

TESIS : 657
A294di
Fi: 768



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

ESPECIALIZACIÓN: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE
LTDA.”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA.

AUTORAS:

Wilma Jeaneth Aimacaña Chiluisa

Verónica del Pilar Culqui Molina

DIRECTORA:

Dra. Jovanna Moscoso Páez

LATACUNGA-ECUADOR

NOVIEMBRE 2007

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de las autoras

LAS AUTORAS



Wilma Jeaneth Aimacaña Chiluisa
C.I. 050287545-3



Verónica del Pilar Culqui Molina
C.I. 050294801-1

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.”, de la Srta. Aimacaña Chiluisa Wilma Jeaneth y Culqui Molina Verónica del Pilar, egresadas de la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Noviembre, 2007



Dra. Jovanna Moscoso Páez
DIRECTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIZACIÓN: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y Del Hombre; por cuanto, los postulantes: Wilma Aimacaña y Verónica Culqui han considerado las sugerencias, recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador.

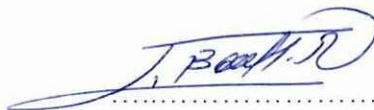
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Noviembre del 2007.

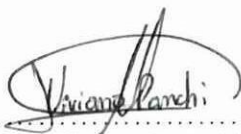
Para constancia firman:



Ing. Cristian Tinajero J.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lic. Guadalupe Bonilla
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dra. Viviana Panchi
OPOSITORA

Ing. Marcela Vizuite
PROFESIONAL EXTERNO

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro infinito agradecimiento:

A Dios y a la Virgen Santísima por habernos colmado de bendiciones a lo largo de nuestra vida estudiantil.

A nuestros padres por habernos brindado su amor y apoyo incondicional.

A la U.T.C. y a sus docentes, en especial a la Dra. Jovanna Moscoso, al Dr. Víctor Mera y al Ing. Fabricio Tinajero, que con su apoyo y colaboración hicieron posible la culminación de este trabajo investigativo.

Al personal de la Cooperativa Virgen del Cisne por habernos abierto las puertas y brindado todas las facilidades para la realización de nuestro proyecto.

WILMA Y VERO

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios, a mis padres y a mi hermana que con su apoyo, cariño y confianza me han ayudado a entender que la victoria la consiguen no los rebeldes, sino aquellos que aún afligidos persisten y no se rinden jamás.

WILMA

DEDICATORIA

A DIOS, por guiar e iluminar mi camino, a mis padres por su amor y paciencia, a mi esposo Luis que día a día me dio la fuerza y su apoyo incondicional para culminar con éxito mi carrera profesional y como no a mi hijo Mateito que fue mi luz y mi soporte para desarrollar y así lograr mi tan anhelado título.

VERO

INDICE GENERAL

Introducción	1
CAPITULO I: LAS COOPERATIVAS Y EL CONTROL INTERNO	
1.1. LAS COOPERATIVAS	
1.1.1. Antecedentes del Cooperativismo en el Ecuador	3
1.1.2. Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador	4
1.1.3. Definición de Cooperativa	5
1.1.4. Importancia de las Cooperativas	6
1.1.5. Características de las Cooperativas	7
1.1.6. Principios del Cooperativismo	7
1.1.7. Estructura Organizacional de una Cooperativa	9
1.1.8. Clases de Cooperativas	11
1.1.9. Organismos reguladores de las Cooperativas	13
1.1.10. Problemas Actuales del Cooperativismo y Perspectivas	14
1.2. CONTROL INTERNO	
1.2.1. Definición	16
1.2.2. Objetivos	17
1.2.3. Características	17
1.2.4. Principios	18
1.2.5. Componentes	18
1.2.6. Necesidades	26
1.2.7. Control Interno Contable vs. Control Interno Administrativo	26
1.2.8. Normatividad del Control Interno	
1.2.8.1. Normas Contables	
1.2.8.1.1. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)	29
1.2.8.1.2. Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)	31
1.2.8.1.3. Normas Internacionales de la Información Financiera (NIIF)	37
1.2.8.3. Normas Técnicas de Control interno	42
1.2.9. Mecanismos e instrumentos de Control interno	46
1.2.10. Manuales o guías de Control Interno	47

1.2.11. Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno	47
1.2.12. Limitaciones de Control Interno	54

CAPÍTULO II: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Análisis e Interpretación de las encuestas	55
2.2. Análisis e Interpretación de las entrevistas	70
2.3. Comprobación de Hipótesis	83

CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE

3.1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	
3.1.1. Antecedentes	84
3.1.2. Problemas	85
3.1.3. Misión	86
3.1.4. Visión	86
3.1.5. Objetivos	87
3.1.6. Organigrama Estructural de la Cooperativa	88
3.1.7. Actividades de Control Existentes	90
3.2. Descripción de la Propuesta	
3.2.1. Justificación	119
3.2.2. Objetivos de la Propuesta	120
3.2.3. Análisis de Factibilidad de la Propuesta	120
3.2.4. Diseño del Sistema de Control Interno	121
3.2.4.1. Manual de Funciones	122
3.2.4.2. Manual de Procedimientos	147
3.3. Conclusiones	207
3.4. Recomendaciones	208
3.5. Bibliografía	210

Anexos

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Funciones del Control Interno	56
Gráfico N° 2. Importancia del Control Interno	57
Gráfico N° 3. Procesos del Control Interno	58
Gráfico N° 4. Mecanismos del Control Interno	59
Gráfico N° 5. Valoración de mecanismos de Control Interno	60
Gráfico N° 6. Instrumentos de Control que posee la Cooperativa	61
Gráfico N° 7. Manual de Procesos que posee la Cooperativa	63
Gráfico N° 8. Revisión y Autorización de Actividades	64
Gráfico N° 9. Actividades de Control	65
Gráfico N° 10. Áreas en las que debe establecerse el Control Interno	66
Gráfico N° 11. Beneficios de la Implantación del Control Interno	68
Gráfico N° 12. Capacitación sobre las normas de Control Interno	69



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS
Y DEL HOMBRE

Latacunga-Ecuador

**TEMA: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA."**

AUTORAS: Wilma Aimacaña y Verónica Culqui

RESUMEN

El Control Interno es una herramienta de gestión que fortalece la organización administrativa, financiera y contable de una entidad y evita la subutilización de recursos.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no cuenta con sistemas de control interno, debido a que no dispone del personal que se encargue de su diseño. La inexistencia de control interno ha provocado que exista duplicidad y mala segregación de funciones, decisiones inoportunas y una inadecuada identificación y adhesión a las políticas por parte de los empleados.

Pensando en esto, la presente investigación tuvo como fin establecer funciones y procedimientos que ayuden a alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades emprendidas por el personal de la Cooperativa, mediante la elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos, que contiene las actividades, la forma de ejecutarlas y las políticas que rigen su desarrollo.

Esta investigación se logró a través de la aplicación del método científico, hipotético-deductivo y descriptivo, los mismos que permitieron comprobar la hipótesis planteada y determinar mecanismos de solución.

En conclusión el Sistema de Control Interno ayudó a delimitar de mejor manera las funciones del personal, creando una cadena de supervisión mutua que evite la ejecución de fraudes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS
Y DEL HOMBRE

Latacunga-Ecuador

**TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.”**

AUTORAS: Wilma Aimacaña y Verónica Culqui

ABSTRACT

The Internal Control is an administration tool that strengthens the administrative, financial and countable organization of an entity and avoids the sub utilization of resources.

In the actuality Virgen del Cisne Saving and Credit Cooperative doesn't have a Control Internal Systems, because it doesn't account with the personal that realize the design. The absence the internal control provoke that exist duplicity and bad segregation of functions, decisions ill-timed and an identification and adhesion inadequate to the politics for part of the employments.

Thinking in this, the present investigation had an objective that is to establish functions and procedures that help the efficiency and efficacy in the activities to take on by the personal of the Cooperative, by means of the elaboration of a Functions and Procedures Manual that contain the activities, the form of execute and the politics that to rule its development.

This investigation is made through of the application of the scientific, hypothetic and descriptive method, this methods permit to prove the hypothesis established and determine solutions mechanics.

In conclusion the Control Internal System help to improve the personal functions by creating supervision between them that avoid the execution of frauds.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la corrupción ha alcanzado una escala muy alta tanto en las instituciones del sector público como privado, por lo que el cometimiento de irregularidades está al orden del día, y los controles que aplican las entidades ya no son lo suficientemente sólidos para frenar este problema, por esta razón se hace necesario el establecimiento de sistemas de control interno que permitan a la administración de una institución actuar oportunamente, encaminando las acciones del personal hacia la eficiencia y motivando la presentación de información financiera veraz y objetiva.

El control interno es muy importante pues constituye la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, por lo mismo se puede decir que el tema de investigación es de alta novedad científica, ya que a todas las organizaciones les interesa cumplir con sus objetivos.

En nuestro país es muy reducido el número de personas y entidades que conocen y aplican el control interno. En muchas organizaciones hay un sistema de control interno pero no se aplica correctamente, por desconocimiento, o por falta de supervisión continua en su cumplimiento. Es por ello que el grupo de investigación se formuló el siguiente problema: ¿Qué alternativa resultaría factible para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne alcance la eficiencia y eficacia en cada una de sus actividades operacionales?

El objetivo que persigue esta investigación es en primer lugar diseñar un sistema de control interno que permita reducir el riesgo de incurrir en errores e irregularidades en el manejo de los recursos, establecer y definir funciones y procedimientos a fin de optimizar tiempo y recursos en cada una de las actividades desarrolladas por los miembros de la Cooperativa.

La hipótesis planteada en esta investigación es: El diseño de un sistema de control interno para la Cooperativa Virgen del Cisne, permitirá garantizar la

eficiencia y eficacia operacional a través del cumplimiento de normas, leyes, y políticas que rigen a dicha institución, en esta hipótesis se puede identificar en primer lugar la variable independiente y en segundo lugar la dependiente.

La población de ésta investigación esta constituida por 41 socios fundadores que integran el área directiva y operativa de la entidad.

Los métodos que se aplican en esta investigación son: Método descriptivo, científico e hipotético-deductivo. Estos métodos conjuntamente con la investigación descriptiva y las encuestas y entrevistas, permiten recopilar información que sirve para estructurar el sistema de control interno idóneo para la Cooperativa y al mismo tiempo facilita la verificación de hipótesis.

La información vertida en los instrumentos de investigación son procesados gracias a la utilización de la estadística descriptiva, la misma que nos permite representar dicha información en tablas de frecuencia, cuyos resultados son clasificados y posteriormente reflejados en gráficos estadísticos lo cual facilita su interpretación.

El presente trabajo investigativo está conformado por tres capítulos:

En el primer capítulo se abordan fundamentos teóricos sobre las Cooperativas y el control interno, sus normas y principios que sirven para elaborar la propuesta.

El segundo capítulo contiene la presentación de resultados de los instrumentos de investigación aplicados a los miembros de la Cooperativa (encuestas-entrevistas).

El tercer capítulo, abarca una breve descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, un análisis y evaluación de su situación actual y el diseño del sistema de control interno que incluye principalmente el manual de funciones y procedimientos y finalmente contiene las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

CAPÍTULO I

LAS COOPERATIVAS Y EL CONTROL INTERNO

1.1. Las Cooperativas

1.1.1. Antecedentes Históricos del Cooperativismo en el Ecuador

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

- a) La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean, especialmente en Quito y Guayaquil, una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua.
- b) La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista.
- c) La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

Pero fue en la década del siglo XX, en donde las Cooperativas cobraron verdadera presencia en el ámbito nacional, puesto que el crecimiento de los depósitos pasó de un total de 5800 millones de dólares en Diciembre del 2003 a 10500 millones de dólares en Diciembre del 2006, lo cual representa un 21,73% anual de crecimiento, esto significa que las Cooperativas han alcanzado un mejor porcentaje de participación dentro del sistema financiero de nuestro país.

1.1.2. Antecedentes del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Ecuador

La primera caja de ahorro que se fundó en el país fue en la ciudad de Guayaquil, por obra de la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, organización gremial constituida en 1879. Otras organizaciones mutualistas se constituyeron en años posteriores por obra de varios gremios como: la Asociación de Empleados del Comercio (1903), la Sociedad de Sastres "Luz y Progreso Católico de Obreros (1912), la Asociación de Jornaleros (1913), la Sociedad de Beneficencia "Hijos de Guano" (1913), la Unión Ecuatoriana de Obreros (1917).

En su fase inicial, las Cooperativas de Ahorro y Crédito fueron integradas esencialmente por sectores sociales de escasos recursos económicos: obreros y pequeños artesanos. Dicha característica, presumiblemente, se mantuvo durante la primera mitad del siglo veinte.

Con el auge de los años sesenta y el enfoque de "soporte al desarrollo rural" que le dio la Alianza para el Progreso, las Cooperativas de Ahorro y Crédito que surgieron en esa década empezaron a ser integradas por campesinos y, por ende, ubicadas en áreas rurales. Posteriormente entre 1969 y 1971, los agricultores y trabajadores del agro aumentaron considerablemente al interior de la estructura asociativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mientras que disminuyeron los artesanos y obreros; los oficinistas y comerciantes crecieron y se consolidó el grupo de los miembros del magisterio.

En las siguientes décadas, a pesar de los intentos gubernamentales y de instituciones internacionales, el cooperativismo de ahorro y crédito adquirió una orientación eminentemente urbana, agrupando a sectores sociales pertenecientes a la clase media y media-alta.

Actualmente, y sobre todo gracias al impulso de varias ONG, el cooperativismo de ahorro y crédito ha vuelto a tener presencia e incidencia en el ámbito rural,

operando a favor de grupos sociales necesitados y para solventar problemas comunes.

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito alcanzaron una mejor posición en los mercados financieros frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional del año de 1999, donde el cliente demostró su desconfianza en los bancos e incrementó la crisis económica del país; frente a ello se hizo necesario el surgimiento de una alternativa que demuestre al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos, y esto se logró a través del fomento del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito y de los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

En los últimos años las Cooperativas de Ahorro y Crédito reflejaron un incremento de los depósitos de 283 millones de dólares en el 2003 a 664 millones de dólares en el 2006, es decir casi un 40% anualizado, esto demuestra que las personas han incrementado la confianza en las Cooperativas más que en los Bancos.

Actualmente en el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito ocupan el primer lugar (75.7%), seguidas de las de servicios (14.6%), de producción (8.1%) y consumo (1.6%), en cuanto a Cooperativas se refiere. Lo que significa que el sector de mayor desarrollo y peso relativo en la economía nacional es indudablemente el de ahorro y crédito.

1.1.3. Definición de Cooperativa

Según el Art. 1 de la Sección I (Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, "Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros".

Por lo tanto las Cooperativas son entes económicos agrupados con el fin de alcanzar una meta común, buscando siempre solucionar los problemas socioeconómicos de sus miembros y al mismo tiempo promoviendo el desarrollo del país.

1.1.4 Importancia de las Cooperativas

Las Cooperativas constituyen una parte importante en la economía de un país, ya que prestan servicios, dan empleo a miles de personas, movilizan recursos y generan inversiones. Sus resultados tienen un efecto directo tanto en la vida de sus miembros como, en general; de esta manera proporcionan bienestar a los ciudadanos y riqueza a las naciones, al tiempo que forman el espíritu de empresa y la participación. Por lo tanto se puede decir que las Cooperativas es la piedra angular del sistema económico productivo.

Para obtener éxito las Cooperativas no solo deben ser competitivas sino que, además, deben mantener las características propias de su naturaleza. Para las Cooperativas, el éxito no es solo el logro de una alta rentabilidad, sino también la mejora de la calidad de vida y la situación económica de sus miembros, así como de la comunidad geográfica en la que ejerzan sus actividades.

Es fundamental la existencia de las Cooperativas en general porque han demostrado ser capaces de aportar una solución sostenible a los distintos problemas de la sociedad, con ello se esta promoviendo la más completa participación de toda la población en el desarrollo económico y social.

La importancia de las Cooperativas, en sí, radica, en que a través de la aplicación de un verdadero sistema cooperativista con todas sus reglas, normas, procedimientos y principios establecidos, son indiscutiblemente, una herramienta para el desarrollo económico, social e intelectual del país.

1.1.5. Características de las Cooperativas

- Sus titulares son los asociados.
- Su objetivo es brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna.
- El control y dirección de la Cooperativa esta en manos de los Asociados.
- El poder de decisión se basa en el principio de igualdad, es decir todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
- Su capital es variable, de acuerdo al ingreso y egreso de los asociados, si un asociado se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas.
- La condición de ingreso es libre y está sujeta a aprobación del resto de los asociados.
- Las ganancias o excedentes se capitalizan o se distribuyen entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los asociados.
- Están sujetas a disposiciones legales para aquellas Cooperativas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

1.1.6. Principios del Cooperativismo

1.1.6.1. Adhesión voluntaria y abierta

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus habilidades y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

1.1.6.2. Gestión democrática por parte de los socios

Las Cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones.

1.1.6.3. Participación económica de los socios

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus Cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la Cooperativa

1.1.6.4. Autonomía e independencia

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios, es decir que ellas sin intervención del estado o de otros grupos pueden tomar decisiones sobre el manejo de la misma.

1.1.6.5. Educación, formación e información

Las Cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, representantes elegidos, directivos y empleados para contribuir en forma eficaz al desarrollo de sus Cooperativas.

1.1.6.6. Cooperación entre cooperativas

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

1.1.6.7. Interés por la comunidad

Las Cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

1.1.7. Estructura Organizacional de una Cooperativa

La estructura organizacional de una Cooperativa es la siguiente:

Asamblea General

Es la máxima autoridad de la Cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Las Asambleas Generales serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa y serán sesionadas con la concurrencia de la mayoría de los socios efectivos de la Cooperativa.

Consejo de Administración

Es el organismo directivo de la Cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve, elegidos por la Asamblea General. El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General. Este consejo también cuenta con vocales, quienes remplazarán al Presidente en sus funciones en el caso de inasistencia.

Consejo de Vigilancia

Es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la Cooperativa. Esta integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros.

Gerente

Es el representante legal de la Cooperativa y de su administración responsable, y estará sujeto a las disposiciones de la Ley de Cooperativas, del Reglamento General y del estatuto. Este será designado por el Consejo de Administración.

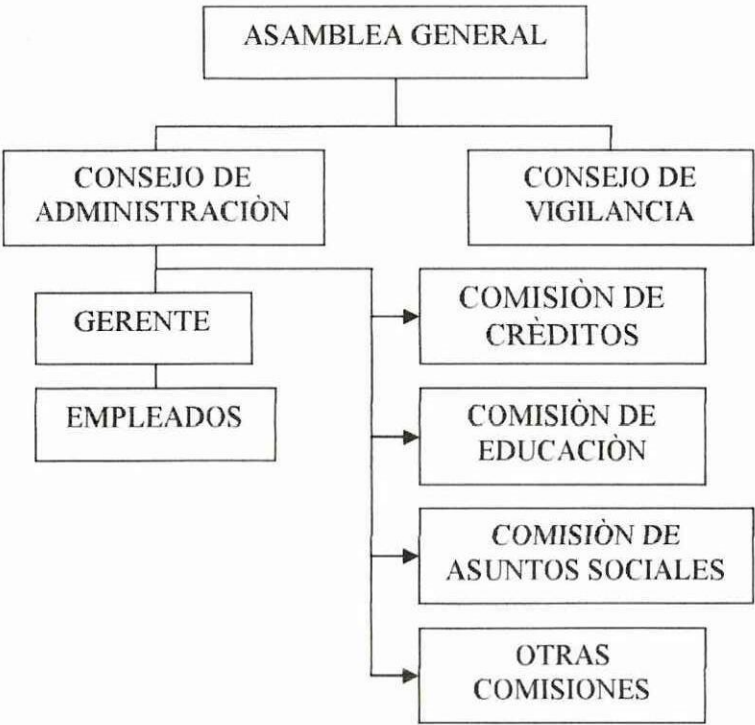
Comisiones Especiales

Pueden ser designadas por la Asamblea General o por el Consejo de Administración, siendo las más importantes dentro de una organización la Comisión de Educación y de Asuntos Sociales.

Empleados

Personal que rinde sus servicios y permite el funcionamiento de la Cooperativa. Son reclutados por el administrador, con el visto bueno de la Junta de Directores.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LAS COOPERATIVAS



FUENTE: Bibliografía consultada
ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

1.1.7. Clases de Cooperativas

Según la actividad para la que fueron creadas las Cooperativas se clasifican en:

- Cooperativas de Producción
- Cooperativas de Consumo
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Cooperativas de Servicios

1.1.8.1. Cooperativas de Producción

Según el Art. 64 de la Sección I (Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, “Las Cooperativas de Producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una empresa manejada en común”.

Las tesisistas consideran que una Cooperativa de Producción es aquella que se dedica a producir ciertos artículos que posteriormente serán vendidos directamente, y cuyas ganancias serán distribuidos entre todos sus socios.

Dentro de este tipo de Cooperativas se encuentran las siguientes: Cooperativa de producción industrial, agrícola, pesquera y lecheras.

En la provincia de Cotopaxi las más representativas son las siguientes: Cooperativa de Producción Lechera Pambobuela, San Vicente de Mulalillo y Forestal.

1.1.8.2. Cooperativas de Consumo

Según el Art. 65 de la Sección I (Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, “Las Cooperativas de Consumo son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio”. Es decir estas Cooperativas son las encargadas de ofrecer a sus socios

artículos, tales como: alimentos, vestidos, productos farmacéuticos, muebles, viviendas, productos pecuarios y; en general, todos aquellos bienes que pueden ser adquiridos en mejores condiciones para el consumidor.

Las más representativas en la Provincia de Cotopaxi son: la Cooperativa de Consumo e irrigación La Maná, Cooperativa de Vivienda Vásquez Cuvi, de la Federación de Barrios y Vertientes del Cotopaxi.

1.1.8.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

En Cotopaxi a Diciembre del 2006, existen 39 Cooperativas de Ahorro y Crédito (Ver Anexo 1), las más representativas son: Cooperativa 9 de Octubre, CACPECO, OSCUS, El Sagrario, San Francisco Ltda.

1.1.8.4. Cooperativas de Servicios

Según el Art. 67 de la Sección I (Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, “Son aquellas que sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad”. Las tesis consideran que las Cooperativas de este tipo se encargan de ofrecer distintos servicios como pueden ser: de seguros, de transporte, de irrigación, de asistencia médica, de educación, etc, a sus socios.

En la Provincia de Cotopaxi prevalecen las Cooperativas de Transporte entre las principales tenemos: Ciro, Cotopaxi, Latacunga, Primavera, Sultana de Cotopaxi, Citulasa.

1.1.9. Organismos que regulan a las Cooperativas

1.1.9.1. Dirección Nacional de Cooperativas

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito inicialmente se hallan bajo la supervisión y control de la Dirección Nacional de Cooperativas perteneciente al Ministerio de Bienestar Social.

Los documentos que las Cooperativas deben presentar a la Dirección Nacional de Cooperativas son los siguientes:

- Oficio dirigido al Director del Ministerio de Bienestar Social.
- Balance de Comprobación (4 columnas)
- Estado de Resultados
- Balance General con cada uno de los respaldos.
- Certificados Bancarios
- Copia del acta de la Asamblea General donde se aprueban los Balances
- Dictamen favorable por parte del Consejo de Vigilancia
- Acuerdo ministerial
- Nombramiento del Gerente.

Estos documentos deben enviar las Cooperativas cada seis meses a la Dirección Nacional de Cooperativas, la misma que emite un informe favorable siempre y cuando los documentos presentados sean los correctos y estén bien elaborados, caso contrario emite un informe no favorable.

1.1.9.2. Superintendencia de Bancos y Seguros

A partir del año 1985, la Superintendencia de Bancos, inició un proceso para incorporar a su supervisión y control a las Cooperativas de Ahorro y Crédito más grandes del país; en el año 1994, con la expedición de la Ley General de Instituciones Financieras se incluyó como instituciones financieras a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Desde que las Cooperativas de Ahorro y Crédito empezaron a estar bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, han caído en la incertidumbre jurídica ya que no se derogó la Ley de Cooperativas ni su Reglamento; y, la Ley General de Instituciones Financieras, en sus disposiciones, no respeta los principios del cooperativismo y sus particulares características, por lo que las Cooperativas reciben de la Superintendencia de Bancos y Seguros un control extremo, mayor que el que reciben los Bancos y Financieras, a pesar de que la administración de las Cooperativas ha sido manejada con gran acierto, muestra pública de aquello es que en la crisis bancaria de fin de milenio, no existió una sola Cooperativa que haya sido objeto de liquidación o cierre en sus operaciones.

Según el Ministerio de Bienestar Social para que una Cooperativa Ahorro y Crédito sea controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deben contar con un total de activos de aproximadamente doscientos mil dólares, estar constituida jurídicamente como compañía y contar con aproximadamente dos millones de ecuatorianos como socios de sus Cooperativas afiliadas.

1.1.10. Problemas Actuales del Cooperativismo y Perspectivas

El análisis desarrollado permite evidenciar que, desde su apogeo, el cooperativismo ecuatoriano ha asumido algunas características y manifestado ciertas carencias mantenidas a lo largo de su trayectoria histórica. Las más

relevantes son las siguientes: la presencia del movimiento en todas las provincias del país, aunque con mayor concentración geográfica en los dos principales polos de desarrollo urbano del país, las ciudades de Quito y Guayaquil; el afianzamiento de una sola clase de Cooperativas al interior de cada sector, a pesar que la Ley y su Reglamento establezcan una diversidad de tipos de organizaciones; la politización de algunos sectores y organismos de integración, lo que ha dividido y debilitado al movimiento; la precariedad de los intentos de integración sectorial y la falta de un organismo representativo de todo el movimiento a nivel nacional (cada sector ha registrado una propia dinámica, en base a reivindicaciones puntuales, descuidando posibles puntos comunes a todas las organizaciones, independientemente de su especialización); la carencia de una permanente formación y capacitación doctrinaria y empresarial; la preeminencia, en algunos sectores como el de transporte y sobre todo la escasa concienciación cooperativista de los directivos, administradores y asociados han hecho un cooperativismo más de "membrete" que de fondo.

Otro de los problemas a enfrentar es que en algunas organizaciones, tanto de primero como de segundo grado, la alternabilidad en los cargos se ha convertido en un mecanismo puramente formal de redistribución de funciones entre miembros vitalicios. Las instancias democráticas que ofrece una Cooperativa son muy poco utilizadas por los socios para vigilar las actividades realizadas por sus dirigentes.

Por lo visto, mucho queda por hacer; el movimiento cooperativo ecuatoriano enfrenta un reto impuesto por el sistema económico-social vigente y, por lo tanto, hay que encontrar soluciones factibles y concretas para corregir sus debilidades, reivindicando un nuevo papel para el movimiento. La coyuntura actual se presenta particularmente favorable para las Cooperativas de ahorro y crédito, puesto que diferentes instancias del Estado reconocen la dinámica que tienen en el ámbito rural en su calidad de organismos financieros locales, canalizadores de microcréditos productivos para los grupos más necesitados; por esa razón se las considera como "uno de los mecanismos más eficientes del desarrollo regional".

Obviamente, corresponderá al mismo movimiento cooperativo encontrar su camino en favor de un desarrollo autónomo y sin condicionamientos, afianzar su credibilidad social e incentivar la participación organizada de la comunidad (mujeres, jóvenes y demás grupos de la sociedad civil), para la ejecución de programas y proyectos que alivien la pobreza y favorezcan un desarrollo equilibrado y más equitativo.

1.2. Control Interno

1.2.1. Definición de Control Interno

Según ANDRADE, Ramiro, Auditoría-Enfoque Moderno, 1998, "El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adaptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en sus operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la Gerencia", (Pág. N° 57).

Es decir el control interno incluye todas las medidas utilizadas por la administración de una empresa para controlar sus recursos y descubrir errores, desperdicios, ineficiencia, desviaciones de políticas establecidas, falsificación, fraudes o colusión. A través de estos métodos la alta gerencia delega autoridad, asigna responsabilidades y prepara programas para verificar y distribuir en los diversos niveles de supervisión aquellos informes y análisis que permiten a los ejecutivos tomar decisiones y conservar el control en las diversas actividades desarrolladas por el ente.

El propósito básico del control interno, según: MEIGS, Walter; LARSEN, Jhon y MEIGS, Robert; Principios de Auditoría, 1986, "Es el de promover la operación eficiente de una organización", (pág. 163).

La importancia del control interno radica principalmente en que permite formar una cadena de control ejerciendo una supervisión mutua entre cada uno de los trabajadores de una entidad creando de esta manera un ambiente de

responsabilidad y autocontrol. Es por ello que el control interno es considerado una herramienta de gran ayuda para una eficiente administración.

1.2.2. Objetivos del Control Interno

Al respecto, PEREZ, Luis; Auditoría de Estados Financieros, 1999, manifiesta que los objetivos del control interno son:

1. “Obtener información financiera correcta y segura.
2. Proteger los activos del negocio.
3. Promover la eficiencia operativa.
4. Procurar adhesión a las políticas previstas por la dirección”. (Pág. 32).

Para cumplir con estos objetivos es necesario que el control interno sea oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista.

1.2.3. Características del Sistema de Control Interno

- Esta conformado por sistemas contables, financieros, de planificación, verificación, información y operación de una entidad.
- La responsabilidad de establecer mantener y perfeccionar el sistema de control interno recae sobre la máxima autoridad de una organización.
- Un sistema de control interno debe ser diseñado tomando en cuenta la naturaleza, la estructura, las características y la misión de una organización, así como las actividades desarrolladas por la misma.
- La eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno debe ser evaluado por un Departamento de Auditoría Interna.
- Debe ser diseñado para prevenir errores, fraudes e identificar desviaciones.
- Para su elaboración se debe considerar una adecuada segregación de funciones, separando las actividades de autorización, ejecución, registro y custodia.

1.2.4. Principios del Control Interno

Los principios del control interno constituyen fundamentos específicos que basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, son reconocidas en la actualidad como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y materiales de cualquier institución.

Según ANDRADE, Ramiro, Auditoría: Teoría Básica-Enfoque Moderno, 1998, los principios básicos son:

- “Existencia de manuales de organización y procedimientos.
- Ninguna persona individualmente debe tener a su cargo todas las fases inherentes a una operación (autorización, registro, custodia y ejecución de las transacciones).
- Se debe aplicar controles sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.
- Se debe realizar pruebas continuas respecto a la exactitud de las operaciones y de su correcta contabilización.
- Los activos físicos deben estar adecuadamente segregados, protegidos y limitarse su acceso a su custodio.
- Se debe utilizar formularios prenumerados, incluso para lo contable.
- Disponer de archivos adecuados y seguros.
- Validar la información contable con resultados de pruebas físicas y conciliaciones.
- Contar con personal idóneo de calidad, debidamente capacitado y entrenado”.

1.2.5. Componentes del Control Interno

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

1. "Entorno o Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Sistemas de Información y comunicación.
4. Actividades de control.
5. Supervisión o Monitoreo".

1.2.5.1. Entorno o Ambiente de Control

Según la pagina web: <http://www.parquesnacionales.gov.co/organiza/dgeneral/sntrlnthtml.htm>, "El ambiente de control determina los niveles de autoridad, responsabilidad y organización del talento humano y esencialmente del estilo de dirección del representante legal, responsable de la implementación del sistema de control interno institucional". De lo expuesto anteriormente las tesisistas concluyen que el ambiente de control es la base fundamental del sistema de control interno, pues determina las pautas de comportamiento del personal de una institución. Los elementos que componen el entorno de control son:

- Integridad y valores éticos
- Cultura de autocontrol
- Cultura de diálogo
- Competencia profesional
- Responsabilidad del Consejo de Administración
- Estilo y filosofía gerencial
- Estructura organizativa
- Delegación de poderes y responsabilidades
- Políticas y prácticas de los recursos humanos.

1.2.5.1.1. Integridad y valores éticos.

La efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La Gerencia debe establecer normas de conducta y de ética

que desestimen a los empleados de dedicarse a actos deshonestos, no éticos o ilegales.

1.2.5.1.2. Cultura de autocontrol.

Se refiere a la integración de los principios, valores y hábitos organizacionales a las prácticas de control, ejercidas en forma autónoma por cada trabajador, para el logro de los objetivos en forma efectiva.

1.2.5.1.3. Cultura del diálogo.

Abarca los mecanismos institucionales para aprender a expresar sentimientos, saberes e información; a escuchar y entender al otro en la búsqueda de un intercambio vital entre las personas y entre las dependencias que integran la organización.

1.2.5.1.4. Competencia profesional.

Para poder cubrir cada puesto de trabajo por personas capaces y competentes, es necesario contar con procesos de definición de puestos y actividades, de selección de personal, de formación, de evaluación y de promoción.

1.2.5.1.5. Responsabilidad del Consejo de Administración.

Es muy importante que el Consejo de Administración sea capaz de dejar sentir su presencia en el control y dirección de la organización, pues de su capacidad y de la existencia de Comité de Auditoría, depende la creación de un entorno propicio para el desarrollo adecuado del control interno.

1.2.5.1.6. Estilo y filosofía gerencial.

Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al control interno, por ello es importante que la Gerencia afronte todos los riesgos empresariales tomando en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento, evitando riesgos improcedentes y considerando todos los aspectos positivos y negativos de cada alternativa, para de esta manera crear una actitud positiva de control interno en la organización.

1.2.5.1.7. Estructura organizativa.

Una estructura organizacional bien diseñada proporciona una base para la planificación, dirección y operaciones de control, por ello cada entidad debe desarrollar una estructura organizativa acorde a sus necesidades, adecuándola a su tamaño, tipo de actividad y objetivos para definir las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

1.2.5.1.8. Delegación de poderes y responsabilidades.

Consiste en las facultades y responsabilidades concedidas a los diferentes miembros de la organización para que desarrollen sus funciones. El problema reside en saber cuál es el grado adecuado de delegación de poderes, ya que deben únicamente delegarse poderes en la medida necesaria para lograr los objetivos de la entidad. La delegación de poderes debe ir acompañada de un conocimiento y asunción claros e indudables de los objetivos de la entidad por parte de quien recibe los poderes y de un nivel de supervisión adecuado.

1.2.5.1.9. Políticas y prácticas de recursos humanos.

La efectividad del control interno se ve afectada por las características del personal de la organización, por tanto, las políticas y prácticas de la Gerencia

para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados tiene un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente de control.

1.2.5.2. Evaluación de Riesgos

Según WHITTINGTON Ray, PANY Kart, Auditoría Un enfoque integral, 2000, “La Gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos”.

En conclusión la evaluación de riesgos consiste en identificar ciertos aspectos negativos que podrían frenar el desarrollo organizacional, procurando que estos riesgos no sobrepasen los niveles de riesgo aceptables, para ello se determinará los objetivos, puntos fuertes, débiles y las oportunidades y amenazas del entorno de una organización. Dentro de la evaluación de riesgo mencionaremos los siguientes componentes:

1.2.5.2.1. Valoración del riesgo.

Es fundamental establecer la estructura del riesgo en la entidad partiendo de riesgos del nivel estratégico que tendrá que ver con factores externos representados en factores económicos, sociales, políticos-legales y tecnológicos; así mismo, los riesgos basados en factores internos que entre otros representan los sistemas de información.

1.2.5.2.2. Manejo de riesgos.

Cualquier esfuerzo que emprendan las entidades en torno a la valoración del riesgo llega a ser en vano si no culmina en un adecuado manejo y control de los mismos, representado en la consideración de acciones efectivas tales como la implantación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos entre

otros, que hagan parte de un plan de manejo que conlleve a evitar, reducir, dispersar y atomizar el riesgo, o en último caso asumir el riesgo.

1.2.5 3. Sistema de Información y Comunicación

1.2.5.3.1. Información.

Es necesario identificar cual es la información relevante (interna y externa) y, disponer de los mecanismos oportunos para recogerla y comunicarla en forma y tiempo oportunos a los destinatarios tanto internos como externos, de tal forma que la misma pueda cumplir los objetivos previstos. Los flujos de información pueden ser tanto verticales como horizontales o transversales a lo largo y ancho por la estructura organizativa de la entidad y pueden tener carácter tanto formal como informal. Cada entidad debe valorar sus necesidades de sistemas de información en función de sus objetivos.

En cuanto al sistema de información contable de una organización se puede decir que está constituido por los métodos y registros establecidos para identificar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados.

Además del sistema típico de diarios, mayores y otros mecanismos de la teneduría de libros, de acuerdo a lo señalado por WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart, Auditoría-Un enfoque integral, 2000, "Un sistema de información de contabilidad debe incluir un código de cuentas y un manual de políticas y procedimientos de contabilidad como ayudas para las políticas de comunicación. y para permitir un manejo apropiado y uniforme de las transacciones".

1.2.5.3.2. Comunicación.

La comunicación apropiada comprende explicar a los empleados sus papeles y responsabilidades individuales relacionadas con la presentación de informes

financieros. El personal que procesa la información debe entender la forma como se relacionan sus actividades con el trabajo de otros, y la importancia de reportar excepciones y otras cifras inusuales en el nivel apropiado de la Gerencia.

Es recomendable que la dirección mantenga canales de comunicación abiertos tanto con el personal como con sus clientes, proveedores, bancos, reguladores, Consejo de Administración, etc.

1.2.5.4. Actividades de Control

WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart, Auditoría-Un enfoque integral, 2000, manifiesta que “Las actividades de control se traducen en políticas (lo que debe de hacerse) y procedimientos (mecanismos concretos de control) que ayudan a asegurar que las directrices de la Gerencia se llevan a cabo”. Es decir estas actividades de control junto con ciertas actividades de gestión ayudan a evitar que los riesgos a los que está sujeta una entidad se lleguen a materializar y produzcan efectos negativos en ésta.

A continuación se mencionan los mecanismos de control:

1.2.5.4.1. Segregación de funciones.

El riesgo de que se puedan producir errores o irregularidades en el desarrollo y registro de las transacciones disminuye si el proceso de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción se ejecutan por diferentes personas. Este es uno de los mecanismos de control interno más importante y efectivo.

1.2.5.4.2. Análisis realizados por la dirección.

La dirección analiza los resultados obtenidos comparándolos con periodos anteriores. Este tipo de actuación es una actividad de control muy importante para la consecución de objetivos, puesto que la información oportuna y

apropiada constituye en la mayoría de los casos la primera base para la correcta toma de decisiones.

1.2.5.4.3. Controles físicos.

El conteo físico de los activos y la comprobación de los resultados con los registros de control constituye una medida de control que puede resultar significativa para conseguir objetivos tanto de información financiera como de operaciones.

1.2.5.4.4. Mecanismos de seguimiento del proceso de información.

Se trata de comprobaciones realizadas para asegurarse de la existencia, exactitud, totalidad y autorización de las transacciones registradas.

1.2.5.4.5. Gestión de funciones de actividad.

Este tipo de controles está constituido por las revisiones de los resultados obtenidos en una actividad por parte de los responsables correspondientes y a niveles sucesivamente más altos.

1.2.5.4.6. Indicadores de rendimiento.

Incluye el análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) y la puesta en marcha de acciones correctivas.

1.2.5.5. Supervisión o Monitoreo

Según WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart, Auditoría-Un enfoque integral, 2000, "El monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo", es decir el monitoreo permite identificar aciertos o fallas en el diseño o

ejecución del control interno, a fin de verificar si éste está operando en la forma esperada o es necesario hacer modificaciones. Existen 2 tipos de monitoreo que son:

1.2.5.5.1. Actividades de monitoreo permanente.

Estas incluyen actividades de supervisión y Gerencia realizadas en forma regular.

1.2.5.5.2. Evaluaciones separadas.

Son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

1.2.6. Necesidad del Control Interno

La necesidad de que una empresa cuente con un sistema de control interno se va incrementando conforme ésta va evolucionando y ejerciendo múltiples operaciones, puesto que al no ejercer una supervisión personal y directa de las operaciones, se tiene que confiar indispensablemente en una corriente de informes contables y estadísticos que mantienen informada a la Gerencia acerca de si se cumplen las políticas y reglamentos de la compañía, si la posición financiera es sana y generadora de utilidades y si las relaciones interdepartamentales son armoniosas. Por ello se dice que el control interno es una herramienta de gran ayuda para los directivos de una empresa.

1.2.7. Control Interno Contable versus Control Interno Administrativo

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

- Contable
- Administrativo

1.2.7.1. Control Interno Contable

Al respecto PÉREZ, Luís, Auditoría de Estados Financieros, 1999, manifiesta que “Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros”, (Pág. 31).

Los factores esenciales para lograr un control interno contable satisfactorio en cualquier organización son: un plan lógico de organización, una estructura contable bien diseñada, una función de Auditoría interna y la calidad y el entrenamiento de personal.

1.2.7.1.1. Plan de organización.

El plan de organización se refiere a la división de autoridad, responsabilidades y obligaciones entre los miembros de una organización.

Un plan de organización da la seguridad que las transacciones se lleven a cabo de conformidad con las políticas de la compañía, de que se acreciente la eficiencia de las operaciones, se resguardan los activos y se promueve la confianza en los datos contables.

1.2.7.1.2. Estructura contable.

Para lograr el control interno por medio de la separación de deberes, el sistema contable debe ser capaz de medir la actuación y la eficiencia de las unidades individuales de la organización, para ello el sistema contable debe incluir: documentación adecuada, catalogo de cuentas, manual de políticas y procedimientos de contabilidad y pronósticos financieros

1.2.7.1.3. Función de auditoría interna.

Otro componente básico de un control interno eficaz es el personal de auditoría interna, que se encarga de investigar y justipreciar el sistema de control interno y la eficiencia con la que las diversas unidades de la organización están realizando las funciones que se les han asignado, determinar si cada sucursal o departamento comprende claramente su trabajo, si cuenta con el personal adecuado, si lleva buenos registros, protege adecuadamente el efectivo y otros activos y en general si desempeña efectivamente la función que le señala el plan general y la organización del negocio.

El objetivo de los auditores internos no es el de comprobar los estados financieros sino ayudar a la Gerencia a alcanzar la administración más eficiente del negocio.

1.2.7.1.4. Calidad y entrenamiento del personal.

Este factor es indispensable puesto que el desarrollo de las actividades contables eficientes dependen en gran parte del personal que se encarga del registro de cada una de las transacciones realizadas por una entidad, ya que cada persona que interviene en este proceso constituye un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena de control.

1.2.7.2. Control Interno Administrativo

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

Este tipo de control esta orientado a promover operaciones más eficientes en una organización, pues abarca todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa.

1.2.8. Normatividad del Control Interno

1.2.8.1. Normas Contables

1.2.8.1.1. Principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA).

Los PCGA son los cimientos sobre los cuales se levanta la contabilidad, la auditoría, los controles internos y toda el área contable-financiera de las empresas tanto públicas como privadas, es decir son conceptos básicos que ayudan a que la contabilidad sea exacta, veraz y tenga una validez técnica durante todo el proceso contable hasta la presentación de los estados financieros.

Los principios no fueron creados por un contador o un grupo de contadores de algún país, sino que son el reflejo de los usos, costumbres y necesidades de la actividad económica, y fueron modificándose en la medida que las organizaciones crecieron y fueron haciéndose más complejas.

La aplicación de los principios de contabilidad en el registro de las operaciones contables que realiza la empresa permite lograr uniformidad de criterios entre todos los contadores, razonabilidad de los estados financieros y comparabilidad entre los estados financieros de los distintos periodos.

A continuación se definirán los principios más importantes:

- ***Ente contable:*** Se considera ente contable a cada organismo o entidad que desarrolla una actividad económica.

- **Uniformidad:** Los principios deben ser aplicados uniformemente de un período a otro.
- **Existencia permanente o entidad en marcha:** Todo ente contable se presumirá de existencia permanente a menos que el instrumento legal que lo creó especifique lo contrario.
- **Unidad de medida:** La contabilidad reconocerá y registrará las operaciones en la moneda de curso legal en el Ecuador, que es el dólar.
- **Costo histórico:** Todas las transacciones se registrarán al costo de adquisición, producción o construcción.
- **Partida doble:** Toda transacción financiera dará lugar a un registro simultáneo en el debe y haber, por valores iguales. “El uso de la partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor y viceversa”.
- **Importancia relativa:** La información procesada y presentada por la contabilidad incluirá aquellos aspectos significativos susceptibles de cuantificarse o cuya revelación sea importante para la toma de decisiones.
- **Periodos contables:** Los entes contables informarán sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones en lapsos uniformes para poder comparar la información de un período con otro.
En nuestro país el período contable comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año, pero también se podrá preparar información financiera intermedia por períodos uniformes según los requerimientos de la empresa. (Mensual, trimestral, semestral).
- **Consistencia.-** Los principios, políticas y normas deben ser aplicados en forma consistente a lo largo del período y de un período a otro, para que la información sea comparable.

- **Conservatismo.-** Cuando se deba elegir entre mas de una alternativa para medir y registrar una transacción se escogerá la que ofrezca resultados prudentes y conservadores.
- **Reconocimiento de transacciones.-** Las transacciones o hechos económicos que afecten a la posición financiera y los resultados de las operaciones, serán reconocidos el momento que ocurran haya o no movimiento de dinero.
- **Revelación suficiente.-** La información contable presentada deberá contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones y la situación de la empresa.

Se debe incluir información de importancia relativa sobre los resultados, situación financiera y sus cambios, lo cual permitirá una percepción completa y clara para la toma de decisiones.

1.2.8.1.2. Normas ecuatorianas de contabilidad (NEC).

En cada país las normas y prácticas locales regulan en mayor o menor grado la preparación y presentación de los Estados Financieros; las mismas que responden a las necesidades económicas de cada uno de ellos, estas prácticas se basan en las Normas Internacionales de Contabilidad.

Por esta razón se consideró indispensable la promulgación de las NEC para que el Ecuador se promueva la aceptación y observación de las bases para la preparación y presentación de los Estados Financieros.

- **NEC 1. Presentación de Estados Financieros:** Esta norma establece consideraciones generales para la presentación de los estados financieros, orientación para su estructura, y sus requisitos.

- **NEC 2. Revelación de los estados financieros de bancos y otras instituciones financieras:** El estado de resultados debe agrupar los ingresos y gastos por su naturaleza. El balance general debe agrupar los activos y pasivos por su naturaleza y deben ser listados en un orden que reflejen su liquidez relativa.

Esta norma establece lineamientos para la clasificación y presentación de los estados financieros básicos (balance general y de resultados)

- **NEC 3. Estado de Flujos de Efectivo:** Esta norma requiere la preparación de un estado de flujos de efectivo, y deberá presentarse como parte integral de los estados financieros de una entidad. Con la presentación de este estado se pretende informar sobre la capacidad de generación de efectivo en una entidad y su habilidad para su manejo.
- **NEC 4. Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del balance:** Esta norma establece que el monto de una pérdida contingente debe registrarse mediante un cargo en el estado de resultados. Los sucesos que ocurren después de la fecha del balance que indican que a esa fecha algún activo podría haber sufrido un menoscabo o que algún pasivo podría haber existido, se tomarán en cuenta al identificar las contingencias y determinar los importes en que éstas se incluyen en los estados financieros.
- **NEC 5. Utilidad o pérdida neta por el periodo, errores fundamentales y cambios en políticas contables:** El objetivo de esta norma es señalar la clasificación, revelación y tratamiento contable de ciertas partidas en el estado de resultados, de modo que todas las empresas lo preparen y lo presenten sobre una base consistente, permitiendo así una comparabilidad con estados financieros de periodos anteriores de la empresa y también de otras empresas.

Esta norma también especifica el tratamiento contable para los cambios en políticas contables y la corrección de errores fundamentales.

- **NEC 6. Revelaciones de partes relacionadas:** Mediante la aplicación de esta norma las entidades revelarán los efectos significativos en su posición financiera y resultados de las operaciones que se realizan con sus compañías relacionadas e individuos que poseen directamente o indirectamente influencia en la compañía informante.
- **NEC 7. Efectos de las variaciones en tipos de cambio de la moneda extranjera:** Una empresa puede llevar a cabo transacciones y operaciones en moneda extranjera, siempre y cuando, éstas se expresen en los estados financieros en la moneda que informa la empresa.

Las diferencias de cambio que se originan en la liquidación de partidas monetarias a tasas diferentes de las registradas inicialmente en el periodo o informadas en los estados financieros anteriores deben ser reconocidas como ingresos o gastos en el periodo que se originan con excepción de las diferencias de cambio originadas por la inversión neta de una entidad extranjera.

- **NEC 8. Reportando información financiera por segmentos:** Esta norma se aplica para empresas cuyo patrimonio o valores de deuda se negocian públicamente o en empresas que se encuentran en proceso de emisión de deuda o patrimonio en mercado de valores. Esta norma requiere que la información financiera sea dividida por segmentos de negocio o segmentos geográficos.

La información acerca de los distintos productos y servicios de una empresa y de sus operaciones en diferentes áreas geográficas es importante para evaluar riesgos y resultados de una empresa diversificada y multinacional.

- **NEC 9. Ingresos:** El objetivo de esta norma es señalar el tratamiento de los ingresos que se originan de ciertos tipos de transacciones o eventos. Contiene los criterios para determinar y reconocerlos como tales.
- **NEC 10. Costos de financiamiento:** Esta norma considera que debe tratarse como gastos los costos de financiamiento. Sin embargo la capitalización de los costos de financiamiento incurridos durante la adquisición, construcción o producción de un activo es un tratamiento alternativo permitido.
- **NEC 11. Inventarios:** Proporciona guías sobre la determinación del costo, y su reconocimiento posterior como gasto, prescribe el tratamiento contable para inventarios bajo el sistema de costo histórico.
- **NEC 12. Propiedad, planta y equipo:** Establece parámetros para el registro y contabilización de las propiedades, planta y equipo, así como su correspondiente depreciación. Una partida de propiedad, planta y equipo será reconocida como tal cuando satisfaga los criterios de definición establecida para los activos.
- **NEC 13. Contabilización de la depreciación:** El gasto de depreciación producido por el uso y desgaste físico y la obsolescencia de un activo puede tener un efecto significativo en los resultados de la empresa. Por lo tanto esta norma establece los factores que deben considerarse cuando se estima la vida útil de la empresa.
- **NEC 14. Costo de investigación y desarrollo:** Esta norma sustenta que los costos de investigación y desarrollo incurridos con el propósito de obtener nuevos conocimientos tanto científicos como tecnológicos para la producción de materiales, aparatos, productos, procesos o servicios nuevos deberán ser reconocidos como gasto, y además se establecen las condiciones para que sean considerados como activos.

- **NEC 15. Contratos de construcción:** Esta norma establece el tratamiento contable que se debe dar a los ingresos y costos asociados con los contratos de construcción. Debido a la naturaleza de la actividad desempeñada en los contratos de construcción, la fecha de inicio y finalización de la obra generalmente son en diferentes periodos contables por lo que la asignación de los ingresos y los costos del contrato deben realizarse en el periodo contable que se realiza el trabajo.
- **NEC 16. Corrección monetaria integral de los estados financieros:** Esta norma se aplica a los estados financieros de una empresa que informa en la moneda de una economía con variaciones en el poder adquisitivo.
- **NEC 17. Conversión de estados financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización:** Esta norma define el tratamiento contable para ajustar los estados financieros expresados en sucres, como procedimiento previo a la conversión a dólares de los Estados Unidos de América, además define los criterios para la conversión.
- **NEC 18. Contabilización de Inversiones:** Esta norma se debe aplicar para la contabilización y revelación de inversiones, trata sobre el valor en libros, costo de las inversiones, su clasificación, su influencia en el estado de resultados.
- **NEC 19. Estados financieros consolidados y contabilizados de las inversiones en subsidiarias:** Esta norma trata sobre la presentación y preparación de los estados financieros consolidados para un grupo de empresas bajo el control de una matriz.
- **NEC 20. Contabilización de inversiones en asociadas:** Trata sobre la contabilización de las inversiones en asociadas, su influencia significativa (% de participación), sus métodos de contabilización por pérdida y por deterioro.

- **NEC 21. Combinación de negocios:** El objetivo de esta norma es señalar el tratamiento contable para las combinaciones de negocios.
- **NEC 22. Operaciones discontinuadas:** Esta norma tiene por objetivo establecer principios para reportar información acerca de operaciones discontinuadas o en proceso de discontinuación, lo cual sirve como una herramienta para hacer proyecciones de los flujos de caja, de la capacidad de generar ganancias y la posición financiera.
- **NEC 23. Utilidades por acción:** Esta norma señala los principios para la determinación y presentación de las utilidades por acción. Lo que permite una comparación de rendimiento entre empresas en un mismo período o en diferentes períodos en una misma empresa.
- **NEC 24. Contabilización de subsidios de gobierno y revelaciones de información referente a asistencia gubernamental:** Señala el tratamiento contable de la revelación de subsidios gubernamentales y otra ayuda gubernamental, y su presentación en los estados financieros.
- **NEC 25. Activos Intangibles:** Prescribe el tratamiento contable para los activos intangibles, establece criterios para reconocerlos como tales y determinar su valor en libros. Esta norma deroga a la NEC 14.
- **NEC 26. Provisiones, Activos contingentes y pasivos contingentes:** Esta norma proporciona las bases para el reconocimiento y medición de las provisiones, activos y pasivos contingentes.
- **NEC 27. Deterioro del valor de los activos:** En esta norma se establece los procedimientos que una empresa debe aplicar para asegurar que el valor de sus activos no supera el importe que puede recuperar de los mismos.

1.2.8.1.3. Normas internacionales de información financiera (NIIF).

Estas normas entran en vigencia a partir del 2009 y son las siguientes:

- **NIIF 1: Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera**

La NIIF 1 se aplicará cuando la entidad adopte por primera vez las NIIF, su objetivo es asegurar que los primeros estados e informes financieros de una entidad, relativos a un ejercicio económico contengan información transparente, comparable y que suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las (NIIF).

La entidad estará obligada a aplicar las NIIF que tengan vigencia para ejercicios que terminen el 31 de diciembre de 2005 al:

- a) Preparar su balance de apertura con arreglo a las NIIF el 1 de enero de 2004, y
- b) Preparar y presentar su balance el 31 de diciembre de 2005 (incluyendo los importes comparativos para 2004), su cuenta de resultados, su estado de cambios en el patrimonio neto y su estado de flujos de efectivo para el año que termina el 31 de diciembre de 2005 incluyendo los importes comparativos para 2004), así como el resto de la información a revelar (incluyendo información comparativa para 2004).

Si existiese alguna NIIF que aún no fuese obligatoria, pero admitiese su aplicación anticipada, se permitirá a la entidad, sin que tenga obligación de hacerlo, que aplique tal NIIF en sus primeros estados financieros con arreglo a las NIIF.

- **NIIF 2: Pagos basados en acciones**

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción con pagos basados en acciones, es decir cuando una entidad adquiera o reciba bienes o servicios, tales como existencias, consumibles, inmovilizado material, activos intangibles y otros activos no financieros.

Los instrumentos de patrimonio emitidos en una combinación de negocios, a cambio del control de la entidad adquirida, no están dentro del alcance de esta NIIF. En cambio, los instrumentos de patrimonio ofrecidos a los empleados de la adquirida por su condición de empleados sí entrarán dentro del alcance de esta NIIF, al igual que la cancelación, sustitución u otra modificación de acuerdos de pagos basados en acciones, a consecuencia de una combinación de negocios o de alguna otra reestructuración del patrimonio neto.

- **NIIF 3: Combinaciones de negocios**

Una combinación de negocios es la unión de entidades o negocios separados en una única entidad que informa. Es decir es la transacción realizada entre los accionistas de una entidad o entre una entidad y los accionistas de la otra, en la que se efectúa la compra del patrimonio neto, de los activos totales o la asunción de los pasivos.

Por lo tanto el objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios, la misma que se contabilizarán aplicando el método de adquisición que consiste en que la entidad adquirente reconocerá los activos, pasivos identificables de la entidad adquirida por sus valores razonables, en la fecha de adquisición.

Una combinación de negocios puede dar lugar a una relación de dominante-dependiente, en la que la entidad adquirente es la dominante, y la adquirida es una dependiente de aquella. En estas circunstancias, la adquirente aplicará esta NIIF en sus estados financieros consolidados.

- **NIIF 4: Contratos de seguro**

El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la aseguradora, revelando en sus estados financieros, información que ayude a los usuarios de la misma a identificar y explicar los importes que procedan de sus contratos de seguro a fin de mejorar su contabilización y la revelación de dicha información en sus estados financieros.

La entidad aplicará esta NIIF a los contratos de seguro (incluyendo también los contratos de reaseguro que acepte) que emita y los contratos de reaseguro que ceda.

La entidad no aplicará esta NIIF a:

- a) Las garantías de productos emitidas directamente por el fabricante, el mayorista o el minorista.
- b) Los activos y los pasivos de los empleadores que se deriven de los planes de prestaciones definidas, ni a las obligaciones de prestaciones por retiro.

- **NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas**

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

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

Una entidad clasificará a un activo no corriente como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperará fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por su uso continuado.

- **NIIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales**

El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la exploración y la evaluación de recursos minerales. Esta NIIF requiere:

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

La entidad clasificará los activos para exploración y evaluación como intangibles (por ejemplo, los derechos de perforación), mientras que otros son materiales (por ejemplo, vehículos y torres de perforación). En la medida en que se consuma un activo material para desarrollar un activo intangible, el importe que refleje ese consumo será parte del coste del activo intangible. Sin embargo, el uso de un activo material para desarrollar un activo intangible no transforma dicho activo material en intangible.

- **NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a revelar**

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

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

Esta NIIF se aplicará tanto a los instrumentos financieros que se reconozcan contablemente como a los que no se reconozcan. Los instrumentos financieros reconocidos comprenden activos financieros y pasivos financieros. Los instrumentos financieros no reconocidos comprenden algunos instrumentos financieros como, por ejemplo, algunos compromisos de préstamo.

La entidad revelará información que permita, a los usuarios de sus estados financieros, evaluar la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad esté expuesta en la fecha de presentación. La entidad informará toda clase de riesgo por ejemplo:

Riesgo de crédito.- información acerca de los activos financieros que estarían en mora o que se habrían deteriorado, si no fuera porque sus condiciones han sido renegociadas.

Riesgo de liquidez.-La entidad revelará un análisis de los vencimientos de los pasivos financieros que muestre los plazos contractuales de vencimiento remanentes; y una descripción de cómo gestiona el riesgo de liquidez inherente.

1.2.8.2. Normas Técnicas de Control Interno

Las normas técnicas de control interno constituyen criterios profesionales para determinadas áreas o rubros emitidos por la Contraloría General del Estado para asegurar la correcta administración de los recursos y la información oportuna de las instituciones públicas. Actualmente solo se han desarrollado normas técnicas de control interno para el sector público, por lo que las tesis han decidido tomar en cuenta ciertas normas que pueden ser aplicables en la institución que es objeto de estudio. Entre estas normas tenemos:

1.2.8.2.1. Normas generales del control interno.

Estas normas se refieren al control que debe tener toda la organización el momento de utilizar los documentos y realizar los archivos pertinentes de las actividades y funciones de la entidad, son los siguientes.

- ***Actitud hacia el control interno:*** Esta norma se refiere a la competencia técnica, honestidad y esmero que cada empleado debe poner en el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución.
- ***Control interno previo:*** Toda entidad establecerá mecanismos y procedimientos para analizar las operaciones y actividades que se hayan

proyectado realizar. Este control previo será ejecutado por el personal responsable del trámite normal de las operaciones y actividades.

- ***Control interno concurrente:*** Esta norma consiste en aplicar los mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar el logro de los resultados, ejecución eficiente de las funciones de cada servidor, cumpliendo las disposiciones legales, adopción oportuna de medidas correctivas, entre otros.
- ***Control interno posterior:*** La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con asesoría de la unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones.
- ***Auditoría interna:*** La unidad de auditoría interna dependerá directamente de la máxima autoridad de la institución y será la encargada de realizar el control posterior de las operaciones, así también brindará asesoramiento como un servicio de alta dirección y sus funciones serán completamente diferentes de las funciones de la línea.
- ***Control administrativo de bienes, valores y documentos:*** La máxima autoridad de cada entidad dispondrá la formulación de procedimientos que permita el control administrativo de todas las operaciones de bienes, valores, documentos, compromisos y garantías.
- ***Formularios y documentos:*** Los formularios y documentos deben ser preenumerados en imprenta, contendrán la información y ejemplares necesarios y su archivo se realizará en secuencia numérica.
- ***Documentación de respaldo y su archivo:*** Las copias de los documentos que respalden y justifiquen las operaciones de una entidad podrán ser

destruidas transcurridos 5 años mientras que sus originales se guardarán en un archivo pasivo por el lapso de 25 años.

- **Sistema de registro:** Toda entidad incluida la del sector privado se encuentra en la obligación de llevar registros contables de cada una de sus operaciones.

1.2.8.2.2. Normas gerenciales de control interno.

Estas normas son determinadas por la máxima autoridad conjuntamente con los empleados que desempeñan funciones de jerarquía y estos son:

- **Determinación de responsabilidades y organización:** Esta norma determina que el grado de autoridad, responsabilidad y la importancia de las funciones deberá ser descrito en un orgánico funcional de la entidad.
- **Separación de funciones incompatibles:** Esta norma se refiere a la separación e independencia de las funciones de autorización, ejecución, registro y custodia de cada una de las operaciones para evitar errores, fraudes y anormalidades, que pueden ser corregidos oportunamente.
- **Autorización de operaciones:** Todas las operaciones sean estas administrativas o financieras que se realicen en una entidad deberán ser autorizadas por el nivel superior, designado para tal función.
- **Información gerencial:** Esta norma manifiesta que la máxima autoridad de cada entidad creará y mantendrá información útil, confiable y oportuna para facilitar la toma de decisiones.

1.2.8.2.3. Normas de control interno para el área de recursos humanos.

Involucra todo lo relacionado con el recurso humano desde su ingreso, comportamiento y evaluación del desempeño de sus deberes, estas normas son:

- ***Selección del personal:*** Esta norma señala que para la selección del personal, primeramente deben determinarse los requisitos mínimos para el puesto vacante, para en base a ello seleccionar el personal idóneo.
- ***Actuación y honestidad del personal:*** Todo trabajador tiene la obligación de ejercer sus deberes y obligaciones con diligencia, honestidad, rectitud y con apego a las normas, códigos y reglamentos que rigen su puesto.
- ***Capacitación y entrenamiento permanente:*** La capacitación para los empleados del sector privado no es de carácter obligatorio, pero es recomendable que se realice de forma constante, progresiva y en función del cargo que se esta desempeñando.
- ***Rotación, evaluación e incentivos:*** Esta norma señala que se debe aprovechar al máximo la capacidad de los recursos humanos, para ello, se deberá realizar una evaluación del cumplimiento de las funciones y una adecuada distribución.
- ***Asistencia y rendimiento:*** El control de asistencia y puntualidad son aspectos muy importantes que permitirán precautelar el cumplimiento de las responsabilidades conforme al horario establecido.

1.2.8.2.4. Normas de control interno para el área de sistemas de información computarizados.

Esta norma se refiere a la adquisición de sistemas nuevos, actualización de los existentes, mantenimiento del sistema y protección de la información.

- ***Sistemas nuevos o actualizados de los existentes:*** Cuando la institución necesite adquirir un sistema computarizado, deberá definir sus necesidades prioritarias y contar con el presupuesto para su respectiva adquisición.
- ***Operación y mantenimiento:*** Los sistemas en operación se sujetarán a constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias en lo referente a su funcionamiento, las mismas que serán superadas con la aplicación de procedimiento de mantenimiento de equipos y programas.
- ***Acceso a los sistemas y modificación de la información:*** Los sistemas de información deben ser protegidos de tal forma que únicamente el personal autorizado realice cambios en el contenido de los sistemas computarizados.
- ***Utilización de los equipos, programas e información institucional:*** Los equipos, programas e información computarizada deben utilizarse en forma eficiente, efectiva y económica, en actividades exclusivas y propias de la institución, para lo cual se realizarán evaluaciones periódicas, seguimiento de las operaciones y capacitación del personal.

1.2.9. Mecanismos e Instrumentos de Control Interno

Los mecanismos e instrumentos de control interno son variables dependiendo no solo de la naturaleza de la organización, sino de las características del área en la cual se estén aplicando.

El diseño de los mecanismos e instrumentos de control interno debe ser una actividad compartida entre empleados responsables y la oficina de control interno, con el fin de lograr un compromiso entre la seguridad y eficiencia.

Dentro de los mecanismos e instrumentos de control interno se puede mencionar los siguientes:

- Evaluaciones a través de auditorías internas y externas.

- Arqueos sorpresivos a valores (garantías y especies) , activos fijos y dinero realizadas por parte del director financiero.
- Dispositivos de seguridad.
- Indicadores estadísticos.
- Revisiones mensuales y periódicas.
- Informes.
- Estadísticas, etc.

1.2.10. Manuales o Guías de Control Interno

Los manuales de control interno son piezas básicas dentro del sistema, su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la oficina de control interno o del departamento encargado de esta función y debe estar explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de control interno.

El manual de funciones y procedimientos es el texto mediante el cual cada organización según su estructura orgánica, su misión, visión y sus recursos, define la jerarquía de los cargos, determina objetivamente las funciones y establece métodos y procedimientos técnicos para alcanzar sus objetivos.

Dichos manuales sirven como guía para la realización de las actividades, pues en ellos se detalla paso a paso los patrones para la ejecución de tareas, se optimizan las actividades, se evita la sobrecarga de trabajo, la duplicidad de funciones, y facilita la coordinación entre dependencias y permite lograr la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos.

1.2.11. Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto dar cumplimiento con una de las normas de ejecución del trabajo de auditoría que según: PEREZ, Luis, Auditoría de Estados Financieros, 1999, establece que: “El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno

existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él, asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría”, (Pág. 38).

El estudio es el examen, la investigación y análisis del control interno existente, a fin de determinar si este está siendo utilizado y opera en la forma planeada, esta información se obtendrá mediante entrevistas con los empleados y funcionarios de la empresa, de observaciones directas del procesamiento de las transacciones, de la revisión de manuales de procedimientos, cuadros de flujo y de los papeles de trabajo de los exámenes hechos en años anteriores, etc.

La evaluación es la conclusión a que se llega o el juicio que se obtiene al medir los resultados del estudio del control interno. La evaluación del control interno es la etapa medular del trabajo de auditoría, ya que con base en la misma se debe diseñar el programa de trabajo, en esta etapa se dictamina si dicho control es eficaz o no, es decir si permite, limita o impide la consecución de los objetivos para el cual fue creado.

Si se llega a la conclusión que el control interno de una entidad cumple con su objetivo o es eficaz, el auditor podrá depositar una mayor confianza en dichos sistemas, puesto que existe menor riesgo de errores o irregularidades, lo que hace que el auditor reduzca los procedimientos de auditoría en ese sistema.

Por otra parte si el control interno no logra su objetivo o lo logra parcialmente, el riesgo de irregularidad aumenta y por consiguiente se debe ampliar los procedimientos de auditoría en dichas áreas.

El estudio y evaluación del control interno debe hacerse cada año como parte fundamental de la planeación de auditoría. Para el estudio y evaluación del control interno se utilizan diversos métodos, entre los más conocidos tenemos los siguientes:

- Método Descriptivo, Narrativo o de memorándum
- Método de Cuestionario
- Método Gráfico o Flujogramas

1.2.11.1. Método Descriptivo o Narrativo

Este método consiste en la descripción detallada de las actividades y procedimientos más importantes utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, permitiendo así detallar por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando las funciones, procedimientos, registros, formas contables, documentos, formularios, archivos, empleados, y departamentos que intervienen en el sistema que es objeto de estudio.

Después de preparar esta descripción los auditores calificarán cada sección principal del sistema de control interno como “fuerte”, “adecuada”, o débil. Cabe mencionar que un sistema de control interno es considerado débil cuando hay una subdivisión insuficiente de obligaciones.

Ventajas.

- Son aplicadas en entidades pequeñas.
- El estudio de cada operación es detallado, con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, acostumbrándolo al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.
- Existe facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- La descripción de las actividades de cada uno de los departamentos de una entidad se realizan en función de la observación directa.

Desventajas.

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética, por lo que se puede pasar de inadvertidas algunas situaciones anormales.
- El eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.
- Es limitado a empresas grandes.
- No permite tener una visión en conjunto, por lo que resulta difícil detectar áreas críticas por comparación.
- No se tiene un índice de eficiencia.
- Su evaluación debe ser realizada por un auditor con experiencia.

1.2.11.2. Método de Cuestionario

La formulación de un cuestionario de control interno es el método más tradicional de describir un control interno, puesto que consiste en diseñar un cuestionario a base de preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones. Estas interrogantes deberán ser contestadas por los funcionarios y por el personal responsable de las distintas áreas de la empresa auditada.

Dichos cuestionarios están diseñados de tal forma que una respuesta afirmativa indica un punto óptimo en la estructura de control interno o la existencia de una adecuada medida de control y una respuesta negativa indica una falla o debilidad en el sistema de control interno. Algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en cuyo caso se utilizará las letras N/A “no aplicable”.

Los cuestionarios pueden proporcionar, adicionalmente, una distinción entre debilidades mayores y menores de control, una indicación de las fuentes de información utilizadas al responder las preguntas y comentarios explicativos relacionados con deficiencias en el control.

Ventajas.

- Su empleo es el más generalizado, debido a la rapidez de la aplicación.
- Permite la disminución de costos.
- Representa un ahorro de tiempo.
- Su elaboración la puede realizar personal inexperto previamente entrenado.
- Siempre busca una respuesta.
- Sirve de guía para evaluar y determinar áreas críticas, por lo que existe una pronta detección de deficiencias.
- Facilita la administración del trabajo de auditoría, sistematizando los exámenes.
- Permite preelaborar y estandarizar su utilización.
- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno.

Desventajas.

- No permite una visión de conjunto.
- La iniciativa de la persona que lo elabora puede limitarse.
- No prevé la naturaleza de las operaciones.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias.
- Su aplicación podría originar malestar en la entidad.
- Su estudio puede ser laborioso por su extensión.
- Es tomado como fin y no como medio, es decir que existe una tendencia por contestar “sí ó no” en forma mecánica, sin la comprensión real o un estudio a fondo del problema.

El formato del cuestionario del control interno se muestra en el Anexo 2.

1.2.11.3. Método Gráfico o Flujogramas

Según: ANDRADE, Ramiro, Auditoría-Enfoque Moderno, 1998, el método gráfico “Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades”, (Pág. 64).

Un cuadro de flujo en sí es una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos mostrados en secuencia, que trasmite una imagen clara del sistema de control interno, señalando la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y la distribución de documentos y los tipos y ubicación de los registros y archivos en los diferentes departamentos.

Cada diagrama de flujo está dividido en columnas verticales que representan a los diversos departamentos o empleados involucrados en el procesamiento de las transacciones o actividades, mientras la responsabilidad departamental por los procedimientos, documentos y registros, se muestra a través del símbolo relativo del cuadro de flujo hecho debajo del encabezado departamental. El flujo normal de la actividad va de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha y las líneas del flujo direccionales indican la secuencia de la actividad.

Para preparar un flujograma se debe seguir los siguientes pasos:

- Determinar la simbología.
- Diseñar el flujograma.
- Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

Ventajas.

- Proporciona una representación más clara y más específica del sistema del cliente, razón por la cual permite una rápida visualización de la estructura del negocio.

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Identifica la existencia o ausencia de controles.
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- Facilita la formulación de recomendaciones a la Gerencia.
- Existe menos oportunidad para equívocos, espacios en blanco o afirmaciones ambiguas.

Desventajas.

- Su uso es limitado a personal inexperto.
- Por su diseño específico resulta un método más costoso.
- Requiere más tiempo y habilidad para prepararlos, ya que para su elaboración se necesita tener conocimientos sólidos sobre el control interno y la simbología de los diagramas de flujo.
- La dificultad para realizar pequeños cambios o modificaciones, ya que se debe elaborar de nuevo.
- Las debilidades de control interno no se identifican rápidamente, debido a que no proporciona una señal tan clara de la ausencia de un control particular o de su aplicación inapropiada.

Los símbolos utilizados en la elaboración de diagramas de flujo se muestran en el Anexo 3.

Es conveniente que los 3 métodos mencionados anteriormente se empleen de forma combinada, ya que ninguno por sí solo, permitirá realizar una evaluación eficiente de la estructura de control interno, ni mucho menos permitirá obtener resultados completos y conclusiones mejor fundamentadas.

1.2.12. Limitaciones del Control Interno

Una estructura de control interno no puede considerarse como totalmente eficaz, independientemente del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación, ya que muchas veces a lo largo de su desarrollo pueden cometerse errores en la ejecución de los procedimientos de control como resultado de descuidos, incomprensión de las instrucciones, distracción, fatiga o cualquier otro factor humano que pueda surgir, incluso en aquellos procedimientos de control que dependen de la separación de obligaciones puede surgir la colusión entre empleados, es por ello importante recalcar que la eficacia de un control interno depende básicamente de la competencia y confiabilidad de la gente que lo utilice.

También es importante señalar que la adopción de un control interno dentro de una organización esta limitado por cuestión de costos.

CAPITULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó la investigación descriptiva, que permitió establecer la hipótesis y comprobarla al final de la investigación.

Las encuestas (ver formato Anexo 4) fueron aplicadas a 36 socios fundadores, que constituyen la población estudiada, los mismos que forman parte de la Asamblea General de Socios (12), Consejo de Administración (10), Consejo de Vigilancia (6), Comisiones Especiales (8).

Una vez aplicados los instrumentos investigativos (encuestas), estos fueron analizados, clasificados, tabulados y representados en gráficos estadísticos, cuyos resultados se presentan a continuación:

1. ¿Cuál cree que sería la función principal del control interno en una entidad?
- a) Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades()
 - b) Viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos. ()
 - c) Fomentar el autocontrol entre el personal. ()
 - d) Aplicar medidas para detectar y corregir errores. ()

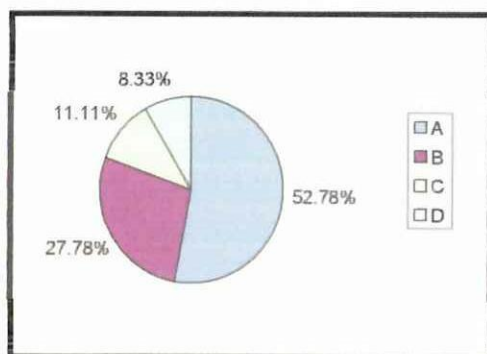
TABLA N° 1: FUNCIÓN DEL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
A	52.78	19
B	27.78	10
C	11.11	4
D	8.33	3
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 1: FUNCIÓN DEL CONTROL INTERNO



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas el 52.78% consideran que la función principal del control interno es garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades, el 27.78% opinan que la función principal es viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos, el 11.11% manifiesta que el control interno permite fomentar el auto control entre el personal y el 8.33% señala que su función es aplicar medidas para detectar y corregir errores.

En conclusión el control interno permite que el personal realice sus actividades en el tiempo y forma indicados, mejorando la administración de los recursos humanos, materiales y económicos y propiciando el logro de los objetivos.

2.- ¿Cómo calificaría la importancia del control interno dentro de una entidad?

- a) Muy Buena ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()

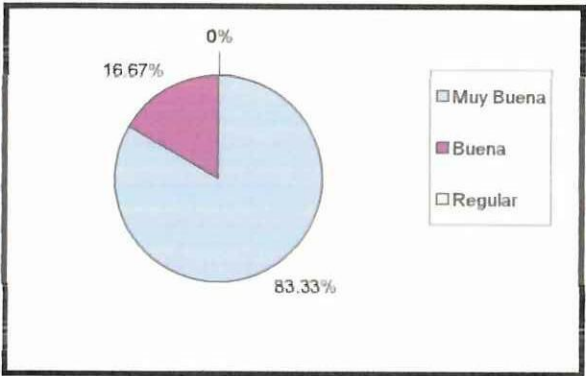
TABLA N° 2: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
Muy Buena	83.33	30
Buena	16.67	6
Regular	0.00	0
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 2: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: La mayor parte de los encuestados que representa el 83.33% califican a la importancia del control interno como muy bueno dentro de una entidad y el 16.67% lo valora como bueno.

En conclusión se puede determinar que la existencia del control interno en una institución es de vital importancia ya que ayuda al desarrollo de la misma.

3.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?

- a) Sistema de control interno ()
- b) Revisiones efectuadas por la Gerencia ()
- c) Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las áreas ()
- d) Comprobación de transacciones en cuanto a su exactitud y revisión ()

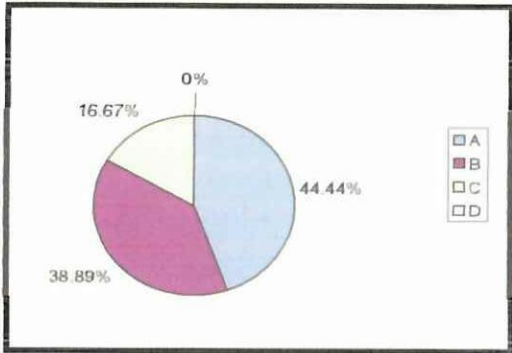
TABLA N° 3.- PROCESOS DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
A	44.44	16
B	38.89	14
C	16.67	6
D	0	0
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 3: PROCESOS DE CONTROL INTERNO



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de las encuestas determinaron que el 44.44%, consideran que el control interno es uno de los procesos de control de mayor relevancia, el 38.89% señala que el proceso de control que se debería aplicar con frecuencia en una entidad son las revisiones efectuadas por la Gerencia y el 16.67% manifiesta que para el desarrollo de una organización bastaría con que los responsables de cada área revisen y den seguimiento a cada una de las actividades efectuadas por el personal a su cargo. En conclusión el sistema de control interno es uno de los procesos más importantes que se debe aplicar en una entidad pues este abarca la mayor parte de mecanismos de control.

4.- ¿La Cooperativa Virgen del Cisne, cuenta con mecanismos de control interno?

c) SI ()

b) NO ()

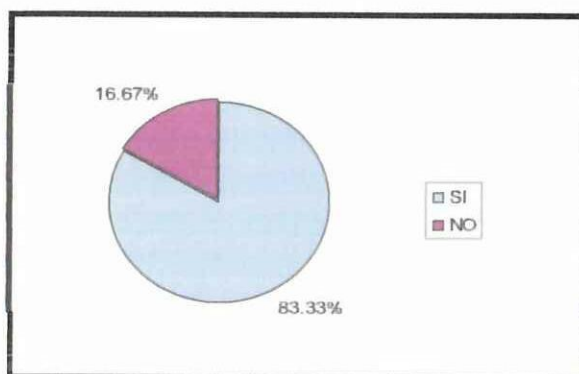
TABLA N° 4: MECANISMOS DE CONTROL

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
SI	83.33	30
NO	16.67	6
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 4: MECANISMOS DE CONTROL



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: La mayor parte de los encuestados es decir el 83.33% piensa que la Cooperativa Virgen del Cisne cuentan con mecanismos de control interno y tan solo el 16.67% señala que estos mecanismos no existen en dicha entidad.

En conclusión la Cooperativa Virgen del Cisne no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado y predefinido ya que en los actuales momentos solo posee mecanismos de control que no permiten normar en su totalidad las actividades que realiza cada uno de los empleados.

5.- ¿Cómo valoraría Ud. Los mecanismos de control interno vigentes en los actuales momentos en la Cooperativa Virgen del Cisne?

- a) Malo

()
- b) Bueno

()
- c) Muy Bueno

()
- d) Excelente

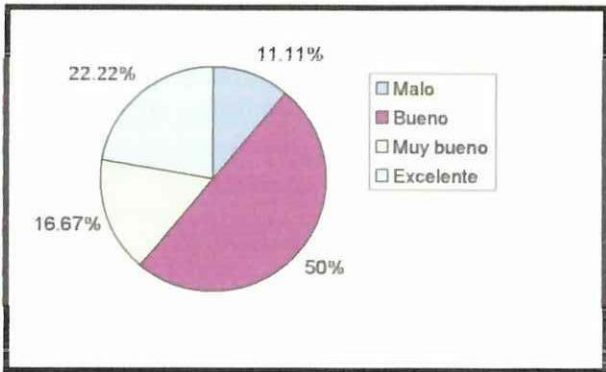
()

TABLA N° 5: VALORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
MALO	11.11	4
BUENO	50	18
MUY BUENO	16.67	6
EXCELENTE	22.22	8
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui
 FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 5: VALORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui
 FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: El 50% de los encuestados determinan que los mecanismos de control interno vigentes en los actuales momentos en la Cooperativa son buenos, el 22.22% señala que dichos mecanismos son excelentes, el 16.67% lo valora como muy bueno y el 11.11 lo califica como malo.

En conclusión los mecanismos de control interno que se han venido aplicando en la Cooperativa no son los más óptimos, puesto que no existe un control total y adecuado de las actividades, ya que el control vigente solo se ha desarrollado en ciertas áreas.

6.- ¿Indique cual de los siguientes instrumentos de control posee la Cooperativa para normar cada una de las actividades del personal?

- a) Manual de Funciones ()
- b) Manual de Procedimientos ()
- c) Normas y Reglamentos ()
- d) Todos ()
- e) Ninguno ()

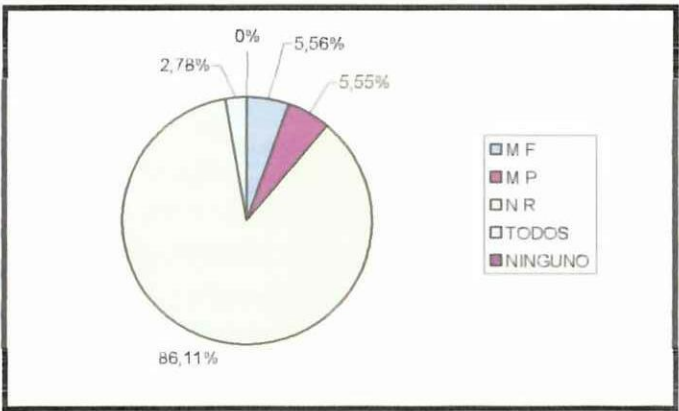
TABLA Nº 6: INSTRUMENTOS DE CONTROL QUE POSEE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
MANUAL DE FUNCIONES	5.56	2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	5.55	2
NORMAS Y REGLAMENTOS	86.11	31
TODOS	2.78	1
NINGUNO	0.00	0
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO Nº 6: INSTRUMENTOS DE CONTROL QUE POSEE LA COOPERATIVA



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: El 86.11% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa Virgen del Cisne cuenta con normas y reglamentos que ayudan a normar las actividades del personal, el 5.56% señala que dicha Cooperativa solo

cuenta con un manual de funciones, el 5.55% opina que en la Cooperativa solo existe el manual de procedimientos y el 2.78% dice que esta entidad cuenta con un manual de funciones y procedimientos, normas y reglamentos.

En conclusión los instrumentos de control que ayudan a guiar las actividades del personal de la Cooperativa son las normas y reglamentos ya que son los únicos instrumentos de control que constan en forma escrita, en la institución no cuenta con un manual de funciones y procedimientos propiamente dichos ya que en la Cooperativa las funciones e instrumentos para desarrollar dichas actividades se les comunican en forma verbal y no existe un documento por escrito que sirva de respaldo para que Gerencia exija el cumplimiento de las obligaciones del empleado.

7.- ¿Señale con cuál de estos manuales de procesos cuenta la Cooperativa?

- a) Manual de Contables ()
- b) Manual de Crédito ()
- c) Manual de Ahorro ()
- d) Manual de Seguros de Desgravámen ()
- e) Todos ()
- f) Ninguno ()

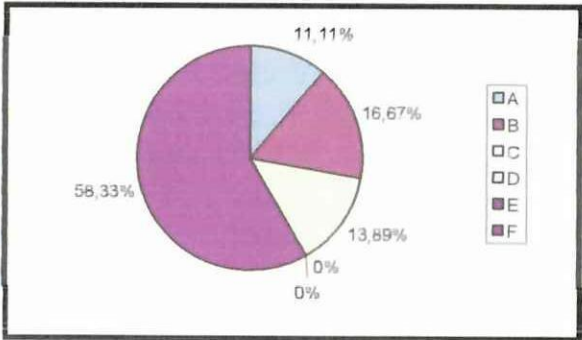
TABLA Nº 7: MANUALES QUE POSEE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
A	11,11	4
B	16,67	6
C	13,89	5
D	0	0
E	0	0
F	58,33	21
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO Nº 7: MANUALES QUE POSEE LA COOPERATIVA



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Del 100% de los encuestados el 58.33% señala que la Cooperativa no cuenta con ningún manual de procesos específicos, el 16.67% manifiesta que existe un manual de créditos, el 13.89% señala que esta institución financiera cuenta con un manual de procesos de ahorros y tan solo el 11.11% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa cuenta con un manual contable. En conclusión la Cooperativa Virgen del Cisne no cuenta con manuales de procesos en los que se encuentran detallados cada uno de los procedimientos a efectuarse en las diferentes actividades.

8.- Las actividades que desarrolla el personal de la Cooperativa son revisadas y autorizadas por:

- a) Una persona () b) Dos o más personas () c) Ninguna ()

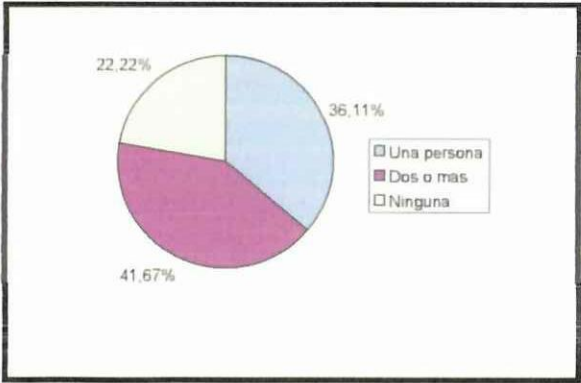
TABLA N° 8: REVISION Y AUTORIZACION DE ACTIVIDADES

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
UNA PERSONA	36.11	13
DOS O MAS	41.67	15
NINGUNA	22.22	8
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 8: REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: De las encuestas realizadas el 41.67% manifiesta que las actividades del personal que labora en la Cooperativa son revisadas y autorizadas por dos o más personas (Consejo de Administración, de Vigilancia y Gerente); el 36.11% opinan que las actividades son revisadas y autorizadas por el Gerente y el 22.22% manifiesta que las actividades ejecutadas por el personal no son autorizadas ni revisadas por nadie. En conclusión se puede decir que la escala de autorización y revisión establecida en la entidad en cuanto a la Asamblea General, Consejos y Comisiones es la más apropiada, pues cumple con lo establecido en el Orgánico-Funcional. Mientras que la escala que rige al personal no es la más adecuada, razón por la cual es imprescindible la realización de un control interno en las áreas operativas en lugar de las áreas directivas.

9.- Según su criterio considera que para el buen funcionamiento de la Cooperativa las actividades de control se deben:

- a) Crear ()
- b) Mantener ()
- c) Mejorar ()
- d) Cambiar Totalmente ()

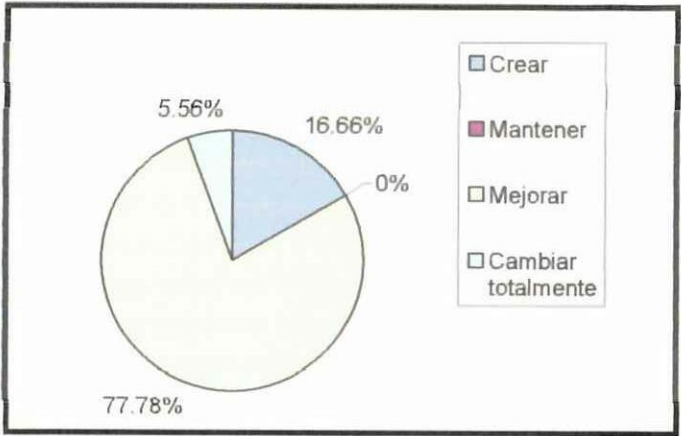
TABLA N° 9: ACTIVIDADES DE CONTROL

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
CREAR	16.66	6
MANTENER	0	0
MEJORAR	77.78	28
CAMBIAR TOTALMENTE	5.56	2
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 9: ACTIVIDADES DE CONTROL



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Según el 77.78% de los encuestados las actividades de control de la Cooperativa deben mejorarse, el 16.66% opinan que deben crearse dichas actividades puesto que no existen y el 5.56% señalan que se deben cambiar totalmente. En conclusión para el buen funcionamiento de la Cooperativa las actividades de control deben estar en continuo proceso de mejoramiento, puesto que conforme la institución crece o amplía su estructura, esta debería implantar nuevas actividades de control, a fin de que el control interno desarrollado en la entidad nunca deje de ser relevante.

10.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la existencia del control interno?

- a) Gerencia () c) Caja () e) Todas ()
b) Atención al Cliente () d) Créditos y Cobranzas ()

TABLA N° 10: ÁREAS EN QUE DEBE EXISTIR CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
GERENCIA	2.78	1
ATENCIÓN AL CLIENTE	2.78	1
CAJA	0	0
CRÉDITO Y COBRANZAS	0	0
TODAS	94.44	34
TOTAL	100	36

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 10: ÁREAS EN QUE DEBE EXISTIR CONTROL INTERNO



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

FUENTE: Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas, el 94.44% manifiestan que es importante que el control interno se apliquen en todas las áreas que integran la Cooperativa, el 2.78% opina que es necesaria la existencia del control interno en Gerencia y el 2.78 % otorga su importancia al área de Atención al Cliente.

En conclusión el control interno debe establecerse en todas las áreas de una entidad, pues del trabajo eficiente de cada una de ellas depende el desarrollo de la entidad en su conjunto y el cumplimiento de la visión y misión institucional.

a) SI () b) NO ()

- a) Recurso humano eficiente y eficaz ()
- b) Información confiable y relevante ()
- c) Cumplimiento de metas y objetivos ()
- d) Incremento de la utilidad ()

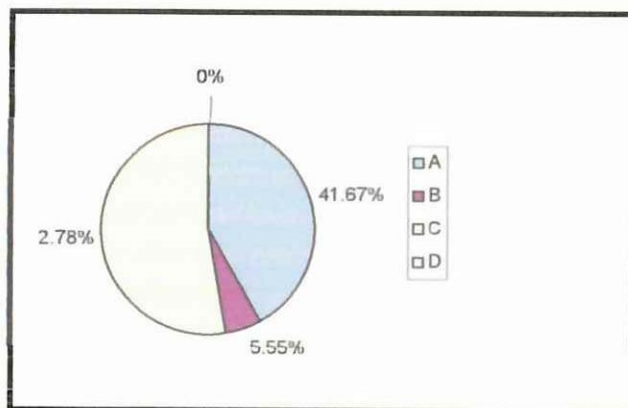
ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
SI	100	36
NO	0	0
TOTAL	100	36

FUENTE: Encuestas realizadas

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
A	41.67	15
B	5.55	2
C	52.78	19
D	0.00	0
TOTAL	100	36

FUENTE: Encuestas realizadas

GRÁFICO N° 11
BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL CONTROL INTERNO



ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui
 FUENTE. Encuestas realizadas

INTERPRETACIÓN: Todas las encuestas es decir el 100% consideran que la implantación de un adecuado sistema de control interno beneficiará a la Cooperativa en los siguientes aspectos detallados de acuerdo a su porcentaje:

- Cumplimiento de metas y objetivos 52.78%
- Recurso humano eficiente y eficaz 41.67%
- Información confiable y relevante 5.55%

En conclusión el sistema de control interno por ser un instrumento de gestión trae consigo múltiples de beneficios desde la identificación de cada uno de los procesos a efectuarse por los trabajadores hasta el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

a) SI () b) NO ()

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
SI	100	36
NO	0	0
TOTAL	100	36

FUENTE: Encuestas realizadas

A pie chart with a single light blue slice representing 100%. A vertical line from the center to the top edge is labeled '0%' at the top. A legend to the right shows a light blue square for 'Si' and a pink square for 'No'.

Category	Percentage
Si	100%
No	0%

FUENTE: Encuestas realizadas

En conclusión es de vital importancia la capacitación sobre las normas de control interno, ya que esto permitirá que los empleados de la Cooperativa obtengan mayor conocimiento y puedan desempeñar sus actividades con eficiencia y eficacia, ofreciendo de esta manera mejor Atención al Cliente y contribuyendo para el adelanto y desarrollo de la Cooperativa.

2.2. Análisis e Interpretación de Resultados de las Entrevistas

Las entrevistas fueron aplicadas a 5 socios fundadores, que constituyen los empleados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, dentro de estos tenemos: el Gerente, la Cajera, el Oficial de Créditos y Cobranzas, Atención al Cliente y la Contadora (ver Formato Anexo 5).

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las entrevistas:

2.2.1. Perspectiva del Gerente

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa, cuál es su función principal?

Mi cargo es el de Gerente y mi función principal es la de administrar la Cooperativa. Éste es un cargo muy responsable y de un trajinar arduo, puesto que de los administradores depende el funcionamiento de la institución y logro de objetivos de la misma.

2. ¿Cómo desarrolla su función principal?

Para ejercer mi función me apoyo en los estados financieros generados por institución, luego obtengo índices o parámetros que me permitan crear nuevas estrategias, corregir errores, designar nuevas actividades y establecer nuevas necesidades de la institución. Posteriormente el informe generado por Gerencia es entregado al Consejo de Administración y de Vigilancia, para que ellos en un plazo no mayor de 8 días lo remitan a la Asamblea, para su aprobación conjuntamente con el Informe del Consejo de Administración, de Vigilancia y el presupuesto anual. Una vez aprobados, estos informes son presentados al Ministerio de Bienestar Social, que es el organismo que aprueba las acciones de la Cooperativa.

3. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?

La institución actualmente se encuentra estructurada de manera circular, la máxima autoridad es la Asamblea General de Socios, luego tenemos el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, Gerencia y los distintos departamentos que integran la institución. Cabe recalcar que la Asamblea General es quien decide las actividades que se van hacer, el Consejo de Administración es quien ordena a Gerencia que realice las actividades acordadas y el Consejo de Vigilancia se encarga de controlar que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido por la Asamblea.

4. ¿Cuántas personas laboran en esta institución y que actividad desempeña cada uno?

En la actualidad en la Cooperativa laboran 5 personas, que se desempeñan en las siguientes áreas: Gerencia, Contabilidad, Caja, Créditos y Cobranzas y Atención al Cliente.

5. ¿El personal que labora en cada una de las áreas recibe capacitación continua?

No, el personal lamentablemente no ha sido capacitado a excepción del área de Contabilidad, que si ha recibido cursos de capacitación, pues es una de las áreas en la que más se oferta capacitación.

6. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?

Sí, por que considero que los mecanismos de control son muy importantes dentro de cualquier institución. Es así que en esta Cooperativa se hace

imprescindible la aplicación de dichos mecanismos ya que nos permite, a nosotros, como administradores verificar el cumplimiento de cada una de las actividades que se realizan en la institución.

7. ¿Cuáles son los mecanismos de control que utiliza la Cooperativa para medir el desempeño del personal?

Hasta el momento en la Cooperativa solamente existen unos pocos mecanismos de control que regulan al personal, dentro de estos están las supervisiones personales que realiza Gerencia y los informes emitidos por cada área, que permite constatar los resultados de su trabajo. Además se cuenta con un manual de funciones y procedimientos, que se podría decir que son un tanto elementales y no muy certeros, ya que no fueron diseñados de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa. Es por ello que es indispensable la creación de un documento por escrito bien estructurado, que permita delegar y controlar la ejecución de las actividades realizadas en la Cooperativa y a su vez sirva de respaldo para exigir el cumplimiento de las funciones del personal.

8. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno que aspectos cree usted que se debe tomar en cuenta?

Para el diseño del sistema de control interno se debería comenzar por la definición adecuada de cada uno de los procesos que debe llevar a cabo el personal, destacando principalmente el área de créditos (políticas de crédito), ya que es el punto fuerte de la institución es la colocación de los mismos.

ANÁLISIS: Desde el punto de vista directivo, la Cooperativa es un ente que anhela crecer junto a sus socios, por lo que para Gerencia, la existencia de control interno, es de vital importancia, ya que permite controlar las actividades desarrolladas por el personal y tomar decisiones oportunas, conduciendo el esfuerzo de sus miembros al logro de los objetivos, punto que

es muy trascendental para aquellas entidades que desean mantenerse en el mercado.

2.2.2. Perspectiva del Departamento de Atención al Cliente

1. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?

Considero que la estructura debería ser modificada, puesto que los consejos de mayor relevancia dentro de una Cooperativa, como son el Consejo de Administración y el de Vigilancia se encuentran integrados por personas que no tienen conocimiento de lo que es el cooperativismo y por ende no están en la capacidad de desarrollar el papel que les ha sido asignado.

2. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?

Considero que si, por que el control permite conocer si las acciones del personal de una institución están siendo realizadas de manera que contribuyan al desarrollo de la misma.

3. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la Cooperativa para normar su área de trabajo?

Básicamente en la Cooperativa existen normas y reglamentos que el personal debe acatar, pero también existen parámetros detallados en un Manual elaborado por Gerencia, que de igual manera debemos cumplir si queremos sacar adelante a la Cooperativa.

4. ¿Considera necesaria la modificación de los mecanismos de control vigentes en la actualidad en la Cooperativa?

Considero que en lo referente al control del personal de la Cooperativa si se debería reforzar el manual de funciones, ya que como formamos parte de una institución nueva, conforme a pasado el tiempo han ido surgiendo nuevas necesidades así como se han ido asumiendo nuevas responsabilidades por parte del personal. También sería bueno que se establezcan estatutos y reglamentos internos que regulen de alguna manera a la Asamblea General de Socios, en el que se establezcan multas en caso de atrasos o inasistencias a las reuniones, etc.

5. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función principal?

Trabajo en el área de Atención al Cliente y mi función es brindar información a los clientes sobre los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, cual es la tasa de interés con la que trabajamos, cuales son los requisitos que se necesitan para realizar la apertura de cuentas y obtención de créditos. También trabajo conjuntamente con el asesor de créditos en la recepción de carpetas para la entrega de créditos, ya que en este aspecto es muy importante examinar al cliente, para saber a quien vamos a dar el crédito.

6. ¿Cuál es el procedimiento a seguir en caso de que el cliente no les cancele el crédito?

La Cooperativa Virgen del Cisne está amparada por la Subdirección de Cooperativas, la misma que le da la potestad de seguir un juicio al cliente moroso a fin de recuperar los valores entregados al mismo.

ANÁLISIS: Las tesis han concluido que al igual que el control interno es importante en todas las áreas, Atención al Cliente no es la excepción, puesto

que a través del establecimiento de lineamientos particulares para cada departamento se evitará la duplicidad de funciones y lo que es mejor se brindará un excelente servicio al cliente, ya que cada empleado conocerá lo que debe hacer y como hacerlo.

2.2.3. Perspectiva del Departamento de Caja

- 1. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?**

Si, por que a través de dichos mecanismos los empleados podemos corregir ciertos errores o deficiencias que se lleven a cabo en el desarrollo de las actividades y en base a ello sacar adelante la Cooperativa.

- 2. ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rija las actividades del personal?**

Si, existe un manual de funciones, que fue diseñado por los empleados conjuntamente con la Gerencia, en este se detalla cierta normatividad sobre la hora de ingreso y salida del personal, pero este no puntualiza con exactitud los deberes y obligaciones de cada empleado, ni mucho menos enfoca el procedimiento que debe ejecutar cada uno de ellos para realizar la función encomendada.

- 3. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función principal?**

El cargo que ocupo es el de cajera y mi función es receptar depósitos, entregar retiros-créditos y realizar pagos a los empleados de la Cooperativa y de otras empresas.

4. ¿Cuál es el proceso que ejecuta para receptar depósitos y entregar retiros o créditos?

El proceso para percibir depósitos es el siguiente:

1. Se solicita al cliente la papeleta de depósito, la libreta y el dinero.
2. Se verifica que la papeleta este bien llenada y que la cantidad de dinero coincida con el valor escrito en dicha papeleta.
3. Una vez verificado se procede a registrar en la libreta y en el sistema JASM, el depósito correspondiente.
4. Se entrega la libreta de ahorros al cliente.

El proceso para entregar un retiro o crédito es:

1. Solicitar al cliente la cédula de identidad, papeleta de retiro y la libreta, y si es otra persona la que va a retirar se solicita su cédula. En el caso de tratarse de un crédito se solicita adicionalmente al cliente una papeleta que autorice el retiro del crédito extendido por Gerencia.
2. Verificar el número de cédula y la firma del cliente en el sistema y en la libreta.
3. Registrar en el sistema y en la libreta el retiro correspondiente.
4. Entregar el dinero al cliente conjuntamente con la libreta y la cédula.

Al final del día, es decir a partir de las 5 p.m., se procede a realizar el arqueo de caja correspondiente al día, el mismo que es entregado conjuntamente con el dinero a Gerencia. Además se realiza un resumen de los movimientos que han sido registrados durante el día, que conjuntamente con los documentos de soporte son entregados a contabilidad para su registro. Cabe recalcar que una copia de dicho resumen se queda en Caja, y el original es enviado a Contabilidad.

5. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la Cooperativa, para el área de caja?

Actualmente el área de caja es supervisada por Gerencia y por el Consejo de Vigilancia. Gerencia controla diariamente los movimientos de caja a través de un arqueo de caja que se le entrega al fin del día y el Consejo de Vigilancia realiza arqueos de caja sorpresivos, por lo general lo realizan 2 veces al mes.

6. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno en el área de caja que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?

En el área de caja se debería emprender controles orientados hacia el resguardo de la información, es decir, restringir el acceso al programa que se maneja, para evitar cualquier alteración o a su vez cualquier inconvenientes en el programa.

ANÁLISIS: El área de caja constituye uno de los departamentos en el que se debería fomentar e intensificar el control interno. Esto significa que Gerencia debería establecer parámetros de control más rigurosos ya que en las áreas que más se llevan a cabo fraudes, son aquellas en las que se maneja dinero en efectivo. Un control interno eficiente evitará que se originen desfalcos financieros que podrían afectar el desenvolvimiento normal de la Cooperativa, y lo que es mejor permitirá que ciertos errores e irregularidades sean detectados y corregidos a tiempo.

2.2.4. Perspectiva del Departamento de Créditos y Cobranzas

1. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?

La estructura de la Cooperativa está muy bien diseñada, puesto que existe un organigrama que refleja la organización de la Cooperativa, lo que hace falta es

que las líneas de comunicación y autoridad plasmadas en el mismo se materialicen en la ejecución de las actividades de cada uno de los Consejos y del personal de la Cooperativa.

2. ¿Cuál cree usted que es la importancia del control interno dentro de una cooperativa?

Las actividades de control interno, sin lugar a duda, son primordiales en cualquier entidad que busca mantenerse en el mercado y encaminar sus acciones al logro de sus objetivos, es por ello que la Cooperativa Virgen del Cisne, no se ha visto alejada de aplicar ciertas actividades de control, ya que el fin de la Cooperativa es crecer junto a sus clientes.

3. ¿Qué mecanismos de control se aplican actualmente en la Cooperativa?

El mecanismo que se ha venido aplicando es el más usual que es el control ejercido por parte de gerencia

4. ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rija las actividades del personal?

Si, existen normas y reglamentos que regulan la actividad de la Cooperativa como tal, pero también existe un manual de funciones, para lo que es el personal. Dicho manual no está bien estructurado, pues no abarca en su totalidad las tareas que debe emprender cada área.

5. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función principal?

Mi cargo es el de asesor de créditos y la función que desempeño es la colocación de préstamos en el mercado y la recuperación de la cartera vencida.

6. ¿Cuál es el proceso que sigue para ejecutar su función?

El proceso para la entrega de créditos es el siguiente:

1. Receptar las carpetas entregadas por los clientes con los respectivos documentos requeridos para la apertura de un crédito.
2. Verificar los datos y la validez de los documentos proporcionados por el cliente en su domicilio o lugar de trabajo.
3. Aprobar el crédito en primera instancia, mediante el análisis de los siguientes parámetros: Capacidad de pago, ingresos declarados, solvencia y liquidez del cliente.
4. Presentar al Comité de Crédito (Gerente, Asesor de Créditos y persona externa) las carpetas aprobadas conjuntamente con el acta de aprobación de dichos créditos, para que este Comité se encargue en revisar y aprobar en segunda instancia el crédito, dejando constancia de ello en un acta avalizada con sus firmas.
5. Informar a los socios sobre el estado de su préstamo (pendiente, aprobado, negado).
6. En el caso de ser aprobado se procede a la firma de los documentos de respaldo (Pagaré), previa presentación de los documentos personales originales del socio y el garante.
7. Entregar a Gerencia los documentos para la revisión y verificación de firmas.
8. Una vez revisados los documentos, estos son remitidos al Departamento de Contabilidad para su acreditación.
9. Entregar la tabla de pagos al cliente.
10. Gerencia procede a la autorización respectiva para el retiro del crédito (Papeleta de Retiro).
11. Posteriormente el préstamo es desembolsado en Caja, mediante la presentación de la papeleta autorizada por Gerencia.

7. **¿Qué tipo de información es procesada en el área de créditos y a quién es presentada y en qué tiempo?**

La información que manejamos es netamente sobre la colocación de créditos y es presentada mensualmente a través de un informe a la Gerencia, que es el departamento que controla esta área.

8. **¿Para la elaboración de un sistema de control interno en el área de créditos que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?**

Específicamente en el área de créditos creo que se debería considerar que no existe un manual de procesos de crédito, que establezca los requisitos que debe presentar el cliente de acuerdo al monto requerido, es por ello que para hacer un sistema de control interno se debería partir de ello.

ANÁLISIS: Considerando que el punto fuerte de la Cooperativa es la colocación de créditos, es necesario que se establezcan claramente las funciones de todos los departamentos incluyendo el de Créditos y Cobranzas. También se hace indispensable que la Cooperativa cuente con procedimientos y políticas de crédito bien definidas, pues de esto depende que dicha institución atraiga más clientes y gane un mejor lugar en el mercado financiero.

2.2.5. Perspectiva del Departamento de Contabilidad

1. **¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?**

Considero que la estructura de la Cooperativa está muy bien organizada, pero no se encuentra integrada por personas que conozcan de cooperativismo y que sepan ejercer adecuadamente sus funciones, lo que dificulta el control de la Cooperativa.

- 2. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?**

Si, por que a través de ello se podría dar mejor cumplimiento a cada una de las labores que llevamos a cabo dentro de la Cooperativa y además esto nos permitiría dar una mejor atención al cliente.

- 3. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la Cooperativa?**

Las actividades de control que se han venido realizado son netamente la revisión y supervisión por parte de Gerencia, quien respaldan dicho control a través de un manual de funciones, el mismo, que no especifica claramente las tareas de cada empleado, por lo que haría falta un rediseño del mismo y a su vez también haría falta que los respectivos Consejos emprendan labores de control por lo menos cada mes, para conocer los problemas o dificultades que se presentan en la Cooperativa.

- 4. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función principal?**

Mi cargo es el de contadora y mi función es contabilizar los movimientos de caja diariamente, ingresándolos al sistema contable “FENIX”. Dentro de dichos movimientos tenemos los depósitos, retiros, pago de préstamos y pólizas de plazo fijo.

- 5. ¿Cuál es el proceso que ejecuta para el registro de los movimientos de caja?**

1. Receptar el reporte diario de los movimientos de caja con los respectivos documentos de respaldo (papeletas de depósito, de retiro, comprobantes de pago de préstamos y pólizas de plazo fijo), que entrega la cajera.

2. Verificar si todos los movimientos de caja han sido ingresados correctamente al sistema.
3. Proceder a la contabilización en el programa Excel a fin de verificar códigos, cuentas y cuadrar los asientos.
4. Ingresar al sistema contable el asiento correspondiente.
5. El sistema se encarga en generar el resto del proceso contable.
6. Elaborar un informe financiero mensual sobre los movimientos de caja, los mismos que serán entregados a la Gerencia General conjuntamente con los respectivos balances.

6. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno contable que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?

En el área de contabilidad considero que se debería tomar en cuenta los sistemas contables informáticos que se vienen manejando, ya que el sistema no es 100% seguro, ni confiable.

ANÁLISIS: Es importante que al establecer un sistema de control interno se efectúe la separación adecuada de las funciones de autorización, registro y custodia, en cuanto al área de Contabilidad es vital que las transacciones sean efectuadas de la mejor manera para de esta forma evitar que se reflejen datos erróneos que conduzcan a la toma de decisiones inadecuada.

CONCLUSIÓN GENERAL

Analizadas las entrevistas se llegó a la conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne cuenta con un manual de funciones inadecuado, pues no contiene detalladamente las funciones que debe desarrollar el personal, no se especifica el perfil que debe cumplir una persona para ocupar cierto cargo, por lo que se hace necesaria la estructuración de dicho manual.

Otra de los aspectos que se pudo establecer es que no existe un sistema de control interno bien estructurado, pues las acciones de supervisión que emprende Gerencia no bastan como para establecer si cada empleado cumple con su trabajo de manera honesta y responsable.

Por lo expuesto anteriormente, y tomando en cuenta los principios de control interno, el grupo de tesisistas concluye que la elaboración de un manual de funciones y procedimientos es necesario, pues constituye la base sobre la cual se asienta todo sistema de control interno.

2.3. Comprobación de Hipótesis

La hipótesis planteada al inicio de la investigación es:

“El diseño de un sistema de control interno para la Cooperativa Virgen del Cisne permitirá garantizar la eficiencia y eficacia operacional a través del cumplimiento de normas, leyes y políticas que rigen a dicha institución”.

En base a los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, las tesisistas consideran que esta hipótesis es verdadera y factible de llevarla a cabo, puesto que la mayor parte de los encuestados consideran al control interno como un instrumento de gestión de gran importancia, ya que a través de este sistema se encaminará el accionar del recurso humano de la institución, garantizando el cumplimiento de las metas y objetivos, a través de la observancia de la normatividad vigente.

CAPITULO III

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE

3.1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

La institución que ha sido objeto de estudio de la presente investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, una entidad financiera dedicada a ofrecer servicios (Ahorros programados, a la vista, a plazo fijo y Chiqui-Ahorros) y productos financieros (Micro-crédito, Créditos de Consumo y comerciales) a la colectividad a fin de contribuir al desarrollo económico y social de las familias latacungueñas y por que ni decirlo del país. Dicha Cooperativa esta ubicada en la ciudad de Latacunga, sector San Felipe y actualmente cuenta con aproximadamente 1000 socios.

3.1.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne surge en el año de 1996 con el nombre de Banco Comunal Salud y Progreso, fue formado gracias a la iniciativa de 24 mujeres que forman parte de un barrio rural del Sector de San Felipe (Chantán), que con su esfuerzo y tenacidad consiguieron que la Diócesis de Latacunga, les apoye con un crédito masivo de 2'280.000 sucres, los mismos que fueron repartidos entre sus socias en forma igualitaria.

En el año 2002, dicho Banco Comunal decide trabajar por cuenta propia sin la cooperación de la Diócesis de Latacunga, ya que con ayuda del ahorro programado y continuo de sus socios se logro obtener 5000USD.

Frente a las necesidades del Barrio San Felipe se decide legalizar el Banco Comunal Salud y Progreso como Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, esta idea nació del sueño y esfuerzo de estas 24 mujeres, quienes con el afán de velar por el progreso de dicho sector y crear fuentes de trabajo para sus socios, aportaron para su desarrollo.

Dicha Cooperativa fue creada mediante acuerdo Ministerial N° 00708, del 10 de Febrero del 2006 y se encuentra bajo el control del Ministerio de Bienestar Social, debido a que es una Cooperativa que lleva poco tiempo en el mercado y no posee el capital necesario para estar bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

3.1.2. Problemas

Los problemas que le aqueja en los actuales momentos a la Cooperativa “Virgen del Cisne” son:

En el ámbito externo:

- Incremento de instituciones financieras y apertura de nuevas sucursales de las Cooperativas ya existentes en la Provincia.

En el ámbito interno:

- No se puede medir el grado de cumplimiento de la misión institucional.
- No existen mecanismos de control y evaluación de las actividades emprendidas en la organización.
- Existe una inadecuada identificación y adhesión a las políticas y objetivos por parte de los empleados de la Cooperativa.

- Falta de políticas para la capacitación permanente del personal que labora, así como de los directivos, lo que retribuiría en el adecuado manejo de la inducción.
- Existe una mala delegación y segregación de funciones, lo que provoca duplicidad de las mismas.
- Existe dificultad en la generación de respuestas ágiles ante problemas suscitados en la institución financiera.
- Empleados de la institución no cumplen con el perfil necesario para ocupar el cargo, ya que solo se contratara a los socios fundadores de la Cooperativa.

3.1.3. Misión

Mejorar las condiciones de vida de sus socios, familias y comunidad en general, mediante diversos productos financieros, fomentando el ahorro, la colocación racional y oportuna de créditos, para contribuir al mejoramiento económico, social y cultural de sus asociados.

El grupo de tesistas considera que la misión que busca alcanzar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se encuentra dentro de los fines sociales que persigue toda institución financiera de esta índole, pero para el crecimiento de la Cooperativa se hace indispensable que el personal se desarrolle intelectualmente, pues son ellos los que con sus conocimientos y habilidades conducirán al progreso o estancamiento de la Cooperativa y por ende de sus asociados.

3.1.4. Visión

Ser una entidad con liderazgo, sólida e innovadora, proporcionando nuevos productos o servicios corporativos de calidad, para fortalecer la microempresa y contribuir al desarrollo socio-económico del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne con su constante lucha a logrado captar una pequeña parte del mercado financiero, lo cual a sido un

aliciente para que esta Cooperativa busque promover cambios internos como la implantación de un sistema de control interno, el mismo que garantice el desempeño responsable y ético de sus empleados y a su vez permita mejorar la calidad de los servicios y productos financieros ofertados a sus socios.

3.1.5. Objetivos de la Cooperativa

Objetivo General

- Otorgar créditos microempresariales a las pequeñas industrias y comerciantes que operan alrededor del sector de San Felipe, con el fin de alcanzar el progreso de mencionado sector.

Objetivos Específicos

- Ayudar a las personas más necesitadas y a aquellas que tengan una actividad económica, mediante la otorgación de créditos.
- Promover la cooperación económica y social de los socios.
- Dar trabajo a los socios fundadores de la Cooperativa.
- Cooperar en el desarrollo del sector de San Felipe.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos, a través del fomento de las microempresas.

Los objetivos planteados por la Cooperativa se han venido cumpliendo pero con ciertas dificultades, pues el no contar con un escrito detallado de las funciones y procedimientos que se deben ejecutar para realizar determinadas actividades ha entorpecido el desarrollo adecuado de algunos procesos lo cual ha provocado molestias a sus clientes y pérdida de tiempo y recursos.

3.1.6. Organigrama Estructural de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne es una entidad financiera de carácter social, que lleva muy poco tiempo en el mercado, razón por la cual no poseen una estructura organizacional bien definida.

Los socios de la Cooperativa son 41 personas, que constituyen los socios fundadores, la administración esta a cargo del Consejo de Administración y del Gerente de la entidad, cuenta con 4 empleados en las áreas de Caja, Crédito y Cobranzas, Contabilidad y Atención al Cliente, respectivamente. Estos empleados forman parte de los 41 socios fundadores, razón por la cual muchos de ellos no cuentan con la preparación adecuada para ejercer sus funciones, es así que se ha dejado de lado un aspecto muy importante en la selección del personal que es el perfil que debe cumplir cada empleado para desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.

El organigrama estructural actual que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se presenta a continuación:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

FECHA: Diciembre 2006

Realizado el análisis del organigrama actual con el que cuenta la Cooperativa Virgen del Cisne, se ha podido determinar que en dicho organigrama no se muestra todas las unidades directivas, ejecutivas y legislativas que forman parte de toda Cooperativa, además en dicha estructura organizacional no existe una distinción clara entre líneas de autoridad y líneas de asesoría o staff, el nivel jerárquico reflejado en el organigrama, según criterio de las tesis no es el correcto.

Por lo expuesto las tesis han considerado necesario proponer un nuevo organigrama, que refleje la estructura real de la Cooperativa, describiendo las interrelaciones de los distintos departamentos con los que la entidad cumplirá sus objetivos, el mismo que se mostrará en el manual de funciones propuesto.

3.4.1.2. Actividades de Control Existentes

La evaluación de las actividades de control existentes en la Cooperativa, se realizó mediante la recolección de información relacionada con su organización y con las actividades desarrolladas por cada uno de los empleados de esta institución.

Para evaluar las funciones y procedimientos de cada área se utilizará uno de los métodos para la evaluación del control interno que es el “Método de Cuestionario”, que consiste en la formulación de preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo determinadas funciones, estas preguntas permitieron determinar las debilidades de control o áreas críticas y en base a ellas diseñar un adecuado sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, el mismo que les permitirá administrar de mejor manera los recursos y viabilizar los mismos al logro de las metas corporativas.

Los cuestionarios de dicha evaluación se presentan a continuación:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"****EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO****C.C.I****1/28****DEPARTAMENTO :** Gerencia**PROCESO :** Selección y contratación del personal**RESPONSABLE :** Gerencia

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Existe un Manual de funciones que determine las actividades que debe desarrollar cada empleado?		✓	✓		
2	¿La cooperativa posee un organigrama que refleje su estructura?	✓				
3	¿El organigrama actual de la cooperativa se encuentra actualizado?		✓	✓		
4	¿El organigrama permite tener una visión clara de la estructura de la cooperativa y de la división de puestos?		✓	✓		
5	¿Existe un reglamento interno del personal?		✓	✓		
6	¿Las tareas excepcionales que no corresponden a la rutina de normal del trabajo son solicitadas por escrito?		✓		✓	En forma verbal
7	¿Corresponden las tareas desempeñadas por el personal a la naturaleza de los cargos?		✓		✓	
8	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	✓				
9	¿La selección del personal para la promoción interna o la incorporación de nuevos elementos se realiza mediante procesos técnicos e imparciales?		✓		✓	

ELABORADO POR: **WJACH y VPCM**REVISADO POR: **GMP**FECHA : **12/03/07**FECHA : **15/03/07**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

C.C.I

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

2/28

DEPARTAMENTO : Gerencia

PROCESO : Selección y contratación del personal

RESPONSABLE : Gerencia

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
10	¿Si existe una sola carpeta para cubrir el puesto se amplia el plazo para la recepción de más carpetas?		✓		✓	
11	¿Se realizan pruebas de aptitud y conocimientos para elegir a la persona más idónea?		✓		✓	
12	¿Para seleccionar las carpetas se toma en cuenta el nivel de preparación profesional?		✓		✓	Se toma en cuenta la experiencia
13	¿Existe una persona encargada de seleccionar al personal idóneo?	✓				Gerencia
14	¿Para contratar al personal que labore en la Cooperativa se elaboran los respectivos contratos?	✓				
15	¿El personal contratado es sometido a prueba durante 3 meses?		✓		✓	Contrata para un año
16	¿Al firmar el contrato los empleados reciben todos los beneficios de ley?	✓				
17	¿Los contratos son elaborados por el asesor jurídico de la Cooperativa?	✓				
18	¿Al contratar al personal se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al cargo?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	C.C.I
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	3/28

DEPARTAMENTO : Gerencia

PROCESO : Selección y contratación del personal

RESPONSABLE : Gerencia

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
19	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta del personal?	✓				
20	¿Todo el personal toma vacaciones una vez al año?	✓				
21	¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?		✓		✓	
22	¿Se tiene cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausencia temporal por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del personal?		✓		✓	
23	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo?		✓		✓	Remplaza Gerencia

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	C.C.I
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	4/28

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Reemplazo de la persona responsable de caja fuerte

RESPONSABLE : Contabilidad

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿En caso de ausentarse la persona encargada de caja fuerte existe alguien quien le pueda remplazar?		✓	✓		
2	¿Respalda algún documento la responsabilidad de otra persona en caso de ausencia?		✓		✓	
3	¿En el caso de ausentarse la persona encargada de caja fuerte se ha tomado las medidas de precaución?		✓	✓		
4	¿En caso de ausencia del responsable de caja fuerte se comunica a la otra persona con un día de anticipación?		✓	✓		
5	¿En el caso de realizarse el reemplazo del encargado de caja fuerte se realiza el cambio de la clave inmediatamente?		✓		✓	

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

5/28

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Depósitos y Retiros de Caja Fuerte

RESPONSABLE : Gerente/Cajera/Contadora

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Antes de ingresar el dinero en caja fuerte se realiza el cuadre de caja respectivo?	✓				A partir de las 17:00 P.M.
2	¿Existe una persona responsable de la caja fuerte?	✓				Gerencia
3	¿La clave de acceso a la caja fuerte es de conocimiento únicamente del custodio?	✓				
4	¿La apertura de la caja fuerte se la realiza en presencia de otros empleados delegados?		✓	✓		
5	¿Se deja constancia del ingreso y salida del dinero de caja fuerte a través de algún documento?		✓	✓		
6	¿Al fin del día el dinero es depositado en caja fuerte por una persona específica?	✓				Gerencia
7	¿Antes del ingreso a caja fuerte existe una constatación física del dinero con el arqueo?	✓				Gerencia
8	¿Existen políticas plasmadas por escrito sobre la cantidad que se deben mantener en caja fuerte?		✓	✓		
9	¿La persona que realiza los depósitos del dinero de caja fuerte en el banco es la más indicada?		✓		✓	Asesor de Créditos
10	¿Se toman las precauciones necesarias para realizar los depósitos del dinero de caja fuerte en el banco a fin de evitar robos?		✓	✓		Se traslada el dinero en la moto

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

6/28

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Retiros de Caja Fuerte para el inicio-día

RESPONSABLE : Gerente/Cajera/Contadora

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Se realizan informes que permitan determinar cuanto de efectivo requiere la Cooperativa para el inicio de sus operaciones?		✓	✓		El monto que se entrega al departamento de caja es estimado \$3000
2	¿Existe una persona determinada que se encargue de la entrega del dinero al inicio del día?	✓				Gerencia
3	¿Existe algún documento que respalde la entrega de determinada cantidad que realiza Gerencia a Caja?		✓		✓	
4	¿La cajera cuenta el dinero recibido, verificando si la cantidad entregada es correcta?		✓	✓		
5	¿Gerencia constata de manera directa que la cajera ingrese la cantidad correcta del inicio día en el sistema?		✓	✓		
6	¿El retiro de caja fuerte se realiza en presencia de alguien?		✓	✓		
7	¿El dinero que se mantiene en la caja fuerte es verificado todos los días a fin de evitar sustracciones?		✓	✓		
8	¿La caja fuerte se mantiene en un lugar adecuado para evitar pérdidas o robos?		✓	✓		
9	¿La persona encargada de caja fuerte tiene firmado algún documento que garantice su desempeño ético?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

7/28

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Pago de remuneraciones a empleados de la Cooperativa

RESPONSABLE : Contadora

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	✓				
2	¿La cooperativa mantiene registros de entrada y salida del personal?		✓	✓		
3	¿Se realiza el cálculo de horas laboradas por el personal para determinar las horas extras?		✓	✓		
4	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la ley laboral?		✓	✓		
5	¿El Dpto. Contabilidad elabora roles de pago y comprobantes de egreso que respalden el pago de sueldos?	✓				
6	¿Existe una persona encargada de la revisión de nóminas independientemente de la contadora?		✓	✓		
7	¿Existen políticas que regulen los permisos del personal?		✓		✓	
8	¿El pago de remuneraciones se acredita a la cuenta del empleado?	✓				
9	¿Existe algún registro que respalden las horas de permisos del personal?		✓		✓	
10	¿Las horas de permisos son recuperados por el personal?		✓	✓		
11	¿Los documentos que respaldan el pago de los empleados son distribuidos?	✓				Original-Empleado; Copias- Caja/Contabilidad

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I
8/28

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Pago de remuneraciones a empleados de la Cooperativa

RESPONSABLE : Contadora

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
12	¿Se realiza el respectivo resumen y registro de nóminas?	✓				Dpto. Contabilidad
13	¿El personal que labora en la Cooperativa recibe el aporte personal y patronal al IESS?	✓				
14	¿La Cooperativa realiza los contratos al personal?	✓				

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

9/28

DEPARTAMENTO : Atención al Cliente

PROCESO : Realización de compras y pago de las mismas

RESPONSABLE : Atención al Cliente y Contabilidad

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Existe una persona encargada de la realización de compras?	✓				Gerencia
2	¿Existe una persona que se encargue de autorizar las compras independientemente de gerencia?		✓	✓		Gerencia
3	¿La recepción del bien comprado la realiza una persona distinta a la que realizó y autorizó la compra?		✓	✓		Gerencia
4	¿Se realizan planificaciones sobre las compras que deben realizarse?		✓	✓		
5	¿Para realizar una compra se mide la necesidad de adquisición?		✓		✓	
6	¿Se mantiene una lista de proveedores para solicitar las cotizaciones?		✓		✓	
7	¿Se solicitan cotizaciones para adquirir un cierto artículo?		✓	✓		
8	¿Existen un número determinado de cotizaciones que deben solicitarse?		✓	✓		
9	¿Al recibir la compra se verifica que ésta cumpla con las características requeridas?		✓	✓		
10	¿Receptada la compra se envía inmediatamente la factura a contabilidad para su registro?	✓				
11	¿Contabilidad revisa la factura antes de realizar su registro?		✓	✓		No tiene documento con que verificar

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

10/28

DEPARTAMENTO : Atención al Cliente

PROCESO : Realización de compras y pago de las mismas

RESPONSABLE : Atención al Cliente y Contabilidad

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
12	¿Los pagos se realizan mediante cheques?	✓				
13	¿Existe una persona indicada para elaboración de cheques?		✓	✓		Gerencia
12	¿Los cheques son autorizados por personas determinadas?	✓				Gerente-Presidente de la Cooperativa
13	¿Los cheques son firmados en el momento de realizar el pago?		✓	✓		La presidenta firma los cheques con anterioridad
14	¿Los cheques son autorizados por personas determinadas?	✓				Gerente-Presidente de la Cooperativa
15	¿Los cheques son firmados en el momento de realizar el pago?		✓	✓		La presidenta firma los cheques con anterioridad
16	¿Se entrega oportunamente los comprobantes de retención a los proveedores?		✓	✓		No se manejan comprobantes de retención
17	¿En la adquisición de un activo es entregado mediante acta de entrega al empleado que va utilizar?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

11/28

DEPARTAMENTO : Atención al cliente

PROCESO : Manejo de Caja Chica

RESPONSABLE : Atención al Cliente

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Existe un monto determinado para el fondo de caja chica?	✓				100 USD
2	¿Existe una persona encargada del fondo de caja chica?	✓				Contabilidad
3	¿Se encuentra separado adecuadamente el manejo de caja chica de su registro?		✓	✓		Contabilidad se encarga de dos acciones
4	¿Se investiga el destino del dinero de caja chica?	✓				Contabilidad
5	¿La entrega del desembolso se la realiza previa la firma de un documento?		✓	✓		
6	¿Existe una persona encargada de reposición de caja chica?	✓				Gerente
7	¿Una vez realizada la adquisición se justifica con algún documento?	✓				Facturas
8	¿Se prioriza los desembolsos de caja chica?		✓		✓	
9	¿La distribución de caja chica se realiza por departamentos?		✓		✓	
10	¿Se realizan arqueos regularmente a caja chica?		✓	✓		
11	¿Existe una persona determinada para realizar los arqueos de caja chica?		✓	✓		
12	¿Se mantienen archivados los comprobantes de venta que respaldan la compra?		✓		✓	Archiva Atención al Cliente
13	¿La Cooperativa emite comprobantes de retención?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				C.C.I 12/28
DEPARTAMENTO : Contabilidad						
PROCESO : Obtención de Información Reportes Financieros						
RESPONSABLE : Contadora						
Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Contabilidad maneja un programa específico para el registro de los movimientos de la Cooperativa?	✓				Programa FENIX
2	¿Existe una clave de acceso al programa?	✓				
3	¿La clave es de conocencia únicamente de la contadora?		✓	✓		
4	¿El sistema contable permite obtener reportes financieros adecuados y oportunos?	✓				
5	¿Los documentos contables que reporta el sistema contienen la razón social de la cooperativa y el período que abarca?	✓				
6	¿Se obtienen reportes financieros frecuentemente?		✓	✓		Cada 6 meses
7	¿Contabilidad revisa los estados financieros previa la entrega a Gerencia?		✓	✓		
8	¿Gerencia revisa los estados financieros antes de firmarlos?	✓				
9	¿Además de la Gerencia existe algún organismo que se encargue de revisar los estados financieros?	✓				Consejo de Administración y de Vigilancia
10	¿Existen miembros encargados de la aprobación de los Estados Financieros?	✓				Asamblea General

ELABORADO POR: WJACH y VTCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	C.C.I
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	13/28

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Obtención de Información Reportes Financieros

RESPONSABLE : Contadora

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
11	¿Se controla continuamente a través de los estados financieros el funcionamiento de la Cooperativa?		✓	✓		
12	¿Los estados financieros son archivados adecuadamente?	✓				
13	¿El sistema produce auxiliares contables que respalden las cifras de los estados financieros?	✓				
14	¿Los estados financieros son utilizados para la toma de decisiones oportunas?		✓	✓		
15	¿Los estados financieros son enviados a algún organismo regulador de cooperativas?	✓				Ministerio de Bienestar Social para fiscalización
16	¿Existe un tiempo determinado en el que se debe entregar los estados financieros al Ministerio de Bienestar Social?	✓				Semestralmente

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"****EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO****C.C.I****14/28****DEPARTAMENTO** : Atención al Cliente**PROCESO** : Apertura de cuentas de ahorros**RESPONSABLE** : Atención al Cliente

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Se suministra capacitación a todos los empleados acerca de los productos y del servicio al cliente?		✓		✓	
2	¿Se resuelven eficientemente las inquietudes de los socios y clientes?	✓				
3	¿Se dispone de acceso a información relativa al comportamiento de las tasas activas y pasivas de las entidades que prestan servicios similares?	✓				
4	¿Existe la publicidad necesaria para captar nuevos clientes?	✓				
5	¿El pago al encargado de la captación de nuevos clientes se realiza en base al ingreso de nuevos socios?		✓		✓	
6	¿Atención al cliente provee información adecuada para que el cliente realice apertura de cuentas?	✓				
7	¿El encargado de Atención al cliente cumple con el perfil profesional adecuado?		✓		✓	Bachiller en Contabilidad
8	¿Este departamento cumple únicamente con la función de apertura de cuentas?		✓		✓	Recepta carpetas de solicitud de créditos
9	¿Atención al Cliente utiliza mecanismos innovadores para captar nuevos clientes?		✓		✓	

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

15/28

DEPARTAMENTO : Atención al Cliente

PROCESO : Apertura de cuentas de ahorros

RESPONSABLE : Atención al Cliente

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
10	¿Para la apertura de cuentas es necesario realizar un depósito inicial?	✓				20 USD
11	¿Se realiza la revisión adecuada de los documentos para la apertura de cuentas?	✓				La realiza el Dpto. Atención al Cliente
12	¿El Dpto. Caja recibe la documentación necesaria para el ingreso de los datos del nuevo cliente al sistema?	✓				Cédula del cliente interesado
13	¿Las carpetas de apertura de cuenta son archivadas de acuerdo a la fecha de apertura?		✓		✓	
14	¿Se elaboran informes que permitan determinar el promedio de nuevos clientes en un mes determinado?		✓		✓	

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"****EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO****C.C.I****16/28****DEPARTAMENTO :** Caja**PROCESO :** Recepción de Depósitos en efectivo**RESPONSABLE :** Cajera

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Al realizar un depósito el Dpto. Caja verifica que las papeletas estén bien llenas?	✓				
2	¿Se cuenta con mecanismos de detección de billetes falsos?		✓	✓		
3	¿La cajera realiza la verificación adecuada de todos los billetes?		✓	✓		
4	¿En el caso de la detección de billetes falsos este es perforado?		✓	✓		
5	¿Los depósitos realizados son registrados en forma inmediata en el sistema?	✓				
6	¿Cuentan con claves de seguridad para el acceso al sistema de caja?		✓	✓		
7	¿El dinero de los depósitos es guardado en un lugar adecuado durante su permanencia en el Dpto. Caja?		✓	✓		
8	¿Es restringido el acceso al Departamento de Caja?	✓				
9	¿La cooperativa exige el depósito de fianzas a la cajera, para garantizar su desempeño?		✓	✓		
10	¿Las papeletas de depósito al finalizar el día son archivadas?	✓				Contabilidad realiza su archivo
11	¿La cooperativa aplica pruebas para comprobar la honestidad de la cajera?		✓		✓	

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	C.C.I
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	17/28

DEPARTAMENTO : Atención al Cliente

PROCESO : Apertura de cuentas de ahorros

RESPONSABLE : Atención al Cliente

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
12	¿El sistema permite obtener reportes de los depósitos receptados en el día?	✓				
13	¿La cajera al final del día realiza el cierre de caja correspondiente?	✓				A partir de las 17h00
14	¿Las papeletas de depósitos al finalizar el día son enviadas a contabilidad para su registro?	✓				
15	¿Contabilidad revisa uno por uno los movimientos detallados en el reporte que entrega la cajera?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

18/28

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Recepción de depósitos en cheque

RESPONSABLE : Cajera

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Se receptan depósitos en cheques?	✓				
2	¿Existe un plazo determinado para efectivizar los cheques?	✓				4 días
3	¿Se contrasta los datos del cheque con los del cliente?	✓				
4	¿Se verifica previo al depósito que el cheque tenga fondos?		✓		✓	La verificación la realiza el banco
5	¿Se contrasta los datos del cheque con los del cliente?	✓				
6	¿El valor del cheque es bloqueado hasta confirmar la efectivización del cheque?	✓				
7	¿El banco efectiviza inmediatamente los cheques?		✓	✓		
8	¿El banco confirma la efectivización del cheque inmediatamente a la Cooperativa?		✓	✓		
9	¿La Cooperativa previa confirmación del banco de la efectivización del cheque comunica a sus clientes?	✓				
10	¿La Cooperativa recepta depósitos en cheques de plazas locales y de otras plazas?	✓				
11	¿Los depósitos recibidos en cheques se depositan el mismo día en cuenta de Cooperativa?		✓		✓	
12	¿Se efectúan conciliaciones bancarias en forma diaria de los cheques recibidos?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

19/28

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Recepción de Depósitos en Pólizas.

RESPONSABLE : Cajera

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Se receptan depósitos de dinero en pólizas?	✓				
2	¿Para recibir una póliza existe un monto específico mínimo que debe poseer el solicitante?	✓				\$ 40,00
3	¿El interés que se paga por las pólizas depende del monto de las mismas?	✓				
4	¿El tiempo para dejar las pólizas depende del cliente?	✓				
5	¿Existe un documento que respalde el depósito de la póliza?	✓				
6	¿Los documentos que respaldan las pólizas se guardan en un lugar adecuado a fin de evitar sustracciones?		✓	✓		
7	¿Las pólizas pueden ser renovadas por voluntad del cliente?	✓				
8	¿La Cooperativa cuenta con la confianza necesaria para que sus clientes confíen los depósitos en pólizas?	✓				
9	¿La Cooperativa recepta depósitos en pólizas solo del sector de San Felipe?	✓				
10	¿El dinero receptado en póliza es verificado detenidamente a fin de obviar los billetes falsos?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				C.C.I 20/28
DEPARTAMENTO : Caja						
PROCESO : Recepción de Depósitos en Pólizas.						
RESPONSABLE : Cajera						
Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
11	¿El dinero receptado en pólizas es depositado inmediatamente en la cuenta que posee la Cooperativa en el banco?		✓	✓		
12	¿Con la recepción de pólizas de una mayor cantidad se realizan inversiones a fin de obtener una mayor rentabilidad?		✓	✓		
13	¿Existe una persona específica que se encargue de recibir los depósitos en pólizas?		✓	✓		Recibe cajera

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	C.C.I 21/28
--	---	----------------------------------

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Entrega de Retiros a los Clientes

RESPONSABLE : Cajera

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿El Dpto. Caja verifica si la firma de la cédula del cliente es igual a la de la papeleta de retiro?		✓	✓		
2	¿La cajera verifica que la papeleta de retiro esté bien llenada?	✓				
3	¿La cajera verifica en el sistema que el cliente tenga los fondos suficientes para realizar el retiro?	✓				
4	¿Se realiza un recuento del dinero antes de entregarlo al cliente?		✓	✓		
5	¿Se realiza inmediatamente el registro del retiro en el sistema?	✓				
6	¿Las papeletas de retiro son archivadas adecuadamente?	✓				Dpto. Contabilidad
7	¿Se elaboran informes que permitan realizar proyecciones de retiros?		✓	✓		
8	¿La Cooperativa tiene convenios con las empresas para realizar pagos?		✓	✓		
9	¿Los días sábados y feriados existe un monto específico de retiro?		✓	✓		
10	¿La Cooperativa cuenta con el sistema adecuado para evitar el mal uso?	✓				

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	C.C.I 22/28
--	---	----------------------------------

DEPARTAMENTO : Créditos y cobranzas

PROCESO : Entrega de créditos a los clientes

RESPONSABLE : Oficial de créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Están definidos claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el departamento de créditos?		✓	✓		
2	¿El personal del departamento de créditos ha recibido entrenamiento sobre la formulación y evaluación de proyectos?		✓	✓		
3	¿La Cooperativa tiene establecidos procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito?		✓	✓		
4	¿Se tiene establecido los requisitos que debe presentar el cliente para solicitar un crédito de acuerdo al monto?	✓				
5	¿Existe una solicitud de crédito que indique toda la información necesaria acerca del cliente?	✓				
6	¿Se ha designado un comité de crédito?	✓				
7	Existen políticas que rijan el depósito de los encajes que debe realizar los clientes en cuanto a plazo y monto	✓				
8	¿Una vez que el cliente entrega la carpeta de la documentación se realiza la correspondiente revisión en el departamento de crédito?	✓				

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

C.C.I

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

23/28

DEPARTAMENTO : Créditos y cobranzas

PROCESO : Entrega de créditos a los clientes

RESPONSABLE : Oficial de créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
9	¿Las visitas realizadas a los clientes para la comprobación de datos se efectúan mediante una planificación?		✓	✓		
10	¿Existe una persona designada que confirme los datos de la solicitud?		✓		✓	Realiza el asesor de créditos
11	¿Existen días y horarios específicos para realizar las inspecciones?		✓		✓	
12	¿Se toman en cuenta algunos parámetros para calificar a un cliente como solvente?	✓				Capacidad de pago, liquidez y solvencia del cliente.
13	¿Se han fijado niveles de aprobación de un crédito?	✓				Dos niveles
14	¿Si se determina la solvencia del cliente el crédito es aprobado en primera instancia?	✓				Departamento de créditos.
15	¿Si los datos del cliente no aprueban la revisión son archivados?	✓				Departamento de créditos.
16	¿Se realiza la verificación de los datos del garante?		✓	✓		
17	¿El comité de créditos realiza la revisión de los documentos para la aprobación de créditos?	✓				Realiza una vez a la semana (viernes)
18	¿La carpeta del acreditado es enviada inmediatamente del departamento de créditos al comité de créditos para su aprobación?		✓	✓		Después de tres días.

ELABORADO POR: WJACH y VPCM

REVISADO POR: GMP

FECHA : 12/03/07

FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

24/28

DEPARTAMENTO : Créditos y cobranzas

PROCESO : Entrega de créditos a los clientes

RESPONSABLE : Oficial de créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
19	¿Si los documentos son los correctos el crédito es aprobado en segunda instancia?	✓				Comité de créditos.
20	¿Una vez aprobado el crédito existe la firma de algún documento que respalde la recuperación del crédito?	✓				Pagare
21	¿El departamento de contabilidad realiza la verificación de los documentos de soporte para su acreditación?		✓	✓		
22	¿Los desembolsos de crédito son acreditados a la cuenta del prestatario o socio?	✓				
23	¿Existe algún documento que respalde la acreditación del crédito?	✓				Papeleta de retiro
24	¿La papeleta de retiro es autorizada por gerencia para su retiro?	✓				
25	¿Existe algún departamento específico que realice el pago y cobro de los créditos?	✓				Departamento de caja
26	¿El departamento de caja revisa que la papeleta de retiro tenga la correspondiente autorización del gerente?	✓				
27	¿La cajera verifica que los datos de la papeleta con los datos personales sean los correctos?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

25/28

DEPARTAMENTO : Créditos y cobranzas

PROCESO : Entrega de créditos a los clientes

RESPONSABLE : Oficial de créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
28	¿Existe algún custodio específico que se encargue del cuidado de las carpetas de los créditos?		✓	✓		Archivo Dpto. créditos
29	¿Una vez entregado el crédito se realiza el seguimiento de los pagos para evitar que la cartera de morosidad siga subiendo?		✓	✓		
30	¿Las carpetas de solicitud de créditos son receptadas por una sola persona?		✓	✓		Departamento de atención al cliente
31	¿Los débitos de los créditos se realizan de acuerdo a las fechas que deben pagar la letra?		✓		✓	
32	¿Si el cliente no se acerca a cancelar la letra se le notifica por teléfono?		✓		✓	
33	¿Se mantiene información de la central de riesgo?		✓	✓		
34	¿El comité de créditos se reúne semanalmente para la discusión y aprobación de las solicitudes de crédito?	✓				
35	¿Se realizan avalúos técnicos de las prendas o hipotecas?		✓	✓		
36	¿Se realiza la actualización de los avalúos de las garantías aceptadas?		✓		✓	
37	¿Los pagarés se guardan en la caja fuerte para mayor seguridad?		✓	✓		

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	C.C.I 26/28
--	---	----------------------------------

DEPARTAMENTO : Créditos y cobranzas

PROCESO : Entrega de créditos a los clientes

RESPONSABLE : Oficial de créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
38	¿Los pagarés son arqueados en forma regular para evitar sustracciones?		✓	✓		
39	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?		✓			Solo en el pagaré
40	¿Se entrega al cliente la copia de la liquidación de un préstamo?	✓				
41	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de empleados y de la dirección?		✓		✓	Aprueba comité de crédito
42	¿Está impedida la concesión de crédito en condiciones especiales al personal y directivos?		✓		✓	
43	¿Se realiza la actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?		✓		✓	
44	¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?		✓		✓	
45	¿Llevan un registro que indique cuantos préstamos han sido aprobados por ejemplo en un mes?		✓		✓	

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	C.C.I
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	27/28

DEPARTAMENTO : Créditos y Cobranzas

PROCESO : Recuperación de cartera

RESPONSABLE : Oficial de Créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
1	¿Utilizan estrategias a fin de evitar atraso en la cancelación de los créditos?		✓	✓		
2	¿Existen procedimientos para comunicar al cliente y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las operaciones?		✓	✓		
3	¿Para evitar la existencia de cartera vencida se comunica al cliente en caso de atraso alguna letra?	✓				
4	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?		✓	✓		
5	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?		✓	✓		
6	¿Contabilidad lleva un registro oportuno y apropiado sobre la morosidad de los clientes para tomar medidas respectivas?		✓	✓		
7	¿Una vez que se determina la existencia de la cartera vencida se da a conocer al Asesor Jurídico de la Cooperativa?		✓	✓		
8	¿El departamento de contabilidad notifica la existencia de cartera vencida al gerente?	✓				A través de informes

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I

28/28

DEPARTAMENTO : Créditos y Cobranzas

PROCESO : Recuperación de cartera

RESPONSABLE : Oficial de Créditos

Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTA		DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	>	<	
9	¿El gerente informa al departamento de créditos sobre el monto excesivo de la cartera vencida?	✓				
10	¿El asesor de créditos realiza un análisis de las causas por las que el cliente no realizó el pago a tiempo?		✓		✓	
11	¿El asesor de crédito utiliza algún documento para notificar la morosidad al cliente?		✓	✓		Realiza vía telefónica
12	¿Existe un plazo determinado para que el cliente se acerque a realizar el pago?		✓	✓		
13	¿Se realizan varias notificaciones al cliente antes de proceder al embargo?		✓	✓		
14	¿Existe un documento firmado por el deudor que pueda ser utilizado en el proceso de un juicio?	✓				Pagaré
15	¿Existe una persona específica que se encargue de realizar el planteamiento y seguimiento de los juicios por falta de pago?	✓				Asesor jurídico
16	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?		✓	✓		
17	¿Existe otra persona que deba realizar el pago si el cliente se negara hacerlo?	✓				Garante

ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR: GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

3.2. Descripción de la Propuesta

3.2.1. Justificación

La importancia de esta propuesta radica principalmente en que a través del diseño de un sistema de control interno, se puede suministrar a los asociados de la Cooperativa Virgen del Cisne los informes administrativos, contables, económicos y financieros adecuados, los mismos que facilitarán una mejor interpretación, y a su vez permitirán evaluar permanentemente la gestión y la toma de decisiones realizadas dentro de la Cooperativa.

El estudio de la situación actual permitió identificar varios fenómenos como el hecho que la Cooperativa no cuenta con un instrumento totalmente estructurado en cuanto a funciones y procedimientos que debe seguir el personal, las funciones asignadas hasta el momento han sido delegadas en base al juicio y apreciación de Gerencia, esto, por ende no ha permitido su crecimiento y mucho menos mejorar la calidad de los servicios a los asociados. Esta situación se evidencia o la podemos identificar en la existencia de duplicidad, mala segregación y la falta de separación de las funciones de ejecución, custodia y registro.

Los resultados de esta investigación servirán para aplicarlos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, así como también, pueden ser utilizados, en otras cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad y la provincia; por lo que será de gran beneficio social y económico para los socios de dichas organizaciones.

3.2.2. Objetivos de la Propuesta

3.2.2.1. Objetivo General

- Diseñar un manual de funciones y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, que permita fortalecer el control interno dentro de dicha entidad, promoviendo así la eficiencia, eficacia, y economía en cada una de sus actividades.

3.2.2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar y proponer un organigrama estructural acorde a las necesidades y realidad de la Cooperativa, que permita obtener una visión clara de la estructura organizativa de la misma.
- Identificar las funciones y responsabilidades que se deben ejecutar en cada área, con el fin de establecer una delegación de funciones basadas en el perfil profesional y cargo que desempeñan.
- Crear procedimientos aplicables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” de la ciudad de Latacunga, que permita procesar información oportuna, veraz y confiable, mediante la aplicación de políticas de carácter administrativo.

3.2.3. Análisis de Factibilidad de la Propuesta

Este trabajo investigativo ha tenido una gran acogida por parte de los Directivos y empleados de la Cooperativa, pues ellos, están consientes que el control interno será de gran ayuda en el área administrativa y contable, razón por la cual las investigadoras consideran que su implantación será factible, ya que además de servir de guía para lo empleados actuales, serán de gran ayuda para aquellos trabajadores que se integren a dicha institución.

3.2.4. Diseño del Sistema de Control Interno

Para diseñar, implementar y mantener un adecuado y sólido sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne es necesario que se considere lo siguiente:

- Establecer claramente los objetivos y metas que se desea alcanzar.
- Implementar políticas, normas y manuales de procedimientos para los distintos departamentos que conforman esta institución financiera.
- Determinar las medidas de control y evaluación sobre las operaciones ejecutadas y sus resultados.
- Adoptar medidas pertinentes para corregir cualquier desviación.
- Dar a conocer a cada uno de los empleados de la Cooperativa los objetivos y la manera como alcanzarlos.

Lo más importante de la implantación de un adecuado sistema de control interno es alcanzar la mejor organización, lo que implica una adecuada designación y segregación de funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados.

Las tesis han considerado que parte fundamental de un sistema de control interno es la existencia de manuales de funciones y procedimientos, ya que estos instrumentos sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información o instrucciones sobre políticas, organización, funciones, procedimientos, etc., que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas, y esto es precisamente lo que busca alcanzar un buen control interno.

Por lo expuesto anteriormente, las tesis han visto conveniente proponer una nueva estructura organizacional y en base a ella diseñar dichos manuales, los mismos que se presentan a continuación:

3.2.4.1. Manual de Funciones

3.2.4.1.1. Introducción.

El presente manual de funciones para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y sencilla acerca de la descripción de puestos, el perfil y las funciones que deben cumplir cada uno de los empleados que forman parte de esta institución, con el único fin, de elevar los niveles de eficiencia y eficacia del personal.

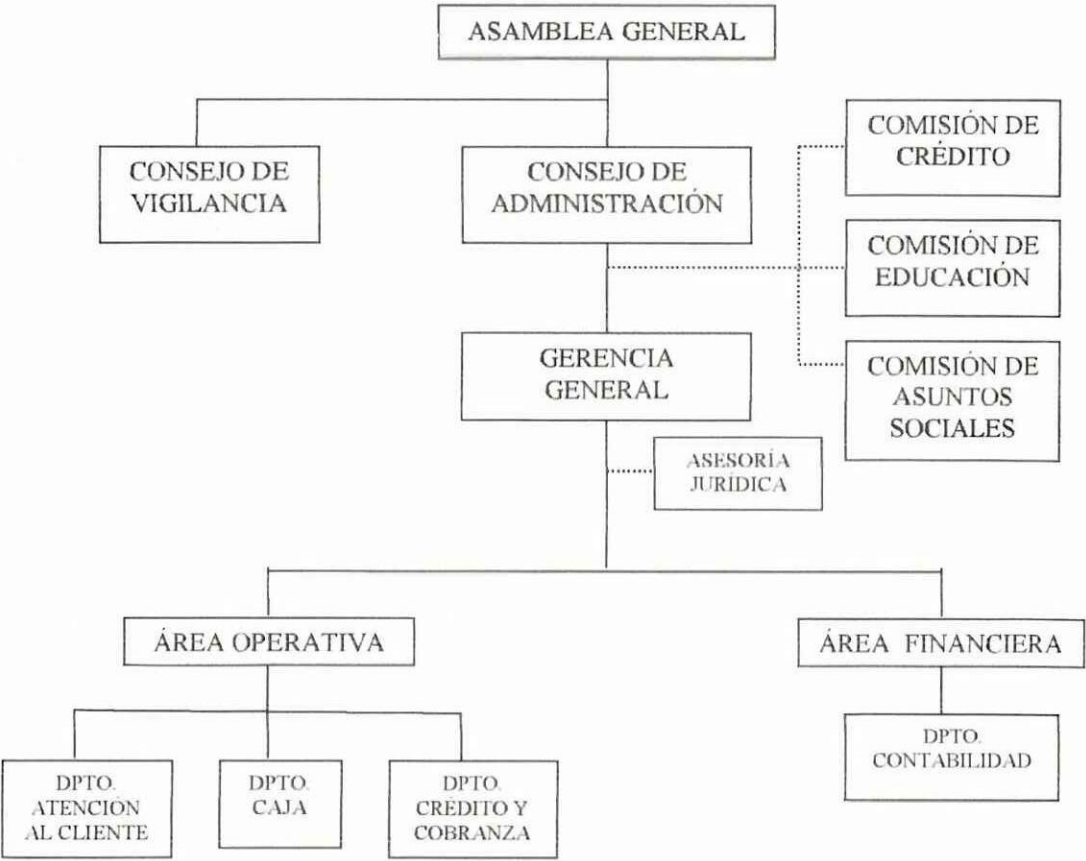
Este manual pretende servir como instrumento de apoyo para mejorar la administración del talento humano que forma parte de la Cooperativa y en particular los aspectos relacionados con su selección, distribución de labores, capacitación, desarrollo y ejecución del trabajo, logrando de esta forma que el accionar del personal este en constante vinculación con los objetivos y misión que persigue dicha institución.

3.2.4.1.2. Objetivo general del manual.

El presente manual tiene por objeto normar las funciones y determinar los procedimientos que deben llevar a cabo las áreas administrativas y operativas de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.”, estableciendo de manera clara y formal la razón de ser de cada cargo y determinando sus principales funciones, responsabilidades y requisitos de educación, capacitación y experiencia laboral.

3.2.4.1.3. Organigrama estructural propuesto.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO "VIRGEN DEL CISNE"



SIMBOLOGÍA	
—————	LINEAS DE AUTORIDAD, MANDO Y REPORTE
.....	LINEAS DE COORDINACIÓN Y/O ASESORÍA

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui
FECHA DE ELABORACIÓN: Mayo del 2007

El organigrama presentado anteriormente se lo ha dividido en 5 niveles: Nivel
Legislador, Ejecutivo, Asesor, Operativo y Financiero.

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

- **Asamblea general:** Es la máxima autoridad y sus decisiones son obligatorias para todos los socios, sus atribuciones y deberes, según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, 2007, (Art. 24), son las siguientes:

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

- **Consejo de administración:** Es el órgano directivo de la Cooperativa y sus funciones, según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, 2007, (Art. 33), son las siguientes:
 - a) Dictar las normas generales de administración interna.
 - b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.
 - c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias.
 - d) Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y Subgerente, Administradores, Jefes de Oficinas y empleados caucionados.
 - e) Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa.
 - f) Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la Cooperativa, la caución que juzgare conveniente.
 - g) Autorizar los contratos en los que intervenga la cooperativa, en la cuantía que fije el estatuto.
 - h) Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al estatuto.
 - i) Elaborar la pro-forma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General.
 - j) Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual y los balances semestrales de la cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia.
 - k) Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de reformas al estatuto.
 - l) tificados de aportación, que sólo
podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa.
 - m) Sesionar una vez por semana.
 - n) Las demás atribuciones que le señalen el estatuto y el Reglamento Interno.

- **Consejo de vigilancia:** Es el órgano de fiscalización de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia y de los demás estamentos de la Cooperativa y sus funciones, según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, 2007, (Art. 34), son las siguientes:
 - a) Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la cooperativa.
 - b) Controlar el movimiento económico de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General.
 - c) Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección.
 - d) Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración.
 - e) Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometa bienes o crédito de la Cooperativa cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el estatuto.
 - f) Sesionar una vez por semana.
 - g) Las demás atribuciones que le confieran el estatuto y el Reglamento Interno.

El Nivel Ejecutivo está integrado por la Gerencia General. El gerente general es el representante legal de la Cooperativa y es el responsable del funcionamiento institucional y por tanto del diseño y mantenimiento del sistema de control interno. Además debe planificar y coordinar la ejecución de las políticas internas. Sus deberes y atribuciones, se detallan en el manual de funciones para el personal que se describe posteriormente.

El Nivel Asesor se encuentra conformado por la comisión de crédito, la comisión de educación, la comisión de asuntos sociales y Asesoría Legal, que

están vinculados laboralmente a la organización, pero funcionalmente son independientes.

- **Comisión de crédito:** Es la encargada de estudiar, evaluar, aprobar o denegar las solicitudes de préstamos de los socios.
- **Comisión de educación:** Tiene a su cargo la formación cultural y doctrinaria de los socios de la Cooperativa.
- **Comisión de asuntos sociales:** Tiene por finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de sus miembros.
- **Asesoría legal:** Su finalidad es lograr que la Cooperativa cuente con un servicio de asesoramiento y consultoría eficaz y oportuna, además su función radica en representar eficientemente en los procesos judiciales y extrajudiciales, en los que la Cooperativa fuera parte, con socios y/o terceros.

El Nivel Operativo abarca los Departamentos de Caja, Crédito y Cobranzas y Atención al Cliente, que son los encargados de llevar a cabo las tareas vinculadas directamente con el objetivo social de la Cooperativa, es decir la captación de recursos monetarios y la colocación de estos en operaciones de crédito.

El Nivel Financiero está conformado por el Departamento de Contabilidad, que constituye una unidad administrativa encargada del procesamiento y registro de las operaciones que diariamente realiza la Cooperativa, con el propósito de emitir reportes contables y financieros que les sirvan a la Gerencia y Consejo de Administración, como una herramienta útil para la toma de decisiones, así como para el control que lleva a cabo el Consejo de Vigilancia

Las funciones que corresponden a los departamentos que integran el nivel ejecutivo, operativo y financiero, se detallarán en el manual de funciones para el Personal que se presentan a continuación.

3.2.4.1.4. Descripción de funciones.

3.2.4.1.4.1. GÉRENCIA GENERAL

➤ IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA	: COAC "VIRGEN DEL CISNE"
SECCIÓN	: ADMINISTRATIVO
TITULO DEL PUESTO	: GERENTE GENERAL
REPORTA A	: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

➤ RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El Gerente General es el representante legal y judicial de la Institución Financiera; su responsabilidad es encaminar a dicha institución hacia la meta establecida, incentivando al personal al desempeño eficiente y eficaz en sus acciones emprendidas, gracias a su labor ética y profesional en sus actividades. Para su gestión administrativa y de control mantiene relación funcional directa con: el Consejo de Administración y Vigilancia y por su función mantiene relación con todas las áreas de la Cooperativa para supervisar y coordinar la buena marcha de la institución.

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

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

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa

- Cumplir y hacer cumplir la Ley, Estatutos, Reglamentos, y todas las disposiciones de la Asamblea General, Consejo de Administración y del Organismo de Control (Ministerio de Bienestar Social).
- Firmar cheques, junto con el Presidente.
- Endosar y cancelar cheques, letras de cambio, pagarés, otros documentos de crédito y ejecutivos, relacionados con la actividad económica de la Cooperativa y las que tengan que hacerlo conjuntamente con los empleados de acuerdo a lo estipulado.
- Informar por escrito al Consejo de Administración, sobre los créditos concedidos.
- Elaborar y presentar para aprobación del Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la Cooperativa, estos dos últimos hasta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar, mensualmente, al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la Cooperativa y sobre los resultados alcanzados con respecto al plan estratégico.
- Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.
- Contratar, remover y sancionar, de acuerdo a las políticas que fije el Consejo de Administración a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad.
- Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la Cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con la Ley.
- Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno.
- Delegar o revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios de la Cooperativa, para lo que informará previamente al Consejo de

Administración, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal.

- Presidir el Comité de Crédito de la Cooperativa y los que determinen las normas de la Ley de Cooperativas.
- Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación;
- Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.
- Cada vez que se produzcan cambios en la nómina de integrantes del Consejo de Administración, el Gerente General o quien haga sus veces, deberá remitir a la Superintendencia, en el plazo de ocho días una certificación con la lista de la nueva integración.
- Presentar al Consejo de Administración un informe anual de su gestión así como los posibles proyectos a llevarse a cabo.
- Autorizar el pago de los gastos contemplados en el presupuesto
- Convocar a asamblea ordinaria o extraordinaria.
- Convocar a reunión extraordinaria al Consejo de Administración, Comités o Comisiones cuando lo juzgue indispensable.
- Participar en la deliberación de las sesiones del Consejo sin derecho a voto.
- Elaborar el proyecto de distribución de excedentes, en cada ejercicio y ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.
- Administrar los recursos humanos y económicos de la Cooperativa, considerando que estos pertenecen a los asociados y no responden al interés particular.
- Comunicar los objetivos de la Cooperativa y resolver problemas cuando se presenten.
- Rendir la caución pertinente.
- Motivar, proponer y dar a conocer al personal los beneficios de la institución.
- Elaborar y proponer el distributivo de sueldos.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.
- Custodiar la caja fuerte.

- Las demás funciones determinadas por la Ley, el Estatuto, Reglamento Interno, las normas de la Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia y el estatuto social.

➤ **RELACIONES PRINCIPALES**

RELACIONES INTERNAS

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

RELACIONES EXTERNAS

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Socios

➤ **REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO**

EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Título profesional en:

- Administración de Empresas
- Finanzas
- Economía
- Auditoría
- Algún título afín a este puesto

CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Administración
- Contabilidad
- Computación (Paquetes de Office)
- Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero

- Análisis e Interpretación de Estados Financieros
- Legislación laboral ecuatoriana

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Integridad, moral y ética profesional
- Responsabilidad
- Pensamiento analítico
- Iniciativa, identificación y solución de problemas
- Orientación al logro de objetivos
- Liderazgo
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Supervisión de personal
- Habilidad de negociación
- Trabajo en equipo y cooperación

EXPERIENCIA

Para ocupar este puesto se requiere de una experiencia mínima de 2 años como administrador, director o responsable de áreas de negocios de Cooperativas u otras instituciones financieras, y no encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones establecidas en la Ley de Cooperativas.

3.2.4.1.4.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

➤ IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INST. FINANCIERA : COAC "VIRGEN DEL CISNE"
SECCION : OPERATIVO
TITULO DEL PUESTO : ATENCIÓN AL CLIENTE
REPORTA A : GERENCIA

➤ RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El encargado de Atención al Cliente es responsable de brindar la información necesaria y suficiente, en la venta de todos los productos y servicios que se ofrece en la Institución, de manera que el cliente quede satisfecho por la información proporcionada, también debe manejar la persuasión, ya que de él depende la captación o no de nuevos clientes. Para esto deberá atenderles con eficiencia, ser cordial y atento en el trato con los clientes.

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones que se deben ejecutar en este departamento son las siguientes:

- Aperturar y activar libretas.
- Realizar todo cambio de datos personales que el socio solicite.
- Acatar las decisiones de los órganos de mayor jerarquía.
- Bloquear cuentas por pérdidas de libretas
- Brindar la correcta información a los socios de los saldos de sus cuentas.
- Archiva los Pagos vigentes de los socios que tienen saldo de préstamos.
- Asiste a las reuniones de entrenamiento y capacitación convocadas por Gerencia.

- Informar a los clientes sobre los servicios y productos financieros que ofrece la Cooperativa.
- Coordina y confecciona las comunicaciones con socios y otros departamentos por acciones inherentes a su cargo.
- Interviene en los embargos y remates derivados de cobranzas ejecutivas, previa coordinación con su Jefe inmediato.
- Realiza las estadísticas mensuales y anuales de nuevas cuentas otorgadas.
- Cuidar de la buena conservación y mantenimiento de todo el equipo, mobiliario y enseres de la oficina bajo su responsabilidad.
- Cumplir con cualquier otra obligación que se le asigne su jefe inmediato y/o Gerencia.
- Mantener relaciones humanas adecuadas con el cliente interno y externo.

➤ **RELACIONES PRINCIPALES**

RELACIONES INTERNAS

- Gerencia
- Contabilidad
- Crédito y cobranzas
- Caja

RELACIONES EXTERNAS

- Socios

➤ **REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO**

EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

- Título Profesional en Administración de empresas, marketing o carreras afines.

CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Computación

- Contabilidad
- Administración
- Sistema Cooperativo

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Habilidad de comunicación
- Excelentes relaciones humanas
- Personalidad carismática y proactiva
- Responsabilidad
- Iniciativa, identificación y solución de problemas
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Trabajo en equipo y cooperación
- Excelente presencia

EXPERIENCIA

Para laborar en este cargo se requiere tener mínimo un año de experiencia en puestos similares.

3.2.4.1.4.3. CAJA

➤ IDENTIFICACION DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA:	COAC "VIRGEN DEL CISNE"
SECCION	: OPERATIVO
TITULO DEL PUESTO	: RECIBIDOR/PAGADOR
REPORTA A	: CONTABILIDAD

➤ RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El recibidor pagador es responsable de receptar y pagar valores por concepto de operaciones solicitadas por los socios ya sean retiros, depósitos, etc., el encargado de este puesto debe tener mucho cuidado en la entrega y retiro del dinero, a fin de evitar recibir billetes falsos. Esto lo debe realizar de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera, para lo cual el encargado debe tener experiencia, buenas relaciones interpersonales, gran capacidad para trabajar bajo presión.

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones que debe desempeñar en este departamento son las siguientes:

- Receptar depósitos de ahorros y pago de cuotas mensuales de créditos entregados.
- Entregar retiros de ahorros y pagos de créditos, previa identificación de la persona que cobra, verificación de firmas del girador y conformidad de saldos.
- Efectuar la entrega de dinero en efectivo o en cheques para realizar los depósitos en el Banco de acuerdo al Cierre Diario de Ingresos.

- Manejar correctamente el fondo de cambio y todos los valores que ingresen a la Cooperativa por ventanilla, los faltantes, sobrantes o diferencias que resulten después del cuadre diario serán de su responsabilidad.
- Elaborar papeletas por pago de préstamos.
- Solicitar suministros y materiales que requiera para el desempeño de sus funciones.
- Cuidar de la buena conservación y mantenimiento de todo el equipo, mobiliario y enceres de la oficina bajo su responsabilidad.
- Asistir a reuniones y comisiones que se le encargue cuando la naturaleza de sus funciones así lo requiera y a reuniones de entrenamiento.
- Brindar la información necesaria al socio para la mejor realización de sus operaciones y emitir sus estados de cuenta.
- Coordinar con el Jefe de su área las labores que le han sido asignadas.
- Formular hojas estadísticas semanales de Ingreso y Egreso, y remitir a Contabilidad oportunamente.
- Cualquier otra función compatible con su puesto, que le asigne su Jefe inmediato.

➤ **RELACIONES PRINCIPALES**

RELACIONES INTERNAS

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

RELACIONES EXTERNAS

- Socios

➤ REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

- Título de Bachiller en Comercio y Administración o ciencias afines

CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Computación (Paquetes Utilitarios)
- Contabilidad.
- Sistema Cooperativo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Honradez y probidad en el manejo de todos los valores a su cargo
- Integridad, moral y ética profesional
- Habilidad de análisis numérico
- Trabajo en equipo y cooperación
- Ser proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Buena presencia
- Capacidad de Trabajo bajo presión

EXPERIENCIA

Para ocupar este puesto de trabajo se requiere una mínima experiencia de 6 meses en posiciones similares.

3.2.4.1.4.4. CRÉDITOS Y COBRANZAS

➤ IDENTIFICACION DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA:	COAC "VIRGEN DEL CISNE"
SECCION	: OPERATIVO
TITULO DEL PUESTO	: OFICIAL DE CRÉDITO
REPORTA A	: CONTABILIDAD

➤ RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El encargado de este puesto de trabajo es responsable de conseguir que los asociados, queden satisfechos con la tramitación de sus préstamos así como con las condiciones, orientación, operatividad y trato personal. Además de que cada solicitud de préstamo cuenta con la veracidad y eficiencia que cada caso requiere, para lograr una solvencia en las garantías y el menor riesgo en la recuperación de los créditos

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que se deben ejecutar en este puesto de trabajo son las siguientes:

- Atender con excelencia a los socio y dar información de los servicios que presta la institución
- Receptar y revisar los documentos de los sujetos de crédito.
- Visitar, evaluar y calificar el negocio, servicios, producción y/o comercio de los socios, analizando la situación financiera y el impacto que puede producir el crédito en la capacidad de pago del cliente.
- Promocionar y colocar en el campo de micro-créditos en su localidad y alrededores.
- Analizar los créditos

- Recomendar la aprobación de las solicitudes, en base al análisis y calificación del sujeto de crédito y garante(s).
- Hacer firmar los pagarés y tablas de amortización verificando que las rúbricas sean exactas en presencia de funcionario.
- Administrar, dar seguimiento a los créditos y recuperación de cartera
- Controlar diariamente el vencimiento de la cartera de crédito y recordar al cliente la fecha de pago.
- Notificar al cliente sobre su atraso en el pago del crédito mediante un documento
- Ingresar los datos del cliente sobre los créditos en el sistema y emitir su opinión técnica.
- Archivar las carpetas personales de los socios.
- Entregar con informe los pagarés que correspondan a su serie numérica, una vez procesado el crédito a Atención al Cliente para su custodia.
- Realizar los pedidos de suministros y materiales que requiera para el desempeño de sus funciones.
- Cuidar de la buena conservación y mantenimiento de todo el equipo, mobiliario y enseres de la oficina bajo su responsabilidad.
- Verificación de información con instituciones financieras de los créditos.
- Las demás funciones y tareas relacionadas con su puesto, que le asigne su Jefe inmediato, de conformidad con las necesidades de la institución.

➤ **RELACIONES PRINCIPALES**

RELACIONES INTERNAS

- Gerencia
- Comité de Crédito
- Contador
- Caja
- Atención al Cliente

RELACIONES EXTERNAS

- Socios
- Colectividad

➤ REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Título Profesional en:

- Administración de Empresas
- Contabilidad
- Marketing
- Finanzas
- Economía
- Alguna carrera afín

CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Computación (Paquetes utilitarios)
- Contabilidad.
- Manejo del sistema cooperativo
- Análisis de estados financieros
- Evaluación y reevaluación de créditos
- Experiencia en establecer y mantener contacto con bancos y entidades financieras.
- Experiencia en visitas de análisis crediticio a clientes.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Integridad, moral y ética profesional
- Conocimiento del entorno
- Liderazgo
- Habilidad de comunicación
- Orientación de servicio
- Planificación y organización

- Pensamiento analítico
- Buenas relaciones interpersonales
- Ser responsable y proactivo
- Excelente presencia
- Trabajo en equipo y cooperación
- Capacidad para trabajar bajo presión

EXPERIENCIA

Para ocupar este puesto de trabajo se requiere de 1 año de experiencia en posiciones similares.

3.2.4.1.4.5. CONTABILIDAD

➤ IDENTIFICACION DEL PUESTO

INST. FINANCIERA : COAC "VIRGEN DEL CISNE"
SECCION : ADMINISTRATIVO
TITULO DEL PUESTO : CONTADOR GENERAL
REPORTA A : GERENCIA

➤ RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El Contador es responsable de realizar, organizar, dirigir y supervisar todas las actividades, operaciones y procesos relacionados con la contabilidad general, como es: la preparación y emisión de balances, de estados de situación financiera y otros informes complementarios en las fechas previstas, tanto para la Institución Financiera como para entidades fiscales, controlando la exactitud, veracidad y confiabilidad de los datos contenidos en estos documentos. Prepara análisis e índices financieros, atiende obligaciones sociales y tributarias de la Cooperativa, basándose en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, procedimientos establecidos, normas y leyes aplicables, para que de esta manera se pueda proporcionar una información financiera clara, precisa, oportuna y veraz para la toma de decisiones.

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que debe desempeñar en este departamento son las siguientes:

- Preparar el Plan General de cuentas
- Organiza, lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo, de acuerdo a las

leyes y reglamentos vigentes y en concordancia a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

- Elabora y legaliza los roles de pago y provisión de beneficios sociales.
- Registrar todos los comprobantes en los libros de contabilidad y/o en el sistema.
- Elabora, presenta y legaliza los estados financieros de la Cooperativa, para el envío a los Organismos de Control y análisis de Gerencia y Directivos
- Realizar tareas relacionadas con la preparación y elaboración de flujo de caja periódicamente y de fin de ejercicio, para establecer los requerimientos de liquidez diaria semanal y mensual e informar a Gerencia oportunamente
- Entrega cheques girados a favor de proveedores, por compras de bienes y servicios, previamente autorizados.
- Efectúa las provisiones para cuentas incobrables, depreciaciones, amortizaciones y otros conforme a las normas legales vigentes.
- Elaboración de informes para presentación a Gerencia para la toma de decisiones.
- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias en materia tributaria.
- Elaborar los Estados Financieros mensuales y de fin del ejercicio con los correspondientes análisis que serán presentados en cada oportunidad a la Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, junto con el informe de la situación financiera y cualquier otra información necesaria para la toma de decisiones.
- Realizar los inventarios de activos fijos, suministros y otros a que hubiere lugar.
- Realizar arqueos de caja, de documentos (pagarés) y de bienes, en forma intempestiva y cuando considere necesario.
- Revisar que todos los cheques girados se ajusten a las cifras y conceptos autorizados.
- Controlar y efectuar el pago oportuno de las obligaciones periódicas de la Cooperativa

- Atiende los requerimientos de Gerencia. Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración, mediante informes.
- Coordina la realización de las operaciones con los Bancos
- Efectuar declaraciones de impuestos y anexos de acuerdo a la fecha de vencimiento.
- Verificar la validez de las facturas de los proveedores.
- Asesorar a Gerencia General en planes, programas, políticas salariales y en la Administración de Recursos Humanos.
- Coordinar con Gerencia General los horarios y turnos de trabajo de acuerdo a la Ley y a los intereses institucionales.
- Gestionar y mantener actualizado el registro de firmas autorizadas de acuerdo al reglamento emitido por el Consejo de Administración.
- Cualquier otra función compatible con su puesto que le asigne Gerencia y de conformidad a Ley sea de su competencia.

➤ **RELACIONES PRINCIPALES**

RELACIONES INTERNAS

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

RELACIONES EXTERNAS

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Servicio de Rentas Internas

➤ **REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO**

EDUCACION FORMAL REQUERIDA

- Título profesional en Contabilidad y Auditoría

CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Computación
- Tributación
- Contabilidad
- Análisis financiero.
- Manejo del sistema financiero

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Integridad, moral y ética profesional
- Pensamiento crítico, analítico, sintético, generación de ideas
- Trabajo en equipo
- Espíritu de lucha
- Sentido de responsabilidad
- Habilidad de comunicación
- Ser proactivo
- Excelente presencia
- Capacidad para trabajar bajo presión

EXPERIENCIA

Para ocupar este puesto se requiere de mínimo 1 año de experiencia en posiciones similares a este puesto de trabajo.

3.2.4.2. Manual de Procedimientos

3.2.4.2.1. Introducción.

El presente manual de procedimientos, ha sido elaborado con el único afán de proveer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de una herramienta fundamental para el personal que tiene a su cargo la realización de procesos, pues en él se refleja el funcionamiento interno de la Cooperativa y se describe cada una de las actividades que debe seguir el personal en la realización de las funciones tanto de las unidades financieras, administrativas, como operativas.

Además en este manual se precisa la responsabilidad y participación de cada departamento en cada fase de un proceso, facilitando de esta manera la separación de las funciones de ejecución, custodia y registro, que son aspectos fundamentales para llevar a cabo el correcto desarrollo de las actividades dentro de dicha institución.

En este manual se deja plasmada la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades que forman parte de la Cooperativa, facilitando de esta forma las labores de auditoría, la evaluación del control interno y la vigilancia, pero sobre todo este manual, constituirá una base para que el personal reflexione sobre si sus actividades están o no siendo realizadas adecuadamente.

3.2.4.2.2. Objetivo general del manual.

El objetivo que persigue este manual es determinar procedimientos que normen y guíen las diferentes actividades ejecutadas por el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia operacional.

3.2.4.2.3. Descripción de procedimientos.

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

Cada uno de estos procesos han sido descritos en forma narrativa y luego han sido representados en diagramas de flujo, en los cuales se observarán áreas pintadas de color rojo que muestran que las debilidades de control detectadas en la evaluación de control interno han sido tomadas en cuenta. Finalmente en base a los procesos se han establecido ciertas políticas que podrían ser aplicables en dicha entidad financiera.

3.2.4.2.3.1. Procesos Administrativos: En esta clasificación se ubican aquellos procesos relacionados con el manejo y actuación del personal. Dentro de los principales tenemos:

- Selección y contratación del personal
- Reemplazo de la persona responsable de caja fuerte.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Gerencia

PROCESO : Selección y contratación de personal

RESPONSABLE : Gerente

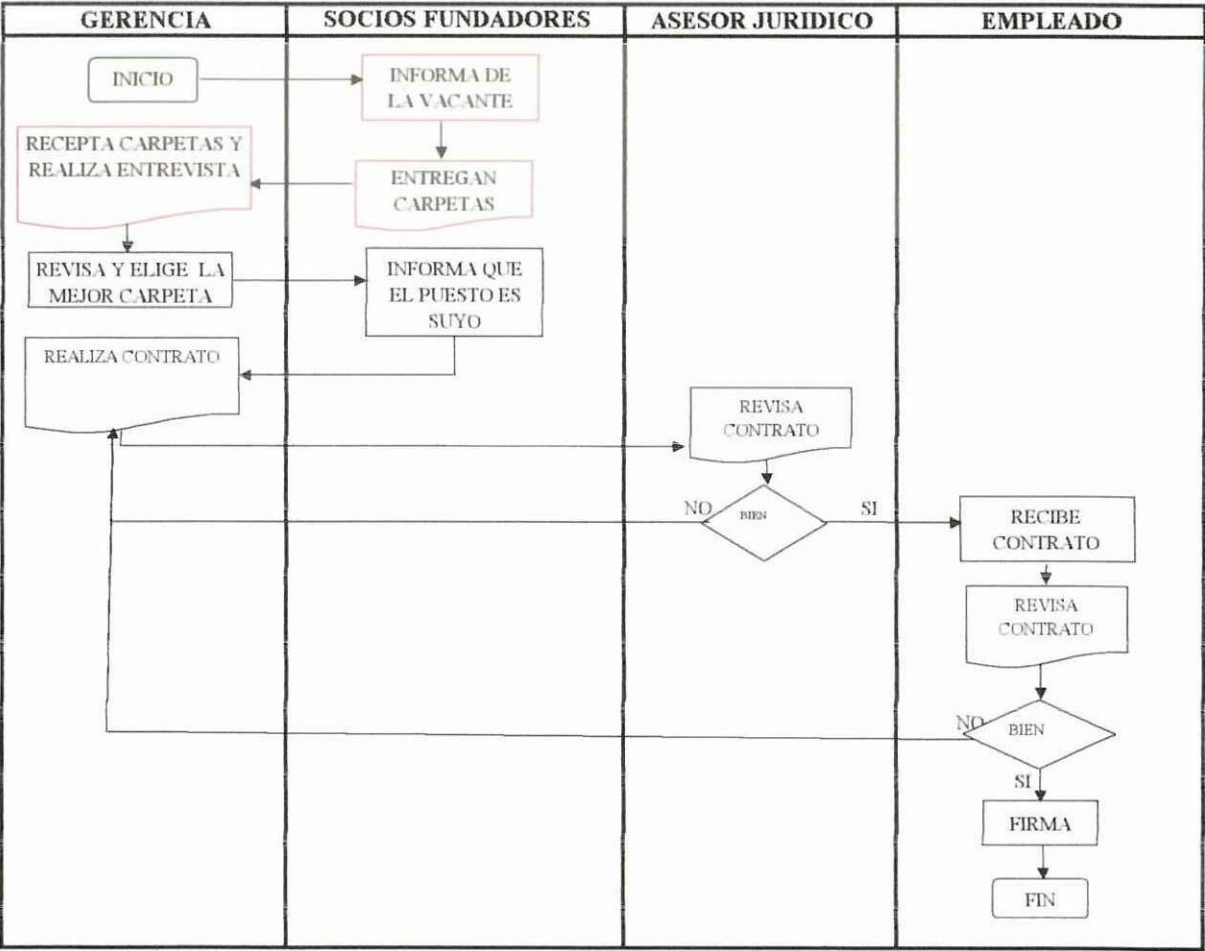
ACTIVIDADES

- Gerencia en una Asamblea General informa a los socios fundadores, que la Cooperativa necesita personal por lo que los interesados en ocupar el nuevo puesto y/o vacante, deberán acercarse a dejar las carpetas en la Gerencia de la Cooperativa.
- Los socios interesados entregan sus carpetas en Gerencia.
- Gerencia recepta las carpetas y al mismo tiempo realiza la entrevista a los aspirantes.
- Gerencia revisa las carpetas receptadas y elige la persona más idónea.
- Gerencia comunica vía telefónica al beneficiado, para que se presente en la Cooperativa.
- Después de la selección, Gerencia procede a la elaboración del contrato (ver ANEXO 6), el mismo que se realiza primero para tres meses y luego para un año.
- Luego el contrato es enviado al asesor jurídico de la Cooperativa para que lo revise.
- Si todo esta correcto, este puede ser entregado al empleado caso contrario, lo devuelve al Gerente de la Cooperativa, para que lo modifique.
- El empleado revisa el contrato si todo está bien lo firma, caso contrario lo devuelve a Gerencia.

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO N° 1

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO : GERENCIA
PROCESO : SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
RESPONSABLE : GERENTE



ELABORADO POR :WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- La Cooperativa durante los diez primeros años de funcionamiento solo podrá contratar como empleados a las personas que sean socios fundadores, una vez que no existan entre los socios fundadores personas dispuestas a cubrir diferentes áreas dentro de la Cooperativa se dará la oportunidad de cubrir dichas vacantes a sus hijos. En el caso extremo que durante este lapso de tiempo no existieren socios fundadores o hijos de ellos, que ocupen los diferentes cargos se contratará personas externas que no sean necesariamente socios fundadores.
- La Cooperativa contratará al personal a prueba para tres meses, y en el caso de demostrar eficiencia y eficacia se renovará el contrato para un año.
- La remuneración del contrato a prueba será del básico, el mismo que es de \$170 más los beneficios de ley.
- El personal que haya sido contratado deberá ser afiliado al IESS, inmediatamente, después de haber firmado el respectivo contrato.
- Una vez que el empleado firme el contrato tiene la obligación de no revelar la información confidencial de la Cooperativa a terceras personas.
- El horario de trabajo del personal es de 8h00 A.M. a 17h00 P.M.
- Todo el personal deberá colaborar en el aseo de la Cooperativa, para que de esta manera se pueda abrir las puertas al público a las 08h30 A.M.
- El personal tendrá derecho a máximo 25 horas de permiso recuperables al año, y estos deberán ser solicitados con al menos 24 horas de anticipación, salvo casos extremos en los que se presentará la justificación pertinente.

- El personal tendrá derecho a vacaciones de 15 días, cada año.
- La revisión de los sueldos de los empleados se hará cada año.
- La inasistencia del personal que no haya solicitado permiso, será sancionada con el descuento de un valor equivalente al 50% de un día laborable.
- Los atrasos del personal serán sancionados con la aplicación de una multa, la misma que será calculada en base a los ingresos percibidos por el empleado.

Multa = Total Ingresos/30 días del mes/8 horas diarias/60 minutos* tiempo de atraso en minutos

Ejemplo:

Multa = $400/30 = 13.33/8 = 1.67/60 = 0.028 * 15 = 0.42$ USD

\$ 0.42 por 15 minutos de atraso

- El personal que haya incumplido cualquiera de estas políticas o haya incurrido en acciones anti-éticas, será amonestado verbalmente 2 veces, luego se le entregará 3 memos escritos y por último si reincide será despedido.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Gerencia

PROCESO : Reemplazo de la persona responsable de caja fuerte

RESPONSABLE : Contadora

ACTIVIDADES

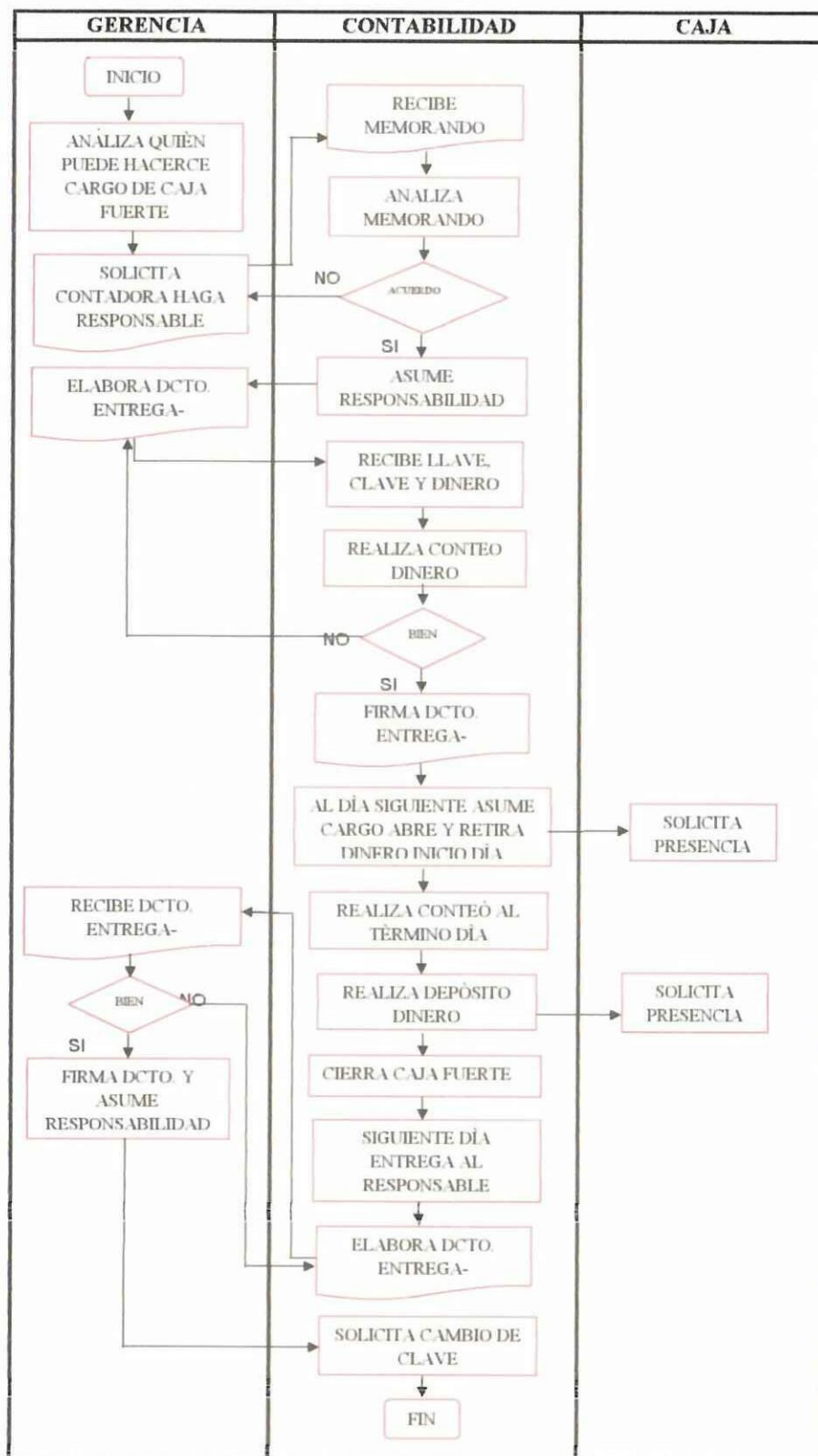
- Gerencia realiza un análisis para determinar quien puede remplazar en caso de ausencia del custodio de caja fuerte.
- Gerencia elabora un memorando (ver ANEXO 7), solicitando a la contadora, se haga responsable de caja fuerte durante la ausencia del custodio.
- La contadora lo analiza si es conveniente hacerse cargo de caja fuerte en caso de ausencia.
- Si la contadora acepta asume la responsabilidad, caso contrario Gerencia lo analizan nuevamente.
- Gerencia en caso de ausentarse solicita la presencia de la contadora y cajera con un día de anticipación para hacer la entrega de la llave y la clave de caja fuerte mediante el respaldo de un documento de entrega-recepción (ver ANEXO 8).
- La Contadora habré la caja fuerte en presencia de Gerencia y Cajera y realiza un conteo del dinero existente en ese momento.
- Si todo esta bien, firman el documento de entrega/recepción y presencia como un respaldo, caso contrario no asume responsabilidad.
- Al siguiente día asume la responsabilidad la contadora de caja fuerte.
- La contadora habré caja fuerte en presencia de la cajera para retirar el dinero para iniciar el día.
- Al término del día después de realizar la revisión respectiva realiza el depósito del dinero en caja fuerte existente en ese momento, en presencia de la cajera.
- Después del depósito cierra la caja fuerte tomando todas las medidas de precaución.
- Al día siguiente mediante un documento de entrega/recepción, transfiere la llave, clave y dinero al responsable de caja fuerte.

- Gerencia revisa que todo este bien, si todo está bien firma el documento de entrega/recepción, como también firma la cajera como presenciante, caso contrario se devuelve a la contadora para que revise nuevamente.
- La contadora solicita el cambio de clave inmediatamente para deslindarse de cualquier responsabilidad.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO Nº 2**

**D.F.
1/1**

DEPARTAMENTO: GERENCIA
PROCESO : AUSENCIA DEL RESPONSABLE DE CAJA FUERTE
RESPONSABLE : CONTABILIDAD



ELABORADO POR : WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- En el caso de ausencia del custodio de caja fuerte quién tomará la responsabilidad de custodiar temporalmente caja fuerte será la contadora.
- Será responsable por pérdida o sustracción del dinero de caja fuerte aquella persona que en ese momento sea la encargada de salvaguardar el dinero de caja fuerte.
- Al reintegro del custodio de caja fuerte se deberá realizar el cambio de clave, la misma que deberá ser conocida únicamente por el custodio.
- El tiempo del cambio de clave será máximo de 24 horas, contado desde la hora de entrega al responsable.
- El custodio temporal o permanente de caja fuerte debe recibir o entregar el dinero de caja fuerte previo un conteo del mismo, dejando constancia por escrito.

3.2.4.2.2. Procesos Contables-Financieros.- En esta clasificación se ubican los procesos relacionados con el manejo del dinero de la Cooperativa en diversos aspectos y aquellos que tengan que ver con la obtención de reportes contables y financieros. Entre los principales tenemos:

- Depósito del dinero de caja fuerte en las instituciones financieras
- Retiro de caja fuerte para el inicio de operaciones
- Pago de remuneraciones
- Realización y pago de compras
- Manejo de caja chica
- Obtención, revisión y aprobación de la información contable



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Retiro de Caja Fuerte para el inicio de las operaciones

RESPONSABLE : Gerente/Contadora/Cajera

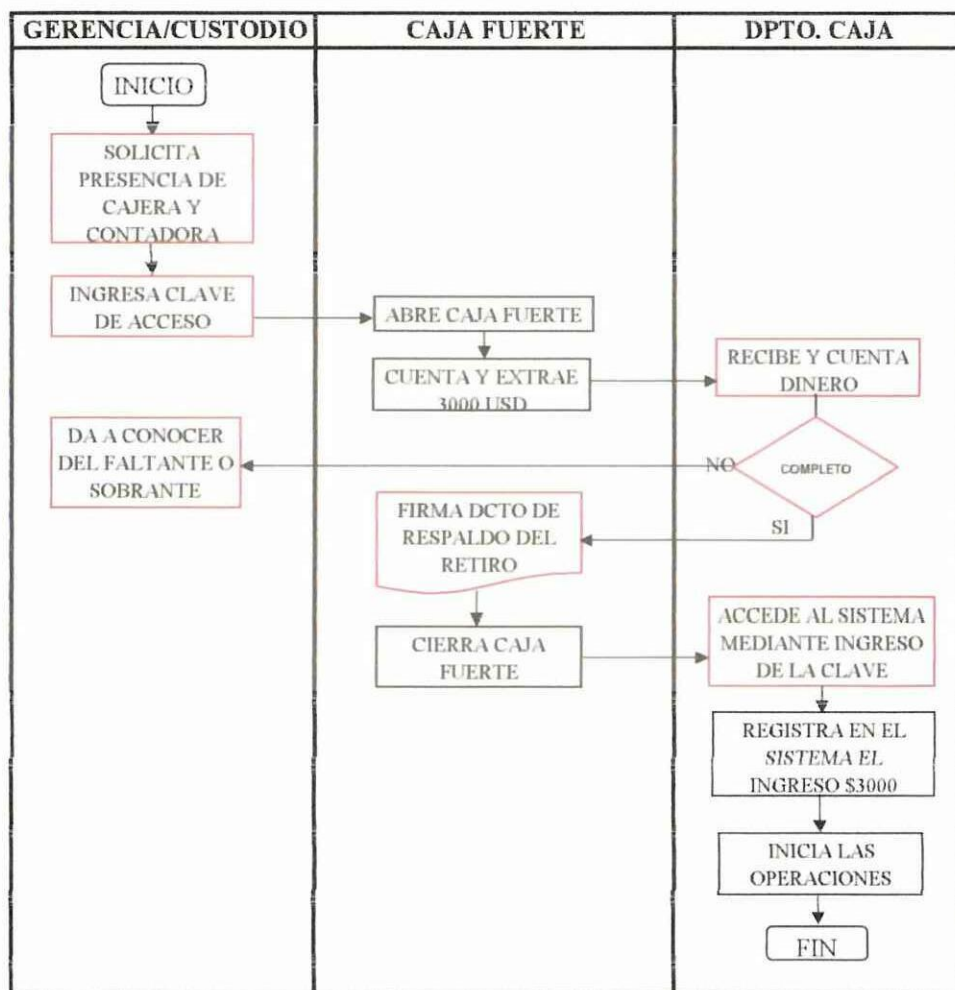
ACTIVIDADES

- Al inicio del día Gerencia solicita la presencia de la contadora y la cajera en caja fuerte.
- Se procede a abrir la caja fuerte, para ello el custodio ingresa la clave de acceso.
- Una vez abierta la caja fuerte el custodio contará \$3000, que serán retirados de la caja fuerte para que la Cooperativa inicie sus actividades.
- El custodio de la caja fuerte entrega los \$3000 a la cajera, quien contará el dinero para asegurarse que este es completo.
- Si el dinero es completo, la cajera, la contadora y el custodio proceden a firmar el documento que respalda el egreso del dinero de la caja fuerte (ver ANEXO 9), caso contrario, se comunica al custodio sobre el faltante o sobrante.
- Luego se procede a cerrar la caja fuerte.
- La cajera accede al sistema e ingresa la cantidad receptada como inicio-día.
- La Cooperativa inicia sus operaciones.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO Nº 3**

**D.F.
1/1**

DEPARTAMENTO: CAJA
PROCESO : RETIRO DE CAJA FUERTE PARA EL INICIO DE OPERACIONES EN EL DÍA
RESPONSABLE : GERENTE/CONTADORA/CAJERA



ELABORADO POR : WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- El monto para el inicio de operaciones deberá ser entregado a las 8h15.
- El monto que se entregará a la cajera será de \$3000.
- El custodio deberá retirar el dinero de caja fuerte de ser posible en presencia de los dos delegados: la cajera y la contadora, ante la ausencia de cualquiera de ellos se deberá abrir caja fuerte en presencia del delegado presente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Depósito del dinero de Caja Fuerte en el Banco

RESPONSABLE : Gerente/Contadora/Cajera

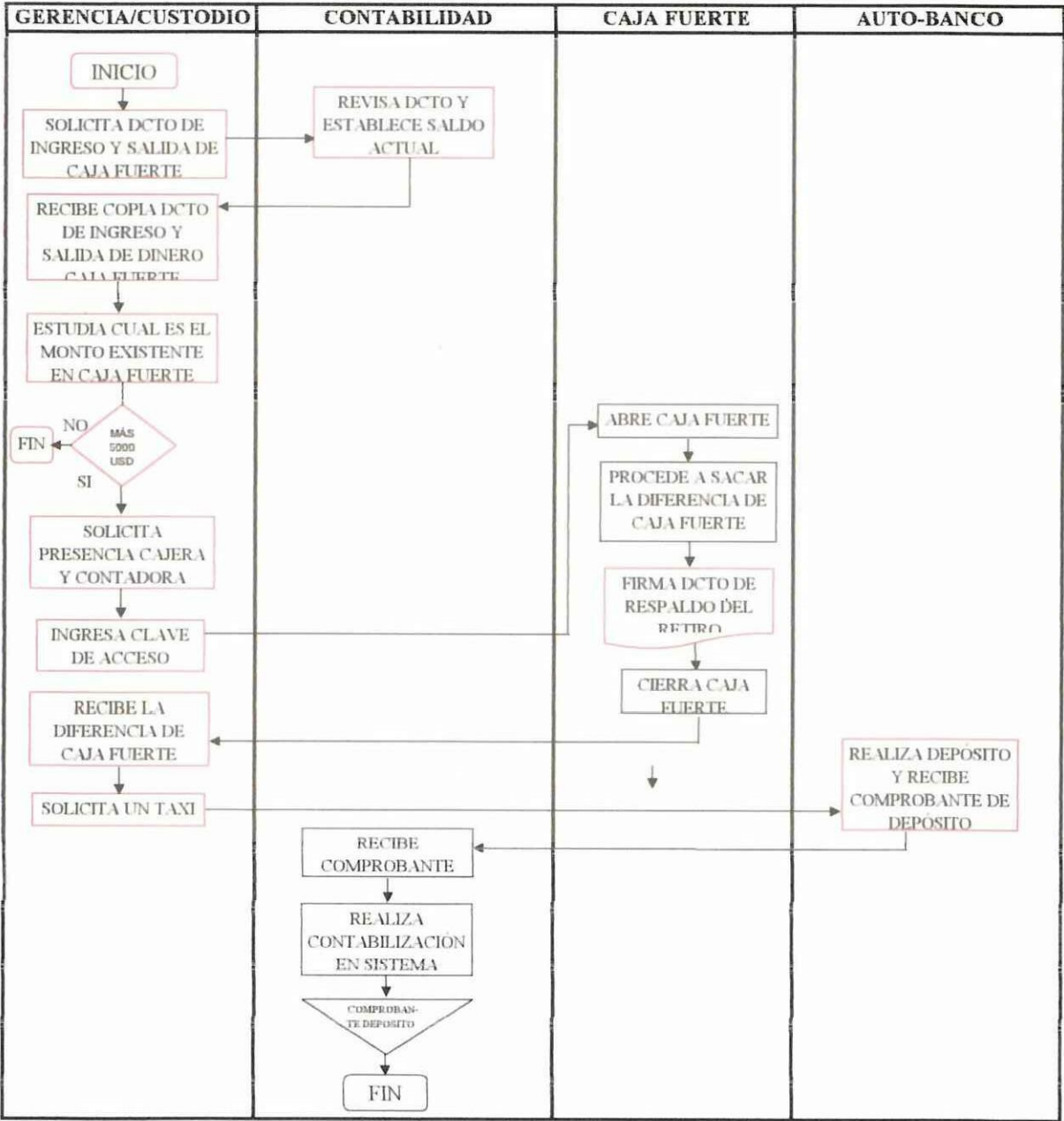
ACTIVIDADES

- El custodio de caja fuerte solicita el documento que avaliza el ingreso y salida de dinero de caja fuerte a Contabilidad (ver ANEXO 9).
- Contabilidad remite una copia del documento una vez que ha establecido el saldo actual de caja fuerte.
- Gerencia analiza el saldo de caja fuerte, si el monto que se encuentra en caja fuerte es superior a los \$5000, el custodio solicita la presencia de la cajera y contadora para proceder a abrir la caja fuerte, caso contrario se finaliza el proceso.
- Una vez abierta la caja fuerte y en presencia de la cajera y la contadora, el custodio, retirará la diferencia, y a su vez firmará conjuntamente con las dos personas que presenciaron el retiro, un documento diseñado para ello, en el que se detallará la fecha, la hora y el monto del retiro.
- Luego se procederá a cerrar caja fuerte.
- Posteriormente Gerencia para su seguridad y la del dinero solicitará un taxi y en él acudirá al Auto-Banco a realizar el depósito.
- El Gerente hará la entrega del comprobante de depósito del banco (ver ANEXO 10) a Contabilidad, para que proceda a su registro y archivo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE
DIAGRAMA DE FLUJO N°4

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO: CAJA
PROCESO : DEPÓSITO DEL DINERO DE CAJA FUERTE EN EL BANCO
RESPONSABLE : GERENTE/CONTADORA/CAJERA



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- La custodia de caja fuerte será responsabilidad de Gerencia.
- Todos los fondos ingresados a caja por cualquier concepto deben ser depositados en la caja fuerte que mantiene la institución, el mismo día que ocurre la operación.
- En caja fuerte no puede mantenerse un monto superior a \$5000.
- La clave de caja fuerte la deberán conocerla únicamente el custodio (Gerencia).
- El retiro e ingreso de dinero a caja fuerte debe quedar reflejado en un documento que firmarán la cajera, el custodio y contadora.
- El depósito o retiro de caja fuerte deberá ser realizado en presencia de las personas delegadas para ello: la contadora y la cajera.
- Las copias de las papeletas de depósito con el sello del recibidor del Banco, deben ser entregadas al Departamento de Caja, el mismo día del depósito, para sustentar los asientos contables por el egreso de fondos de caja fuerte.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Pago de Remuneraciones a los empleados

RESPONSABLE : Contadora

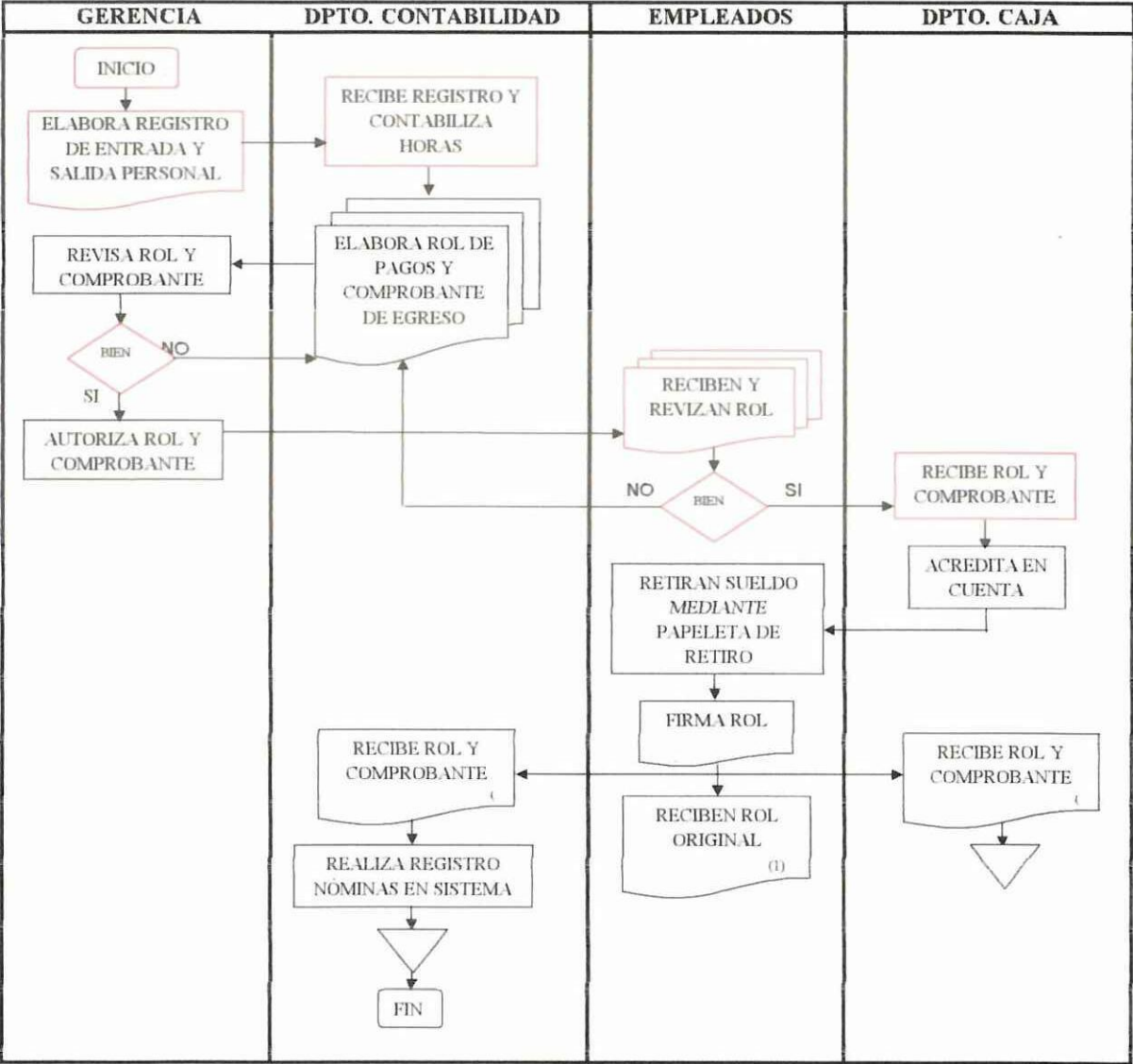
ACTIVIDADES

- Gerencia elabora el registro de entrada y salida del personal (ver ANEXO 11) que trabaja en la Cooperativa.
- Gerencia envía a Contabilidad el registro de entrada y salida del personal para que proceda a la contabilización de horas laboradas.
- Realizada la contabilización de las horas, Contabilidad elabora el rol de pagos (ver ANEXO 12) y el comprobante de egreso (ver ANEXO 13).
- Gerencia revisa el rol y el comprobante, si todo esta bien, autoriza su pago, caso contrario lo devuelve a Contabilidad.
- Los roles de pagos aprobados son entregados a los empleados para que procedan a la revisión.
- Si todo esta bien, los roles son enviados a Caja, caso contrario devuelven todos los documentos a Contabilidad para su verificación.
- El Departamento de Caja procede a la acreditación en cuenta.
- Los empleados proceden a retirar su dinero en Caja mediante una papeleta de retiro y al mismo tiempo firman los roles.
- Luego se procede a la distribución de los documentos, el original se queda con el empleado y las copias son enviadas al Departamento de Caja y Contabilidad.
- Caja archiva la copia del rol y el comprobante para tener un respaldo.
- Luego Contabilidad recibe las copias de los roles y el comprobante, para proceder al registro de nóminas y al archivo respectivo.

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE"
 DIAGRAMA DE FLUJO N° 5

D.F.
 1/1

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD
 PROCESO : PAGO DE REMUNERACIONES A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA
 RESPONSABLE : CONTADORA



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- La hora de entrada y salida del personal será controlada a través de una hoja de registro.
- La remuneración de los empleados será la indicada en el contrato laboral y acorde a lo establecido en el código de trabajo.
- No se pagarán horas extras, las horas excedentes compensarán los permisos solicitados por los empleados.
- Toda la documentación relativa a anticipos de remuneraciones, préstamos personales y otros pagos al personal que estén directamente relacionado con las remuneraciones, deben contar necesariamente con el Visto Bueno del Gerente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Realización de compras y pago de las mismas

RESPONSABLE : Contadora

ACTIVIDADES

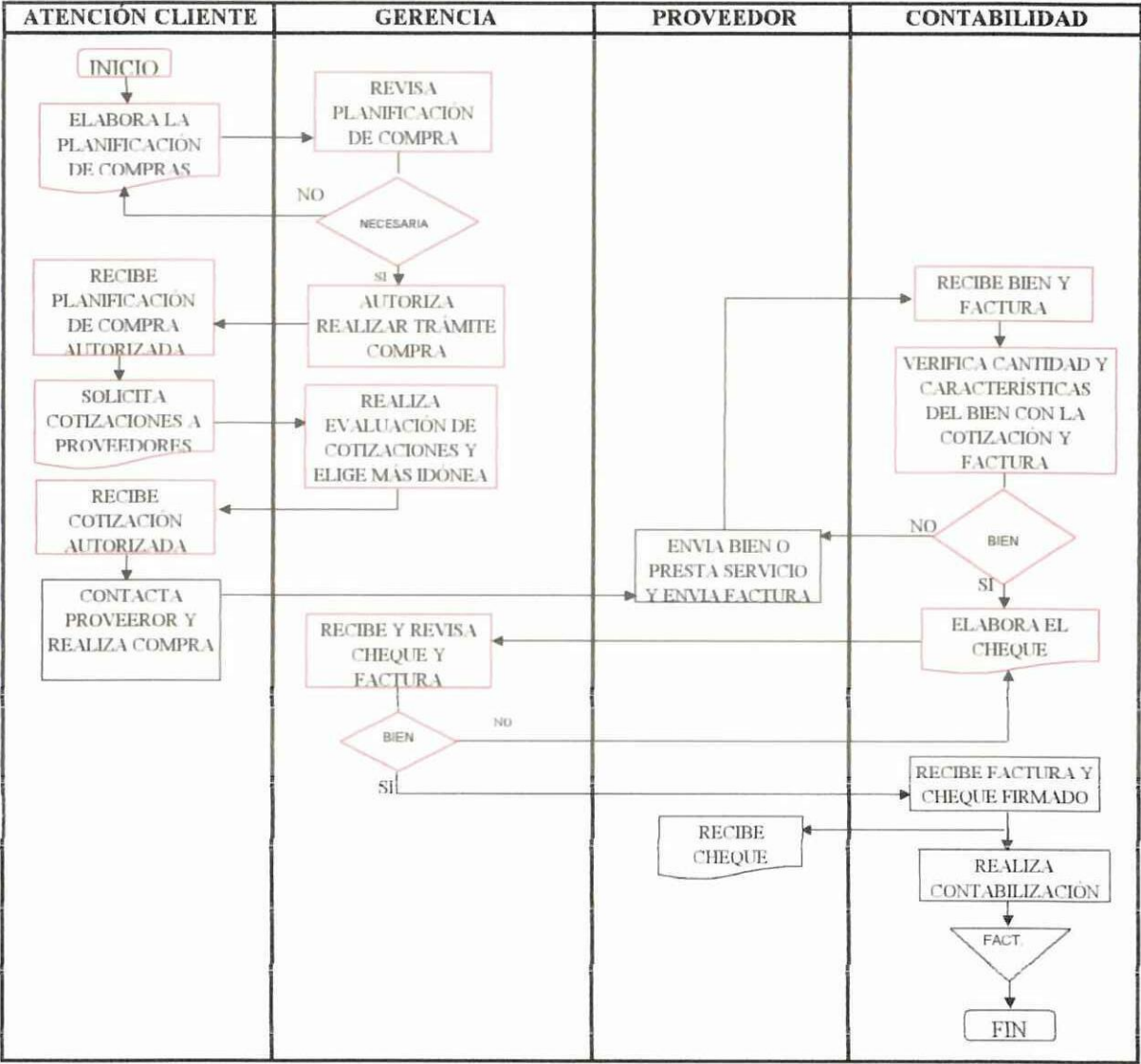
- El Departamento de Atención al Cliente elabora la planificación de compras (ver ANEXO 14), priorizando los artículos o servicios que son más necesarios adquirir.
- Gerencia recibe y revisa la planificación de compras.
- Si la compra es necesaria, lo autoriza, caso contrario lo devuelve al Departamento de Atención al Cliente.
- El encargado de Atención al Cliente recibe la planificación de compras autorizada para realizar la respectiva adquisición.
- Solicita cotizaciones a los proveedores (ver ANEXO 15), para escoger la más conveniente.
- Los proveedores despachan cotizaciones.
- Las cotizaciones son enviadas a Gerencia.
- Gerencia realiza la evaluación de las cotizaciones y elige la mas idónea.
- El Departamento de Atención al Cliente recibe la cotización autorizada.
- Contacta al proveedor y realiza la compra.
- El proveedor recepta el pedido.
- Envía el bien o presta el servicio con la respectiva factura (ver ANEXO 16).
- Contabilidad recibe el bien y la factura.
- Verifica que todo el pedido este correcto de acuerdo a la cotización y la factura.
- Si todo el pedido esta correcto elabora el cheque (ver ANEXO 17), caso contrario devuelve al proveedor.
- Gerencia revisa el cheque y la factura.
- Si todo esta correcto firma el cheque conjuntamente con el presidente, caso contrario devuelve a Contabilidad.

- Contabilidad recibe la factura y el cheque firmado el mismo que es entregado al proveedor.
- Posteriormente realiza la contabilización y el archivo de la factura.

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO N° 6

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD
PROCESO : REALIZACIÓN DE COMPRAS Y PAGO DE LAS MISMAS
RESPONSABLE : ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTABILIDAD



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- Antes de realizar una compra se receptaran cotizaciones para elegir la mas adecuada.
- Los egresos por concepto de la adquisición de bienes o servicios para la Cooperativa deben ser pagadas con cheque, para facilitar el control interno, excepto aquellos que sea necesarios cancelarlos a través de Caja.
- Todas las obligaciones de la Cooperativa a ser canceladas por Caja deben estar debidamente autorizadas por el Gerente.
- Los pagos de servicios de energía eléctrica, teléfonos, agua, retenciones fiscales, tributos, impuestos, etc. serán cancelados en las fechas de su vencimiento.
- La contadora deberá llevar un control de la adquisición de las chequeras y verificará la numeración correlativa y la cantidad de los cheques.
- Los cheques serán girados atendiendo el orden correlativo de los mismos, en caso de anulación de un cheque, se pondrá la palabra y el sello de ANULADO, y se engrampara el cheque original con sus copias que serán perforados para mayor seguridad.
- Todos los cheques emitidos deben necesariamente ser firmados por el Gerente y el Presidente de la Cooperativa.
- Todo cheque será emitido con un Comprobante Contable de Pago o Egreso, el mismo que en forma obligatoria se llenará los datos requeridos en el formato.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Manejo de Caja Chica

RESPONSABLE : Contabilidad

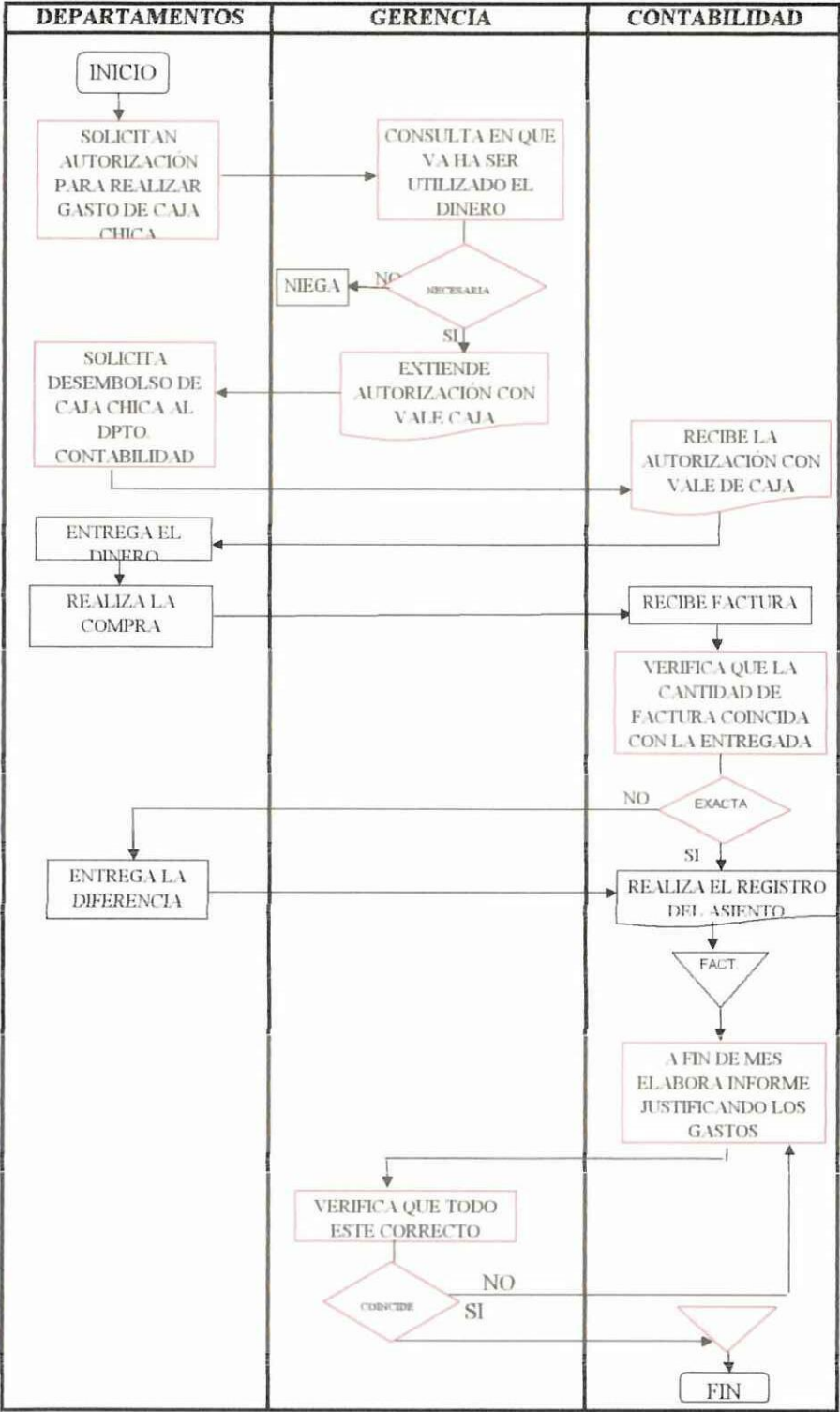
ACTIVIDADES

- El departamento que tenga la necesidad de realizar alguna adquisición, solicita a Gerencia autorice a Contabilidad desembolsar cierta cantidad del fondo de caja chica.
- Gerencia consulta en que va a ser utilizado el dinero y si la adquisición es necesaria autoriza el desembolso mediante un comprobante de egreso (ver ANEXO 13), caso contrario niega tal desembolso.
- Contabilidad recibe el comprobante de egreso autorizado, es decir firmado por Gerencia y entrega el dinero al departamento solicitante.
- El interesado recibe el dinero y realiza la adquisición.
- Una vez realizada la compra, el departamento solicitante, entregará al Departamento de Contabilidad la factura de la compra.
- Verifica que la cantidad entregada coincida con la factura, si la cantidad es exacta se procede al respectivo registro, caso contrario entrega el restante a la contadora para cuadrar la cantidad recibida.
- La contadora procede a realizar el respectivo, registro y archivo para justificar la salida de dinero de caja chica.
- La contadora a fin de mes realiza el respectivo informe justificando los gastos que han surgido en dicho mes (ver ANEXO 18), esto es enviado a Gerencia.
- Gerencia verifica que todo este correcto, si todo esta bien justifica la salida de dinero y entrega a Contabilidad para su archivo, caso contrario devuelve a la contadora para que realice la respectiva corrección.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO N° 7

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE
PROCESO : MANEJO DE CAJA CHICA
RESPONSABLE : ATENCIÓN AL CLIENTE



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- El fondo de caja chica estará constituido por el importe fijo de 100 USD.
- El encargado de Contabilidad, será el único responsable de administrar correctamente el fondo de caja chica, racionalizando el buen uso del dinero en efectivo.
- Los incrementos del fondo de caja chica se efectuarán previa la aprobación del Gerente y el Consejo de Administración.
- Cada egreso realizado con el fondo de caja chica deberá ser sustentado mediante comprobantes válidos que reúnan los requisitos fiscales y tributarios y que contengan el sello de cancelado o pagado.
- Sólo se atenderán desembolsos en efectivo cuando se trate de adquisiciones de importes menores cuyo monto máximo de cada pago no exceda a los \$50,00. Estos desembolsos en efectivo serán realizados para cubrir conceptos varios tales como movilización local, peajes, refrigerios, materiales de oficina, útiles de aseo y limpieza, etc.
- La autorización para la adquisición de un bien o servicio corresponde a la máxima autoridad administrativa. El encargado, para efectuar los pagos con fondos de caja chica debe verificar que todos los documentos tengan la firma del Gerente.
- La rendición documentada del fondo de caja chica debe ejecutarse con la sustentación de los comprobantes de pago que en ella se adjuntan. No se debe aceptar comprobantes justificativos que en su contenido sólo describan conceptos generales como "por consumo" o "por ventas varias" o "servicios diversos".

- El formato de planilla para liquidación del fondo de caja chica debe confeccionarse en original y copia, el original y los documentos justificativos de los gastos para ser entregados al Departamento de Contabilidad para su registro contable y la copia para su archivo y control correlativo.
- Cuando se tenga utilizado un aproximado al 70% del fondo de la caja chica, se debe pedir su reposición para evitar quedar sin dinero mientras se realiza el trámite de reintegro de fondos.
- Para la correspondiente reposición del fondo de caja chica; la persona encargada de Contabilidad entregará a Gerencia el informe de caja chica sustentada con los documentos de gastos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Contabilidad

PROCESO : Obtención, Revisión y Aprobación de los Estados
Financieros y libros auxiliares

RESPONSABLE : Varios

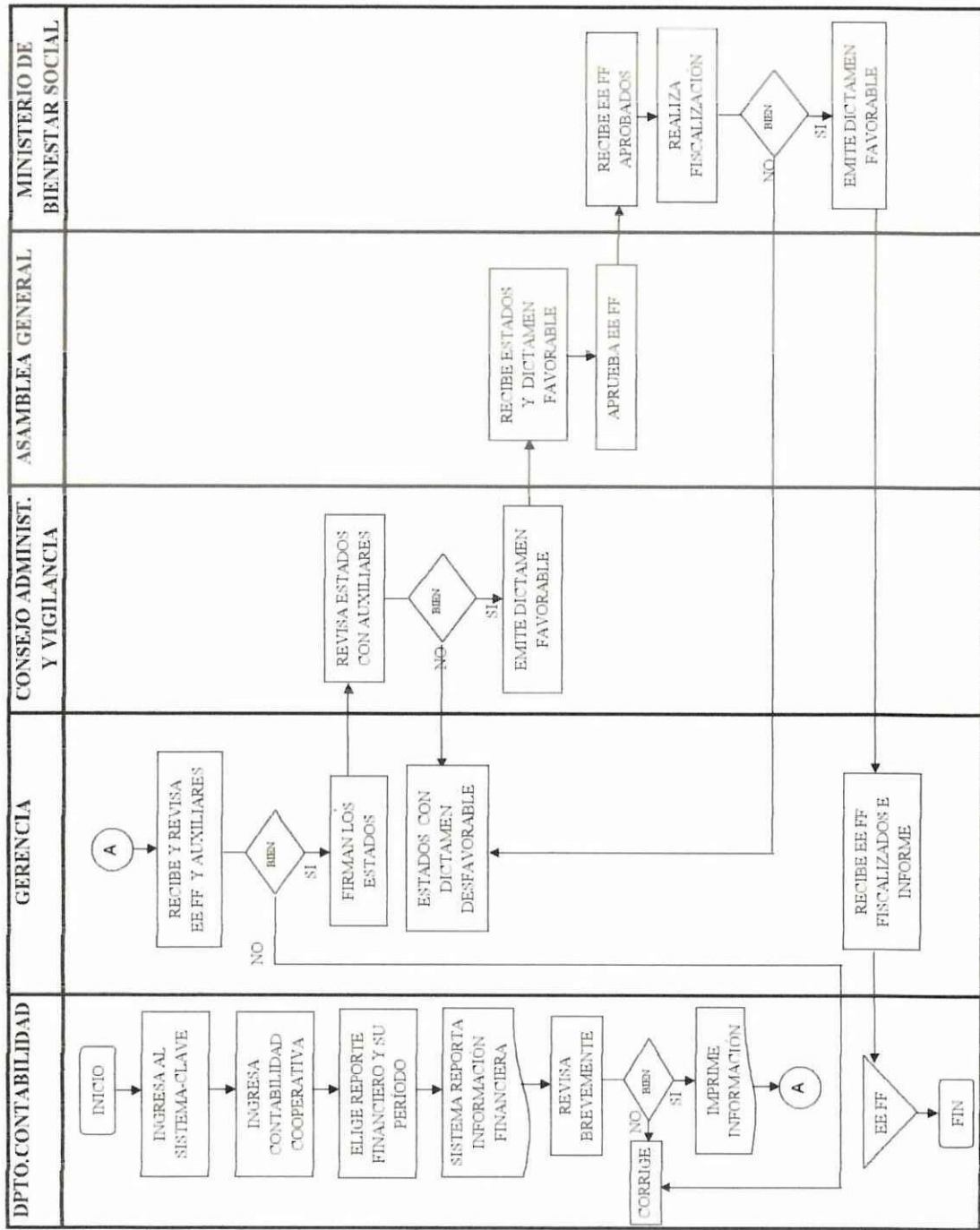
ACTIVIDADES

- La contadora ingresa al sistema Fénix a través de la digitación de la clave personal.
- Ingresa a la Contabilidad de la Cooperativa Virgen del Cisne.
- Elige el tipo de reporte que desea conocer y digita el período del mismo.
- Luego el sistema arroja el reporte financiero requerido.
- La contadora revisa brevemente que la información financiera arrojada por el sistema sea la correcta.
- Si todo esta bien la contadora imprime dicha información, caso contrario realiza las correcciones pertinentes.
- Impresos los reportes financieros: Balance de Comprobación, Balance General, Estado de Resultados y demás libros Auxiliares (Ver ANEXO 19), estos son enviados a Gerencia.
- Gerencia revisa los Estados Financieros (EE.FF.), contrarrestándolos con los saldos que se reflejan en los auxiliares correspondientes a cada cuenta.
- Si los rubros detallados en los Estados son los correctos, se procede a la firma de los mismos, caso contrario, estos son devueltos a Contabilidad para su correspondiente revisión y modificación.
- Los EE.FF. firmados son enviados conjuntamente con los libros auxiliares al Consejo de Administración y Vigilancia.
- El Consejo de Administración y Vigilancia se reúne y revisa los Estados.
- Si todo lo reflejado en los Estados Financieros está bien, dichos Consejos emiten un dictamen favorable por escrito sobre los mismos; caso contrario emite un dictamen desfavorable y devuelve los documentos a Gerencia.

- Luego el dictamen favorable conjuntamente con los Estados Financieros es puesto a consideración de la Asamblea General para su aprobación.
- Los Estados aprobados conjuntamente con los libros auxiliares son enviados al órgano regulador de la Cooperativa que es el Ministerio de Bienestar Social para que realice la fiscalización.
- El Ministerio de Bienestar Social revisa que todas las cifras detalladas en los Estados sean congruentes con los saldos que se muestran en los libros auxiliares respectivos.
- Si no existe ninguna novedad el Ministerio de Bienestar Social emite un informe favorable, caso contrario emite un dictamen desfavorable que es enviado conjuntamente con los Estados a Gerencia para que se tomen las acciones pertinentes.
- El informe favorable y los Estados son enviados a Gerencia para que se tomen las decisiones pertinentes.
- Finalmente Gerencia remite a Contabilidad todos los documentos contables fiscalizados por el Ministerio para su respectivo archivo.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 8

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD
PROCESO : OBTENCIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ESTADOS CONTABLES Y LIBROS AUXILIARES
RESPONSABLE : GERENCIA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA ASAMBLEA GENERAL



ELABORADO POR: WJACH 3 REVISADO POR: GMP
VPCM
FECHA : 12/01/07 FECHA : 15/01/07

POLÍTICAS

- El Departamento de Contabilidad cuando realice modificaciones, aperturas o eliminación de cuentas del Plan General de Cuentas, debe comunicar inmediatamente a Gerencia.
- El Departamento de Contabilidad autorizará todos los documentos en señal de conformidad con la documentación sustentatoria.
- Los movimientos de caja deberán ser contabilizados el mismo día en que son realizados.
- El Departamento de Contabilidad será responsable de la custodia de los documentos que sustenten los movimientos de caja, por tanto deberá responder por la pérdida de alguno de ellos.
- Si la contadora debe ausentarse momentáneamente de su lugar de trabajo, el sistema contable que maneja este departamento deberá ser bloqueado.
- No se deben dejar los documentos de soporte al alcance de otras personas, al contrario, estos deben ser archivados adecuadamente.
- Los documentos y estados contables deben ser archivados de acuerdo a una característica especial (fecha, número, etc.), a fin de facilitar su localización.
- Contabilidad debe proporcionar cualquier información financiera solicitada por Gerencia o los órganos reguladores internos y/o externos de la Cooperativa.
- Contabilidad debe remitir a Gerencia estados contables mensuales y semestrales, los primeros servirán para evaluar internamente la situación financiera de la Cooperativa y corregir las posibles desviaciones en el logro de

los objetivos y la segunda será utilizada exclusivamente para la presentación al Ministerio de Bienestar Social.

- Los estados financieros deben contar con la firma del Contador y Gerente.
- Es responsabilidad de la contadora mantener al día las obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas (SRI), debiendo realizar el Anexo Transaccional y la declaración del IVA mensualmente y la declaración del Impuesto a la renta y Relación de Dependencia cada año.

3.2.4.2.3. Procesos Operativos.- En estos procesos se encuentran ubicadas aquellas actividades relacionadas con la actividad propia de la Cooperativa, que es la intermediación financiera. Los principales son:

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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Atención al Cliente

PROCESO : Apertura de Cuenta de Ahorros

RESPONSABLE : Atención al Cliente

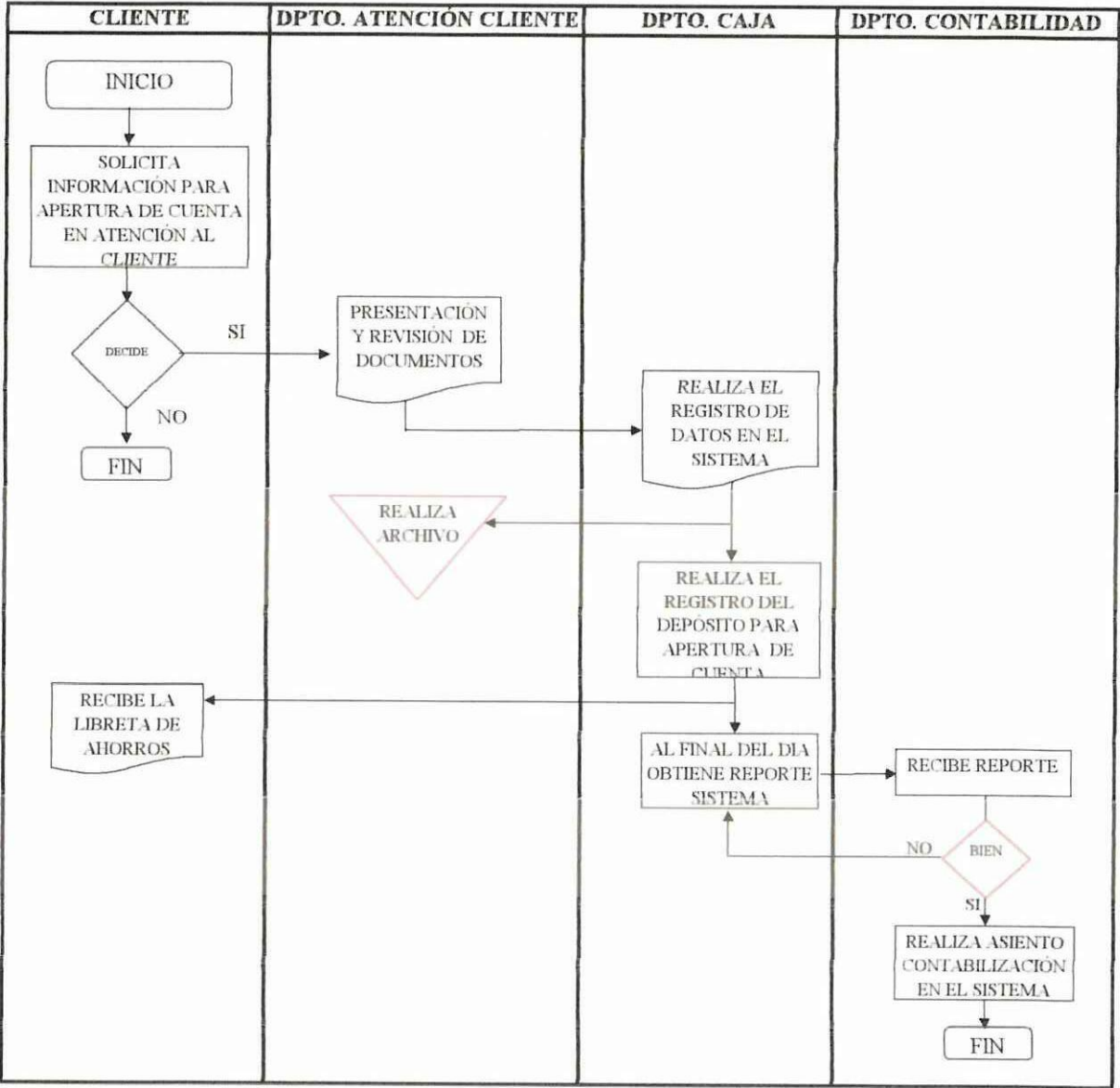
ACTIVIDADES

- El cliente solicita información en el Departamento de Atención al Cliente, sobre los documentos que debe presentar y la cantidad que debe depositar para la apertura de una cuenta de ahorros (20 USD).
- Si el cliente decide abrir la cuenta, se procede a la recepción de las copias de los documentos personales del cliente, caso contrario el cliente no se ejecuta la acción.
- Atención al Cliente envía los documentos al Departamento de Caja, para que se proceda al registro de los datos del cliente en el sistema.
- Posteriormente dichos documentos son remitidos nuevamente a Atención al Cliente para su archivo.
- Registrados los datos, la cajera procede a solicitar y registrar el depósito de la cuota mínima para la apertura de la cuenta (20 USD).
- Luego la cajera realiza la entrega de la libreta al nuevo socio (ver ANEXO 20) y al final del día entrega a Contabilidad el reporte del sistema sobre las nuevas cuentas abiertas (ver ANEXO 21) para que proceda a su registro, siguiendo el mismo mecanismo que se utiliza para el registro del resto de movimientos de caja.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO N° 9

D.F.
1/1

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



ELABORADO POR: WJACH	REVISADO POR : GMP
VPCM	
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- El cliente no podrá realizar la apertura de una cuenta de ahorros sino se presentan los siguientes requisitos:
 - Solicitud de la apertura de la cuenta.
 - Copia de la cédula de identidad y de la papeleta de votación del interesado.
 - Cuota de ingreso de \$20,00, a excepción de la apertura de la Cuenta Chiqui Ahorros, cuya cuota es de \$ 10,00.
- La cancelación de una cuenta de ahorro se realizará en 15 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud.
- Para solicitar una nueva libreta el socio deberá cancelar una cuota de \$ 2,00.
- Para solicitar un estuche el socio deberá cancelar la cantidad de \$ 1,00.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Recepción de Depósitos en efectivo

RESPONSABLE : Cajera

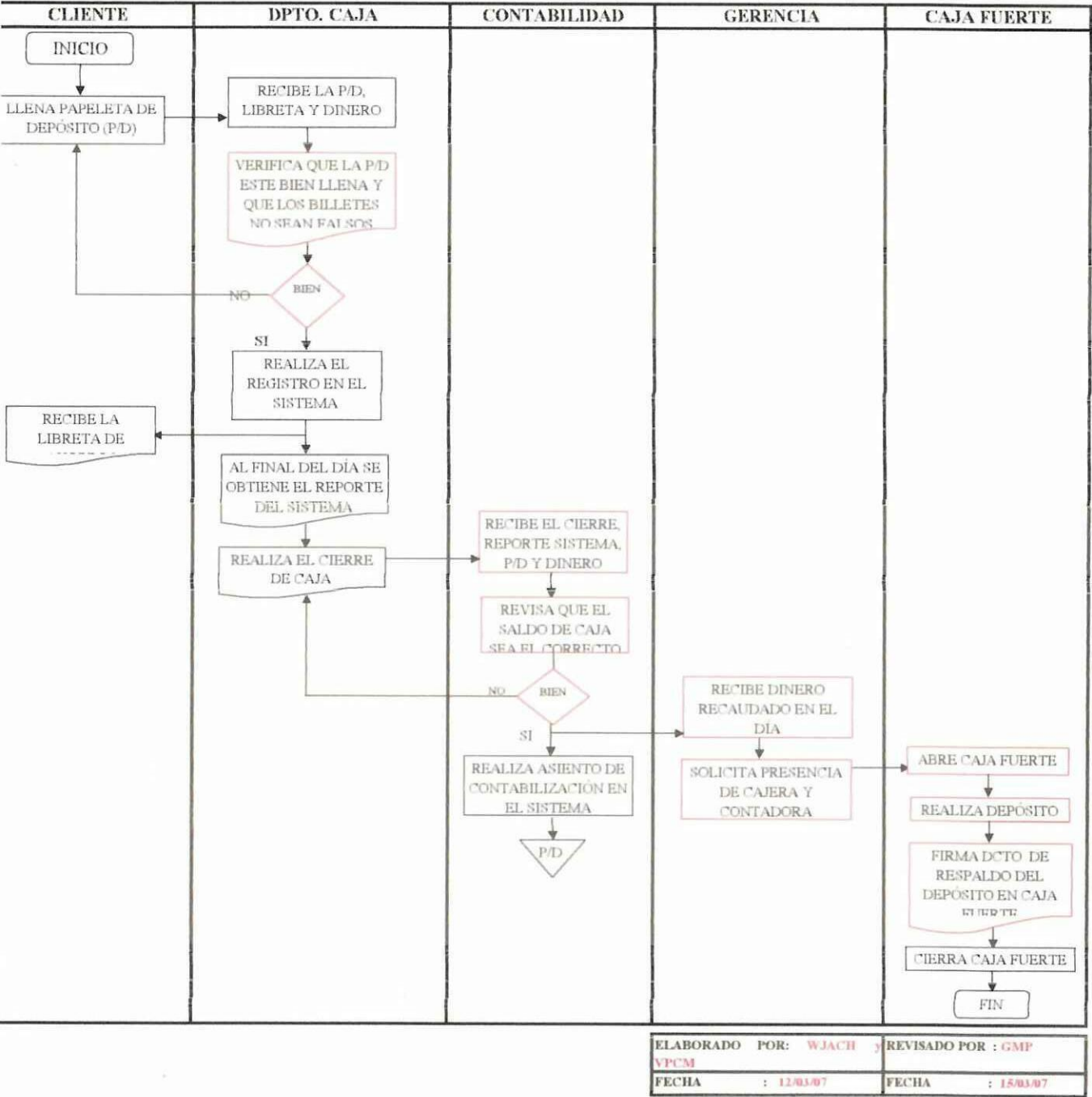
ACTIVIDADES

- El cliente llena la papeleta de depósito (ver ANEXO 22) y entrega en ventanilla conjuntamente con la libreta y el dinero.
- La cajera verifica que la papeleta este bien llena, que la cantidad de dinero coincida con el valor escrito en la papeleta y que los billetes no sean falsos.
- Si la cantidad es correcta se procede a registrar en la libreta y en el sistema el depósito y se entrega la libreta al cliente, caso contrario se devuelve al cliente para que llene una nueva papeleta con las correcciones indicadas.
- A partir de las 17:00 P.M., la cajera elaborará el cierre de caja (ver ANEXO 23), a fin de verificar que el total de caja sea igual al disponible y al reportado por el sistema.
- El reporte del sistema, el cierre de caja, las papeletas de depósito y el dinero, son enviados a la Contadora, este departamento revisa que todos los movimientos estén bien ingresados y que el saldo de caja sea correcto.
- Si el saldo de caja coincide con los documentos entregados, Contabilidad procede a realizar el asiento de contabilización en el sistema y al archiva de las papeletas de depósito y al mismo tiempo entrega el dinero a Gerencia, caso contrario, se devuelve al Departamento de Caja para que realice un nuevo cierre y rectifique los posibles errores.
- Luego Gerencia solicita la presencia de la cajera y la contadora para realizar el depósito del dinero.
- Gerencia abre la caja fuerte y deposita el dinero recaudado durante el día, dejando constancia de tal depósito en el documento de ingreso y egreso de caja fuerte, el mismo que firmarán los presenciantes y el custodio.
- Por último se procede a cerrar la caja fuerte.

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO N° 10

D.F.
1/1

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



POLÍTICAS

- Todas las operaciones que se efectúen por Caja, se realizarán teniendo en consideración el Plan de Cuentas Institucional.
- Al Departamento de Caja solo podrá ingresar personal autorizado por Gerencia.
- La atención al público en ventanilla empieza a las 08H30 y termina a las 17H30.
- No se podrá mantener en caja un monto superior a \$3000, si este monto es sobrepasado se deberá depositar el restante en caja fuerte, dejando constancia de ello en el respectivo comprobante de egreso.
- La persona encargada de receptar los depósitos de los clientes debe verificar los datos de la papeleta de depósito y firmar en ella en señal de haber recibido a satisfacción los valores que se mencionan en ella.
- No se receptarán depósitos sin la revisión previa de los datos que contienen la papeleta.
- No se aceptarán papeletas de depósito mal llenadas, con espacios en blanco, ni con tachones, ni enmendaduras.
- Cuando se trate de recepción de depósitos, la cajera debe contar dos veces el dinero antes de registrar dicha operación.
- La cajera debe devolver el restante de dinero, en caso de que el cliente haya entregado una cantidad mayor a la especificada en la papeleta.

- Cuando la cajera vaya ausentarse momentánea del área de trabajo, deberá cerrar con llave el cajón que contiene el dinero recaudado durante el día y además deberá bloquear el acceso al sistema.
- Los intereses que la Cooperativa pagará a sus clientes por los depósitos se realizará de acuerdo al mercado y a la normativa vigente y serán acreditados en forma mensual.
- El monto a ser depositado en cuentas de plazo fijo será mínimo de \$100,00 en el plazo elegido por el cliente que puede ser:
 - A 30 días
 - De 31 a 60 días
 - De 61 a 90 días
 - De 180 días en adelante
- Los valores ahorrados por los clientes podrán ser tomados como encaje para los créditos, excepto los depósitos a plazo fijo.
- El Cajero contabilizará diariamente todos los documentos que impliquen un ingreso o salida de dinero, los cuales deben estar debidamente sustentados con los documentos predeterminados para cada transacción, así como, las autorizaciones de Gerencia cuando se trate de créditos.
- El Cajero debe registrar todos los movimientos de Caja efectuados durante el día en el parte diario de ingresos y en el parte diario de pagos, estableciendo el saldo de caja.
- El cierre de caja se realizará a partir de las 17h00, toda operación de ingreso y/o egreso de caja, posterior al horario establecido de cierre, serán considerados como operaciones fuera de hora y con fecha de registro del día siguiente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Recepción de Depósitos en cheques

RESPONSABLE : Cajera

ACTIVIDADES

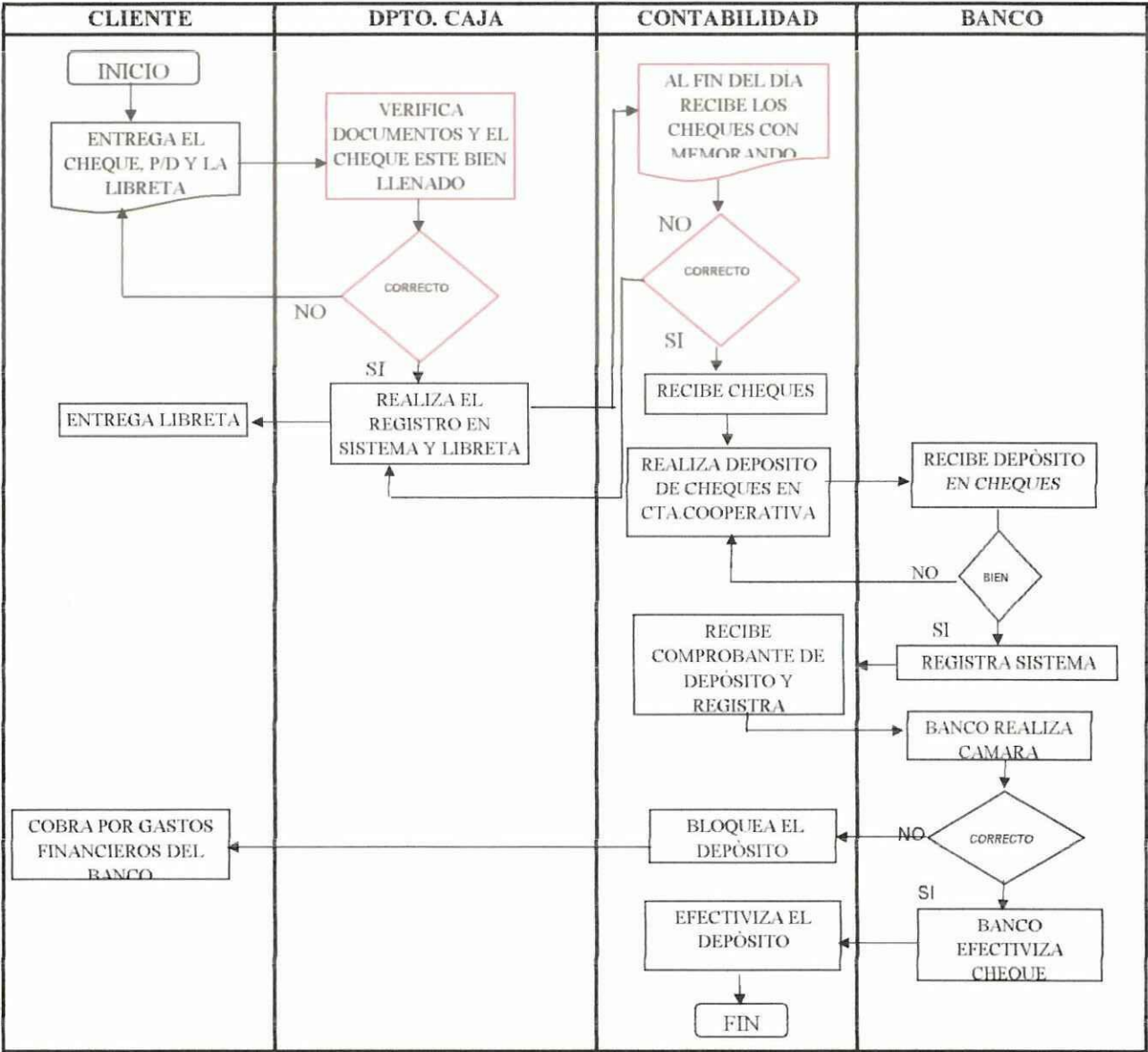
- El cliente entrega la libreta, papeleta de depósito y el cheque, a la cajera.
- La cajera verifica que todos los documentos sean los correctos, y el cheque este bien llenado.
- Si todos los documentos son los correctos la cajera registra en el sistema y en la libreta, caso contrario lo devuelve al cliente.
- La cajera entrega la libreta al cliente.
- A fin del día los cheques son entregados a Contabilidad por medio de un memorando (ver ANEXO 24) a fin de evitar el mal uso.
- Contabilidad recibe los cheques a fin del día con el memorando.
- Si todo esta correcto firma el memorando y recibe los cheques caso contrario lo devuelve a la cajera para que realice su respectiva corrección.
- Contabilidad realiza el depósito en cheques en la cuenta que mantiene la Cooperativa en una institución financiera lo más pronto posible para que se efectivicen los cheques en menor tiempo.
- La cajera del banco recibe el depósito en cheque, si todo esta correcto registra en el sistema y la libreta, caso contrario devuelve a la contadora para que realice las respectivas correcciones.
- La contadora recibe el comprobante de depósito (ver ANEXO 10), para realizar el respectivo registro.
- El Banco realiza cámara para efectivizar el cheque.
- Si el cheque es el correcto y tiene fondos se realiza su efectivización, caso contrario se devuelve a la Cooperativa para que proceda a devolver al cliente, bloquear el depósito en cheque y proceder a cobrarle al cliente los gastos financieros del Banco.

- La contadora después de asegurarse que este efectivizado el cheque, realiza la efectivización de los cheques en el sistema de la Cooperativa.

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO Nº 11

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO: CAJA
PROCESO : RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CHEQUES
RESPONSABLE : CAJERA



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- Todo cheque ingresado por caja debe ser inmediatamente depositado en la cuenta que mantiene la Cooperativa en el Banco.
- Un cheque depositado se efectivizará en la cuenta del cliente pasados los 4 días, una vez efectivizado por la institución financiera.
- No se registrarán los depósitos de cheques que estén a nombre de otra persona que no sea el dueño de la cuenta, a menos que éste haya sido endosado.
- Se aceptará el endoso de cheques de hasta \$500



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

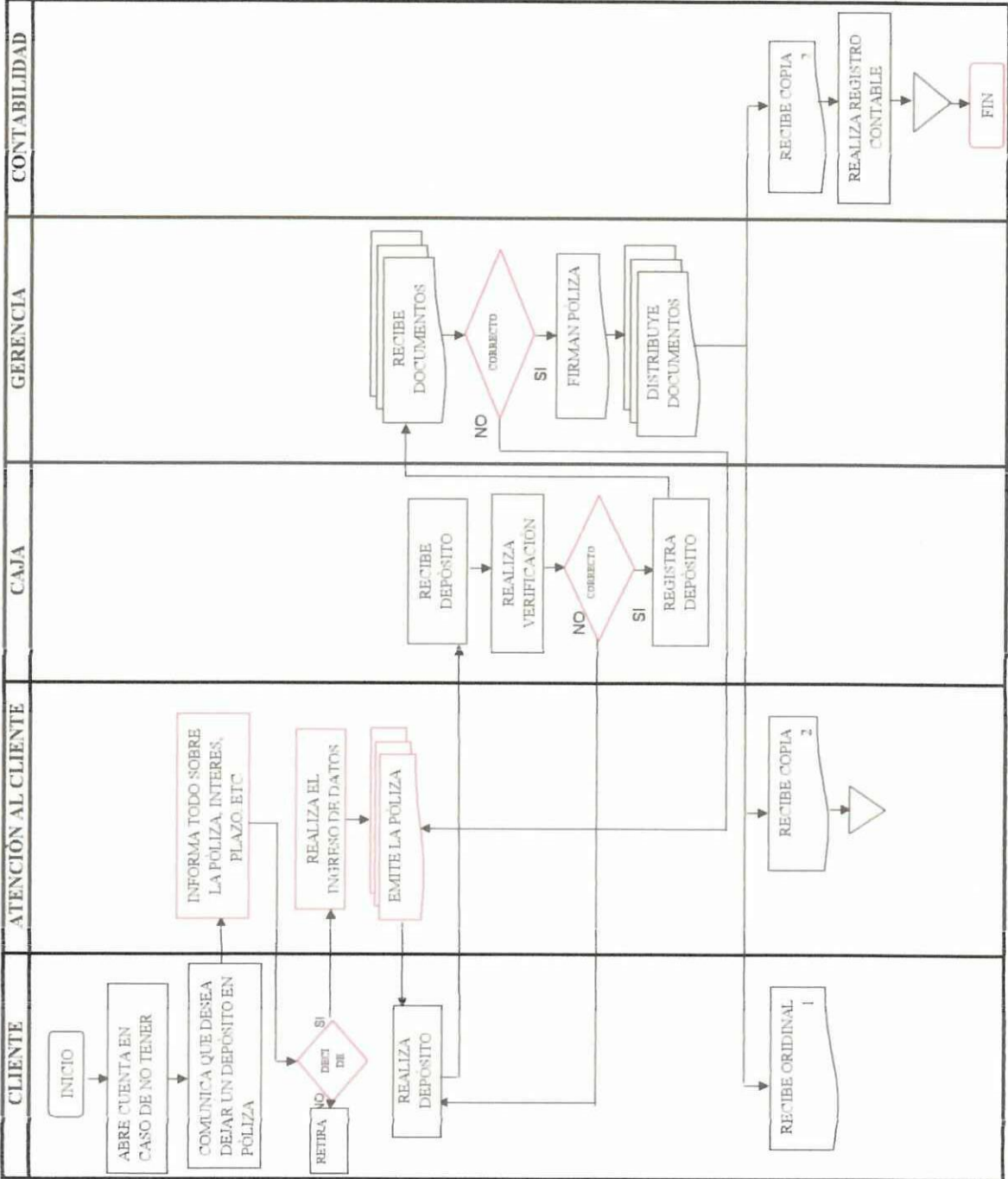
PROCESO : Recepción de depósitos en pólizas

RESPONSABLE : Cajera

ACTIVIDADES

- El cliente realiza la apertura de cuenta en el caso de no tener una cuenta en la Institución Financiera.
- El cliente acude al área de Atención al Cliente para dejar un depósito en póliza.
- En Atención al Cliente, le informan sobre el interés, plazo y todas las condiciones de la póliza.
- Si el cliente decide dejar su dinero en póliza se realiza el ingreso de todos los datos, posteriormente se emite la póliza una original y dos copias (ver ANEXO 25), caso contrario el cliente se retira.
- El cliente se acerca al área de caja a depositar el dinero.
- La cajera recibe el dinero, realiza el conteo del dinero verificando que todo este completo, y que no estén billetes falsos.
- Si todo esta correcto la cajera registra el depósito, caso contrario se devuelve al cliente el dinero para que complete el faltante o a su vez entregue nuevos billetes.
- Los documentos son enviados a Gerencia para su verificación.
- Si todo esta bien, el gerente y el cliente firman la póliza, caso contrario se emite los documentos al área de Atención al Cliente para su corrección.
- Se emite el original de la póliza al cliente, una copia se archiva en Atención al Cliente y otra se emite a Contabilidad para su archivo y registro.

DEPARTAMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE
 PROCESO : RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN PÓLIZA
 RESPONSABLE : ATENCIÓN AL CLIENTE



ELABORADO POR: WJACH	REVISADO POR: GMF
VPCM	
FECHA: 12/03/07	FECHA: 15/03/07

POLÍTICAS

- A la fecha de vencimiento si el cliente no se acerca a la Cooperativa la póliza es automáticamente renovada.
- Si la póliza se registrada para un año el interés será superior, que para menor tiempo.
- El interés generado por la póliza podrá ser retirado a la fecha de vencimiento de la misma.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Caja

PROCESO : Entrega de Retiros

RESPONSABLE : Cajera

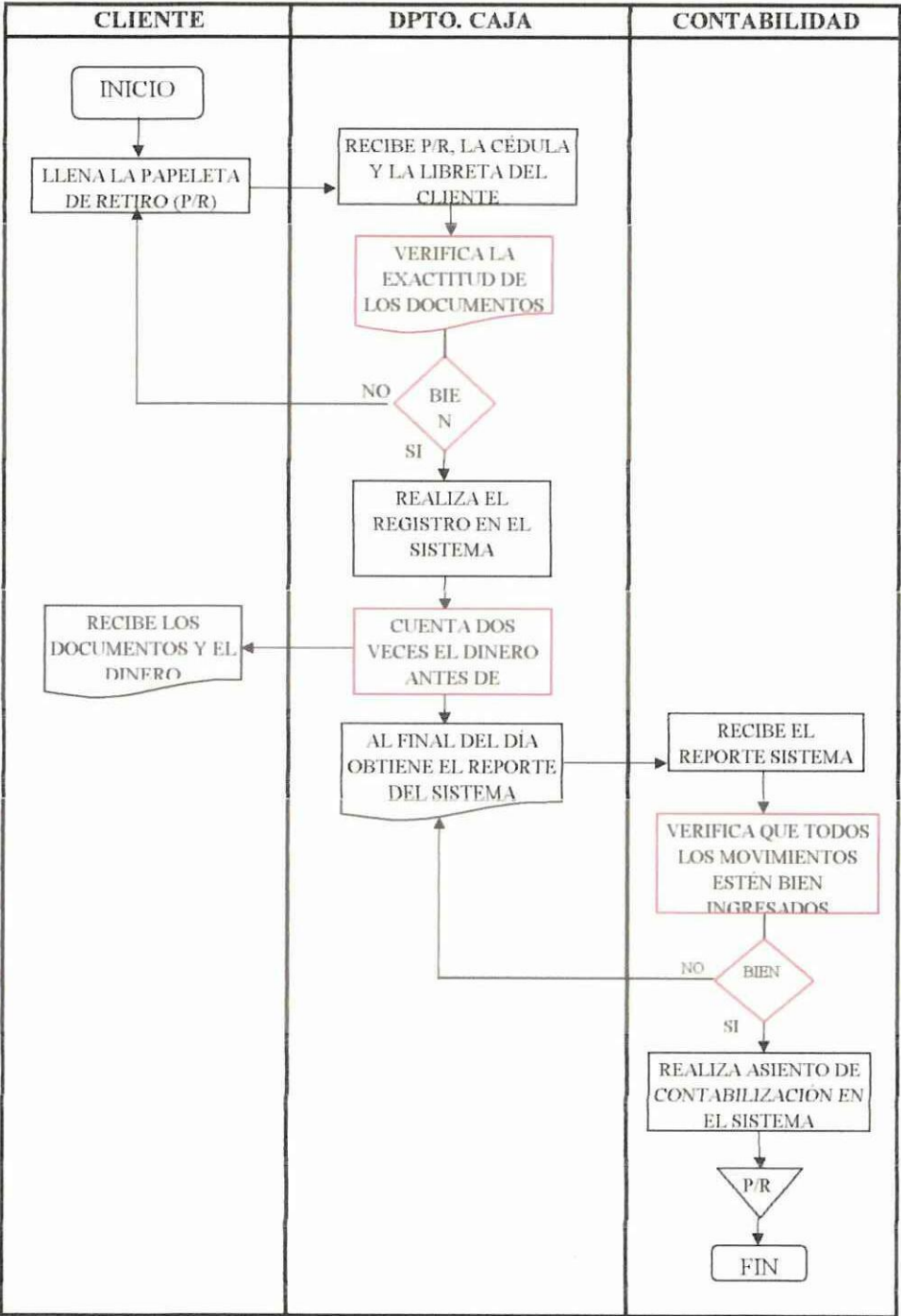
ACTIVIDADES

- El cliente llena la papeleta de retiro (ver ANEXO 26) y la entrega en ventanilla conjuntamente con la cédula de identidad, la libreta, y si es otra persona la que va a retirar se solicita su cédula.
- La cajera verifica el número de cédula y la firma del cliente en el sistema y en la libreta.
- Si los datos son correctos se procede a registrar en el sistema y en la libreta el retiro correspondiente, caso contrario se devuelve al cliente para su modificación.
- La cajera realiza el conteo del dinero dos veces, para asegurarse que la cantidad entregada al cliente sea la correcta.
- Como último paso la cajera entrega al cliente el dinero, la libreta y la cédula, y al final del día obtiene el reporte del sistema (ver ANEXO 27), el mismo que conjuntamente con las papeletas de retiro serán entregadas a Contabilidad, para que proceda a su revisión.
- Si todo está bien, se realiza el asiento de contabilización y se archiva las papeletas de retiro, caso contrario, se devuelve a Caja para que realice las correcciones pertinentes.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"
DIAGRAMA DE FLUJO Nº 13

D.F.
1/1

DEPARTAMENTO: CAJA
 PROCESO : ENTREGA DE RETIROS
 RESPONSABLE : CAJERA



ELABORADO POR: WJACH y VPCM	REVISADO POR : GMP
FECHA : 12/03/07	FECHA : 15/03/07

POLÍTICAS

- De lunes a viernes, pasadas las 12h00, los clientes no podrán retirar cantidades superiores a \$500.
- Los días sábados, los clientes solo podrán retirar hasta un monto de \$500.
- Los retiros de hasta \$3000,00 serán cancelados en efectivo, para los retiros que sobrepasen este monto se girarán cheques.
- Los retiros de cantidades mayores a \$2000, sólo podrá ser realizada por el dueño de la cuenta de ahorros, previa la autorización del Gerente y la verificación de firmas.
- El retiro realizado por una tercera persona no se llevará a cabo si no se cuenta con la debida autorización del dueño de la cuenta y previa la presentación de los documentos personales de la tercera persona y del dueño de la cuenta.
- La cajera podrá solicitar se le provea de más dinero, si ya no contará con él, durante el día, para continuar normalmente con las operaciones; previa la autorización del Gerente y mediante una firma de un comprobante de egreso.
- Antes de entregar el dinero al cliente, la cajera deberá contarlo dos veces para verificar que la cantidad entregada sea la correcta.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE”

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Créditos y Cobranzas

PROCESO : Entrega de Créditos

RESPONSABLE : Oficial de Créditos

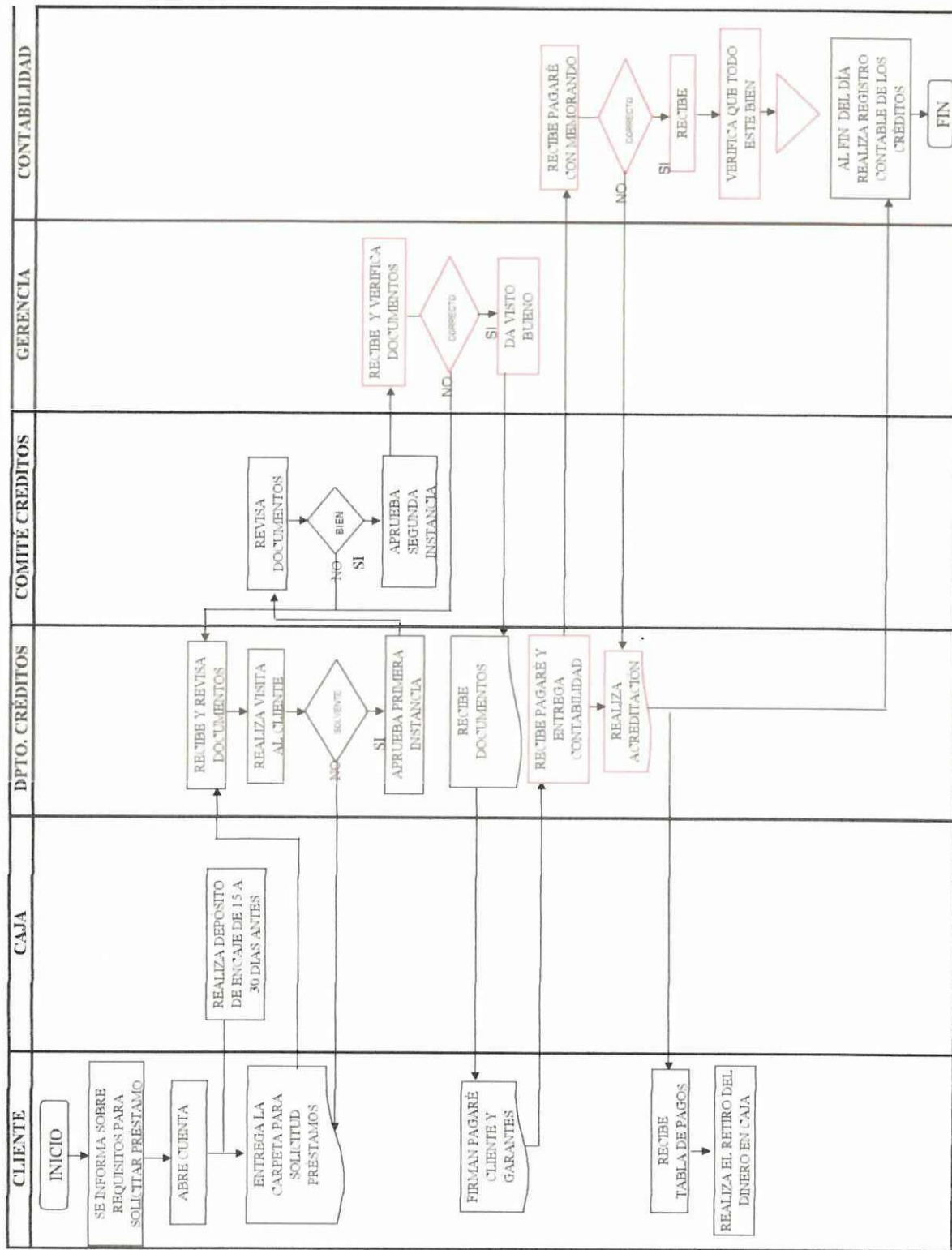
ACTIVIDADES

- El Departamento de Créditos informa al cliente sobre los requisitos que debe presentar para solicitar un préstamo, entre ellos debe presentar una solicitud de crédito (ver ANEXO 28), la misma que es emitida por la institución, además le informa del monto que debe depositar como encaje.
- El cliente realiza la apertura de cuenta en caso de no tener una cuenta en la institución financiera.
- El cliente realizará el depósito del encaje en la ventanilla de caja el mismo que tiene que estar congelado de 5 a 60 días, posteriormente entregará en el Departamento de Créditos y Cobranzas las carpetas para la solicitud de crédito con los respectivos requisitos.
- El Departamento de Créditos revisa que los requisitos solicitados para acceder a un préstamo estén completos.
- Verifica los datos y la validez de los documentos proporcionados por el cliente, mediante una visita a su domicilio.
- Si después de haber realizado la comprobación de datos, a través del análisis de ciertos parámetros como: capacidad de pago, ingresos declarados, solvencia y liquidez del cliente, el prestatario es calificado como solvente se aprueba el crédito en primera instancia caso contrario los documentos son devueltos al Departamento de Créditos, para entregar al cliente.
- Las carpetas aprobadas conjuntamente con el documento de aprobación de dichos créditos (ver ANEXO 29), son enviadas al Comité de Crédito, para su revisión.
- Si todos los documentos son los correctos, el crédito es aprobado en segunda instancia, dejando constancia de ello en el documento de aprobación, el mismo que será

avalizado con sus firmas; caso contrario los documentos son devueltos al Departamento de Créditos.

- Luego los documentos son enviados a Gerencia para su verificación.
- Si todo esta correcto, Gerencia da el visto bueno, caso contrario son devueltos los documentos al Departamento de Créditos.
- El Departamento de Créditos recibe los documentos.
- El cliente se acerca al Departamento de Créditos para procede a firmar el documento de respaldo que es el Pagaré (ver ANEXO 30), conjuntamente con el garante.
- El Departamento de Créditos realiza la respectiva acreditación del crédito, el cliente recibe la tabla de pagos, y puede retirar su dinero en caja con la respectiva papeleta de retiro.
- El Departamento de Créditos envía el pagaré a Contabilidad mediante un memorando (ver ANEXO 31).
- Contabilidad revisa si todo esta bien lo archiva, caso contrario devuelve al Departamento de Créditos para su revisión.
- A fin del día la contadora realiza el registro contable de lo que a sido reflejado en el sistema.

DEPARTAMENTO: CRÉDITOS Y COBRANZAS
PROCESO : ENTREGA DE CRÉDITOS A LOS CLIENTES
RESPONSABLE : CRÉDITOS Y COBRANZAS



ELABORADO POR: WJACH	REVISADO POR: GMP
YPCM	
FECHA: 12/03/07	FECHA: 15/03/07

POLÍTICAS

- El trámite para la entrega de créditos durará 10 días, contados a partir de la segunda aprobación.
- La recepción de carpetas para la entrega de créditos se realizará los días lunes y martes de 8h00 a 12h30.
- El Comité de Créditos realizará la aprobación de créditos solo los días viernes al final de la jornada laboral.
- Ningún crédito será entregado y registrado por Caja, si no cuenta con las respectivas autorizaciones.
- Para solicitar un crédito los socios deberán presentar los siguientes requisitos:
 - Copia de cédula de identidad y papeleta de votación (Socio, Cónyuge)
 - Copia de Cédula de identidad y papeleta de votación (Garante, Cónyuge)
 - Copia de la Libreta
 - Carta de Pago de Luz
 - 1 Foto Tamaño carnet
 - Solicitud de Crédito
 - Una carpeta de cartón azul
 - Certificación de ingresos (Rol de Pagos), declaración juramentada de ingresos
 - Original título de propiedad de electrodomésticos, en el caso de tratarse de montos ubicados entre \$500 y 1000; para montos de \$1001 a \$2000 se deberá presentar la copia de la escritura de un terreno e impuesto predial, que este a nombre del prestatario o de su garante; de \$2001 a \$4000 se deberá entregar todo lo anterior y referencias personales o comerciales; y si el monto es superior a \$4000 se solicitará que el prestatario hipoteque un bien inmueble.
 - A falta de cualquiera de estos requisitos no se podrá iniciar el proceso del crédito.

- El interés que se cobrará por los créditos oscilará entre el 12% anual, ajustándose a las tasas de mercado y normativa legal vigente.
- La cantidad a ser entregada en un crédito hipotecario no podrá ser mayor al equivalente al 60% del avalúo total del bien.
- El avalúo del bien debe ser efectuado por un profesional seleccionado por la institución.
- Los créditos serán otorgados con un encaje del 5x1.
- El valor depositado por el cliente en Caja por concepto de encaje, no podrá ser menor al acordado.
- El plazo del crédito y el encaje se regirá a la siguiente tabla:

MONTO PRÉSTAMO	PLAZO CRÉDITO	TIEMPO ENCAJE
\$200-500	4 meses	5 días
\$501-800	6 meses	8 días
\$801-900	8 meses	10 días
\$901-1000	10 meses	15 días
\$1001-2000	12 meses	30 días
\$2001-3000	18 meses	45 días
\$3001-4000	24 meses	60 días



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO : Créditos y Cobranzas

PROCESO : Recuperación de Cartera

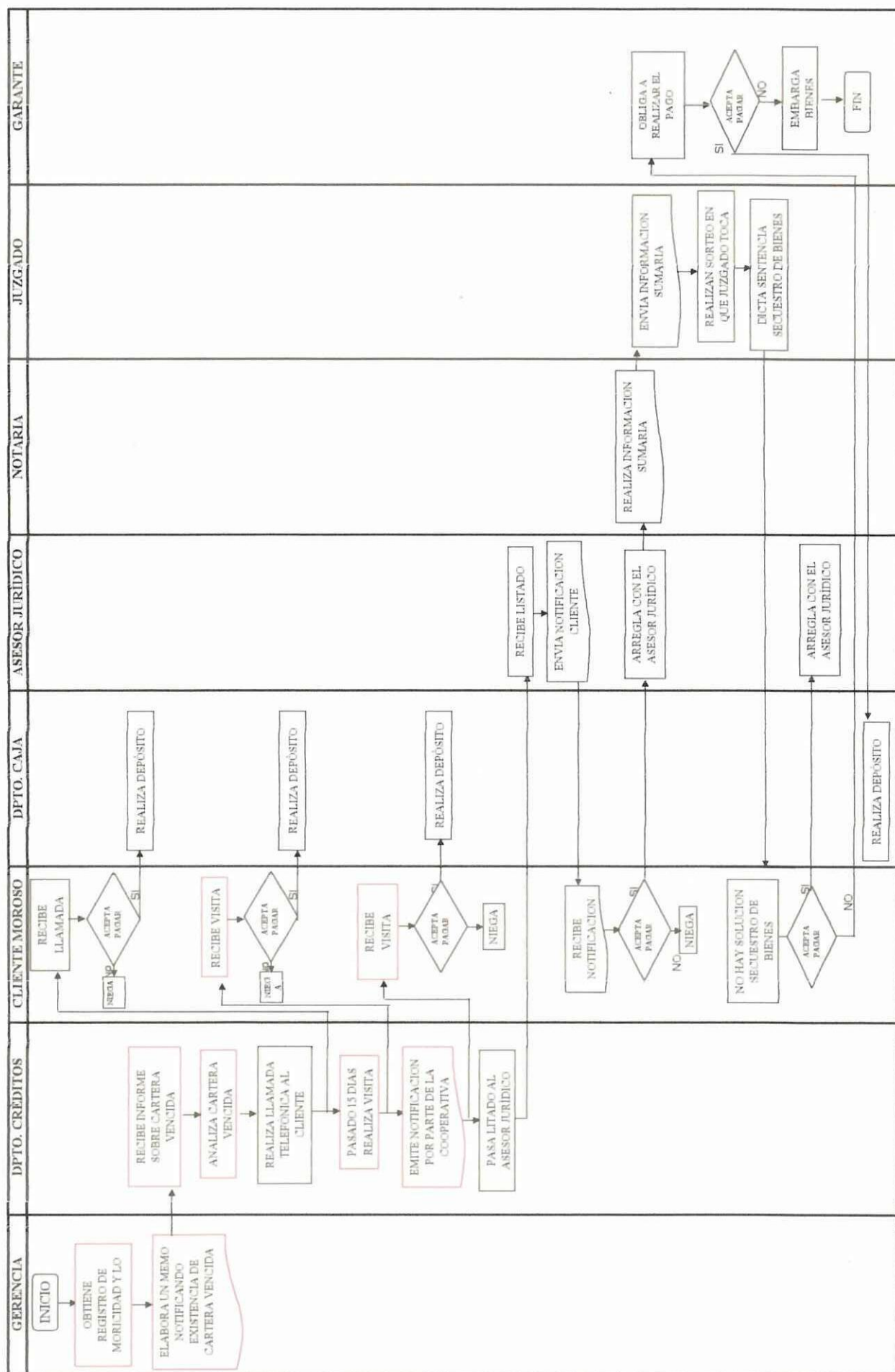
RESPONSABLE : Oficial de Crédito

ACTIVIDADES

- Gerencia obtiene del sistema un registro de morosidad de cartera (ver ANEXO 32).
- Analiza el registro sobre la morosidad de cartera.
- Notifica la existencia de cartera vencida al Departamento de Créditos, mediante un memorando (ver ANEXO 33).
- El Departamento de Créditos analiza las causas de tal vencimiento.
- El oficial de créditos realiza una llamada al cliente informándole su morosidad.
- Si el cliente acepta realizar el pago se acerca a la Cooperativa, caso contrario se niega hacerlo.
- Pasado los 15 días en caso de no acercarse a la Cooperativa a realizar su pago se hará una visita domiciliaria al cliente informando que se acerque a realizar el pago.
- Si el cliente decide realizar el pago se acerca a la Cooperativa, caso contrario se niega hacerlo.
- Transcurrido los 30 días se le visita al cliente con una notificación realizada por la Cooperativa (ver ANEXO 34).
- Si el cliente acepta realizar el pago se acerca a la Cooperativa, caso contrario se niega hacerlo.
- Después de realizada las notificaciones por parte de la Cooperativa si el cliente se niega a realizar el pago, se pasa un listado al asesor jurídico.
- El asesor jurídico manda una notificación al cliente (ver ANEXO 35).
- Si el cliente acepta realizar el pago arregla con el asesor, caso contrario el asesor elabora una información sumaria en la notaria.
- Dicha información es enviada al juzgado, ahí se realiza un sorteo para ver en

que juzgado le toca, luego se dicta sentencia para el secuestro de los bienes en caso de no haber ninguna solución.

- Si no pueden secuestrar los bienes del deudor, se proceder a presionar al garante para que pague el crédito.
- Si acepta realizar el pago se acerca a la Cooperativa, caso contrario se procede al secuestro de los bienes del garante.



POLÍTICAS

- La recuperación de cartera se realizará los días miércoles y jueves, durante todo el día, salvo excepciones.
- La cartera de morosidad deberá ubicarse en parámetros no mayores al 3 y 4 %:
 - Si la cartera baja del 3%, el oficial de créditos se hará acreedor de una comisión equivalente al 1% del valor recuperado.
 - Si la cartera sobrepasa el 4%, el oficial de créditos será multado con el equivalente al 2% del incremento de cartera.
- La tasa de interés por mora a ser cobradas por el retraso en el pago de las cuotas será:
 - A partir del primer día de retraso se cobrará el 2% adicional a la tasa pactada del crédito.
 - A partir del día quince se cobrará un recargo adicional del 8% del valor de la o las cuotas vencidas.
- Los casos en que la morosidad supere los 3 meses serán entregados al asesor jurídico para su recuperación.

3.3. Conclusiones

- Toda entidad debe mantener un control interno de forma permanente y no de forma aleatoria, ya que ello puede repercutir enormemente en el logro de objetivos, dando lugar a la presencia de desfalcos financieros y/o quiebras.
- Para el diseño de un sistema de control interno idóneo es necesario partir del análisis de la estructura organizacional de la entidad, pues esta nos permitirá determinar como esta organizada la entidad y en base a ello establecer la mejor delegación y separación de funciones entre los departamentos que conforman dicha entidad.
- Toda entidad debería contar con un manual de funciones y procedimientos, que sirvan de guía y orientación para que el personal desarrolle sus actividades de forma adecuada y no se debería considerar a dichos manuales como libros de archivo, o a su elaboración como meras acciones administrativas.
- El buen funcionamiento del control interno depende de todos los miembros que integran una institución, sobre todo del nivel directivo, pues del esfuerzo y empeño que pongan cada uno ellos en el desarrollo de las tareas encomendadas dependerá el logro de los objetivos institucionales.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne es una entidad financiera que además de ofrecer servicios de intermediación financiera a la colectividad, vela por el adelanto del sector en el que está ubicada, además es una entidad que busca el bienestar de los miembros que le dieron vida, no a través de la repartición de excedentes sino de la procura de un empleo digno y estable.
- El escaso personal que labora en la Cooperativa y la decisión de no incrementarlo, ha provocado que los empleados y Gerencia tengan que hacerse cargo de ciertas funciones ajenas a su cargo y que no son compatibles.

- La adecuada implantación del control interno dentro de la Cooperativa permitirá mejorar los procesos administrativos, contables y financieros que lleva a cabo el personal de la Cooperativa, evitando el desperdicio de tiempo y recursos humanos y materiales, además esta implantación permitirá comprometer a cada uno de los integrantes de dicha entidad para que ayuden a la consecución de los objetivos.
- La efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal, que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La Gerencia debe establecer normas de conducta y de ética que desestimen a los empleados a dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales.

3.4. Recomendaciones

- Se debería desarrollar una evaluación constante de todas las actividades administrativas, financieras y contables desarrolladas en la institución a fin de corregir las posibles desviaciones y/o errores incurridos por el personal.
- Para la elaboración de un adecuado y eficiente sistema de control interno, se debe tomar en cuenta la naturaleza, la estructura, las características, la misión de la organización, así como las actividades desarrolladas en las mismas, de manera que ayude a salir adelante a la institución.
- Las entidades que cuentan con manuales de funciones y procedimientos los deberían actualizar conforme la entidad vaya creciendo o se vayan incrementando nuevos departamentos, para que de esta manera estos instrumentos contribuyan al fortalecimiento del control interno de la entidad.
- Hay que tener presente que todos los integrantes de una institución son muy importantes, y que con el esfuerzo, ayuda y desempeño que ponga cada uno de

ellos en el desarrollo de las tareas encomendadas, contribuirán al logro de los objetivos tanto institucionales como personales.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne debería incitar la capacitación y preparación profesional a sus empleados, para que de esta manera cumplan con el perfil profesional del cargo que desempeñan y contribuyan de una mejor manera al desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne debería considerar el hecho de contratar únicamente a personas que son socios de la Cooperativa, pues lo que debería prevalecer es la contratación de personal idóneo que cubra las necesidades de la institución.
- Las entidades deberían establecer actividades de control en todas las áreas y no solo en las más importantes o en las que mayor rentabilidad aporten, ya que si se establece un adecuado sistema de control interno, se entiende que todas las áreas que forman parte de una entidad se interrelacionarán, trabajarán en equipo y lucharán por alcanzar los objetivos de la entidad en conjunto.
- La misión, visión, valores y los objetivos de la Cooperativa; así como las funciones, normas y políticas que rigen al personal de la misma, deben constar por escrito, pero no solo basta con ello, ya que se debería establecer mecanismos a fin de difundirlas dentro de la institución y conseguir que todos los empleados y socios de la misma, tengan conocimiento de ellas y las acaten de la mejor manera.

3.5. Bibliografía

3.5.1. Bibliografía Básica

- ANDRADE, Ramiro, Auditoría-Enfoque Moderno, Segunda edición, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, 1998.
- CEPEDA, Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editores McGraw-Hill, Bogotá, 1997.
- FERNANDEZ, Juan y FERNANDEZ, José, Estadística Aplicada, Segunda Edición, Editorial San Marcos, Perú, 1993.
- GUTIERREZ, Abraham, Métodos y Técnicas de Investigación, primera edición, Editorial Epoca, 1985.
- HEFFES, Gabriel, HOLGUIN, Fernando y GALAN, Alfonso, Auditoría de Estados Financieros, Grupo Editorial Ibero América, 1994.
- HOLMES, Arthur, Auditoría, Principios y Procedimientos, Tomo I, Editorial Limusa S.A., 1994.
- KELL, Walter, ZIEGLER, Richard y BOGNTON, William, Auditoría Moderna, Editorial Continental, México.
- Ley de Control Interno, 1993
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, 2003
- Ley de Cooperativas, 2007
- MEIGS, Walter, LARSEN, Jhon, MEIGS, Robert, Principios de Auditoría, Editorial Diana, Segunda Edición, México, 1986.
- PEREZ, Luis, Auditoría de Estados Financieros, Editorial McGraw-Hill, Primera Edición, México, 1999.
- VASQUEZ, Germán, Cooperativismo, Primera edición, Editorial Gráficas Señal.

3.5.2. Bibliografía Virtual

- <http://www.bibliotecavirtual.com.do/Contabilidad/Cooperativas.htm>; 15/11/06; 08h00
- <http://campus.uab.es/~2082564/Control.html>; 14/11/06; 13h00
- http://www.crefal.edu.mx/bibliotecadigital/CEDEAL/acervo_digital/coleccioncrefal/retablos%20de%20papel/RP03/tv.htm, 09/11/06; 09h35
- http://www.contraloria.gov.ec/leycge_tIIC2SIST.htm; 15/11/06; 15h25
- http://www.fiservcbs.com/build.asp?SEID=11&TMPL=SOLUTION&SOLUTION_ARTICLE_ID=106; 22/11/06; 17h00
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/comerciohispano/116.htm>; 19/11/06; 9h15
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ongcont.htm>, 14/11/06; 10h15
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>; 22/11/06; 12h00
- <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZFAuAAFMSmRLmys.php>; 03/12/06; 14h00
- <http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/AdEmpresas/Administracion%20IV/HernandezJaurezJorge.htm>; 28/12/06; 09h00

ANEXOS

ANEXO 1

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI

Nº	NOMBRE
1	Cámara de Comercio Latacunga
2	Chugchilán
3	Clinica del IESS
4	Cotopaxi
5	Dirección Provincial de Salud
6	Educadores Primarios de Cotopaxi
7	El Microempresario
8	Empleados Municipales
9	Éxito
10	Futuro Laminense
11	Hermes Gaibor Verdezoto
12	Cámara de Comercio La Maná
13	Mi Cooperativa
14	Monseñor Leonidas Proaño
15	Nabec Ltda.
16	Nueva Esperanza
17	9 de Octubre
18	Rumiñahui Caycer
19	San Antonio de Lasso
20	San Miguel de Sigchos
21	Trabajadores de Mantenimiento Vial de Obras Públicas de Cotopaxi
22	Trabajadores y Empleados de Obras Públicas de Latacunga
23	Unidad y Progreso
24	Unión Mercedaria

25	Universidad Técnica de Cotopaxi
26	Virgen del Cisne
27	Runa Shungo
28	Sindicato de Chóferes San Miguel de Salcedo
29	Rural Cumbijin Ltda.
30	Alborada Ltda.
31	CACPECO
32	OSCUS
33	Chibuleo
34	Mushuc-Runa
35	Sac Aiet Ltda.
36	Kullkiwasi
37	San Francisco Ltda.
38	El Sagrario
39	Jesús del Gran Poder

FUENTE: Ministerio de Bienestar Social-Diciembre 2006

ELABORADO POR: W.Aimacaña y V.Culqui

ANEXO 2

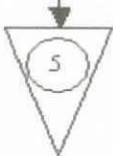
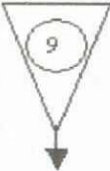
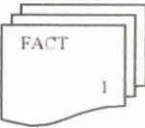
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
EMPRESA		:	FECHA DE AUDITORÍA:				
DEPARTAMENTO:							
PROCESO		:	RESPONSABLE				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			DEBILIDAD		OBSERVACIONES
		N/A	SI	NO	MAYOR	MENOR	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
FECHA:	FECHA:

ANEXO 3

SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	Documento utilizado, en una actividad determinada.		Indica el inicio o terminación de procedimientos.		Actividad, relativa a un procedimiento.
	Punto en donde existen posibles caminos alternativos.		Archivo en el que se conserva un documento permanentemente.		Enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.		Archivo provisional. El número indica en que actividad se volverá a utilizar el documento.		Archivo provisional, el número indica en que actividad se archiva temporalmente el documento.
	Distribución. El número en las orillas indica si es el original (1) y si son copias (2).		Entrada desde otra parte del diagrama de flujo.		Salida hacia otra parte del diagrama de flujo.

FUENTE: Bibliografía Consultada

ELABORADO POR: W. Aimacaña y V. Culqui

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS,
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, DE VIGILANCIA Y COMISIONES
ESPECIALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“VIRGEN DEL CISNE.**

OBJETIVO:

Recopilar información sobre la estructura organizacional y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, a fin de determinar como se establece el Sistema de Control Interno, para proponer alternativas que mejoren los procesos de control.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas y de acuerdo a su criterio marque una alternativa con un (✓) frente a la respuesta.
- Conteste cada una de las preguntas con sinceridad y enfocándose a la pregunta propuesta.
- No deje preguntas sin contestar.

DATOS INFORMATIVOS:

ÁREA DE TRABAJO: _____

DIGNIDAD QUE OCUPA: _____

ACTIVIDADES QUE REALIZA:

a. _____

b. _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál cree Ud. que sería la función principal del control interno en una entidad?
 - a. Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades ()
 - b. Viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos ()
 - c. Fomentar el autocontrol entre el personal ()
 - d. Aplicar medidas para detectar y corregir errores ()

2. ¿Cómo calificaría la importancia del Control Interno dentro de una entidad?
Muy Buena () Buena () Regular ()

3. ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?
 - a. Sistema de Control Interno ()
 - b. Revisiones efectuadas por la Gerencia ()
 - c. Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas áreas ()
 - d. Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, revisión y autorización por parte del Jefe Departamental ()

4. ¿La Cooperativa Virgen del Cisne, cuenta con mecanismos de control interno?
 - a. SI ()
 - b. NO ()

5. ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de control interno vigente en los actuales momentos en la Cooperativa Virgen del Cisne?
 - a. Malo ()
 - b. Bueno ()
 - c. Muy Bueno ()
 - d. Excelente ()

6. ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la Cooperativa para normar cada una de las actividades del personal?

- a. Manual de Funciones ()
- b. Manual de Procedimientos ()
- c. Normas y Reglamentos ()
- d. Todos ()
- e. Ninguno ()

7. ¿Señale con cual de los siguientes Manuales de Procesos cuenta la Cooperativa Virgen del Cisne ?

- a. Manual de Procesos Contables ()
- b. Manual de Procesos de Crédito ()
- c. Manual de Procesos de Ahorro ()
- d. Manual de Procesos para Seguros de Desgravámen ()
- e. Todos ()
- f. Ninguno ()

8. Las actividades que desempeña el personal de la cooperativa son revisadas y autorizadas por:

- a. Una persona ()
- b. Dos o más personas ()
- c. Ninguna ()

¿Por quiénes?

- a. _____
- b. _____

9. Según su criterio considera que para el buen funcionamiento de la Cooperativa las actividades de control interno se deben:

- a. Crear ()
- b. Mantener ()

- c. Mejorar ()
- d. Cambiar Totalmente ()

10. ¿En qué área considera Ud. que es más necesaria la existencia del control interno?

- | | | | |
|-------------|-----|------------------------|-----|
| a. Gerencia | () | b. Atención al Cliente | () |
| c. Caja | () | d. Crédito y Cobranzas | () |
| e. Todas | () | | |

11. ¿Cree Ud. que la implantación de un adecuado Sistema de Control Interno beneficiaría a la cooperativa?

SI () NO ()

En caso de contestar afirmativamente, marque en que aspectos se requiere:

- a. Recurso humano eficiente y eficaz ()
- b. Información confiable y relevante ()
- c. Cumplimiento de metas y objetivos ()
- d. Incremento de utilidad ()

12. ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en esta institución sobre las Normas de Control Interno?

SI () NO ()

¿Por qué?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENCIA DE LA COOPERATIVA
“VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**

CUESTIONARIO

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la cooperativa, cuál es su función principal?
2. ¿Cómo desarrolla su función principal?
3. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?
4. ¿Cuántas personas laboran en esta institución y que actividad desempeña cada uno?
5. ¿El personal que labora en cada una de las áreas recibe capacitación continua?
6. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?
7. ¿Cuáles son los mecanismos de control que utiliza la Cooperativa para medir el desempeño del personal?
8. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno que aspectos cree usted que se debe tomar en cuenta?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?
2. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?
3. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la cooperativa para normar su área de trabajo?
4. ¿Considera necesaria la modificación de los mecanismos de control vigentes en la actualidad en la cooperativa?
5. ¿Qué cargo ocupa dentro de la cooperativa y cuál es su función principal?
6. ¿Cuál es el procedimiento a seguir en caso de que el cliente no les cancele el crédito?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE
ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA
“VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

CUESTIONARIO

1. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?
2. ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rijan las actividades del personal?
3. ¿Qué cargo ocupa dentro de la cooperativa y cuál es su función principal?
4. ¿Cuál es el proceso que ejecuta para receptor depósitos y entregar retiros o créditos?
5. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la cooperativa, para el área de caja?
6. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno en el área de caja que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?
2. ¿Cuál cree usted que es la importancia del control interno dentro de una cooperativa?
3. ¿Qué mecanismos de control se aplican actualmente en la cooperativa?
4. ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rija las actividades del personal?
5. ¿Qué cargo ocupa dentro de la cooperativa y cuál es su función principal?
6. ¿Cuál es el proceso que sigue para ejecutar su función?
7. ¿Qué tipo de información es procesada en el área de créditos y a quién es presentada y en qué tiempo?
8. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno en el área de créditos que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA
“VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo encuentra la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en los actuales momentos?
2. ¿Considera Ud. que la “Cooperativa Virgen del Cisne” debe contar con mecanismos de control que coadyuven al logro de los objetivos de la institución?
3. ¿Actualmente con qué mecanismos de control cuenta la cooperativa?
4. ¿Qué cargo ocupa dentro de la cooperativa y cuál es su función principal?
5. ¿Cuál es el proceso que ejecuta para el registro de los movimientos de caja?
6. ¿Para la elaboración de un sistema de control interno contable que aspectos cree usted que se deben tomar en cuenta?

ANEXO 6



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE LTDA."

CONTRATO DE TRABAJO

En....., a..... días del mes de..... del dos mil.....
por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda.,
debidamente representada por su Gerente, y por otra
parte....., por sus propios derechos, convienen
libremente y de común acuerdo celebrar el siguiente contrato de trabajo.

PRIMERO.- El Trabajador (a)
se compromete a prestar sus servicios personales en las actividades y trabajos a él
(ella) encomendados en la mencionada Cooperativa en calidad
de.....

SEGUNDO.- Por su parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne
Ltda., se compromete a pagar al trabajador (a) por la prestación de los
mencionados servicios la suma de.....,
que se cancelará por..... vencidas en el propio lugar de trabajo.

TERCERO.- El trabajador (a)
obedecerá en el desempeño de su trabajo, las órdenes, instrucciones y directivas
que imparta la Gerencia de la Cooperativa, o cualquiera de los funcionarios de la
institución, o en su defecto, las que se de por intermedio de otros empleados
subalternos responsables de las labores de la planta.

CUARTO.- El trabajador (a) cumplirá sus tareas en jornadas diarias de....., cumpliendo así las..... horas reglamentarias de la semana. Además se compromete a concurrir a la Cooperativa, si ésta lo solicitare para cualquier trabajo suplementario, que será remunerado de acuerdo con lo estipulado en la ley.

QUINTO.- El plazo de duración de este contrato es de..... a contarse desde la fecha Dentro de estos..... cualquiera de las partes podrá dar libremente por terminadas las relaciones laborales. Si a la conclusión de este plazo no se hubiere dado por terminado el contrato, se entenderá que el mismo se ha convertido automáticamente, en contrato de un año de duración, renovable por iguales períodos, a voluntad de las partes y dentro de las normas del Código de Trabajo, en lo que mira a la totalidad de efectos, vigencia, forma y causas de terminación.

SEXTO.- A mayor abundamiento, las partes se someten expresamente y en todo lo que no estuviere previsto por este contrato, al Código de Trabajo. Conviene además de mutuo acuerdo en pedir conjuntamente a la Inspección de Trabajo, la aprobación de este contrato, mediante su depósito en original en dicha dependencia.

Para constancia de todo lo cual firman este contrato en tres ejemplares.

.....
GERENTE COOPERATIVA

.....
TRABAJADOR

ANEXO 7

MEMORÁNDUM PARA DELEGAR CUSTODIA TEMPORAL DE CAJA FUERTE



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE LTDA.”

MEMORANDO N°.....

FECHA:

DE:.....

PARA:

ASUNTO: COMUNICADO

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle que por disposición de Gerencia, usted ha sido designado el responsable del cuidado temporal de caja fuerte, durante..... día (s), debido a que el custodio de la misma debe ausentarse desde hasta el

Particular que pongo en consideración para los fines pertinentes.

Atentamente.-

GERENCIA

ANEXO 8

DOCUMENTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“VIRGEN DEL CISNE LTDA.”

MEMORANDO N°.....

FECHA:

DE:.....

PARA:

ASUNTO: ENTREGA-RECEPCIÓN

Por disposición de la suscrita, me sirvo hacer la entrega de la llave y clave de seguridad de la caja fuerte de la Cooperativa, así como también del dinero existente dentro de la misma, que hasta la presente fecha asciende a la suma deUSD.

Seguros que cumplirá la función encomendada de la mejor manera, informamos que desde este momento la custodia de caja fuerte queda bajo su responsabilidad, por lo que cualquier irregularidad que surja durante el cumplimiento de dicha función, recaerá sobre su persona.

ATENTAMENTE.-

.....

GERENTE GENERAL

RECIBÍ CONFORME

.....

DOCUMENTO DE INGRESO Y EGRESO DE CAJA FUERTE

INGRESO Y EGRESO DE CAJA FUERTE

MES: _____

[illegible]

REVERSO

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

[illegible]

OBSERVACIONES:

.....

.....

ANEXO 10

COMPROBANTE DE DEPÓSITO DEL BANCO

BANCO.....	
COMPROBANTE DE DEPÓSITO EN CHEQUES-EFECTIVO	
Cuentas Corrientes	
Cuenta	:.....
Nombre	:
Documento	:
Dcto. E. Cta.	:.....
Cheque	:
Total	:
Moneda	:
Oficina	:
Cajero	:
Fecha	:

REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL

MES:.....

[illegible]

ANEXO 12

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"	
	ROL DE PAGOS CORRESPONDIENTE: _____	
NOMBRE: _____ C.I. N° _____ CARGO : _____ FECHA DE EMISIÓN: _____		
INGRESOS		EGRESOS
SUELDO UNIFICADO \$ _____		APORTE IESS 9.35% \$ _____
DIAS LABORADOS _____		PLAN CELULAR _____
BONIFICACIÓN _____		ANTICIPO SUELDO _____
TOTAL INGRESOS \$		TOTAL EGRESOS \$
LIQUIDO A PAGAR \$		
ELABORADO	APROBADO	RECIBIDO

ANEXO 13

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE LTDA.” RUC. 0591711164001 Telf. 032809258 COMPROBANTE DE EGRESO N°.....		
CIUDAD :		FECHA:		VALOR \$
PAGADO A:		TELF. :		RUC o CL. N°
CONCEPTO:				
CAJA:			CODIGO ASIENTO:	
CONTABILIZACIÓN				
CODIGO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	DEBE	HABER
SON:			TOTAL ASIENTO: \$.....	
ELABORADO	APROBADO	CONTABILIZADO	RECIBÍ CONFORME	
			FIRMA Y SELLO BENEFICIARIO	

ANEXO 14



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"

PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

FECHA: _____

CANT.	ARTÍCULO	V. UNITARIO	V. TOTAL

OBSERVACIONES:
.....

ELABORADO	REVISADO

ANEXO 15



El presente documento no constituye comprobante de pago

Cotización



Transparencia asegurada

Fecha: _____ Nombre: _____

Dirección: _____

Tel. oficina: _____ Tel. casa: _____

Celular: _____ Crédito ☐ Contado ☐ Tarjeta de Crédito ☐

Artículo	Marca / Modelo	Precio Oferta	Precio Contado

Vendedor: _____

Atención: _____

Vigencia: _____

Total Inicial _____

Saldo a financiar _____

Interés _____

Cuotas _____

Total a pagar _____



PRECIOS Y CUOTAS INCLUYEN I.V.A. SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

Llama gratis



responde!



Latacunga, 27 de abril de 2007

Señora:
Lic. Gladys Cofre
GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE
Latacunga.-

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes hacemos MULTISERVICIOS GRAFICOS de la ciudad de Latacunga, a continuación me permito detallar el valor de:

20.000 PAPELETAS DE DEPOSITO - RETIRO tamaño 15*7 cm impresas en papel bond de 75gr ambos lados a dos colores.
VALOR: \$ 230 (0.011 c/u)

NOTA: Estos valores no incluyen I.V.A.

Le agradezco su amable atención y el deseo de seguir manteniéndolo como uno de nuestros mejores clientes.

Atentamente,

Javier Lozano
MULTISERVICIOS GRAFICOS

ANEXO 16

Taípe Pilapaxi Juan Carlos R.U.C. 0502476260001			
Dirección: B s/n y E Cel. 095787413		FACTURA	
Latacunga - Cotopaxi		001-001 N° 000012	
F a: _____ / _____ / 200_____		R.U.C./C.I. _____ Aut. SRI. 1103626243	
Señor: _____			
Dirección: _____			
Cant.	Descripción	V/Unit.	V. Total
CIA. EN HOMBRE COLECTIVO IMPRENTA Y PAPELERIA " JORGE CARRILLO " R.U.C. 0590059755001 AL 34 LATACUNGA ST L.B. 00001 AL 00010 PERIODO DE CANCELACION: ABRIL - 2007		Subtotal	
		Descuento	
		Tarifa 0 %	
		Tarifa 1 %	
		TOTAL	
Firma Autorizada Cliente		Original ADQUIRENTE Copia EMISOR	

ANEXO 17

ANVERSO

BANCO PICHINCHA
CHEQUE PROYECTO UN CUALQUIERA DE NUESTROS DEPARTAMENTOS

10-003 CUENTA Nº 33352902-04
100 CHEQUE Nº 000262

PAGUESE A LA ORDEN DE _____ US. \$ _____
LA SUMA DE _____ US. DOLARES _____

CUIDAD _____
COOP DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CUSCO/20070516
SUCURSAL LATACUNGA 09/08/2008
CTA. ANT. _____ FIRMA _____

0000262 *10003100* 3335290204

REVERSO

ENCOSA
FIRMA DEL PROYECTO VIRGEN DEL CUSCO
C/O. VIRGEN DEL CUSCO/20070516
FIRMA _____
FIRMA _____

COOP DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CUSCO
C/O. VIRGEN DEL CUSCO/20070516
FIRMA _____

COOP DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CUSCO
C/O. VIRGEN DEL CUSCO/20070516
FIRMA _____

ANEXO 18

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" INFORME DE CAJA CHICA			
FECHA	DETALLE	COMPROBANT	VALOR
SUMAN LOS GASTOS DE CAJA CHICA :			\$
ELABORADO RESPONSABLE FONDO	REVISADO	AUTORIZADO	

ANEXO 19

REPORTES FINANCIEROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.

RUC: 0591711164001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Desde: 01 Febrero del 2006

Fecha del Reporte: 31 de Diciembre del 2006

CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA	DEBE	HABER	SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
1.	ACTIVO				
1.1.	FONDOS DISPONIBLES				
1.1.01.	CAJA				
1.1.01.00.05	CAJA GENERAL	\$ 1.609.221,93	\$ 1.603.296,73	\$ 5.925,20	
1.1.01.00.15	CAJA CHICA	709,98	709,98	-	
1.1.01.	TOTAL CAJA	1.609.931,91	1.604.006,71	5.925,20	
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS INSTT			-	
1.1.03.00.05	COOPERATIVA AMBATO	15.081,77		15.081,77	
1.1.03.00.15	BANCO DEL PICHINCHA	29.544,87	21.664,59	7.880,28	
1.1.03.	TOTAL BANCOS Y OTRAS	44.626,64	21.664,59	22.962,05	
1.1.	TOTAL FONDOS DISPONIBLES	1.654.558,55	1.625.671,30	28.887,25	
1.3.	INVERSIONES			-	
1.3.03.	DISPONIBLE PARA LA VE			-	
1.3.03.05.	DE 1 A 30 DÍAS			-	
1.3.03.05.01	COOP. AMBATO	35.100,00	35.100,00	-	
1.3.03.05.	TOTAL DE 1 A 30 DÍAS	35.100,00	35.100,00	-	
1.3.03.	TOTAL DISPONIBLE PARA LA	35.100,00	35.100,00	-	
1.3.	TOTAL INVERSIONES	35.100,00	35.100,00	-	
1.4.	CARTERA DE CREDITOS			-	
1.4.01.	CARTERA DE CRÉDITOS P			-	
1.4.01.05.	CRÉDITO SOBRE FIRMAS			-	
1.4.01.05.05.	CARTERA DE MICROCREDITO			-	
1.4.01.05.05.0	DE 1 A 30 DÍAS	8.538,97	8.538,97	-	
1.4.01.05.05.0	DE 31 A 90 DÍAS	9.022,98	8.584,87	438,11	
1.4.01.05.05.0	DE 91 A 180 DÍAS	195.721,03	157.533,50	38.187,53	
1.4.01.05.05.0	DE 181 A 360 DÍAS	202.274,36	70.767,07	131.507,29	
1.4.01.05.05.0	DE MAS DE 360 DÍAS	69.012,31	13.833,29	55.179,02	
1.4.01.05.05.	TOTAL CARTERA MICROCRED.	484.569,65	259.257,70	225.311,95	
1.4.01.05.	TOTAL CRÉDITO SOBRE FIRMA	484.569,65	259.257,70	225.311,95	
1.4.01.	TOTAL CARTERA DE CREDITOS	484.569,65	259.257,70	225.311,95	
1.4.02.	CRÉDITOS VENCIDOS			-	
1.4.02.05.	CRÉDITO SOBRE FIRMAS			-	
1.4.02.05.05.0	DE 31 A 90 DÍAS	490,81		490,81	
1.4.02.05.05.0	DE 91 A 180 DÍAS	5.526,22		5.526,22	
1.4.02.05.05.0	DE 181 A 360 DÍAS	4.990,12		4.990,12	
1.4.02.05.05.0	DE MAS DE 360 DÍAS	257,13		257,13	
1.4.02.05.	TOTAL CRÉDITO SOBRE FIRM	11.264,28		11.264,28	
1.4.02.	TOTAL CRÉDITOS VENCIDOS	11.264,28		11.264,28	
1.4.	TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	495.833,93	259.257,70	236.576,23	
	PASAN	\$ 2.185.492,48	\$ 1.920.029,00	\$ 265.463,48	\$ -



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Desde:01 Febrero del 2006

Fecha del Reporte:31 de Diciembre del 2006

CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA	DEBE	HABER	SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
	VIENEN	\$ 2.185.492,48	\$ 1.920.029,00	\$ 265.463,48	\$ -
1.6	CUENTAS POR COBRAR				
1.6.02.	INTERESES POR COBRAR				
1.6.02.05.	CARTERA DE MICROCRÉDITOS				
1.6.02.05.01.	INTERES CARTERA MICREDIT	10.615,15	2.725,15	7.890,00	
1.6.02.05.	TOTAL CARTERA MICROCRED.	10.615,15	2.725,15	7.890,00	
1.6.02.	TOTAL INTERESES COBRAR	10.615,15	2.725,15	7.890,00	
1.6.04.	PAGO POR CUENTA DE CL				
1.6.04.30.15.	OTROS ACTIVOS	473,49		473,49	
1.6.04.	TOTAL PAGO POR CUENTA DE	473,49		473,49	
1.6.90.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR				
1.6.90.05.10.	POR COBRAR SOCIOS A	3.010,00	2.606,00	404,00	
1.6.90.	TOTAL OTRA CUENTAS COBRA	3.010,00	2.606,00	404,00	
1.6.99.	(PROVISION CTAS COBRAR)				
1.6.99.05.05.	(CUENTAS POR COBRAR)		2.365,76		2.365,76
1.6.99.	TOTAL (PROVISION CTAS COB)		2.365,76		2.365,76
1.6.	TOTAL CUENTAS x COBRAR	14.098,64	7.696,91	6.401,73	
1.8.	ACTIVO FIJO				
1.8.01.	TERRENOS				
1.8.01.05.10.	TERRENO	20.000,00		20.000,00	
1.8.01.	TOTAL TERRENO	20.000,00		20.000,00	
1.8.05.	MOBILIARIO Y EQUIPO				
1.8.05.05.05.	MUBLES DE OFICINA	2.215,09		2.215,09	
1.8.05.10.05.	EQUIPOS DE OFICINA	562,50		562,50	
1.8.05.25.05.	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	3.017,98		3.017,98	
1.8.05.	TOTAL MOBILIARIO Y EQUIPO	5.795,57		5.795,57	
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)				
1.8.99.10.01.	DEP.ACUM.MUBLES DE OFIC.		92,30		92,30
1.8.99.10.02.	DEP.ACUM.EQUIPOS OFICINA		23,45		23,45
1.8.99.10.04.	DEP.ACUM.EQUIPOS COMPUT		419,15		419,15
1.8.99.	TOTAL (DEPRECIACIÓN)		534,90		534,90
1.8.	TOTAL ACTIVO FIJO	25.795,57	534,90	25.260,67	
1.9.	OTROS ACTIVOS				
1.9.01.	CARGOS Y GASTOS DIFERIDOS				
1.9.01.05.05	GASTOS DE CONSTITUCIÓN	1.918,17		1.918,17	
1.9.01.	TOTAL CARGOS Y GTOS DIFE	1.918,17		1.918,17	
1.9.02.	AMORTIZACIÓN GTOS DIFER				
1.9.02.05.	AMORTIZACIÓN GTOS DIFER		41,55		41,55
1.9.02.	TOTAL AMORTIZACIÓN		41,55		41,55
	PASAN	\$ 2.227.304,86	\$ 1.928.302,36	\$ 301.944,71	\$ 2.942,21



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Desde: 01 Febrero del 2006

Fecha del Reporte: 31 de Diciembre del 2006

CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA	DEBE	HABER	SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
	VIENEN	\$ 2.227.304,86	\$ 1.928.302,36	\$ 301.944,71	\$ 2.942,21
1.9.06.	MATERIALES MERCADERIA				
1.9.06.10.	MERCADERÍAS DE COOPER				
1.9.06.10.01	MERCADERÍA PARA PÚBLICO	376,00	376,00		
1.9.06.10.	TOTAL MERCADERÍAS COOP	376,00	376,00		
1.9.06.15.	PROVEDURIA				
1.9.06.15.01	SUMINISTROS DE OFICINA	955,00	955,00		
1.9.06.15.	TOTAL PROVEDURIA	955,00	955,00		
1.9.06.	TOTAL MATERIALES	1.331,00	1.331,00		
1.9.85.	OTROS				
1.9.85.05.	OTROS IMPUESTOS				
1.9.85.05.02.	IVA EN COMPRA DE BIEN	2.635,85	2.635,85		
1.9.85.05.	TOTAL OTROS IMPUESTOS	2.635,85	2.635,85		
1.9.85.	TOTAL OTROS	2.635,85	2.635,85		
1.9.	TOTAL OTROS ACTIVOS	5.885,02	4.008,40	1.876,62	
1.	TOTAL ACTIVO	2.231.271,71	1.932.269,21	299.002,50	
2	PASIVO				
2.1.	OBLIGACIONES CON PÚBLICO				
2.1.10.	DEPÓSITOS A LA VISTA				
2.1.10.05.	CUENTAS ACTIVAS				
2.1.10.05.01	AHORROS A LA VISTA	401.598,40	515.088,34		113.489,94
2.1.10.05.02	CHIQUEO AHORRO	13.913,70	14.961,16		1.047,46
2.1.10.05.	TOTAL CUENTAS ACTIVAS	415.512,10	530.049,50		114.537,40
2.1.10.	TOTAL DEPÓSITOS A LA VISTA	415.512,10	530.049,50		114.537,40
2.1.15.	DEPÓSITOS A PLAZO				
2.1.15.05.	DE 1 A 30 DÍAS				
2.1.15.05.01	PLAZO FIJO DE 1 A 30	35.100,00	50.133,33		15.033,33
2.1.15.05.	TOTAL DE 1 A 30 DÍAS	35.100,00	50.133,33		15.033,33
2.1.15.10.	DE 31 A 90 DÍAS				
2.1.15.10.01	PLAZO FIJO DE 31 A 90	62.800,00	93.010,00		30.210,00
2.1.15.10.	TOTAL DE 31 A 90 DÍAS	62.800,00	93.010,00		30.210,00
2.1.15.15.	DE 91 A 180 DÍAS				
2.1.15.15.01	PLAZO FIJO DE 91 A 180 DÍAS	380,00	20.779,00		20.399,00
2.1.15.15.	TOTAL DE 91 A 180 DÍAS	380,00	20.779,00		20.399,00
2.1.15.20.	DE 181 A 360 DÍAS				
2.1.15.20.01	PLAZO FIJO DE 181 A 360 DÍAS		5.600,00		5.600,00
2.1.15.20.	TOTAL DE 181 A 360 DÍAS		5.600,00		5.600,00
2.1.15.	TOTAL DEPÓSITOS A PLAZO	98.280,00	169.522,33		71.242,33
2.1.90.	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR				
2.1.90.05.10	POR CONFIRMAR SOCIOS		205,79		205,79
2.1.90.	TOTAL DEPÓSITOS POR CONF.		205,79		205,79
2.1.	TOTAL OBLIGACIONES CON P.	513.792,10	699.777,62		185.985,52
	PASAN	\$ 2.745.063,81	\$ 2.632.046,83	\$ 301.944,71	\$ 188.927,73



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Desde:01 Febrero del 2006

Fecha del Reporte:31 de Diciembre del 2006

CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA	DEBE	HABER	SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
	VIENEN	\$ 2.745.063,81	\$ 2.632.046,83	\$ 301.944,71	\$ 188.927,73
2.6.	CUENTAS POR PAGAR				
2.6.01	OBLIGACIONES PATRONAL				
2.6.01.10	OBLIGACIONES				
2.6.01.10.05	APORTE PERSONAL 9,35%	185,16	271,82		86,66
2.6.01.10.10	APORTE PATRONAL	240,58	353,17		112,59
2.6.01.10.	TOTAL OBLIGACIONES	425,74	624,99		199,25
2.6.01.20.	TRABAJADORES				
2.6.01.20.05	15% PARTICIPACION TRABAJ		74,55		74,55
2.6.01.20.15	BONIFICACION AL PERSONAL		5.000,00		5.000,00
2.6.01.20	TOTAL TRABAJADORES		5.074,55		5.074,55
2.6.01.	TOTAL OBLIGACIONES PATR.	425,74	5.699,54		5.273,80
2.6.02.	RETENCIONES				
2.6.02.10.05.	1%RETENCION EN LA FUENTE	225,39	261,92		36,53
2.6.02.10.05.02	1% POR SUMINISTROS		0,16		0,16
2.6.02.10.05.03	1%SERVICIO DE TRANSPORT		10,10		10,10
2.6.02.10.15	8%RETENCION EN LA FUENTE	9,60	122,16		112,56
2.6.02.10.20	IMPUESTO A LA RENTA		105,62		105,62
2.6.02.25.05	30%RETENCIÓN AL IVA	236,25	262,76		26,51
2.6.02.25.15	100% RETENCION IVA	578,25	718,29		140,04
2.6.02.	TOTAL RETENCIONES	1.049,49	1.481,01		431,52
2.6.03.	PROVEEDORES				
2.6.03.05.25	PROVEEDORES	17.948,04	20.807,23		2.859,19
2.6.03.	TOTAL PROVEEDORES	17.948,04	20.807,23		2.859,19
2.6.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR	19.423,27	27.987,78		8.564,51
2.7.	OBLIGACIONES FINANCIERAS				
2.7.05.	OBLIGACIONES CON INSTITUC				
2.7.05.05.10	DE 31 A 90 DÍAS	10.000,00	10.000,00		
2.7.05.	TOTAL OBLIGACION CON INST.	10.000,00	10.000,00		
2.7.	TOTAL OBLIGACIONES FIN	10.000,00	10.000,00		
2.9.	OTROS PASIVOS				
2.9.04.	OBLIGACIONES ACUMULADAS				
2.9.04.05.05	SOBRE DEPOSITOS A LA VISTA		217,36		217,36
2.9.04.15.05	DECIMO TERCER SUELDO	165,00	247,50		82,50
2.9.04.20.05	DECIMO CUARTO SUELDO		200,01		200,01
2.9.04.25.	OTRAS OBLIGACIONES				
2.9.04.25.03	VACACIONES		123,75		123,75
2.9.04.25.	TOTAL OTRAS		123,75		123,75
2.9.04.	TOTAL OBLIGACIONES ACUM	165,00	788,62		623,62
2.9.	TOTAL OTROS PASIVOS	165,00	788,62		623,62
2.	TOTAL PASIVOS	543.380,37	738.554,02		195.173,65
	PASAN	\$ 2.774.652,08	\$ 2.670.823,23	\$ 301.944,71	\$ 198.115,86



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Desde:01 Febrero del 2006

Fecha del Reporte:31 de Diciembre del 2006

CÓDIGO DE CUENTA	NOMBRE DE CUENTA	DEBE	HABER	SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
	VIENEN	\$ 2.774.652,08	\$ 2.670.823,23	\$ 301.944,71	\$ 198.115,86
3.	PATRIMONIO				
3.1.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.03.	APORTE DE SOCIOS				
3.1.03.05.	APORTE DE SOCIOS				
3.1.03.05.01	APORTE SOCIOS	77.510,00	175.020,00		97.510,00
3.1.03.05.	TOTAL APORTE DE SOCIOS	77.510,00	175.020,00		97.510,00
3.1.03.	TOTAL APORTE DE SOCIOS	77.510,00	175.020,00		97.510,00
3.1.	TOTAL CAPITAL SOCIAL	77.510,00	175.020,00		97.510,00
3.2.	RESERVAS				
3.2.01.	RESERVA LEGAL				
3.2.01.05.05	UTILIDADES O EXCEDENT		285,16		285,16
3.2.01.05.10	RESERVA LEGAL DE UTILIDAD		31,69		31,69
3.2.01.	TOTAL RESERVA LEGAL		316,85		316,85
3.2.03.	RESERVA ESPECIAL				
3.2.03.10.	PARA FUTURAS CAPITALIZ				
3.2.03.10.10	CERTIFICADOS DE APORT	720,00	6.722,00		6.002,00
3.2.03.10.	TOTAL PARA FUTURAS CAPIT	720,00	6.722,00		6.002,00
3.2.03.	TOTAL RESERVA ESPECIAL	720,00	6.722,00		6.002,00
3.2.	TOTAL RESERVAS	720,00	7.038,85		6.318,85
3.	TOTAL PATRIMONIO	78.230,00	182.058,85		103.828,85
	TOTAL GENERAL	\$ 2.852.882,08	\$ 2.852.882,08	\$ 301.944,71	\$ 301.944,71

GERENTE

CONTADORA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA
RUC. 0591711164001**

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2006

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
1.	ACTIVO				
1.1.	FONDOS DISPONIBLES				
1.1.01.	CAJA				
1.1.01.00.05	CAJA GENERAL	\$	5.925,20		
1.1.01.00.15	CAJA CHICA		-		
1.1.01.	TOTAL CAJA			\$ 5.925,20	
1.1.03.	BANCOS Y OTRAS INSTIT				
1.1.03.00.05	COOPERATIVA AMBATO		15.081,77		
1.1.03.00.15	BANCO DEL PICHINCHA		7.880,28		
1.1.03.	TOTAL BANCOS Y OTRAS			22.962,05	
1.1.	TOTAL FONDOS DISPONIB				\$ 28.887,25
1.4.	CARTERA DE CREDITOS				
1.4.01.	CARTERA DE CRÉDITOS P				
1.4.01.05.	CRÉDITO SOBRE FIRMAS				
1.4.01.05.05.	CARTERA DE MICROCRÉDITO				
1.4.01.0505.01	DE 1 A 30 DÍAS		-		
1.4.01.05.05.02	DE 31 A 90 DÍAS		438,11		
1.4.01.05.05.03	DE 91 A 180 DÍAS		38.187,53		
1.4.01.05.05.04	DE 181 A 360 DÍAS		131.507,29		
1.4.01.05.05.05	DE MAS DE 360 DÍAS		55.179,02		
1.4.01	TOTAL CARTERA CREDITOS			225.311,95	
1.4.02.	CRÉDITOS VENCIDOS				
1.4.02.05.	CRÉDITO SOBRE FIRMAS				
1.4.02.05.05.02	DE 31 A 90 DÍAS		490,81		
1.4.02.05.05.03	DE 91 A 180 DÍAS		5.526,22		
1.4.02.05.05.04	DE 181 A 360 DÍAS		4.990,12		
1.4.02.05.05.05	DE MAS DE 360 DÍAS		257,13		
1.4.02.	TOTAL CRÉDITOS VENCIDOS			11.264,28	
1.4.	TOTAL CARTERA CRÉDITOS				236.576,23
1.6.	CUENTAS POR COBRAR				
1.6.02.	INTERESES POR COBRAR				
1.6.02.05.	CARTERA MICROCRÉDITOS				
1.6.02.05.01.	INTERES CARTERA MICREDIT		7.890,00		
1.6.02.	TOTAL INTERESES COBRAR			7.890,00	
1.6.04.	PAGO POR CUENTA CLIENTES				
1.6.04.30.15.	OTROS ACTIVOS		473,49		
1.6.04.	TOTAL PAGO POR CUENTA DE			473,49	
1.6.90.	OTRAS CUENTAS COBRAR				
1.6.90.05.10.	POR COBRAR SOCIOS A		404,00		
1.6.90.	TOTAL OTRA CTAS COBRA			404,00	
1.6.99.	(PROVISION CTAS COBRAR)				
1.6.99.05.05.	(CUENTAS POR COBRAR)		(2.365,76)		
1.6.99.	TOTAL (PROVISION CTAS C)			(2.365,76)	
1.6.	TOTAL CUENTAS COBRAR				6.401,73



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA
RUC. 0591711164001**

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2006

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
1.8.	ACTIVO FIJO				
1.8.01.	TERRENOS				
1.8.01.05.10.	TERRENO		\$ 20.000,00		
1.8.01.	TOTAL TERRENO			\$ 20.000,00	
1.8.05.	MOBILIARIO Y EQUIPO				
1.8.05.05.05.	MUBLES DE OFICINA	\$ 2.215,09			
1.8.05.10.05.	EQUIPOS DE OFICINA	562,50			
1.8.05.25.05.	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	3.017,98			
1.8.05.	TOTAL MOBILIARIO Y EQUIPO		5.795,57		
1.8.99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)				
1.8.99.10.01.	DEP. ACUM. MUBLES OFICINA	(92,30)			
1.8.99.10.02.	DEP. ACUM. EQUIPOS OFICINA	(23,45)			
1.8.99.10.04.	DEP. ACUM. EQUIPO COMPUT	(419,15)			
1.8.99.	TOTAL (DEPRECIAC. ACUM.)		(534,90)		
1.8.05.	TOTAL MOBILIARIO Y EQUIPO			5.260,67	
1.8.	TOTAL ACTIVO FIJO				\$ 25.260,67
1.9.	OTROS ACTIVOS				
1.9.01.	CARGOS GASTOS DIFERIDOS				
1.9.01.05.05	GASTOS DE CONSTITUCIÓN		1.918,17		
1.9.01.	TOTAL CARGOS-GASTOS DIFE			1.918,17	
1.9.02.	AMORTIZACIÓN GASTOS DIF				
1.9.02.05.	AMORTIZACIÓN GASTOS DIF		(41,55)		
1.9.02.	TOTAL AMORTIZACIÓN GAST			(41,55)	
1.9.	TOTAL OTROS ACTIVOS				1.876,62
1.	TOTAL ACTIVO				\$ 299.002,50



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA
RUC. 059171164001**

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2006

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
2	PASIVO				
2.1.	OBLIGACIONES PUBLICO				
2.1.10.	DEPÓSITOS A LA VISTA				
2.1.10.05.	CUENTAS ACTIVAS				
2.1.10.05.01	AHORROS A LA VISTA	\$ 113.489,94			
2.1.10.05.02	CHIQUI AHORRO	1.047,46			
2.1.10.05.	TOTAL CUENTAS ACTIVAS		\$ 114.537,40		
2.1.10.	TOTAL DEPÓSITOS A VISTA			\$ 114.537,40	
2.1.15.	DEPÓSITOS A PLAZO				
2.1.15.05.	DE 1 A 30 DÍAS				
2.1.15.05.01	PLAZO FIJO DE 1 A 30	15.033,33			
2.1.15.05.	TOTAL DE 1 A 30 DÍAS		15.033,33		
2.1.15.10.	DE 31 A 90 DÍAS				
2.1.15.10.01	PLAZO FIJO DE 31 A 90	30.210,00			
2.1.15.10.	TOTAL DE 31 A 90 DÍAS		30.210,00		
2.1.15.15.	DE 91 A 183 DÍAS				
2.1.15.15.01	PLAZO FIJO DE 91 A 180	20.399,00			
2.1.15.15.	TOTAL DE 91 A 180 DÍAS		20.399,00		
2.1.15.20.	DE 181 A 360 DÍAS				
2.1.15.20.01	PLAZO FIJO DE 1 SI A 3	5.600,00			
2.1.15.20.	TOTAL DE 181 A 360 DÍAS		5.600,00		
2.1.15.	TOTAL DEPÓSITOS A PLAZO			71.242,33	
2.1.90.	DEPÓSITOS POR CONFIRMA				
2.1.90.05.10	POR CONFIRMAR SOCIOS		205,79		
2.1.90.	TOTAL DEPÓSITOS POR			205,79	
2.1.	TOTAL OBLIGAC. CON PUBL.				\$ 185.985,52
2.6.	CUENTAS POR PAGAR				
2.6.01	OBLIGACIONES PATRONAL				
2.6.01.10	OBLIGACIONES				
2.6.01.10.05	APORTE PERSONAL 9,35	86,66			
2.6.01.10.10	APORTE PATRONAL	112,59			
2.6.01.10.	TOTAL OBLIGACIONES		199,25		
2.6.01.20.	TRABAJADORES				
2.6.01.20.05	15% PARTICIPACION TRABAJ	74,55			
2.6.01.20.15	BONIFICACION AL PERSONAL	5.000,00			
2.6.01.20	TOTAL TRABAJADORES		5.074,55		
2.6.01.	TOTAL OBLIGACIONES			5.273,80	
2.6.02.	RETENCIONES				
2.6.02.10.05.	1% RETENCION EN FUENTE		36,53		
2.6.02.10.05.02	1% POR SUMINISTROS Y MAT.		0,16		
2.6.02.10.05.02	1% SERVICIO DE TRANSPORT		10,10		
2.6.02.10.15	8% RETENCION EN FUENTE		112,56		
2.6.02.10.20	IMPUESTO A LA RENTA		105,62		
2.6.02.25.05	30% RETENCIÓN AL IVA		26,51		
2.6.02.25.15	100% RETENCION IVA		140,04		
2.6.02.	TOTAL RETENCIONES			431,52	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA
RUC. 0591711164001**

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2006

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
2.6.03.	PROVEEDORES				
2.6.03.05.25	PROVEEDORES		\$ 2.859,19		
2.6.03.	TOTAL PROVEEDORES			\$ 2.859,19	
2.6.	TOTAL CUENTAS PAGAR				\$ 8.564,51
2.9.	OTROS PASIVOS				
2.9.04.	OBLIGACIONES ACUMUL				
2.9.04.05.05	SOBRE DEPOSITOS A VIS			217,36	
2.9.04.15.05	DECIMO TERCER SUELDO			82,50	
2.9.04.20.05	DECIMO CUARTO SUELDO			200,01	
2.9.04.25.	OTRAS OBLIGACIONES			-	
2.9.04.25.03	VACACIONES			123,75	
2.9.04.25.	TOTAL OTRAS OBLIGACIONES				623,62
2.	TOTAL PASIVOS				195.173,65
3.	PATRIMONIO				
3.1.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.03.	APORTE DE SOCIOS				
3.1.03.05.	APORTE DE SOCIOS				
3.1.03.05.01	APORTE SOCIOS		97.510,00		
3.1.03.	TOTAL APOORTE DE SOCIOS			97.510,00	
3.1.	TOTAL CAPITAL SOCIAL				97.510,00
3.2.	RESERVAS				
3.2.01.	RESERVA LEGAL				
3.2.01.05.05	UTILIDADES O EXCEDENT		285,16		
3.2.01.05.10	RESERVA LEGAL UTILIDAD		31,69		
3.2.01.	TOTAL RESERVA LEGAL			316,85	
3.2.03.10.10	CERTIFICADOS DE APORT			6.002,00	
3.2.	TOTAL RESERVAS				6.318,85
3.	TOTAL PATRIMONIO				\$ 103.828,85
	TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO				\$ 299.002,50

GERENTE

CONTADORA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001**

**ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre del 2006**

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
4.	GASTOS				
4.1.	INTERES PAGADO CAUSADO				
4.1.02.	OBLIGACIONES CON PÚBLICO				
4.1.02.10.05	INTERESES DEPOSIT AHORRO	\$ 1.801,52			
4.1.02.	TOTAL OBLIGACIONES PUBLI		\$ 1.801,52		
4.1.04.	CREDITO A FAVOR OTRAS INS.				
4.1.04.05.05	PRESTAMOS PAGADOS x ANT	134,57			
4.1.04.10.05	INTERES PRESTAMO BANCAR	218,45			
4.1.04.	TOTAL CRED. A FAVOR OTRAS		353,02		
4.1.	TOTAL INTERES PAGADOS CA			\$ 2.154,54	
4.3.	GASTOS DE OPERACIÓN				
4.3.01.	GASTOS DE PERSONAL				
4.3.01.05.05	SUELDOS Y SALARIOS	2.906,67			
4.3.01.40.05	DECIMO TERCER SUELDO	82,50			
4.3.01.45.05	DECIMO CUARTO SUELDO	200,01			
4.3.01.55.05	APORTE PATRONAL IESS	112,59			
4.3.01.65.05	VACACIONES	123,75			
4.3.01.70	OTROS GASTOS				
4.3.01.70.05	VIAJES Y MOVILIZACIÓN	634,18			
4.3.01.70.10	UNIFORMES	146,97			
4.3.01.70.20	CAPACITACIÓN	30,00			
4.3.01.70.25	REFRIGERIO EMPLEADOS	257,77			
4.3.01.70.30	AGUINALDO NAVIDEÑO	5.000,00			
4.3.01.	TOTAL GASTOS PERSONAL		9.494,44		
4.3.	TOTAL GASTOS OPERACIÓN			9.494,44	
4.4.	SERVICIOS VARIOS				
4.4.01.	SERVICIOS DE TERCEROS				
4.4.01.05.05	SERVICIOS DE GUARDIA	508,80			
4.4.01.10.05	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	2.062,76			
4.4.01.15.05	SERVICIOS OCASIONALES	4.805,90			
4.4.01.20.05	AGUA, LUZ Y TELECOMUNIC	379,94			
4.4.01.25.05	HONORARIOS A PROFESIONAL	320,00			
4.4.01.	TOTAL DE SERVICIOS TERCER		8.077,40		
4.4.02.	IMPUESTOS-CONTINUACIONES				
4.4.02.05.05	IMPUESTOS MUNICIPALES	45,82			
4.4.02.10.05	IVA QUE SE CARGA AL GASTO	2.635,85			
4.4.02.	TOTAL IMPUESTOS Y CONTRIB		2.681,67		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 059171164001**

**ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre del 2006**

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
4.4.03.	OTROS GASTOS				
4.4.03.10.05	SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 1.828,21			
4.4.03.20.05	JUDICIALES Y NOTARIALES	382,52			
4.4.03.25.05	SUSCRIPCIONES	311,81			
4.4.03.35.05	MANTENIMIENTO EQUIP COMP	210,98			
4.4.03.45.05	PROGRAMAS COMPUTACION	3.600,00			
4.4.03.50.05	CONDOLENCIAS	14,14			
4.4.03.55.05	LIMPIEZA Y ASEO	100,10			
4.4.03.60.05	ADECUACIONES Y DECORAC	911,57			
4.4.03.65.05	RECUERDOS NAVIDEÑOS	80,99			
4.4.03.70.05	GASOLINA Y PASAJES	23,00			
4.4.03.80.05	PROMOCIONES	115,56			
4.4.03.85.05	GASTOS DE ASAMBLEAS	2.408,97			
4.4.03.90.05	SERVICIOS BANCARIOS	74,31			
4.4.03.95.05	FLETES Y TRANSPORTE	2.045,45			
4.4.03.95.10	DONACIONES ENTREGADAS	116,01			
4.4.03.95.20	ENSERES MENORES	369,75			
4.4.03.	TOTAL OTROS GASTOS		\$ 12.593,37		
4.4.	TOTAL SERVICIOS VARIOS			\$ 23.352,44	
4.5.	PROVISIONES DEPRECIAC.				
4.5.01.	PROVISIONES				
4.5.01.15.05	CUENTAS INCOBRABLES	2.365,76			
4.5.01.	TOTAL PROVISIONES		2.365,76		
4.5.02.	DEPRECIACIONES				
4.5.02.05	DEPRECIACIONES				
4.5.02.05.10	DEP. MUEBLES DE OFICINA	92,30			
4.5.02.05.15	DEP. EQUIPOS DE OFICINA	23,45			
4.5.02.05.25	DEP. EQUIPOS DE COMPUTO	419,15			
4.5.02.	TOTAL DEPRECIACIONES		534,90		
4.5.03.	AMORTIZACIONES				
4.5.03.05.05	GASTOS DE CONSTITUCIÓN	41,55			
4.5.03	TOTAL AMORTIZACIONES		41,55		
4.5.	TOTAL PROVISIONES-DEPRE			2.942,21	
4.8.	EGRESOS EXTRAORDINARIO				
4.8.01.05.10	GASTOS NO DEDUCIBLES		735,12		
4.8.	TOTAL EGRESOS EXTRAORD.			735,12	
4.	TOTAL GASTOS				\$ 38.678,75



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE LTDA.
RUC: 0591711164001**

**ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre del 2006**

CODIGO	CUENTA	PARCIAL			TOTAL
5.	INGRESOS				
5.1.	INTERESES GANADOS				
5.1.01.	DEPÓSITOS				
5.1.01.05.05	DEPOSITOS BCOS Y OTRAS INS	\$ 520,85			
5.1.01.	TOTAL DEPOSITOS		\$ 520,85		
5.1.04.	CREDITOS				
5.1.04.05.05	INTERESES MICROCREDITOS	10.615,15			
5.1.04.	TOTAL CREDITOS		10.615,15		
5.1.05.	DE MORA				
5.1.05.05.05	INTERES DE MORA	2.599,01			
5.1.05.	TOTAL DE MORA		2.599,01		
5.1.	TOTAL INTERES GANADO			\$ 13.735,01	
5.2.	COMISIONES				
5.2.04.	COMISIONES				
5.2.04.05.05	COMISIONES POR SERVICIOS	21.987,00			
5.2.04.	TOTAL COMISIONES X SERV.		21.987,00		
5.7.90.05	OTROS				
5.7.90.05.05	CUOTAS DE INGRESO AHORR	3.100,00			
5.7.90.05.10	CUOTAS INGRESO CTA. CREC	42,00			
5.7.90.05.15	POR PERDIDA DE LIBRETA	42,00			
5.7.90.05.30	OTROS INGRESOS	57,90			
5.7.90.05.	TOTAL OTROS		3.241,90		
5.2.	TOTAL COMISIONES			25.228,90	
5.	TOTAL INGRESOS				\$ 38.963,91
	RESULTADO DE PERIODO				\$ 285,16

GERENTE

CONTADORA

ANEXO 20

LIBRETA DE AHORROS	
	
SOCIO: _____ CUENTA No: _____	
FECHA	TRANS DEPOSITO RETIRO SALDO
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	
FECHA	TRANS DEPOSITO RETIRO SALDO
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
Si desea verificar que los registros impresos en esta Libreta de Ahorros estén de acuerdo con las transacciones realizadas	

[illegible]

ANEXO 22

ANVERSO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

VIRGEN DEL CISNE

"Ven que juntos podemos CRECER"

Papeleta de **Depósito**

Nº 119501

Cuenta Nº.

DÍA

MES

AÑO

CANTIDAD

US \$

Nombre

Señ:

Dólares

Declárese que el origen de los fondos entregados a la institución no provienen su serda destinados a ninguna actividad ilegal o ilícita.

Depositante

Caja

DETALLE	DÓLARES
Electivo	
Depósitos a plazo	
Cheques locales	
Otras plazas	
TOTAL	

Favor detallar cheques al Reverso →

REVERSO

Detalle Cheques Locales

BANCO	Nº Cta. Cts.	Nº Cheque	VALOR

Total \$

Detalle Cheques Bancos Otras Plazas

BANCO / LUGAR	Nº Cta. Cts.	Nº Cheque	VALOR

Total \$

"Ven que juntos podemos CRECER"

ANEXO 23



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

"VIRGEN DEL CISNE"

ACUERDO MINISTERIAL # 708

ARQUEO DE CAJA

DIRECCION LATACUNGA
Calle Simón Rodríguez y Uruguay
Teléfono: 2809258
SAN FELIPE - ECUADOR

Nº 000201

OFICINA :

FECHA :

ENTREGADO POR :

RESPONSABLE :

HORA :

CARGO :

CARGO :

DETALLE DEL EFECTIVO ARQUEADO

BILLETES :

DENOMINACION :	CANTIDAD	VALOR TOTAL
100,00		
50,00		
20,00		
10,00		
5,00		
2,00		
1,00		
SUBTOTAL BILLETES : (A)		

MONEDAS :

DENOMINACION :	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1,00		
0,50		
0,25		
0,10		
0,05		
0,01		
SUBTOTAL BILLETES : (B)		

DETALLE DE DOCUMENTOS DE VALOR ARQUEADO

DETALLE :	CANTIDAD	VALOR TOTAL
INICIO DEL DIA		
CHEQUES		
COMPROB. DEP. BANCARIO		
TRANSF. BANCARIA		
VALES DE CAJA		
OTROS		
SUBTOTAL DOCUM. VALOR : (C)		
TOTAL ENTREGADO : (A) + (B) + (C)		
SALDO DE CAJAS (SC)		
DIFERENCIA : (TA - SC)		

Observaciones :

Realizado por
Contador General

Responsable :
de custodia

Aprobado
Gerente General

ANEXO 24

MEMORANDO PARA LA ENTREGA DE CHEQUES



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"VIRGEN DEL CISNE LTDA."

MEMORANDO N°

FECHA:

DE: RECIBIDOR-PAGADOR

PARA: CONTADORA

ASUNTO: ENTREGA DE CHEQUES

Por medio del presente dignese receptar los Cheques que a continuación se detalla:

SOCIO	HORA	BANCO	No. CHEQUE	VALOR

Particular que pongo en su conocimiento para el correspondiente registro y deposito.

ENTREGA CONFORME

RECIBE CONFORME

ANEXO 25



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE LTDA."

PÓLIZA DE PLAZO FIJO

N° CUENTA :
BENEFICIARIO : C.I. o RUC.....
PLAZO (en días) : PAGO INTERÉS: Vencimiento
FECHA DE EMISIÓN : FECHA VENCIMIENTO:
VALOR NOMINAL :
TASA DE INTERÉS EFECTIVA:% INTERES GENERADO:.....

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "VIRGEN DEL CISNE" se compromete a pagar al ahorrista contra la entrega de éste certificado de acuerdo al calendario anexo a este documento el valor nominal de.....00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA, más los intereses generados.

La cancelación de los valores correspondientes a este documento se realizará a nombre de la(s) persona(s) o institución(es) arriba mencionadas o al nuevo tenedor del documento, siempre y cuando la selección estuviere debidamente registrada en la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "VIRGEN DEL CISNE", garantiza este CERTIFICADO con sus activos.

El ahorrista declara bajo juramento que todos los valores que entrega en inversión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "VIRGEN DEL CISNE", tienen un origen y destinos lícitos y no se encuentran con ninguna actividad catalogada por la ley como ilícita.

Cuenta N°	Fecha	N° días	Capital	Interés	Valor a Recibir

Los abajo firmantes aceptamos todo lo arriba estipulado.

COAC. VIRGEN DEL CISNE LTDA.

SOCIO

- Este documento tendrá validez a partir de la efectivización de los valores entregados por la constitución del mismo.
- Dejará de generar interés a partir de la fecha de su vencimiento y no podrá ser renovado automáticamente, sino previa presentación de este certificado.

ANEXO 26

ANVERSO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		Papeleta de Retiro	
			
VIRGEN DEL CISNE			
"Ven que juntos podemos CRECER..."			
Cuenta N°.		DÍA	MES
		AÑO	CANTIDAD
			US \$
Nombre			
He recibido de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE Ltda."			
La cantidad de:			
Valor que ha sido debitado de mi Cuenta de Ahorros.		Dólares	
N° 017120			
Firma del Socio		Caja	
Céd. Id. N°			

REVERSO

Autorización de Retiro	
CANTIDAD	
US \$	
Autorizo a	
Portador de la Cédula de Identidad N°	
A retirar de mi Cuenta de Ahorros según lo especificado en el anverso.	
Firma del Socio	Firma del que Retira
Cédula de Id. N°	Cédula de Id. N°
(Favor presentar ambas cédulas)	

ANEXO 27



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"VIRGEN DEL CISNE"**

MOVIMIENTOS DE CAJA

DÍA:

[illegible]

RESUMEN DE LOS MOVIMIENTOS DE CAJA					
Día:					
INGRESOS EN EFECTIVO(+)			EGRESOS EN EFECTIVO(-)		
CAPTACIONES	VALOR	N°TRANS	CAPTACIONES	VALOR	N°TRANS
Ahorros a la vista	\$		Ahorros a la vista	\$	
Chiqui-Ahorros	\$		Chiqui-Ahorros	\$	
Plazo Fijo	\$		Plazo Fijo	\$	
<i>Subtotal Captaciones</i>			<i>Subtotal Captaciones</i>		
APORTACIONES			APORTACIONES		
Cert. Aportación	\$		Cert. Aportación	\$	
<i>Subtotal Aportaciones</i>			<i>Subtotal Aportaciones</i>		
CUOTA DE INGRESO			CANCELACIONES		
Retención Cert. Aport.	\$		<i>Subtotal Cancelaciones</i>		
<i>Subtotal Cuotas Ingreso</i>					
RETENCIONES-CAPTACIONES			COLOCACIONES-PAGOS PROVISIONALES		
Subtotal	\$		<i>Subtotal Pagos Provisionales</i>		
COLOCACIONES-PAGOS NORMALES			OTROS EGRESOS		
Micro-crédito			Egreso		
Capital			<i>Subtotal Otros Egresos</i>		
Interés					
Mora					
Comisión					
<i>Subtotal Capital</i>					
<i>Subtotal Interés</i>					
<i>Subtotal Mora</i>					
<i>Subtotal Comisión</i>					
COLOCACIONES-PAGOS PROVISIONALES					
<i>Subtotal Pagos Provisionales</i>					
OTROS INGRESOS					
Ingreso					
<i>Subtotal Otros Ingresos</i>					
TOTAL INGRESOS			TOTAL EGRESOS		
CAJA			CONTABILIDAD		

ANEXO 28

ANVERSO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "VIRGEN DEL CISNE"

ACUERDO MINISTERIAL N° 706

MATRIZ LATACUNGA: San Felipe, calle Simón Rodríguez y Uruguay • Teléfono: (03) 2809258
AGENCIA PUJILÍ: Calle Belisario Quevedo y José Joaquín Olmedo

SOLICITUD DE CRÉDITO

La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, su crédito será negado.

DEUDOR ☐ N° DE CUENTA GARANTE ☐

LUGAR Y FECHA: CRÉDITO N°:

DATOS DEL CRÉDITO

MONTO: PLAZO:
DESTINO:

DATOS PERSONALES

APELLIDOS		NOMBRES		N° DE CEDULA	INSTRUCCIÓN	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD
ESTADO CIVIL	PROFESIÓN	DIRECCIÓN DOMICILIO: Calle y número o sector			CIUDADELA / BARRIO		PARROQUIA
CANTÓN		TELÉFONO	TIEMPO DE RESIDENCIA EN SU DOMICILIO ACTUAL				

VIVIENDA ACTUAL

PROPIA	ARRENDADA	OTROS	NOMBRE DEL ARRENDADOR	TELF	FAMILIAR	NOMBRE DEL FAMILIAR	PARENTESCO
☐	☐	☐			☐		

N° MIEMBROS EN EL HOGAR ☐ N° MIEMBROS QUE ESTUDIAN ☐

OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADA (O)

EMPRESA	CARGO QUE DESEMPEÑA	TIEMPO EN EL TRABAJO

DIRECCIÓN: TELÉFONO:

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

DESCRIBA LA ACTIVIDAD QUE REALIZA	ANTIGÜEDAD	TELÉFONO

DIRECCIÓN: TELÉFONO:

INSTITUCIONES FINANCIERAS

LIBRETA EN OTRAS COOPERATIVAS - BANCOS (NOMBRE)	TIENE PRESTAMOS
.....	SI ☐ NO ☐
.....	SI ☐ NO ☐
.....	SI ☐ NO ☐
.....	SI ☐ NO ☐

DATOS DEL CÓNYUGE / UNIÓN LIBRE

APELLIDOS		NOMBRES		N° DE CEDULA	INSTRUCCIÓN	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD
EMPRESA		OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADA (O)			TIEMPO EN EL TRABAJO		
		CARGO QUE DESEMPEÑA					

DIRECCIÓN: TELÉFONO:

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

DESCRIBA LA ACTIVIDAD QUE REALIZA	ANTIGÜEDAD	TELÉFONO

DIRECCIÓN: TELÉFONO:

"Ven que juntos podemos crecer..."

REVERSO

REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES							
NOMBRES		DIRECCIÓN		TELÉFONO			
		CALLE	SECTOR				

INGRESOS		EGRESOS	
a) Sueldo líquido mensual fijo	\$	a) Servicios básicos	
b) Sueldo líquido conyugal fijo		b) Alimentación	
c) Otros ingresos		c) Educación	
		d) Renta	
		e) Cuotas por pagar	
		f) Otros egresos	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	

Explique el origen de otros ingresos: _____

INGRESO NETO GRUPO FAMILIAR (TOTAL INGRESOS - TOTAL EGRESOS) \$

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PERSONAL								
ACTIVO				PASIVO (Se refiere al saldo y plazo por pagar)				
MERCADERÍAS Y MATERIA PRIMA	DETALLE	VALOR COMERCIAL		INSTITUCIÓN	PLAZO	TOTAL PRÉSTAMO	CUOTA MENSUAL	N° CUOTA POR PAGAR
1.-								
2.-								
CASA Y TERRENOS	DIRECCIÓN							
1.-								
2.-								
VEHÍCULOS								
MARCA	MODELO	PLACA	V. COMERCIAL					
1.-								
2.-								
OTROS ACTIVOS (Electrodomésticos)		MODELO	N° SERIE		VALOR COMERCIAL			
1.-								
2.-								
3.-								
4.-								
5.-								
6.-								

CROQUIS (Dirección vivienda)

PARÁMETROS A CALIFICAR PARA CRÉDITOS	
Calif. del solicitante	
Experiencia financiera	
Cert. de aportación	
Valor enriquecimiento	
Saldo anterior	
Fecha última depósito	

DECLARO Y CERTIFICO QUE LOS DATOS QUE ANTECEDEN SON CIERTOS Y CORRECTOS, AUTORIZO A LA COOPERATIVA A PUBLICAR DE CONSIDERANDO NECESARIO LOS SALIDOS DE LAS OPERACIONES DE ORDEN CREDITICIO EN CUALQUIER RANGO DE CREDITO AL TIEMPO Y EFECTUO LAS INVESTIGACIONES PERTINENTES SOBRE LOS MIEMBROS A SU ENTERA SATISFACCION. ASI TAMBIEN PARA EFECTUAR LOS VOTOS LOS CORRESPONDIENTES SI FUESE NECESARIO.

ANEXO 29



"Ven que juntos podemos crecer"

MEDIOS APROBACION CREDITOS

INFORMACION PERSONAL

CENTRAL DE RIESGO EXTERNA Y EXPERIENCIA CREDITICIA

[illegible]

VERIFICACION DE DATOS TELEFONICOS				CAPACIDAD DE PAGO	SOCIO DEUDOR SOLICITADA
	SOCIO DEUDOR	GARANTE 1	GARANTE 2		
DOMICILIO				CUOTA A PAGAR	
TRABAJO				TOTAL INGRESOS DECLARADOS	
PERSONAL				INDICE DE CAPACIDAD DE PAGO	
COMERCIAL					

INFORME DEL ASESOR DE CREDITO

INFORME COMITE DE CREDITO

RESULTADO

APROBADO	MONTO	TIPO	TASA
NEGADO	PLAZO	ACTIVIDAD	COMISION

PAGARE Nº:	
------------	--

PRESIDENTE

SECRETARIO

FECHA / APROBACION

ANEXO 30



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE LTDA."

PAGARÉ A LA ORDEN

N.-..... POR USD..... CTA.-.....

Debo (emos) y pagaré (mos) solidaria e incondicionalmente a días vista en esta ciudad o en el lugar donde se me (nos), reconvenga a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "VIRGEN DEL CISNE LTDA"., la suma de 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, (USD.....), por igual valor que hemos recibido en dinero en efectivo y en calidad de préstamo para destinarlo a..... Esta cantidad me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal al vencimiento del plazo acordado. También me (nos) obligo (amos) a pagar el interés del..... % anual sobre saldos desde esta fecha hasta el plazo de vencimiento indicado.

En el caso de mora me (nos) comprometo (emos) a pagar un interés del..... % veces a la tasa activa que se halle vigente para la obligación, en caso de variación de las tasas de interés nos allanamos expresamente a dichos cambios, así como también pagaremos los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales que ocasione el cobro de esta obligación, siendo suficiente prueba para establecer el monto de tales gastos la sola aseveración de la cooperativa.

La cooperativa de Ahorro y crédito "Virgen del Cisne Ltda.", podrá declarar vencidos los plazos de esta obligación y proceder al cobro inmediato en caso de incumplimiento en el pago de una o más cuotas, autorizando a la Cooperativa debitar de las cuentas de ahorro y certificados de aportación de los deudores

principales y garantes los valores correspondientes a gastos de cobranza, intereses y cuotas vencidas para acreditar a la presente obligación.

Al fiel cumplimiento de lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros. Renuncio (amos) también a derecho de interponer el recurso de apelación y el de hecho de las providencias que se expidieren en el juicio que, en relación al presente documento, si se diere(n) lugar.

Quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de esta ciudad, o a los que elija el acreedor. Dejo (amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha en que, en señal de conformidad y aceptación, suscribo (irnos) este documento, eximiendo al acreedor de presentación o termino para visto bueno y para el pago; de protesto y de aviso por falta de pago.

San Felipe, ____ de _____ del 200__

DEUDOR

CONYUGE

FIRMA.....

FIRMA

CI:

CI:

NOMBRE:

NOMBRE:

ANEXO 31

MEMORANDO PARA LA ENTREGA DE PAGARÉS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“VIRGEN DEL CISNE LTDA.”

MEMORANDO N°

FECHA:

DE: CRÉDITOS Y COBRANZAS

PARA: CONTADORA

ASUNTO: ENTREGA DE PAGARÉS

Por medio del presente dignese receptar los pagarés que a continuación se detalla:

SOCIO	N° PAGARE	MONTO	CUOTA MENSUAL	PLAZO

Particular que pongo en su conocimiento para los trámites legales.

ENTREGA CONFORME

RECIBE CONFORME

TIPO DE CREDITO :
FECHA DEL REPORTE:.....

COD.	CLIENTE	DIRECCIÓN	MONTO	FECHA EMISIÓN	PLAZO (en días)	FECHA VENCIM	DIAS MORA	% INTERES	INTERES USD	MORA USD	MONTO+INTERES +MORA
ELABORADO							REVISADO				

ANEXO 33
INFORME DE CARTERA VENCIDA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“VIRGEN DEL CISNE LTDA.”

MEMORANDO N°.....

FECHA:

DE:.....

PARA:

ASUNTO: CARTERA VENCIDA

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle que luego de haber analizado el reporte del sistema sobre los clientes morosos, se ha podido determinar que la cartera vencida es....., pues supera%, por lo que solicito se digne iniciar y/o intensificar el proceso de recuperación de la misma, para lo cual adjunto a la presente comunicación el listado de los socios morosos.

Atentamente.-

GERENCIA

ANEXO 34



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE LTDA." NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD

Latacunga,de.....del 200...

Señor (a):

.....

Presente.-

El Departamento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. **NOTIFICA** que el préstamo que adquirió en la Institución, se encuentra vencido hasta la presente fecha, por el valor de..... USD; con..... **días vencidos.**

De no efectuar el pago correspondiente le informamos que nos veremos obligados a reportar su nombre a la Central de Riesgos, de acuerdo a la normatividad vigente, con lo cual su capacidad de contraer nuevos créditos en el sistema financiero se verá restringida, causándole perjuicios económicos que quisiéramos evitarle.

En el caso de no responder favorablemente a nuestro requerimiento de pago, entenderemos que esta notificación ha sido rechazada, lo cual nos obligará a realizar la gestión que señalamos en el párrafo anterior.

Atentamente

Ing. Millón Guagchinga

OFICIAL DE CRÉDITO

SOCIO:

Cta. N°.

Fecha:

Firma.....

ANEXO 35

NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD REALIZADA POR EL ASESOR JURÍDICO

CONSULTORIO JURÍDICO DR. JUAN CARLOS TAIPE ABOGADO

Dirección: Av. Amazonas 3-62 y Padre Salcedo, 2^{do} Piso, Of. N° 1, Telf.: 095787413
Latacunga-Ecuador

Latacunga, a.... de..... del 200...

Señor (a):

.....

Presente

De mi consideración.-

DR. JUAN CARLOS TAIPE PILAPAXI, abogado en libre ejercicio de profesión, expresándole un atento saludo, a usted digo:

Mi Consultorio Jurídico, cuya dirección se especifica en la parte superior de la presente; ha sido contratado para proceder a ejecutar el PAGARE A LA ORDEN suscrito usted en calidad de deudora principal; en vista de que el crédito otorgado por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE" LTDA, no ha sido cumplida dentro del plazo de periodicidad estipulado en el mencionado título de crédito; razón por la cual le solicito acuda a mi consultorio jurídico el día....., dedel presente año, a lasH00, y cancele los valores que se encuentra adeudando.

En caso de incumplimiento a este llamado y no permitir arreglo alguno, sentiremos vernos obligados a ejecutar el cobro del valor total de lo adeudado, los intereses legales y de mora, hasta la fecha de pago, mediante la acción judicial, ante el juez competente.

Atentamente.

Dr. Juan Carlos Taipe
ABOGADO