oficina necesario para el desempeño de las actividades que realicen los empleados.
- Atender las solicitudes de los interesados que desean ingresar a la cooperativa y dar la información correspondiente.
- Autorizar transferencias internas y bancarias de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Suscribir pagarés cuando sea necesario financiamiento externo.

- Solicitar sobregiros en caso de requerirlos.
- Mantener actualizadas las carpetas personales de los empleados y llevar un control de asistencia y licencias.
- Elaborar y suscribir los contratos de Fondos de Cesantía.
- Compartir con el Recibidor-Pagador la responsabilidad por la integridad del efectivo que diariamente ingresa a la caja fuerte.
- Responder por los bienes de la institución a cargo de gerencia.
- Autorizar pagos en los diferentes compromisos en que incurra la institución.
- Velar por el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo.
- Realizar y suscribir conjuntamente con el Presidente contratos de trabajo con terceras personas de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa
- Responsabilizar por los bienes mediante una acta de entrega - recepción a cada empleado.”¹⁴

Requisitos para el cargo

- Título a nivel universitario en Administración y/o carreras afines.
- Experiencia administrativa y financiera de cinco años en Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Rendir la caución que fije el Consejo de Administración.
- No encontrarse incurso en lo señalado en el Art. 139 de la Ley de Cooperativas.
- Capacidad de liderazgo, orientación de servicio, habilidad de comunicación, proactivo.
- Excelente presentación, amplio criterio y elevada ética profesional.

Nivel de apoyo

▪ Secretaria

Según el Art. 33 del Estatuto de la Cooperativa le corresponde a la Secretaria actuar como Secretaria del Consejo de Administración y de la Asamblea.

Responsabilidad

- Por llevar y certificar los Libros de Actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Por la custodia y adecuado archivo de la documentación, utilizando métodos y técnicas modernas de archivo.
- Por el manejo confidencial de la información y/o documentos.

¹⁴ Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- Por certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.
- Por la calidad de los textos mecanográficos de los textos realizados.

Atribuciones y Obligaciones

- Coordinar con los presidentes de los Consejos de Administración, Gerente y Jefes Departamentales.
- Realizar comunicaciones escritas a nivel interno o externo, las mismas que serán expuestas por parte de Gerencia o Presidencia.
- Recibir toda la documentación y/o correspondencia de la Cooperativa, proceder a su distribución previa sumilla de Gerencia.
- Llevar un registro de asistencia de los empleados de la Cooperativa.
- “Realizar todos los trabajos mecanográficos que se generen en la unidad y labores de archivo de toda la documentación y correspondencia.
- Mantener un archivo adecuado de toda la documentación tanto de Gerencia como de Presidencia.
- Atender al público cuando el caso lo requiera y dar la información necesaria.
- Elaborar certificados de aportaciones y obligaciones de los socios.
- Atender llamadas telefónicas y dar solución a ellas.
- Mecanografiar las citaciones a sesiones de los directivos.
- Elaborar las actas de la Asamblea General, Consejo de Administración y Consejos ampliados.
- Llevar un registro de los ingresos, reingresos y retiros de los socios.
- Remitir las resoluciones del Consejo de Administración a Gerencia, Consejo de Vigilancia y Comité de Crédito.
- Certificar las resoluciones del consejo de administración y otros documentos inherentes a la cooperativa.
- Registrar la asistencia de los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito a las sesiones convocadas.
- Cuidar de todo el equipo, muebles y enseres que se encuentren en la oficina
- Realizar todas las demás actividades que le sean solicitadas y estén relacionadas con la naturaleza de su trabajo.”¹⁵

Requisitos para el cargo

- Título a nivel superior en Secretariado Ejecutivo o título afín.
- Experiencia de un año en labores de secretaría.
- Excelente presentación y relaciones humanas.

¹⁵ Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- **Contador**

Es el encargado del registro contable de las transacciones diarias de la Cooperativas.

Responsabilidad

- Por el cumplimiento y oportunidad en la información y revelación de faltantes, diferencias y errores en los libros contables y balances.
- Por la correcta aplicación del sistema contable y la confiabilidad de sus resultados.
- De la confidencialidad de la información económica-financiera de la Cooperativa.
- Responsabilidad solidaria con el personal a su cargo, de acuerdo con lo señalado en el Art. 143 de la Ley de Cooperativas.

Atribuciones y Obligaciones

- Ejecución de actividades técnicas, de apoyo contable y de control de las operaciones financieras.
- Organizar y llevar la contabilidad de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y con las disposiciones e instructivos de los organismos de control y el Código de Ética Profesional.
- Colaborar en la planificación operativa anual de la Cooperativa y en la elaboración de la correspondiente programación presupuestaria.
- Legalizar con su firma la veracidad de la información reflejada en los Estados Financieros.
- Cuando solicite gerencia remitir información de tipo económico o financiero
- Mantener actualizado los registros de todos los bienes de la Cooperativa.
- “Elaborar los pagarés por los créditos que otorga la Cooperativa.
- Mantener al día los registros del libro bancos.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Contabilizar los depósitos bancarios por los valores recaudados diariamente en la cuenta efectos de cobro inmediato.
- Elaborar los diferentes roles de pago para la cancelación de los salarios a los empleados.
- Elaborar los roles de dietas a los directivos.
- Realizar las declaraciones del IVA y retención en la fuente mensualmente, anticipo de impuesto a la renta y declaración anual y demás requerimientos del SRI.
- Elaborar comprobantes por ingresos de cheques correspondientes a los aportes mensuales de socios.
- Elaborar todos los cheques y comprobantes con la debida documentación sustentatoria.

- Elaborar comprobantes de reposición de caja chica.
- Revisar los documentos justificativos de las operaciones financieras a fin de respaldar debidamente los ingresos y egresos de la Cooperativa.
- Cuadrar diariamente los valores que ingresan con comprobantes y conciliar con ventanilla.
- Elaborar las planillas de aportes, préstamos y fondos de reserva del IESS.
- Calcular y contabilizar las provisiones mensuales sobre: laborales, amortizaciones, depreciaciones, intereses sobre fondo mortuario, intereses por cobrar a los socios que laboran en las diferentes instituciones educativas.
- Registrar en los libros auxiliares de activos fijos sus depreciaciones mensuales.
- Conciliar diariamente los saldos de Captaciones (Ahorros, Certificados de Aportación, Depósitos a la Vista y Fondo de Cesantía) y Cartera de Crédito.
- Actualizar el valor de las captaciones obligatorias cuando por resolución de los órganos competentes, éstas se incrementan.
- Mantener al día el registro de todas las cuentas de mayor general y auxiliares que se mantienen en la Cooperativa
- Asesorar en materia contable a gerencia y directivos de la cooperativa cuando lo soliciten.
- Elaborar los estados financieros de forma mensuales (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados).
- Elaborar los estados financieros al final del ejercicio económico con sus respectivos anexos.
- Contabilizar y liquidar los depósitos mediante contratos de ahorro preferencial.
- Llevar un archivo de los documentos de contabilidad.
- Encargarse de la gerencia cuando el caso lo requiera.
- Distribuir y supervisar las tareas que cumplen los colaboradores del área contable.
- Responder por los bienes de la institución entregados a su cargo; y,
- Cumplir las demás funciones que le asigne la autoridad inmediata.”¹⁶

Requisitos para el cargo

- Contador Público Autorizado y afiliado al Colegio de Contadores.
- Conocimientos en Tributación, Finanzas, Computación y materias afines.
- Conocimiento de relaciones humanas e iniciativa en el desempeño de sus funciones.
- Experiencia en labores similares.

¹⁶ Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- **Recibidor – pagador**

Persona encargada del custodio de los valores correspondientes al Fondo de Cambio.

Responsabilidad

- Por el Fondo de Cambio y todos los valores que ingresen a la Cooperativa por ventanilla.
- Por los faltantes, diferencias y errores, voluntarios e involuntarios de los registros en tarjetas individuales o libretas de los socios.
- Por la confidencialidad de la información que maneja.

Atribuciones y Obligaciones

- Atender en forma ordenada, eficiente y eficaz al socio, receptando y entregando los valores a su cargo.
- “Custodiar y manejar los valores correspondientes al Fondo de Cambio y los que ingresen a la Cooperativa, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.
- Controlar y ejecutar la entrega recepción de valores de acuerdo a documentos debidamente legalizados y autorizados, así como la entrega de informes diarios del movimiento de efectivo.
- Custodia y manejo del Fondo de Cambio durante la jornada de trabajo.
- Receptar valores de los socios por concepto de depósitos.
- Recaudar valores de los socios por concepto de pago parcial o total de créditos.
- Realizar el servicio de cambio de cheques oficiales emitidos a favor del socio.
- Recibir cheques por concepto de pago de planillas de descuentos de las diferentes instituciones educativas.
- Entregar valores por concepto de préstamos a los socios.
- Despachar retiros de valores, debidamente justificados.
- Reponer el fondo de caja chica.
- Ingresar oportunamente al sistema de cómputo los valores recibidos por diferentes conceptos.
- Actualizar datos de ahorro, certificados de aportación, fondo de cesantía y préstamos en las libretas de cada socio.
- Proporcionar la información necesaria al Consejo de Vigilancia y Gerente cuando realicen arqueos sorpresivos.
- Efectuar los depósitos de los valores recibidos diariamente en las cuentas que mantiene la institución.

- Elaborar y presentar el informe del fondo de cambio a gerencia al final de cada jornada.
- Presentar diariamente el detalle de efectivo a Gerencia.
- Elaborar el anexo de comprobantes de ingreso a caja.
- Detallar diariamente el listado de cheques receptados por la Cooperativa.
- Entregar diariamente la información a contabilidad sobre las transacciones efectuadas.
- Responder por los bienes de la institución entregados a su cargo; y,
- Cumplir con las demás disposiciones emanadas por las autoridades competentes.”¹⁷

Requisitos para el cargo

- Título de Bachiller en Comercio y Administración.
- Experiencia de un año en labores similares.
- Presentar caución.
- Buena presentación y excelentes relaciones interpersonales.

▪ Jefe de crédito

Es el encargado de supervisar las actividades del área, así como la concesión y recuperación de créditos otorgados a los socios.

Responsabilidad

- Por la recomendación técnica para la concesión del crédito.
- De la administración de la cartera y su recuperación.
- De la custodia de la documentación crediticia, soporte de la concesión del crédito.
- Por la confidencialidad en el proceso crediticio.

Atribuciones y Obligaciones

- Revisar la documentación del socio para la concesión de un crédito.
- Presentar al Comité de Crédito la documentación de los socios para su análisis y aprobación de créditos.
- Evaluar, calificar y emitir la opinión técnica al Comité de Crédito para que en base a ello resuelva la aprobación o negación del crédito.
- Diseñar el archivo de crédito en la Cooperativa.
- Informar periódicamente a gerencia sobre el movimiento de la cartera, inspección de garantías y toda la información que sea necesaria para la buena administración de la cartera.

¹⁷ Orgánico Funcional de la Cooperativa.

- Analizar los casos particulares de los préstamos que por sus condiciones tienen dificultades para su recuperación y proponer las soluciones oportunas.
- Coordinar con el departamento de Contabilidad para confirmar la disponibilidad de recursos financieros para la concesión de los préstamos.
- Las demás funciones acordes con la naturaleza a su cargo.

Requisitos para el cargo

- Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, Administración en Banca y Finanzas, Economía, carreras afines.
- Tener conocimientos en riesgo crediticio, calificación de activos de riesgo, materias afines.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.

▪ Asistente de crédito

Persona de apoyo del Jefe de crédito.

Responsabilidad

- Por el control de expedientes de crédito

Obligaciones y Atribuciones

- Archivo de las solicitudes de crédito.
- Archivo de estudios de crédito y sus autorizaciones.
- Atención telefónica de aclaraciones de clientes.
- Preparar todo el evento de la sesión del Comité de Crédito.
- En general apoyar al Jefe de crédito para agilizar todo el proceso de crédito de la Cooperativa.

Requisitos para el cargo

- Profesional o estudiante universitario de los últimos años de Banca y Finanzas, Administración de Empresas, Economía o carreras afines.
- Experiencia mínima requerida de un año en funciones similares.
- Buenas relaciones interpersonales y trabajo en equipo

- **Conserje – mensajero**

Persona encargada del mantenimiento de las oficinas de la Cooperativa y por los depósitos de valores en el banco.

Responsabilidad

- Por el adecuado mantenimiento de las oficinas y locales de la Cooperativa.
- Por el correcto depósito de valores en el banco, de acuerdo con las disposiciones del Gerente o Contador.
- Por la confidencialidad de las comunicaciones que recibe.
- Por el control y cuidado de la bodega y archivo perteneciente a la Cooperativa.
- Por los bienes institucionales y su buen mantenimiento.

Atribuciones y Obligaciones

- Labores de limpieza de oficinas muebles, equipos, utensilios y otros y demás locales de la Cooperativa.
- Entregar documentación y correspondencia dentro y fuera de la institución.
- Depósitos bancarios.
- Pagos de servicios básicos.
- Vigilar y custodiar los bienes de la institución en horas laborables.
- Requerimientos de gerencia.
- Abrir y cerrar las oficinas según el horario de trabajo.
- Responder por la seguridad de las oficinas y de los bienes de la Cooperativa durante las horas laborales y no laborales.
- Entregar las convocatorias al los directivos de la Cooperativa para las reuniones, con la respectiva firma de recepción.
- Estar a disposición de los directivos durante el tiempo que duren las sesiones.
- Empastar debidamente los comprobantes de contabilidad y más documentos contables que requieran este tratamiento para su archivo.
- Archivar y encuadernar los documentos referentes a: papeletas de retiro de ahorros, papeletas de depósito y retiro de depósitos a la vista, recibos de ingreso a caja y recibos de concesión de créditos a sueldo y otros que requieran igual tratamiento.
- Cumplir con todos los requerimientos inherentes a su cargo solicitados por directivos y empleados.

Requisitos para el cargo

- Título de Bachiller.
- Alguna experiencia en labores similares al cargo y conocimiento de zona.
- Buenas relaciones interpersonales.

3.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE” LTDA.

El objetivo principal de diseñar políticas y procedimientos para las principales actividades de la entidad es proporcionar a la Cooperativa un instrumento de apoyo que contenga de forma escrita y gráfica los diferentes procesos necesarios para permitir una mejor comprensión y desenvolvimiento en el manejo de las actividades; logrando así la eficiencia permanente y un buen servicio a sus asociados.

3.3.1 Controles Administrativos

A través de los procedimientos administrativos cada uno de los departamentos de la Cooperativa, podrán disponer de este sistema de control interno como una herramienta organizacional al sistematizar las relaciones entre los integrantes de la entidad, instruir a los empleados en sus actividades con tareas bien definidas así como sus responsabilidades en las diferentes áreas de gestión.

- **Control interno para la selección del personal**

Política

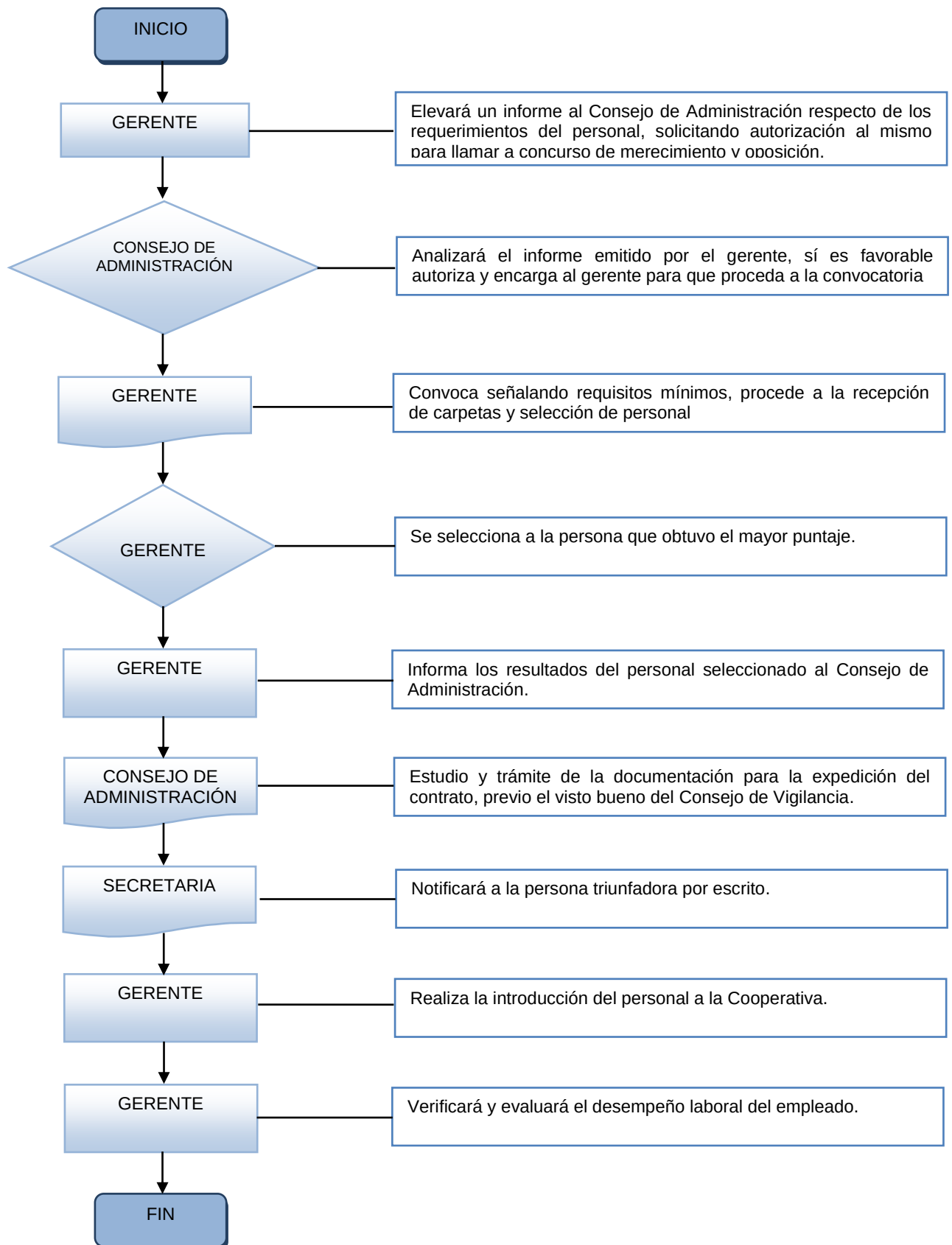
Para la selección del personal de la Cooperativa, el Consejo de Administración autorizará a Gerencia se llame a concursos de merecimiento y oposición evaluando que los aspirantes cumplan con los perfiles profesionales definidos por el Consejo de la Cooperativa enmarcados en los valores institucionales que impulsa la entidad.

Procedimientos Generales

El proceso de control interno que se debe practicar para el ingreso de personal nuevo o que recién ingresa a la Cooperativa debe tener la siguiente secuencia lógica:

- La gerencia de la Cooperativa elevará un informe al Consejo de Administración respecto de los requerimientos del personal, solicitando autorización al mismo para llamar a concurso de merecimiento y oposición.
- El Consejo de Administración analizará el informe emitido por el gerente, tomando en cuenta la necesidad de contratar nuevo personal y disponibilidad de presupuesto, si son favorables autoriza y encarga al gerente para que proceda a la convocatoria señalando que los aspirantes deben reunir los siguientes documentos:
 - ✓ Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
 - ✓ Libreta militar o su equivalente.
 - ✓ Récord policial.
 - ✓ Certificados de instrucción educacional.
 - ✓ Cuando se trate de personal especializado presentará los títulos respectivos.
 - ✓ Los demás documentos de experiencia de trabajos que creyere necesario la Cooperativa.
- El gerente mediante difusión radial de la localidad convoca a concurso de merecimiento y oposición a profesionales interesados en el cargo dando a conocer los requerimientos necesarios para el mismo; así como la fecha para que se presenten a rendir las respectivas pruebas.
- Una vez rendidas las pruebas de los aspirantes, se selecciona a la persona que obtuvo el mayor puntaje.
- Concluido el proceso de selección del personal, el gerente informa los resultados del personal seleccionado al Consejo de Administración.
- El estudio y trámite de la documentación para la expedición del contrato que será de prueba de 90 días, pasado los cuales quedarán sujetos a las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo; será dado por el Consejo de Administración, previo el visto bueno del Consejo de Vigilancia.
- La Secretaria notificará a la persona triunfadora por escrito y deberá presentarse en un plazo máximo de 8 días al ejercicio de sus funciones.
- El gerente procede a la introducción del personal a la Cooperativa.
- La gerencia de la Cooperativa verificará y evaluará el desempeño laboral del empleado.

FLUJOGRAMA DEL CONTROL INTERNO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Reglamento Interno de Trabajo

- **Control interno para la capacitación y entrenamiento**

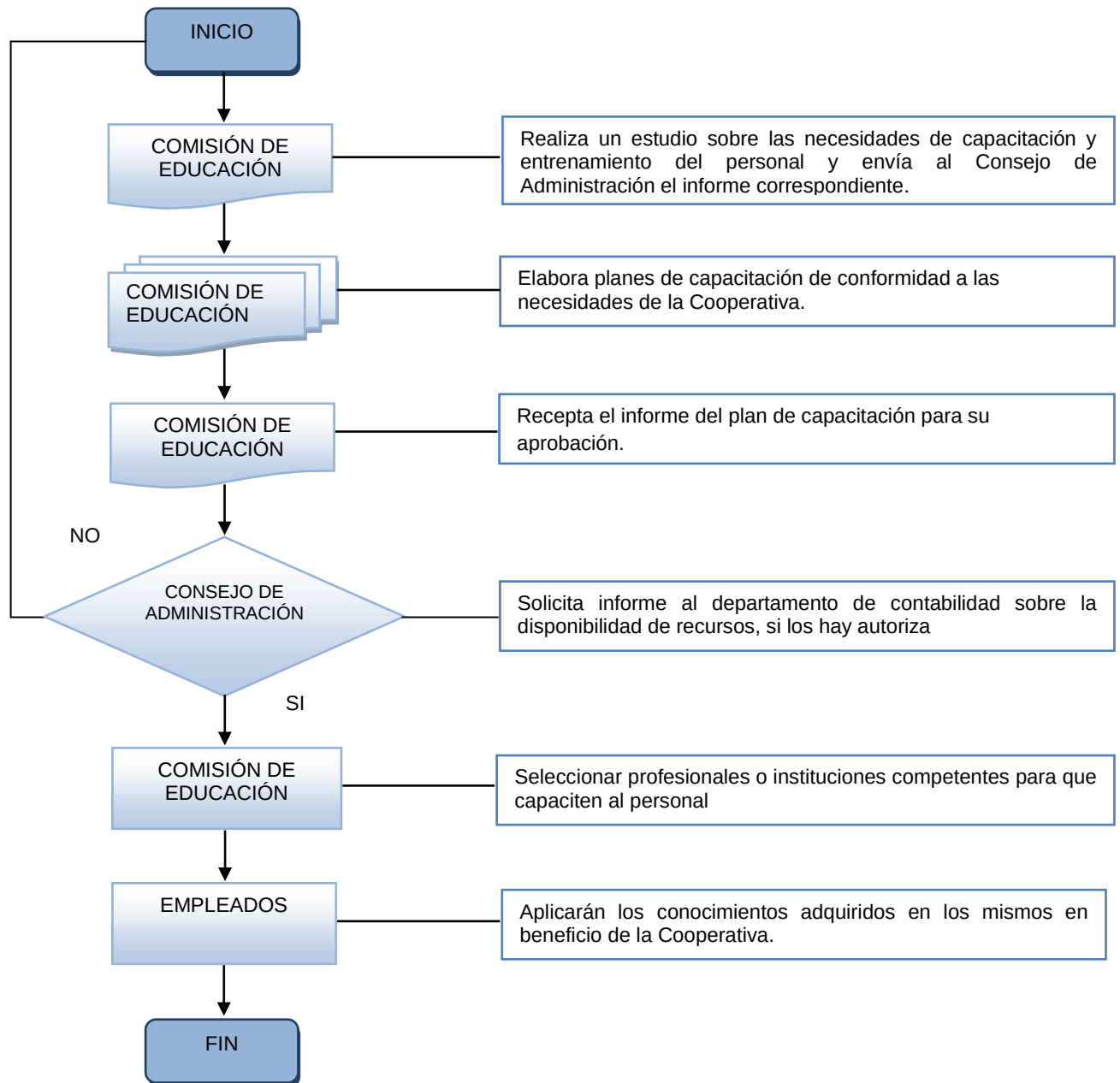
Política

La administración de la Cooperativa dispondrá por medio de la Comisión de Educación que el personal sea entrenado y capacitado periódicamente, en función de las áreas de especialización y del cargo en el que se desempeñan.

Procedimientos Generales

- La Comisión de Educación debe realizar un estudio sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del personal y enviar al Consejo de Administración el informe correspondiente.
- La Comisión de Educación elabora planes de capacitación de conformidad a las necesidades de la Cooperativa.
- El Consejo de Administración recepta el informe del plan de capacitación para su aprobación.
- El Consejo de Administración solicita informe al departamento de contabilidad sobre la disponibilidad de recursos, si los hay autoriza, caso contrario regresa la petición a la Comisión de Educación para un nuevo estudio.
- Seleccionar profesionales o instituciones competentes para que capaciten al personal basados en los planes de capacitación.
- Los empleados luego de haber participado en los cursos aplicarán los conocimientos adquiridos en los mismos en beneficio de la Cooperativa.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

- **Control interno para la evaluación del personal**

Políticas

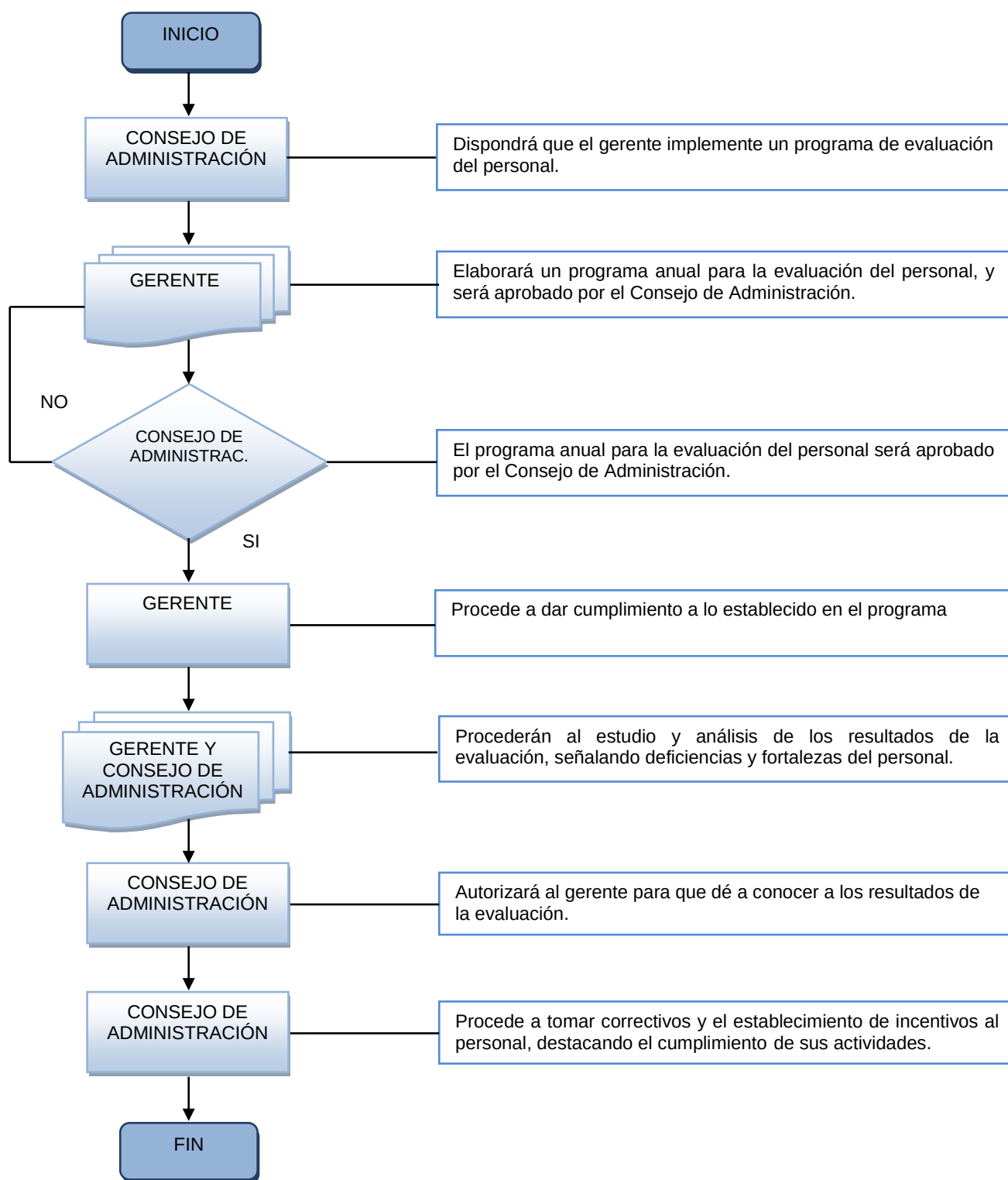
La Administración de la Cooperativa aplicará medidas para un aprovechamiento al máximo nivel de las capacidades de su recurso humano, así como para el mantenimiento de un ambiente de honestidad y eficiencia.

Evaluar permanentemente el cumplimiento de las tareas y actividades encomendadas y los resultados del trabajo de cada empleado.

Procedimientos Generales

- El Consejo de Administración dispondrá que el gerente implemente un programa de evaluación del personal.
- El gerente elaborará un programa anual para la evaluación del personal, el mismo que será sometido a la aprobación del Consejo de Administración.
- El gerente con la aprobación del Consejo de Administración procederá a dar cumplimiento a lo establecido en el programa.
- La Gerencia y el Consejo de Administración procederán al estudio y análisis de los resultados de la evaluación, señalando deficiencias y fortalezas del personal.
- El Consejo de Administración autorizará al gerente para que dé a conocer a los resultados de la evaluación.
- El Consejo de Administración procede a tomar correctivos y el establecimiento de incentivos al personal, destacando el cumplimiento de sus actividades.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

▪ **Control interno para la asistencia y permanencia del personal**

Política

La Administración de la Cooperativa aplicará medidas para controlar la asistencia del personal, así como para llevar un registro de las salidas de los empleados de sus puestos de trabajo ya sea por permisos, vacaciones o licencias.

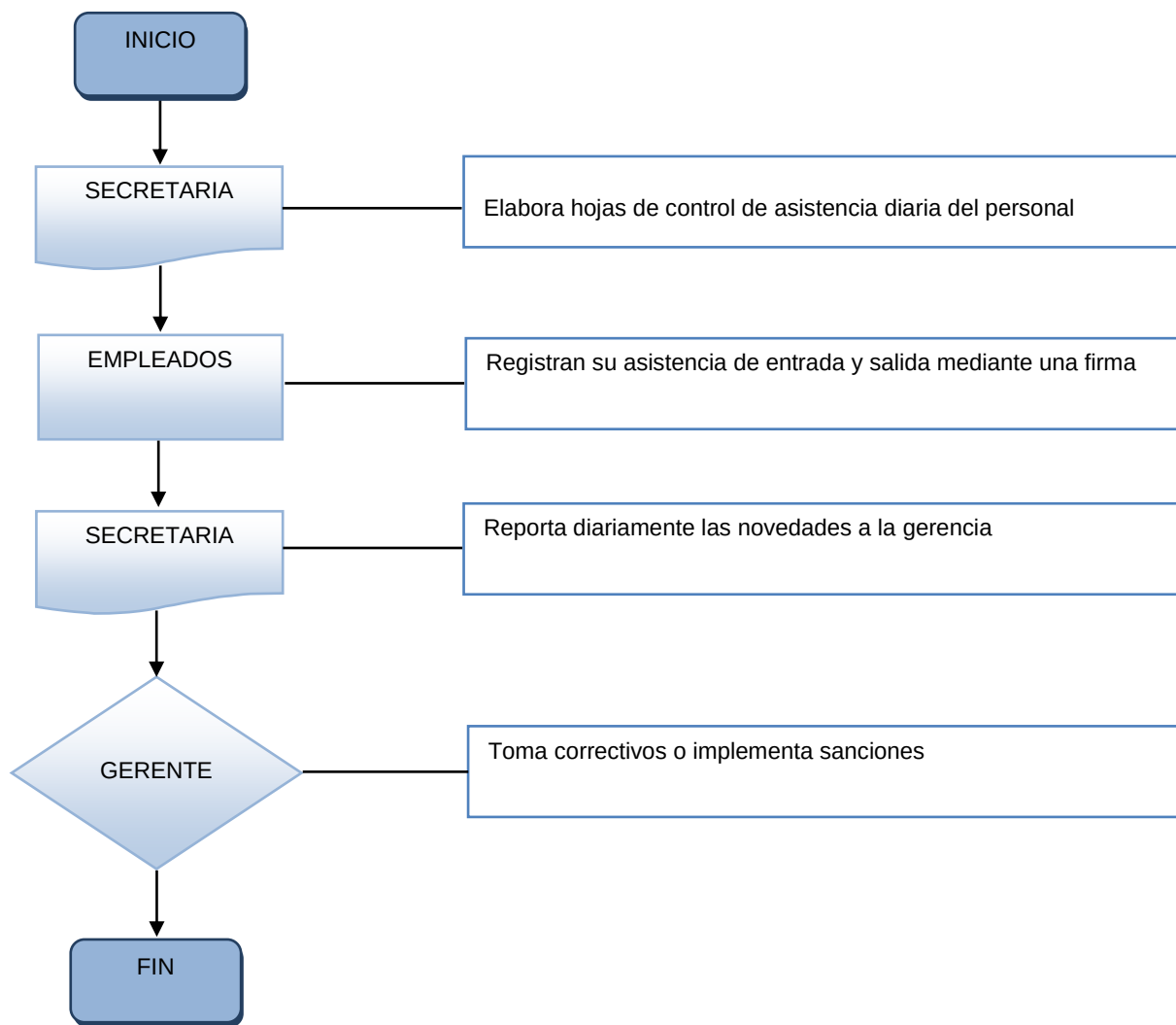
Procedimientos Generales

- El gerente de la Cooperativa será el encargado de otorgar permisos a los empleados por los siguientes casos:
 - ✓ Por atención médica en el IESS (portar aviso de enfermedad y certificado del IESS).
 - ✓ Por estudios universitarios (dos horas al día previa autorización del Gerente).
 - ✓ Por lactancia
 - ✓ Por asuntos de carácter personal (permiso con cargo a vacaciones).
- Para gozar de las vacaciones anuales el empleado debe presentar la solicitud por escrito al gerente.
- Para el otorgamiento de licencias se necesita la aprobación del gerente de la entidad.

Procedimientos Generales

- La secretaria elabora hojas de control de asistencia diaria del personal.
- Los empleados registrarán su asistencia de entrada y salida mediante una firma.
- La secretaria reporta diariamente las novedades a la gerencia.
- De existir novedades gerencia toma correctivos o implementa sanciones.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ASISTENCIA DEL PERSONAL



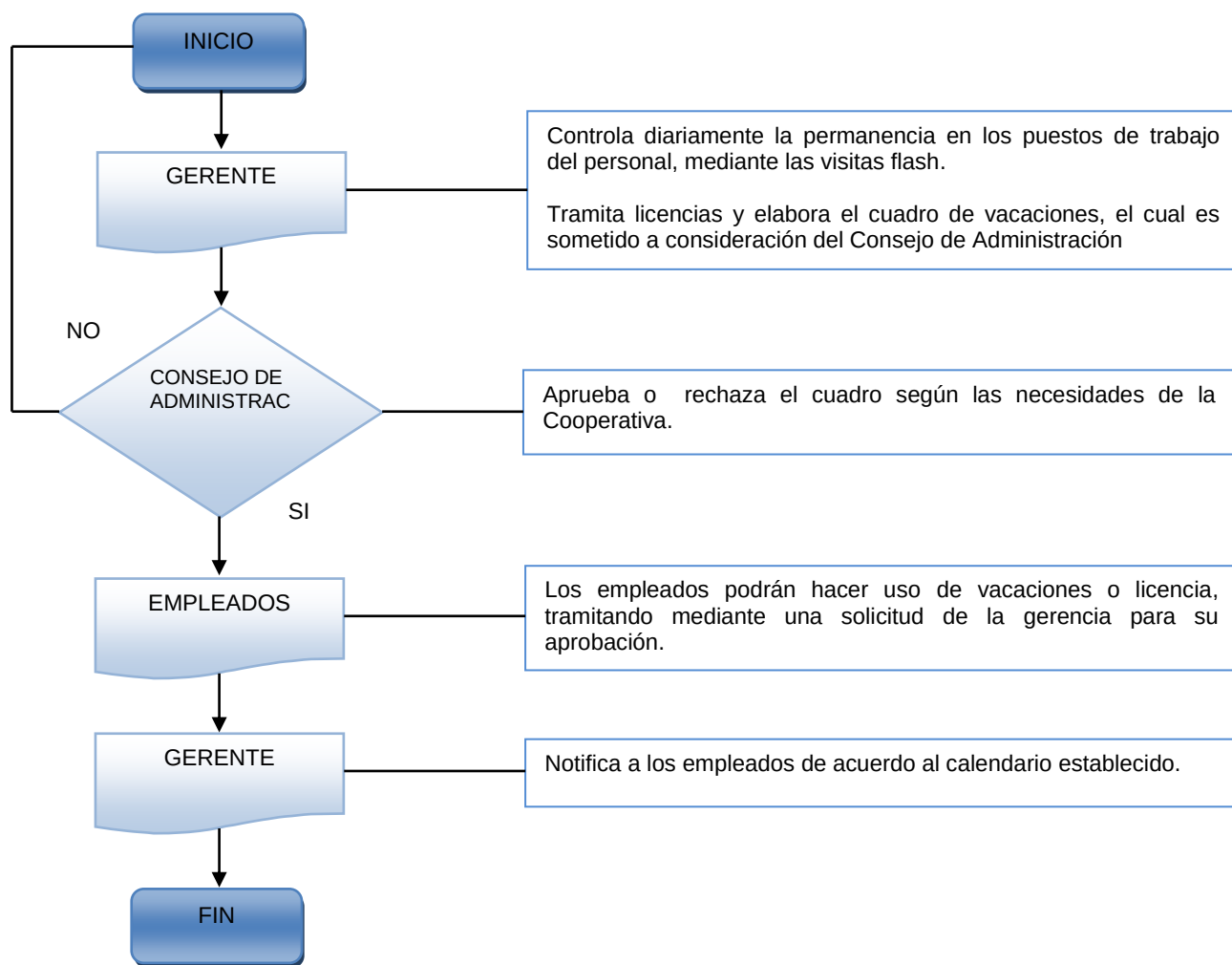
ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

- **Control interno para la permanencia del personal**

Procedimientos Generales

- Gerencia controla diariamente la permanencia en los puestos de trabajo del personal, mediante las visitas flash. Tramita licencias y elabora el cuadro de vacaciones, el cual es sometido a consideración del Consejo de Administración.
- El Consejo de administración aprueba o rechaza el cuadro según las necesidades de la Cooperativa.
- Si el cuadro es aprobado, los empleados podrán hacer uso de las vacaciones o licencia tramitando mediante una solicitud a la gerencia para su aprobación.
- Los empleados beneficiados con las vacaciones o licencias serán notificados de acuerdo al calendario establecido.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA LA PERMANENCIA DEL PERSONAL



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

3.3.2 Controles Contables

Control interno para ahorros a la vista

▪ Recepción de depósitos de Ahorro

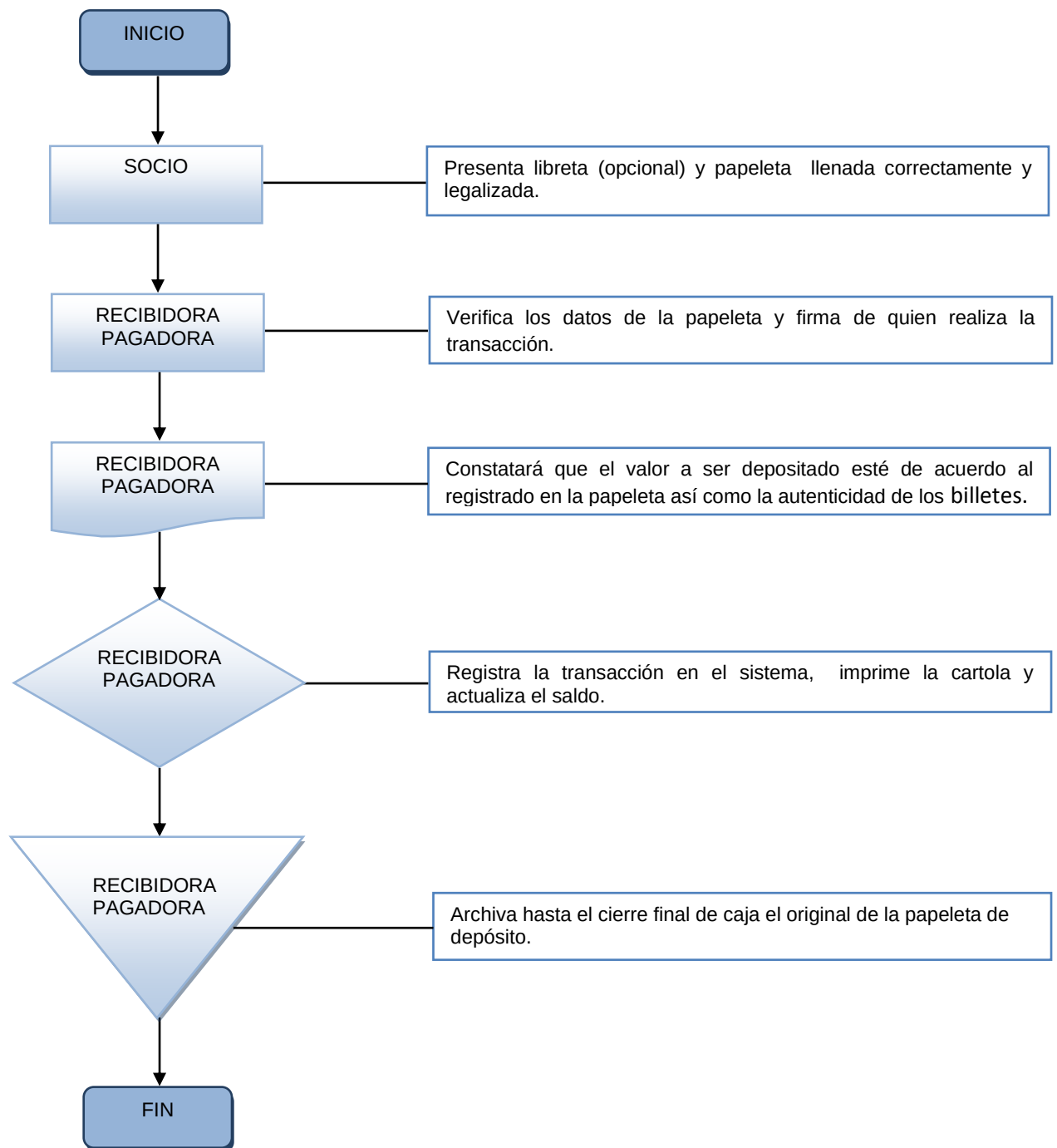
Políticas

- Los depósitos de ahorro podrán ser efectuados directamente por el titular de la cuenta o por un tercero.
- Se permitirán depósitos de ahorro sin la presentación de la libreta de ahorro en cuyo caso se extenderá un comprobante, debiéndose actualizar la libreta en la siguiente transacción.
- Todo depósito deberá estar respaldado por la respectiva papeleta de depósito en la que se detallara la transacción, valor a depositar, fecha, número de cuenta, nombre del titular y desglose del valor a depositar.
- La acreditación de intereses se dará conforme a las políticas vigentes en la Cooperativa.
- En caso pérdida o mutilación total de la Libreta de Ahorros, es necesario que el socio notifique a la Cooperativa de manera inmediata una comunicación escrita y se sujetará a lo dispuesto en las normas internas.

Procedimientos Generales

- Presentación de la libreta (opcional) y papeleta llenada correctamente y legalizada.
- La Recibidora-Pagadora, verificará si el número de la libreta corresponde al socio.
- Se constatará que el valor a ser depositado está de acuerdo al registrado en la papeleta así como la autenticidad de los billetes.
- Luego de la verificación procederá a registrar la transacción en el sistema, a imprimir la cartola y actualizando el saldo en la misma. En caso de depósito sin libreta entregará al depositante el respectivo comprobante de la transacción.
- Archiva hasta el cierre final de caja el original de la papeleta de depósito.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA DEPÓSITOS DE AHORROS



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

▪ Retiro de Ahorros

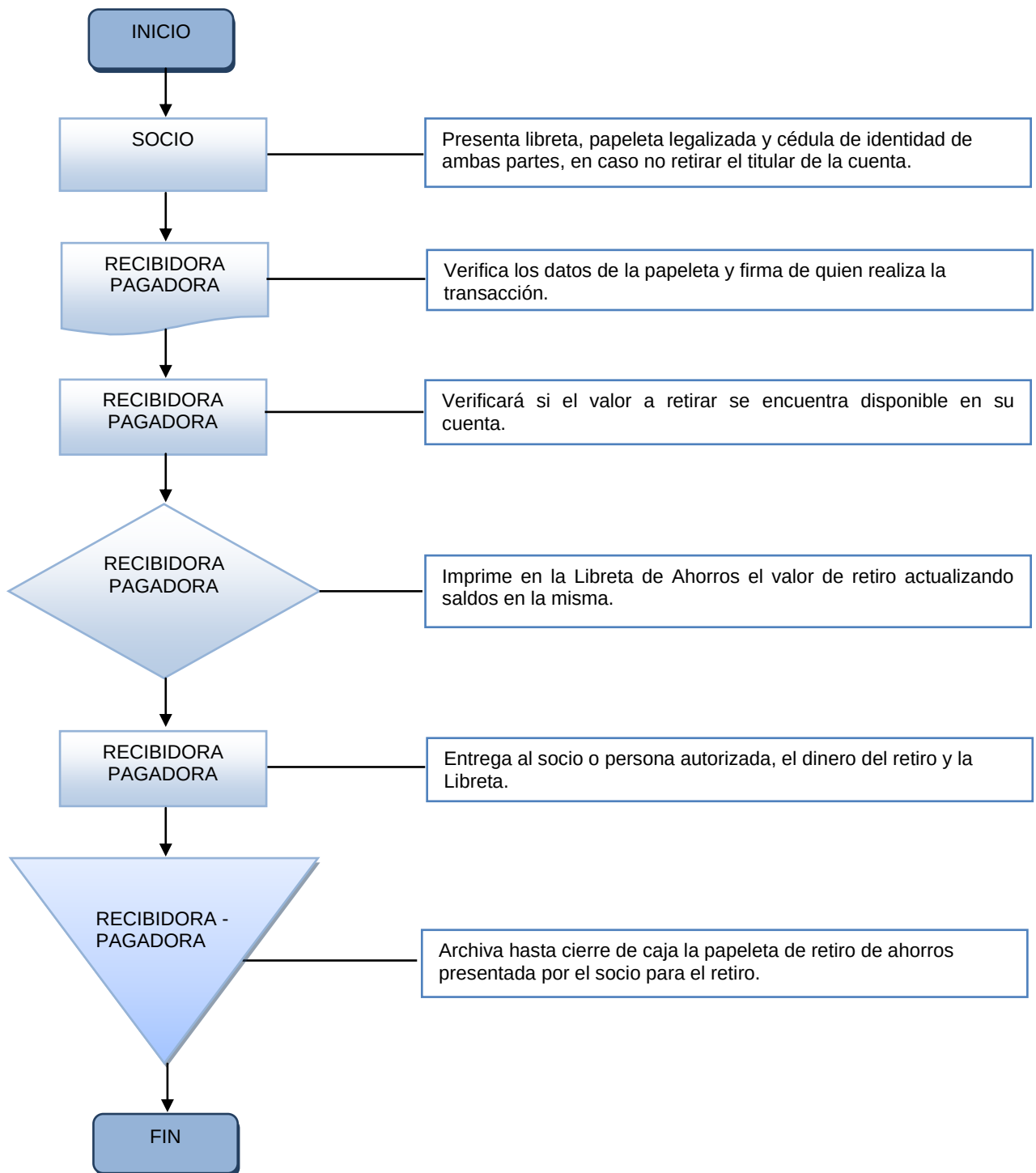
Políticas

- Para efectuar retiros totales o parciales de dinero de una cuenta de ahorros es obligatoria la presentación de la libreta de ahorros.
- Para todo retiro de ahorros es obligatorio la presentación de la cédula de identidad del titular de la cuenta; en caso de retiro a través de terceras personas, debidamente autorizada es obligatoria la presentación de la cédula de quien efectúa el retiro y del titular de la cuenta.
- Los saldos de la cuenta de ahorros son de única disposición y pertenencia.
- Es responsabilidad del Recibidor – Pagador verificar las consistencias de las firmas del titular de la cuenta y de quien realiza el retiro, con las registradas en la Cooperativa y la cédula de identidad.

Procedimientos Generales

- Presentación de la libreta, cédula de identidad, papeleta llenada correctamente y legalizada y cédula de identidad del quien realice el retiro en caso de no ser el titular.
- La Recibidora – Pagadora, verifica los datos de la papeleta y firma de quien realiza la transacción.
- Se verificará si el valor a retirar se encuentra disponible en su cuenta.
- Imprime en la Libreta de Ahorros el valor de retiro actualizando saldos en la misma.
- Entrega al socio o persona autorizada, el dinero del retiro y la Libreta.
- Archiva hasta cierre de caja la papeleta de retiro de ahorros presentada por el socio para el retiro.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO DE RETIRO DE AHORROS



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Autoras

- **Control interno para la concesión de créditos**

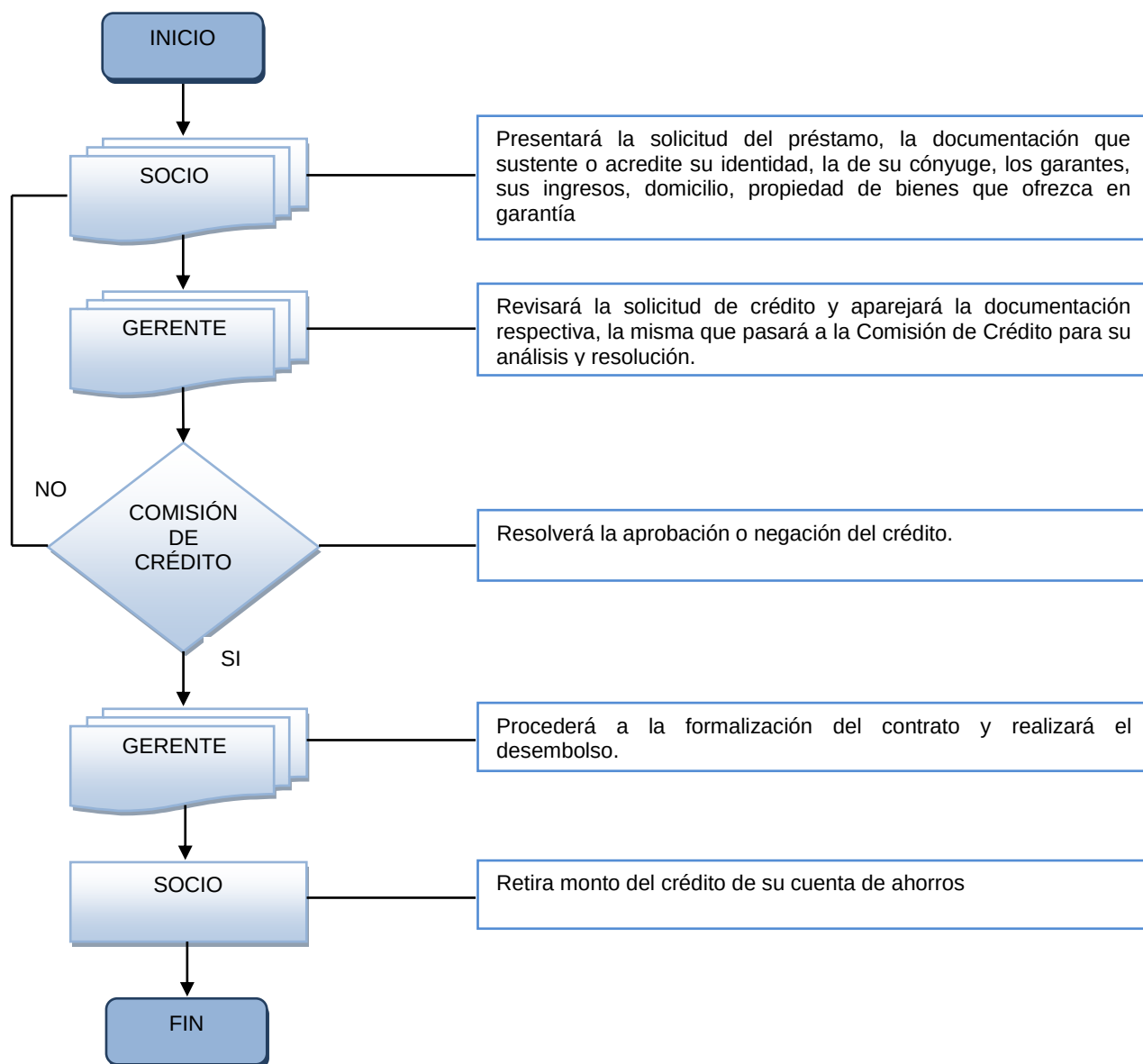
Políticas

- Para la obtención de un crédito es necesario ser socio activo de la Cooperativa, con una permanencia mínima de 60 días para los Préstamos Inmediatos y de 90 días con tres aportaciones efectivo para préstamos Ordinarios.
- El monto del crédito queda establecido por la relación “Encaje - Préstamo”, capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negocio a financiar y garantía a satisfacción de la Cooperativa.
- La Cooperativa tiene la facultad de supervisar el adecuado uso del crédito al fin para el cual fue solicitado.

Procedimientos Generales para créditos ordinarios

- El socio que va a solicitar un crédito presentará al Gerente la solicitud del préstamo de acuerdo al formato establecido por la Cooperativa, la documentación que sustente o acredite su identidad, la de su cónyuge, los garantes, sus ingresos, domicilio, propiedad de bienes que ofrezca en garantía, todo ello constituye el “expediente del solicitante”.
- El Gerente de la Cooperativa revisará la solicitud de crédito y aparejará la documentación respectiva, la misma que pasará a la Comisión de Crédito para su análisis y resolución.
- El Comité de Crédito en base a la evaluación, calificación y opinión técnica del funcionario o Jefe del Departamento de Crédito resolverán la aprobación o negación del crédito.
- Una vez aprobada la solicitud de crédito, el Gerente procederá a su formalización, con la firma en el pagaré por el prestatario y su cónyuge, sus garantes y sus cónyuges, contrato de garantías e inscripción en los registros públicos. Posteriormente a este trámite se realizará el desembolso realizando los respectivos descuentos (1% en Certificados de Aportación, 1% de Seguro de Desgravamen en caso de ser crédito ordinario).
- El socio deberá retirar monto del crédito de su cuenta de ahorros.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS ORDINARIOS

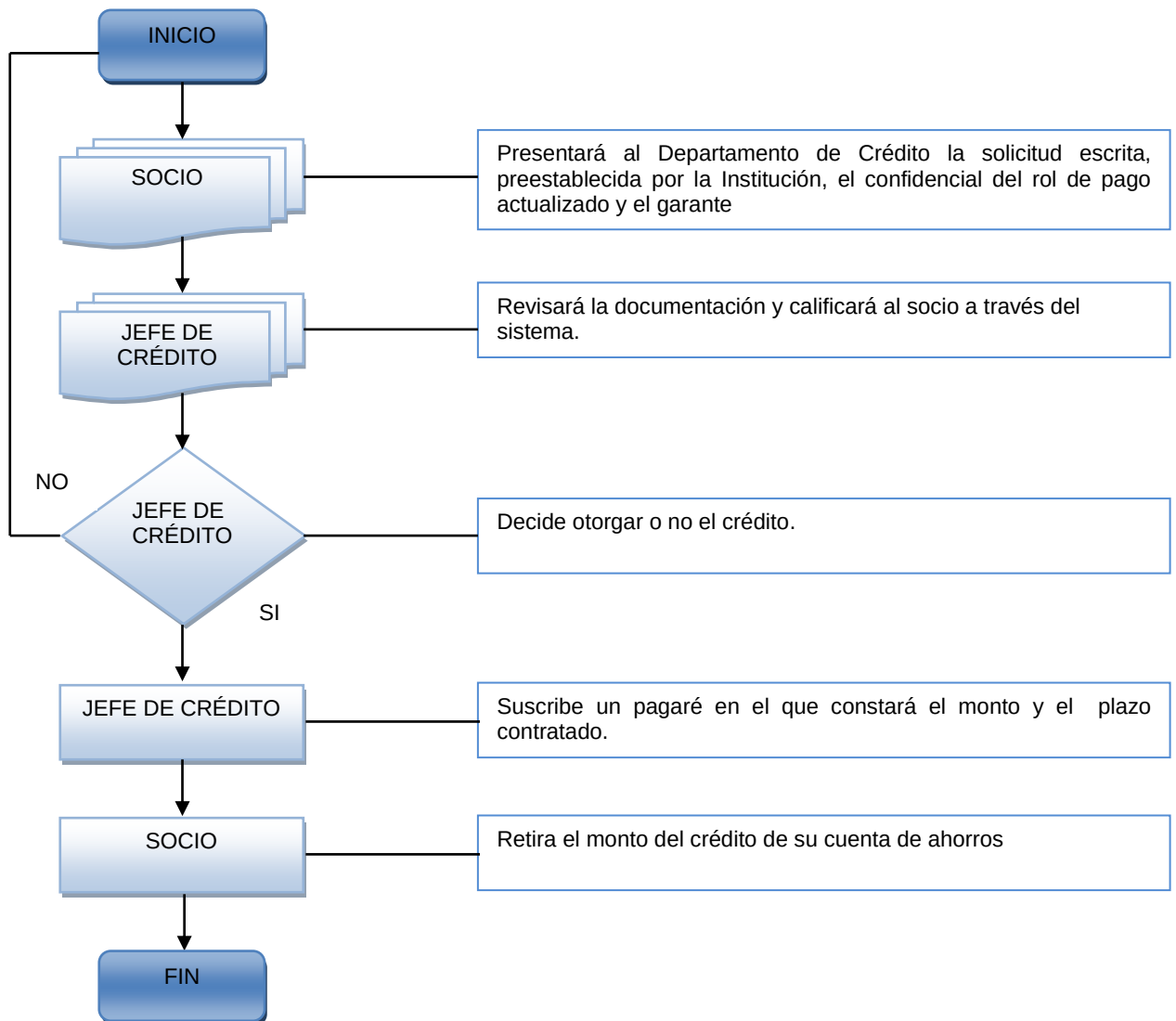


ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Reglamento de Crédito de la Cooperativa

Procedimientos Generales para créditos a sueldo e inmediatos

- El socio que va a solicitar un crédito inmediato presentará al departamento de crédito la solicitud escrita, preestablecida por la Institución, el confidencial del rol de pago actualizado y el garante, pudiendo servirle de garantía los valores que le socio mantiene en sus libretas de Certificados de Aportación.
- El jefe de crédito revisará la solicitud de crédito, calificando al socio a través del sistema.
- Posterior a esto, el Jefe de crédito decide otorgar o no el crédito.
- En caso de ser favorable su resolución se suscribe un pagaré en el que constará el monto y el plazo contratado.
- El socio deberá retirar el monto del crédito de su cuenta de ahorros en 20 o 25 minutos.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS INMEDIATOS



ELABORADO POR: Autoras
FUENTE: Reglamento de Créditos Inmediatos

Forma de pago de los créditos

“Todos los préstamos deberán cumplir de acuerdo con el plan de pago previsto y negociado, de mutuo consentimiento entre la Cooperativa y Asociado.

Los dividendos de los créditos otorgados a los socios, conjuntamente con los aportes obligatorios, se remitirán mensualmente a cada una de las correspondientes entidades educativas para su respectivo descuento en el rol de pagos. Para tal efecto la Cooperativa, suscribirá obligatoriamente con los personeros de los planteles educativos el respectivo convenio o autorización del descuento firmado por el socio y colector de la institución, como medio para asegurar el pago de los créditos otorgados. No obstante si por circunstancias imprevistas no se efectuaren los descuentos en el rol de pagos, los socios deberán cancelar los mismos directamente en la Cooperativa, en los cinco días posterior al mes que corresponde al mes que corresponda el descuento, sin perjuicio de la mora a la que haya lugar.”¹⁸

▪ **Control interno para caja chica**

Política

Se creará un fondo de caja chica por un monto de \$ 100.00, para cubrir gastos cuyos valores sean menores y de necesidad urgente, así como también para cancelar valores correspondientes a la movilización de los directivos que asisten a sesiones y que tienen su domicilio fuera de la ciudad. Los gastos efectuados se sustentarán con el respectivo documento fuente.

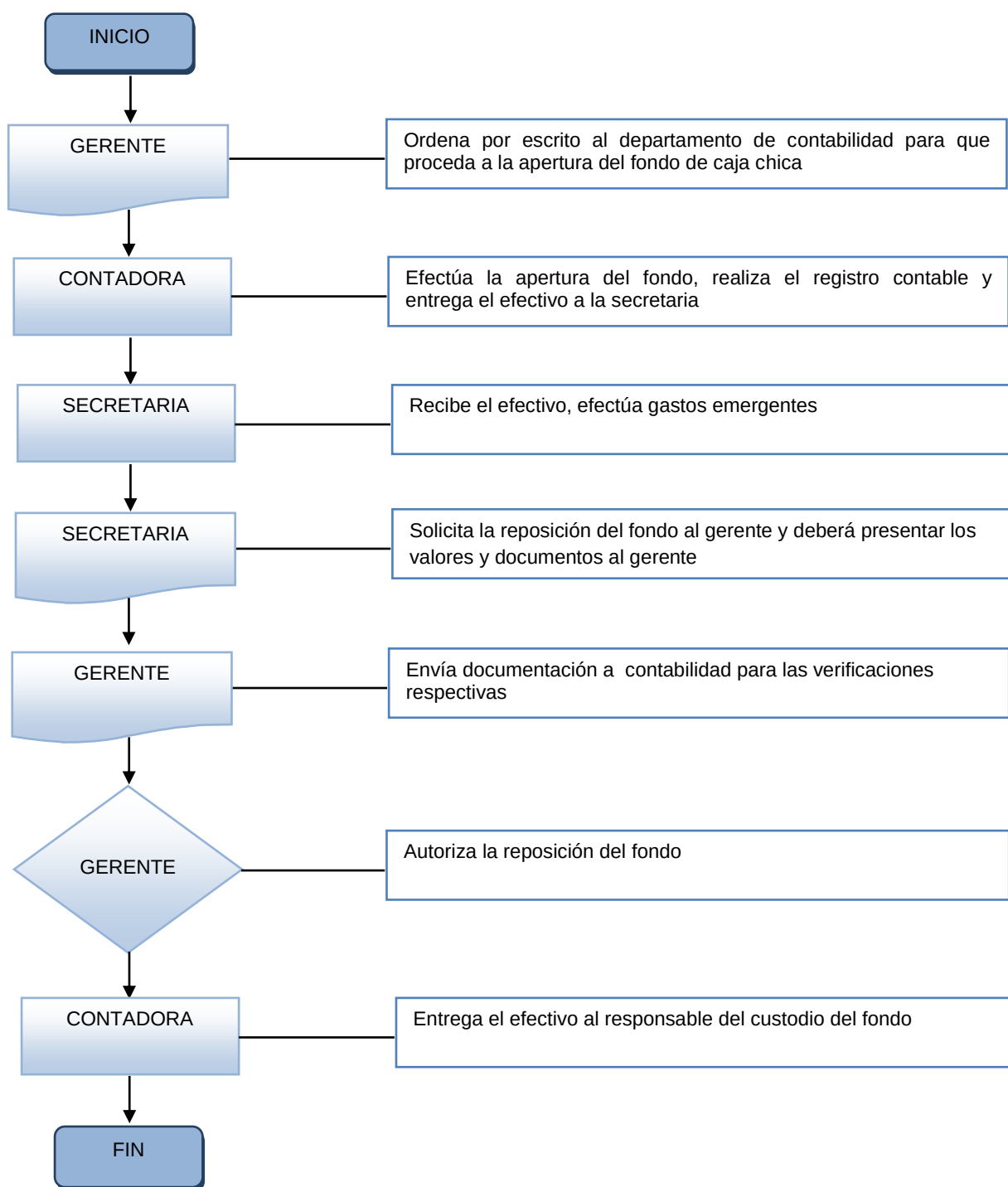
Procedimientos Generales

- El gerente de la Cooperativa ordena por escrito al departamento de contabilidad para que proceda a la apertura del fondo de caja chica, por la cantidad de \$ 100.00 y encargue a la secretaria el manejo del fondo.
- La contadora efectúa la apertura del fondo, realiza el registro contable y entrega el efectivo a la secretaria.
- La secretaria recibe el efectivo, efectúa gastos emergentes.
- Cuando el saldo del fondo sea del 20% la secretaria deberá solicitar la reposición del fondo al gerente.

¹⁸ Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

- Las reposiciones se realizarán en efectivo a nombre del responsable del manejo del fondo de caja chica, quien deberá presentar los valores y documentos al gerente.
- El gerente envía documentación a contabilidad para las verificaciones respectivas.
- Gerente autoriza la reposición del Fondo.
- La contadora procede a entregar el efectivo al responsable del custodio del fondo.

FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO PARA EL FONDO DE CAJA CHICA



ELABORADO POR: Autoras

FUENTE: Reglamento para el manejo, custodia y utilización del fondo de caja chica

3.4 NORMAS DE CONTROL INTERNO

Con la finalidad de optimizar la administración de los recursos de la Cooperativa en el contexto de su objetivo fundamental de brindar servicios financieros a sus asociados y comunidad, es necesario establecer normas y prácticas de control, las mismas que a continuación se detallan.

3.4.1 Normas gerenciales

- La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos vigentes.
- La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos.
- Es responsabilidad de la administración encaminar al recurso humano a su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.
- La Cooperativa debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno.
- La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.
- La Administración de la Cooperativa realizará un plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

3.4.2 Normas para la autorización de las operaciones

- Los Consejos de Administración y Vigilancia conjuntamente con el Gerente de la Cooperativa serán los encargados de autorizar las operaciones o actos administrativos, de acuerdo a las atribuciones que le competen, estableciendo por escrito las condiciones bajo las cuales se concede la autorización.
- Los Consejos de Administración y Vigilancia serán los encargados de establecer por escrito los procedimientos que aseguren el control de las operaciones administrativas y financieras.

- Se restringirá el acceso a los fondos y registros contables, sólo para personal autorizado, quienes tienen la obligación de rendir cuentas de la custodia y manejo de los mismos.

3.4.3 Normas para el área de contabilidad

- En el control previo a la autorización para la ejecución de un gasto, las personas designadas verificarán previamente que:
- La operación financiera esté directamente relacionada con la misión de la entidad y con los programas, proyectos y actividades aprobados en el plan operativo anual y presupuesto de la Cooperativa.
- La operación financiera reúna los requisitos legales pertinentes y necesarios para llevarla a cabo, que no existan restricciones legales sobre la misma.
- Exista la disponibilidad suficiente de fondos.
- La Cooperativa deberá determinar el grado de cumplimiento de su presupuesto conforme a lo establecido en la programación financiera y las causas de las variaciones registradas.
- Las conciliaciones bancarias se las debe realizar en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.
- Las obligaciones contraídas por la Cooperativa serán autorizadas, de conformidad a los reglamentos establecidos para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas.
- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, así como del Código de Ética Profesional, para el registro de operaciones y la presentación de reportes y estados financieros.
- La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios.
- Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la Cooperativa.
- Las operaciones financieras se contabilizarán por el valor exacto en las cuentas apropiadas y en el período correspondiente.

- Se preparará la información financiera respetando las políticas y prácticas contables determinadas por la profesión.
- Se elaborarán los estados financieros requeridos por las necesidades de la empresa.
- Se controlará que exista toda la documentación de respaldo en el archivo correspondiente. La documentación que sustente las operaciones financieras estará disponible para efectos de verificación.

3.4.4 Normas para el fondo de caja chica

- Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo. Los valores del fondo de caja chica estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.
- El efectivo y los valores deben contarse a la vez y en presencia del custodio del fondo, debiendo asentarse por escrito el año, día y hora en que se realiza el arqueo.
- Si durante el arqueo se detectare irregularidades se comunicará inmediatamente de este particular a la autoridad competente para que adopte las medidas correctivas necesarias.

3.4.5 Normas para la administración del recurso humano

- La Comisión de Educación elaborará un plan de actividades para el recurso humano, el cual formará parte de la documentación del sistema de planificación anual.
- La Cooperativa contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura organizativa.
- El Consejo de Administración en coordinación con el gerente de la entidad, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.
- La evaluación del desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo.
- El Consejo de Administración propondrán un plan de promociones y ascensos para el personal de la Cooperativa.

- La Comisión de Educación promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

3.4.6 Normas de información y comunicación

- La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite al personal cumplir sus responsabilidades.
- Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.
- Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.
- Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

3.4.7 Normas para el seguimiento de las operaciones

- La máxima autoridad y los directivos de la Cooperativa, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.
- El seguimiento se efectuará en forma continua durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la Cooperativa.
- La máxima autoridad y los directivos de la Cooperativa, determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados e implantarán las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas para fortalecer el sistema de control interno.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez concluido con el presente trabajo de investigación, el mismo que fue desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda., podemos deducir que la entidad no cuenta con un adecuado Sistema de Control Interno, puesto que su Orgánico Funcional se encuentra incompleto por lo que creímos conveniente diseñar un Manual de Funciones, en el cual se detalla el papel que desempeña cada uno de los miembros de la Cooperativa, ya que es necesario que esté bien delimitado las funciones de cada uno de manera que no ocurra una situación de la cual nadie se hace responsable.

Asimismo se proponen políticas para el control del recurso humano ya que la Cooperativa no cuenta con las mismas para realizar la selección, capacitación y evaluación del personal; también se ha elaborado procedimientos, flujogramas para las principales actividades que realiza la Institución y normas de control interno para tener los lineamientos necesarios para ejercer un buen control interno.

Además se presentó la propuesta de trabajo al gerente, para la aprobación del Consejo de Administración, el mismo que se pondrá a consideración de la Asamblea General de Socios para la aprobación definitiva, y se socialice en cada una de las áreas y se lo aplique.

Con estos acontecimientos, presentamos las siguientes conclusiones:

1. La Cooperativa no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado lo que impedía que sus procesos sean llevados de forma correcta dando por resultado un control interno débil.
2. Actualmente existe en la Cooperativa un Orgánico Funcional el mismo que se encuentra incompleto, es por ello que se elaboró un Manual de Funciones, en el cual se detalla la importancia, objetivos y delimitación de funciones para cada uno de los miembros de la Cooperativa.
3. La Cooperativa no tiene bien definido políticas y procedimientos claros para la selección, capacitación y entrenamiento y evaluación del personal, lo que dificulta un buen cumplimiento de las actividades.

4. Los procesos de la Cooperativa no se encuentran definidos en diagramas de flujo, lo que no permite mostrar una representación gráfica de las actividades que se realiza en cada proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas.
5. No existen Normas de Control Interno que brinden los lineamientos necesarios para una mejor administración de los recursos de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Una vez finalizado con el trabajo de investigación ponemos a consideración algunas alternativas, las mismas que tienen como objetivo contribuir al adelanto y fortalecimiento de la Cooperativa en todos sus niveles, es por ello que recomendamos que el Consejo de Administración apruebe la propuesta y la ponga en consideración de la Asamblea General de Socios, para la aprobación definitiva y la socialice con todos los integrantes de la Institución para que sea puesta en funcionamiento, ya que de esta manera se podrá tener un control adecuado de la Cooperativa.

1. El sistema de control interno que estamos proporcionando será una herramienta de apoyo al servicio de la Cooperativa mediante el cual podrá ejercer un buen control tanto en el aspecto administrativo como contable.
2. Que el Manual de Funciones sea difundido a los diversos niveles de la Cooperativa, con la finalidad de ponerlo en práctica y sirva como instrumento fundamental en la correcta ejecución de las funciones del personal.
3. Se definió políticas y procedimientos para la selección, capacitación y evaluación del personal, por lo que se recomienda se incorpore las mismas para un mejor control del recurso humano.
4. Es necesario que la Cooperativa aplique los flujogramas propuestos ya que favorece la comprensión de los procesos, permite identificar los problemas y oportunidades de mejora del proceso; así como también tener claro cuál o cuáles son las personas involucradas en los procedimientos.
5. Aplicar las Normas de Control Interno, ya que mediante ellas, los directivos de la Cooperativa tendrán una base legal en las diversas acciones y sugerir correctivos en las falencias que se pudieran encontrar al ejercer el control.

BIBLIOGRAFÍA

- Catacora, C. F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*. Caracas-Venezuela: Editorial McGraw Hill.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito.
- Coopers & Lybrand, S.A. e Instituto de Auditores Internos de España (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Díaz Santos, S.A
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Análisis de informe COSO I y II, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S.A. (2004). Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (COSO). *Control Interno. Estructura Conceptual Integrada*. Bogotá, D.C: Ecoe ediciones.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento. (2009).
- Statements on Auditing Standards (SAS) 78
- R.K.Mautz and J. Winjum, *Criteria for Management Control Systems*. New York: Financial Executives Research
- Estatuto de la Cooperativa
- Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Zamora Chinchipe” Ltda.
- Plan Estratégico de la Cooperativa “Educadores de Zamora Chinchipe”. Ltda.
- Plan Operativo Anual de la Cooperativa “Educadores de Zamora Chinchipe”. Ltda.
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Decreto Supremo N° 6842.

- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de créditos inmediatos
- Reglamento para el manejo, custodia y utilización del fondo de caja chica.

ANEXOS

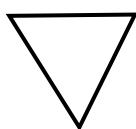
SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUJOGRAMAS DE CONTROL INTERNO



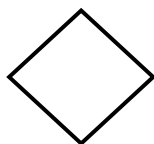
Flujo de Información. Una flecha: representa el flujo de la información desde – hacia. Se usa obligatoriamente para reflejar el orden que debe seguir la lectura del flujograma y muestra igualmente como fluye la información a lo largo del proceso.



Proceso. Rectángulo: representa un proceso en algunos casos manuales y en otros mecanizados.



Archivo temporal o permanente. Triangulo invertido: se utiliza para mostrar un archivo ya sea este en forma permanente o temporal.



Decisión. Rombo: este símbolo es utilizado cuando dentro del flujo del proceso, existe curso alternativo de acción.



Documento: utilizado cuando se requiere diagramar algún documento que es generado o transferido a lo largo del proceso.



Inicio / fin del proceso: como una formalidad, este símbolo se utiliza para iniciar un procedimiento y para indicar su terminación. En algunos casos se puede omitir el representar el final del proceso en razón a que esté en otro procedimiento.