



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

**CARRERA DE: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE  
COTOPAXI.”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

**AUTORA:**

Andrea Cárdenas Araque

**DIRECTOR:**

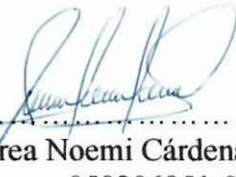
Ing. Cristian Tinajero

**LATACUNGA-ECUADOR**

**Diciembre 2008**

## **AUTORIA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ Diseño de un Sistema de Control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi ”, son de exclusiva responsabilidad de los autores .



.....  
**Andrea Noemi Cárdenas Araque**  
050306951-0

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

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

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, de Cárdenas Araque Andrea Noemí, postulante de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que el presente informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de la Unidad académica de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, enero 2009

El Director



Ing. Cristian Tinajero

**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**  
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANISTICAS Y DEL HOMBRE  
Latacunga – Ecuador

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Humanísticas y Del Hombre; por cuanto, los postulantes:..... *Andrea Baidenas et* .....


con el título de tesis:..... *Diagnóstico de un Sistema de Control Interno para la Coop. de Ahorro y Crédito "U.T.C"* .....

han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.


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

Latacunga, ..... 2009

Para constancia firman:

  
.....  
Dr. Francisco Izurieta  
PRESIDENTE

  
.....  
Dr. Ernesto Arroyo  
MIEMBRO

  
.....  
Lic. Anita Pacheco  
OPOSITORA

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ayudarme a culminar una meta mas en mi vida, a mis padres y hermanos, por brindarme el apoyo necesario para llevar a cabo este proyecto, así como también a todas las personas que han hecho realidad mi trabajo de investigación, siendo soportes fundamentales en el aspecto ético e intelectual, factores que influyeron a desenvolverme mejor.

Además presento un extensivo agradecimiento al Ing. Cristian Tinajero, Asesor de Tesis, quien con sus sabias enseñanzas supo encaminarme de manera muy profesional y ética para que la presente investigación llegue a un feliz término

Andrea Noemí Cárdenas Araque

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, por guiarme e iluminar mi camino, a mis padres y hermanos por su amor, paciencia y apoyo incondicional para culminar con éxito mi carrera profesional.

ANDREA C.



**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 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”**

**AUTORA:** Andrea Noemí Cárdenas Araque

**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 Universidad Técnica de Cotopaxi 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.

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.

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.



**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 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”**

**AUTORA:** Andrea Noemí Cárdenas Araque

**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 University Tecnic of Cotopaxi 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.

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

This investigation is made through of the application of the scientific method, this methods permit determine solutions mechanics.

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

#### 1. CONCEPCIONES TEÓRICAS GENERALES SOBRE LAS COOPERATIVAS Y EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA.

Introducción	1
1.1. Sistema Cooperativista del Ecuador .....	3
1.1.1 Antecedentes del Cooperativismo en el Ecuador .....	3
1.1.2 Definición de Cooperativa .....	4
1.1.3 Importancia de las Cooperativas .....	5
1.1.4 Características de las Cooperativas .....	6
1.1.5 Principios Cooperativos .....	7
1.1.5.1 Adhesión Abierta y Voluntaria .....	8
1.1.5.2 Control Democrático de los Socios .....	8
1.1.5.3 Participación Económica de los Socios .....	9
1.1.5.4 Autonomía e Independencia .....	9
1.1.5.5 Educación, Entrenamiento e Información .....	9
1.1.5.6 Cooperación entre cooperativas .....	10
1.1.5.7 Compromiso con la comunidad .....	10
1.1.6 Valores Cooperativos .....	10
1.1.7 Estructura Organizacional .....	11
1.1.7.1 Asamblea General .....	11
1.1.7.2 Consejo de Administración .....	11
1.1.7.3 Consejo de Vigilancia .....	12
1.1.7.4 Gerente .....	12
1.1.7.5 Comisiones Especiales .....	12
1.1.7.6 Empleados .....	12
1.1.8 Clasificación de las Cooperativas .....	13
1.1.8.1 Cooperativas de Producción .....	13
1.1.8.2 Cooperativas de Consumo .....	14
1.1.8.3 Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	14
1.1.8.4 Cooperativa de Servicios .....	15
1.1.9 Organismos que regulan a las Cooperativas .....	15
1.1.10 Competencias que deben desarrollar las Cooperativas .....	17
1.1.10.1 Competencia Técnica .....	17
1.1.10.2 Competencia Comercial .....	17
1.1.10.3 Competencia Financiera .....	17
1.1.10.4 Competencias Administrativas .....	18
1.2 Control Interno .....	18
1.2.2 Definiciones .....	19
1.2.3 Objetivos del Control Interno .....	21
1.2.4 Componentes del Control Interno .....	21

1.2.5	Normatividad del Control Interno .....	22
1.2.6	Manuales de Procedimientos y su Aplicación dentro del Control Interno .....	39
1.2.6.1	Objetivos y Políticas .....	40
1.2.6.2	Contenido del Manual de Procedimientos .....	41
1.2.7	Limitaciones a la implementación de los controles internos .....	42
1.2.8	Métodos de evaluación del Control Interno .....	43
1.3	Sistema de Control Interno .....	44
1.3.1	Desarrollo del Sistema de Control Interno .....	46

## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**

2.1	BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	50
2.1.1	Reseña Histórica .....	51
2.1.2	Razón Social .....	52
2.1.3	Misión .....	52
2.1.4	Visión .....	52
2.1.5	Fines y propósitos de la Cooperativa .....	54
2.1.6	Estructura Orgánica .....	55
2.1.7	Descripción de Funciones .....	59
2.1.8	Cartera de Servicios .....	61
2.1.9	Análisis FODA .....	
2.2.1	APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	
2.2.1	Análisis e Interpretación de los Resultados de las Encuestas .....	64

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

3.1	Justificación e Importancia .....	79
3.2	Objetivos de la Propuesta .....	79
3.2.1	Objetivo General .....	80
3.2.2	Objetivos Específicos .....	
3.3	Procedimiento para instalar un Sistema de Control Interno .....	80
3.3.1	Propuesta Orgánica para la Cooperativa .....	83
3.3.2	Propuesta Funcional y Operativa .....	88
3.3.2.1	Manual de Funciones .....	89
3.3.2.1.1	Objetivo General del Manual .....	89
3.3.2.1.2	Descripción de Funciones .....	90
3.3.2.2	Manual de Procedimientos .....	115
3.3.2.2.1	Descripción de Procedimientos .....	115

3.3.2.2.2	Introducción .....	115
3.3.2.2.3	Objetivos .....	116
3.3.2.2.4	Políticas .....	116
3.3.2.2.5	Responsables .....	117
3.3.2.2.6	Conceptos .....	118
3.3.2.2.7	Procedimientos .....	119
3.4	Conclusiones .....	179
3.5	Recomendaciones .....	180
3.6	Bibliografía .....	181
3.6.1	Bibliografía Básica .....	181
3.6.2	Bibliografía Virtual .....	181

## ANEXOS

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo indica la importancia del Control Interno en las instituciones, los controles que aplican las entidades ya no son lo suficientemente sólidos, por esta razón se hace necesario el establecimiento de sistemas de control interno que permitan controlar los procesos operativos, contables, 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 y metas con eficiencia, efectividad y economía.

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 en la investigación se formuló el siguiente problema: ¿Qué alternativa pudiera ser viable para alcanzar la eficiencia y efectividad en las operaciones administrativas-financiera que ejecuta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi ?

El objetivo que persigue esta investigación es en primer lugar Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, que le permita lograr eficiencia y efectividad en sus operaciones administrativas y financieras.

La investigación a desarrollarse en la presente institución está dirigida a todos quienes trabajan con los procesos internos como son: la parte operativa y contable- financiera de la cooperativa.

Por ser el Universo de cada sector investigado no muy amplio, se trabajará con toda la población.

En el proceso de investigación a desarrollarse se utilizará los métodos: Teóricos, Empíricos, Estadísticos; en donde nos permitirá conocer y llevar adelante el proceso de la investigación en forma ordenada, lógica y científica, además nos llevará a tomar y recoger la información para finalizar con el procesamiento y tabulación de dichos datos.

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 concepciones teóricas generales sobre las cooperativas y el control interno en la gestión administrativa – financiera.

El segundo capítulo contiene el diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi y la presentación de resultados de los instrumentos de investigación aplicados a los miembros de la Cooperativa (encuestas).

El tercer capítulo, abarca la Propuesta de un Sistema de Control Interno para la cooperativa de ahorro y crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, incluye principalmente el manual de funciones y procedimientos y finalmente contiene las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

## **CAPÍTULO I**

# **CONCEPCIONES TEÓRICA GENERALES SOBRE LAS COOPERATIVAS Y EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA**

### **1.1 Sistema Cooperativista del Ecuador**

#### **1.1.1 Antecedentes 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.

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a

religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

El 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo, hacia fines de los años de 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

### **1.1.2 Definición de Cooperativa**

Sgún 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 anterior podemos decir que, 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.

Es importante resaltar que son de propiedad colectiva, en las que todos sus miembros tienen los mismos deberes y derechos. Para conformar este tipo de asociaciones es necesario que se agrupen o se unan varias personas que tengan bien claro un proyecto en conjunto y deben estar organizadas según los parámetros establecidos en la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas.

### **1.1.3. Importancia de las Cooperativas**

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

En el Ecuador existen aproximadamente 3.000.000 de socios agrupados en 6.000 cooperativas que han aportado significativamente a la producción y al empleo que, de otra manera hubiese constituido en una carga para la sociedad.

En otros Países el cooperativismo constituye la columna vertebral de sus economías y es considerado como el mecanismo más idóneo para combatir las desigualdades sociales.

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del País, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

Muchos sectores han planteado la necesidad de un cambio de modelo, mismo que deberá rescatar valores y principios que ha perdido nuestra sociedad moderna. Una alternativa que merece atención por parte del Estado, es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de Ahorro y Crédito, en donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático. Poniendo como objetivo fundamental de su actividad, el desarrollo del hombre, que por supuesto debe modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para brindar los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica.

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, que hoy se encuentran en un estado de shock.

La quiebra de varios bancos a sido un fortalecimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, por cuanto se ha demostrado confianza por la solvencia de las mismas, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, en especial a plazo fijo, que crecieron en un 110.9% en el periodo enero junio de 1999, lo que demuestra que las personas han incrementado la confianza en las cooperativas más que en los bancos.

#### **1.1.4. Características de las Cooperativas**

La Ley establece los rasgos esenciales de las cooperativas: "son entidades fundadas en el esfuerzo propio y la ayuda mutua para organizar y prestar servicios" y reúnen los siguientes caracteres:

- Tienen Capital variable y duración ilimitada,
- Sin límite estatutario al número de asociados ni al capital.
- Un solo voto a cada asociado e igualdad entre ellos.
- Reconocen un interés limitado a las cuotas sociales.

- Cuentan con un número mínimo de diez asociados, salvo excepciones.
- Distribuyen los excedentes en proporción al uso de los servicios sociales.
- Tienen neutralidad política y religiosa.
- Fomentan la educación cooperativa.
- Prevén la integración cooperativa.
- Prestan servicios a sus asociados y a no asociados.
- Limitan la responsabilidad al monto de las cuotas sociales suscriptas.
- Establecen la irrepartibilidad de las reservas sociales y el destino desinteresado del sobrante patrimonial en casos de liquidación.

### **1.1.5. Principios Cooperativos**

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas basan sus valores, son pautas para juzgar comportamientos y tomar decisiones, son marcos dentro de cuyos límites se puede actuar.

La declaración aprobada en Manchester el 23 de septiembre de 1995 contiene una lista de siete principios. Estos son:

1. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA
2. CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS SOCIOS
3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS
4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA
5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN
6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS
7. PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD

Los primeros tres principios se refieren básicamente a la dinámica interna típica de cualquier cooperativa; los últimos cuatro afectan tanto al funcionamiento interno como a las relaciones externas de las cooperativas.

#### ***1.1.5.1. Adhesión Abierta y Voluntaria***

"Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa".

Este principio tiene fundamental importancia por cuanto se refiere a la participación voluntaria de los socios, sin condicionamiento de permanencia en el grupo, circunstancia que posibilita que quien ingresa se desenvuelva libremente, sin discriminación ni condena en el supuesto de su alejamiento de la cooperativa.

#### ***1.1.5.2. Control Democrático de los Socios***

"Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los socios. En las cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (un socio, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos".

Es decir que siempre en las cooperativas deben prevalecer sobre todo la libertad y participación del socio en la toma de decisiones, lo que garantiza el mantenimiento de los principios a través del tiempo.

### ***1.1.5.3. Participación Económica de los Socios***

"Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio. Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los socios".

Significa que los socios deben realizar aporte de capital en forma equitativa para poner en funcionamiento la fuente de producción y/o el servicio, las que pueden concretarse mediante la integración de cuotas, las que le otorgan la calidad de socio y determinan la proporción de los excedentes que les corresponden al momento de la distribución.

### ***1.1.5.4. Autonomía e independencia***

"Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa".

Teniendo en cuenta la función social que cumplen las cooperativas es necesario que se desenvuelvan en un contexto en el cual el Estado le otorgue autonomía funcional, para no condicionar el proceso dinámico tendiente al logro de sus objetivos.

### ***1.1.5.5. Educación, Entrenamiento e Información***

"Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo".

Se hace referencia a la importancia que tiene la educación en la vida de las cooperativas, al igual que la mayoría de las diferentes disciplinas que integran el universo cultural.

#### ***1.1.5.6. Cooperación entre cooperativas***

"Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales".

En la época actual, con el avance de las comunicaciones y globalización de la economía, las cooperativas no quedan ajenas a dicho proceso. Muy por el contrario, para desarrollarse, crecer, posicionarse en el mercado y avanzar sobre otros segmentos de posibles clientes potenciales, las cooperativas deben realizar acciones tendientes a unificar esfuerzos, tanto en el ámbito local, como internacional, para lograr economía funcional y máximo rendimiento en los procesos de producción, implementando técnicas más eficientes en los distintos rubros en que desarrollen su actividad.

#### ***1.1.5.7. Compromiso con la comunidad***

"La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios".

Las cooperativas son organizaciones que existen primeramente para el beneficio de sus socios.

#### **1.1.6. Valores Cooperativos**

***Ayuda mutua.***- es el accionar de un grupo para la solución de problemas comunes.

***Esfuerzo propio.***- es la motivación, la fuerza de voluntad de los miembros con el fin de alcanzar metas previstas.

**Responsabilidad.-** nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.

**Democracia.-** toma de decisiones colectivas por los asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión de la cooperativa.

**Igualdad.-** todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.

**Equidad.-** justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.

**Solidaridad.-** apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad. También promueve los valores éticos de la honestidad, transparencia, responsabilidad social y compromiso con los demás.

### **1.1.7. Estructura Organizacional**

#### **1.1.7.1. 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.

#### **1.1.7.2. 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.

### **1.1.7.3. 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.

### **1.1.7.4. 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.

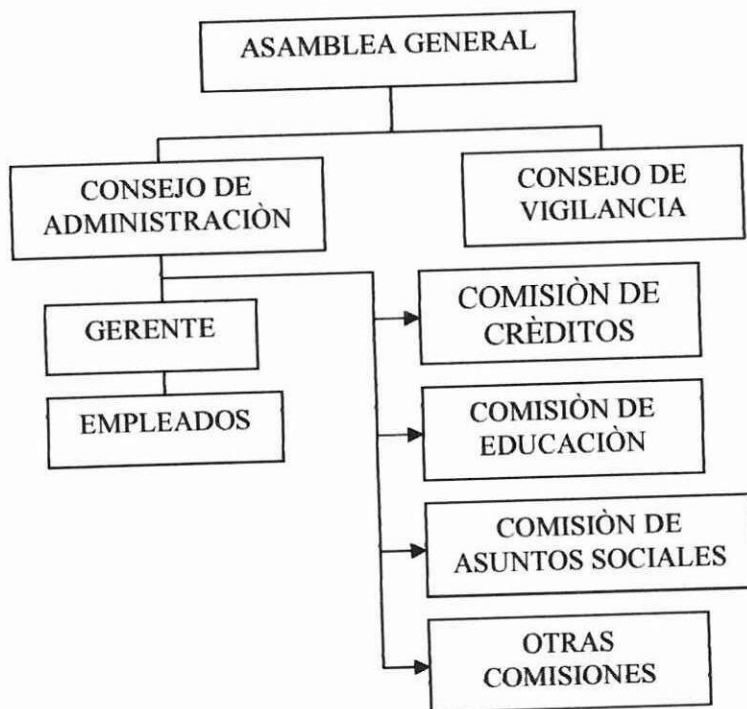
### **1.1.7.5. Comisiones Especiales**

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.

### **1.1.7.6. 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.

**GRAFICO 1.1.**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LAS COOPERATIVAS**



**FUENTE:** Bibliografía Consultada  
**ELABORADO POR:** Andrea Cárdenas Araque

### 1.1.8. Clasificación de las Cooperativas

Las cooperativas, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, ahorro y crédito o 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”.

Esta concepción no muestra con exactitud la actividad principal de la cooperativa de producción que en lo particular se puede decir que se dedican a la producción de cierto producto que luego de pasar por un proceso de transformación y normas de calidad, se obtiene el artículo final que es destinado para la venta.

### ***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.

### ***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.

#### **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".

No satisfecha con este concepto se puede decir que las cooperativas de servicios, son las encargadas de brindar un servicio a las personas, de acuerdo a la necesidad pueden ser: de seguros, de transporte, de asistencia médica, de educación, etc, a sus socios.

#### **1.1.9. Organismos que regulan a las Cooperativas**

**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.

***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. Competencias que deben desarrollar las cooperativas**

### ***1.1.10.1. Competencia técnica***

Es la capacidad que tienen las cooperativas para producir bienes y servicios que se le demandan. Ésta competencia depende del tipo de cooperativa que se tenga.

Para lograr esta competencia es necesario conocer los procesos de producción, tales como: Selección de tecnología, diseño de sistemas, flujo de producción, capacidad productiva de la empresa, inventario de materia prima y productos, cantidad y calidad de trabajo requerido, calidad de los bienes y servicios requeridos ( control de calidad, pruebas, costos, etc.)

### ***1.1.10.2. Competencia Comercial***

Se refiere a la capacidad de distribución y venta de bienes y/o servicios que se producen según el tipo de cooperativa.

Para lograr esta competencia es necesario: Fijar los precios, costos y los competidores dentro del mercado y fijar los canales de distribución (esto incluye almacenamiento, puntos de distribución, inventarios, etc.)

### ***1.1.10.3. Competencia Financiera***

Esta se relaciona con el estudio y determinación de los recursos necesarios para el desarrollo del negocio. Hacer esto permite diseñar los planes de acción y los cambios de estrategia.

Es necesario analizar: el capital de trabajo, rentabilidad del negocio, utilización de activos, flujo de efectivo, etc.

#### **1.1.10.4. Competencias Administrativas**

o bien gerenciales; contempla las siguientes actividades: Planificación, organización, dirección y motivación, elección de personal, revisión y control.

### **1.2. Control Interno**

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

En conclusión podemos decir, que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

### 1.2.2. Definiciones

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Según ANDRADE, Ramiro, (1998; Pp.57). "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",

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; (1986; Pp.163). "Es el de promover la operación eficiente de una organización"

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.

Según (Meigs, W; Larsen, G. 1994:49), el propósito del control interno es: "Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización". Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno es bueno verlo también desde un punto de vista financiero donde (Holmes, 1994:3), lo define como: "Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización".

Asimismo, el concepto de control interno emitido por (Redondo, 1993:267), es: "se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para

determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías".

### 1.2.3. Objetivos del Control Interno

Entre los objetivos del control interno tenemos

1. Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
2. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
3. Promover la eficiencia de la explotación.
4. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
5. Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

La Auditoría Interna forma parte del Control Interno, y tiene como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control interno.

### 1.2.4. Componentes del control interno

Los componentes del control interno son funcionales y orgánicos. Los componentes funcionales son el ambiente de control, la evaluación *valoración* del riesgo, la información y la comunicación *los sistemas de información*, las actividades de control y el monitoreo *seguimiento*. Los componentes orgánicos son la Administración Activa y la Auditoría Interna.

***El ambiente de control.***- relacionado con las actitudes y acciones de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, sus valores y el ambiente en el que desempeñan sus actividades dentro de la institución, que sirva como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el sistema como un todo.

- ***La valoración del riesgo***

Que conlleva la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente entendidos como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, entendida como el hecho de que el perjuicio al logro de los objetivos institucionales por esos riesgos deje de ser probable y se convierta en una realidad.

- ***Las actividades de control***

Que comprenden todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.

- ***Los sistemas de información,***

que comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, Los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.

- ***El monitoreo seguimiento***

que consiste en un proceso de seguimiento continuo para valorar la calidad de la gestión institucional y del sistema de control interno.

### **1.2.5. Normatividad del Control Interno**

#### ***Normas Contables***

***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 creo 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 periodo con otro.  
En nuestro país el periodo contable comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año, pero también se podrá preparar información financiera intermedia por periodos 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 periodo y de un periodo 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.

**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 período o informadas en los estados financieros anteriores deben ser reconocidas como ingresos o gastos en el período 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.

#### ***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.
- 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.

### ***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:

### ***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.

#### ***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.

#### ***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.

***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.

**1.2.6. Manuales de Procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que

contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

#### **1.2.6.1. Objetivos y políticas**

1. El desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de organización.
2. Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
3. Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

4. Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.
5. La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
6. La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
7. La correcta disposición de los controles validos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

#### **1.2.6.2. Contenido del manual de procedimientos**

1. Título y código del procedimiento.
2. Introducción: Explicación corta del procedimiento.
3. Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
4. Descripción del procedimiento.
  - 4.1. Objetivos del procedimiento
  - 4.2. Normas aplicables al procedimiento
  - 4.3. Requisitos, documentos y archivo

4.4. Descripción de la operación y sus participantes

4.5. Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento

5. Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.

6. Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.

7. Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.

8. Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

Dependiendo de estos elementos la aplicación se daría en el momento de plantear y justificar:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

La generación y aplicación de procedimientos son aplicables a cada una de las empresas, en los diferentes artículos referentes al Control Interno se podrá ahondar sobre los temas específicos de cada departamento o sección empresarial.

### **1.2.7. Limitaciones a la implementación de los controles internos**

Existen factores que afectan a la efectividad y eficacia del funcionamiento de los controles como son:

- Mal diseño de los controles
  - Estilo gerencial que no toma en cuenta la importancia de los controles,
  - Actitud de la administración a violentar los controles
  - Disfunciones del sistema,
  - Voluntad de una o varias personas para causar perjuicio a la organización
  - Relación costo-beneficio en el análisis de la implementación de controles.
- Ningún sistema de control puede garantizar a un 100% que las operaciones administrativas, técnicas, financieras y de otra naturaleza, cumplan con los requisitos de la entidad, pues el control interno es un proceso llevado a cabo por personas y como tales, sujetas al error o a la voluntad.

### **1.2.8. Métodos de evaluación del Control Interno**

La evaluación del Control Interno se puede realizar a través de diferentes métodos: método descriptivo o de memorándum, método gráfico y método de cuestionario. Con certeza no puede decirse que cualquiera de los tres métodos es completo o eficaz, aisladamente, en todos los casos. En algunos casos, tal vez sea aplicable el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo. En frecuentes ocasiones se usa una combinación de los tres métodos; la recopilación de antecedentes y la comprobación de los mismos se lleva a efecto usando, tanto gráficos o flujogramas como cuestionarios o narrativos.

**Descriptivo:** El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados, es decir, consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del Sistema de Control Interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen.

**Flujogramas:** El método de flujogramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si se diseña un flujograma del sistema, será preciso que se visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema.

**Cuestionarios:** Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones, es decir, consiste en la evaluación con base en preguntas.

Se emplean como herramientas que le dan mayor confiabilidad a la información obtenida, el paquete estadístico SPSS y el Método Delphi.

El método Delphi fue creado sobre los años 1963-64 por la Rand Corporation con el propósito de realizar pronósticos referidos a posibles acontecimientos que se pudieran manifestar en las diferentes ramas de la ciencia, la técnica y la política.

Elementos metodológicos que debe poseer la aplicación práctica del método:

1. La elaboración del cuestionario
2. La selección del grupo de expertos que se va a encuestar.

En resumen se trata de lograr la posibilidad de acercarse a una respuesta satisfactoria dando los pasos de cómo fusionar en un esfuerzo armónico la gestión de los modelos adoptados para el Control Interno y la Planeación Estratégica. Los pasos propuestos y aplicados constituyen sin dudas, el aspecto novedoso que da enormes ventajas ya que centra la atención del directivo en una sola dirección y reduce el tiempo de elaboración del Sistema de Control Interno y deja en sus manos las herramientas que le permita la actualización sistemática del sistema elaborado.

### **1.3. Sistema de Control Interno**

Hasta el presente el Control Interno ha sido visto por los directivos como algo ajeno, distante y solo ha sido de su interés en aquellos momentos en que se realizan controles, inspecciones, auditorías, supervisiones y otras acciones en que se evalúa el mismo y entraña un grado de compromiso en su desempeño. Lo que no es responsabilidad solo de los directivos, sino que se le atribuyen a la falta de información y actualización en las corrientes modernas de Dirección y de enfoque hacia el Control Interno.

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin ellos no se pueden medir los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle sería un error pensar en él sólo en el campo financiero, no se puede restringir a ese marco, sino que debemos pensar en él como un sistema abarcador, que incluye todas las esferas y procesos.

El desarrollo tecnológico trae aparejado mayor exigencia sobre el control, vinculada a mejoras en la organización y gestión de la administración. El verdadero control es el que evita que sucedan las desviaciones, anticipándose a ellas. Es necesario implantar un sistema de Control Interno en busca de niveles de eficiencia y eficacia, un sistema que integre cada elemento de la organización como un todo y que garantice el cumplimiento de los objetivos trazados.

De todo esto se deriva la hipótesis de que si se evalúa dentro del Control de Gestión un Sistema de Control Interno en función de las estrategias y estructura de la Entidad esto posibilitará:

1. Un adecuado proceso para la toma de decisiones.
2. Un enfoque estratégico y carácter sistemático que verdaderamente mida la eficiencia y eficacia de la Gestión.
3. Objetivos ligados a indicadores y a la estrategia de la Organización.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

- Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.
- Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

### **1.3.1. Desarrollo del Sistema de Control Interno**

Debe destacar los elementos que le dan un carácter nuevo o mejorado, así como las ventajas que representa respecto a los productos, procesos, servicios o tecnologías equivalentes que son utilizados en el país. Debe incluirse una descripción de las acciones científico – tecnológicas que dieron lugar a la innovación.

La complementación sinérgica de la planeación estratégica y el sistema de control interno constituyen dos elementos contemporáneos, en pleno auge de aceptación generalizada. En el Sistema de Control Interno es vital la correcta definición, ejecución y perfeccionamiento de sus cinco componentes. Esto debe formar parte de un mecanismo que se autorregule, operando con información sintética y actualizada, que revise

resultados, descubra tendencias e induzca comportamientos en todas las áreas de resultados claves, simultáneamente e interactuando, siguiendo una subyacente cadena causa-efecto entre ellas, donde el Sistema de Control Interno ha de realizar una importante contribución al desempeño de la organización..

Los pasos que se proponen para el desarrollo están agrupados en tres grandes momentos: Diagnóstico, Diseño y Validación del Sistema de Control Interno:

- ***Diagnóstico***

El conocimiento de la situación económica financiera actual de la entidad, para identificar los indicadores fundamentales que sirven de instrumento para medirlos, simultáneamente es importante el conocimiento de la planeación estratégica ya que ésta establece las metas, estrategias y objetivos trazados por la Dirección, se sabe que el Control Interno es parte de los procesos que concretan la misión de la organización. Por último resulta imprescindible conocer las fallas que presenta el sistema actual. Por ello, se procede a efectuar el diagnóstico de los componentes del Sistema de Control Interno empleando cuestionarios, entrevistas creadas en la investigación, que facilitan este trabajo.

- ***Diseño***

El diseño del Sistema de Control Interno para cada una de las entidades objeto de estudio, resulta novedoso por cuanto su resultado final, a partir de los cinco componentes, responden a los objetivos estratégicos de la organización, lo que viabiliza que se cumplan las regulaciones vigentes que conciernen a la entidad, promoviendo una conducción ordenada y eficiente tanto de la etapa en que se diseñe el sistema como de su posterior autoevaluación por el comité de control interno y siempre encaminado a la búsqueda de la visión de la entidad.

- ***Validación***

En la validación, aspectos que se proponen en esta investigación, fueron empleados diferentes herramientas que permitieron detectar la adecuación del sistema al objeto de

estudio siempre partiendo de las características estructurales y funcionales de estos, los mas empleados fueron, Descriptivo, Flujogramas, Cuestionarios, Método Delphi .

Para una mejor comprensión de las etapas anteriormente expuestas, que constituye el aporte de esta investigación, se hace una descripción mas detallada de las mismas.

- **Diagnóstico**

Revisión de la planeación estratégica en todos sus componentes desde la misión hasta las acciones estratégicas por áreas de resultados claves.

Se deben calcular las razones de liquidez, rentabilidad, endeudamiento, actividad, haciéndose de forma comparativa de al menos tres años.

Determinación de la situación existente de cada uno de los componentes mediante encuestas y cuestionarios que se diseñaron al efecto.

- **Diseño del Sistema**

Determinación de los elementos integrantes del Ambiente de control.

Debe tenerse en cuenta como aspecto nuevo que el ambiente de control satisfaga las expectativas de los valores compartidos y deseados que se ha propuesto la empresa.

b) Esclarecimiento de los riesgos externos.

c) Establecer las áreas de resultados claves, objetivos a lograr, riesgos internos y actividades de control.

Se tiene en cuenta para cada área de resultado clave los riesgos internos mediante diferentes técnicas tales como: revisión de registros internos de la organización y de las políticas de seguridad, inspección de las operaciones y entrevistas.

Concluido este paso se determinarán las actividades de control para eliminar o minimizar esos riesgos. Se dará una probabilidad de ocurrencia

d) Componentes del Información de Comunicación.

Se identifica y amplia los elementos que conformarán el sistema informativo, estableciendo objetivos, frecuencia, usuarios. Se recoge los componentes de una comunicación eficaz interna y externa, proponiéndose encuestas a tener en cuenta.

e) Supervisión o Monitoreo.

Se determinan las actividades que deberán integrar la supervisión interna tales como rutinas de corte, auto revisiones, encuestas a usuarios de los servicios y/o productos de la organización.

## CAPÍTULO II

# DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI"

### 2.1. BREVE CARACTERIZACION DE LA INSTITUCION

#### 2.1.1. Reseña Histórica

Luego de un proceso de análisis y decisión política, se hace realidad el sueño de los gremios y autoridades universitarias de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que basada en los principios de la solidaridad, esfuerzo conjunto, perseverancia y honradez, preste sus servicios a los entes universitarios y a la sociedad cotopaxense, ávida de solucionar sus necesidades socioeconómicas a cambio de su activa participación y colaboración.

La naturaleza, en su expresión más alta es Cooperativa. Lo vemos en la familia, última unidad de la sociedad. En ella se manifiestan los instintos naturales del hombre, su característica es la ayuda recíproca. El padre, la madre, los hermanos no se despojan, engañan y explotan el uno al otro. Aquí vemos puesto en obra el principio de todos para uno y uno para todos. Esta es la naturaleza humana instintivamente puesta en acción.

Extender a la sociedad estas características, también ejemplificadas en la familia, no es una mera fantasía, es deber de todos los hombres hacerlo realidad. La cooperación parece ser el mejor instrumento para cumplir esta misión.

Sabido es que las cosas no nacen de la nada, de lo improvisado, ya que ello trae consigo desatinos, es que las Asociaciones de Empleados y Docentes en forma planificada y

dando cumplimiento a una de sus ofertas de campaña, en unión de esfuerzos elaboraron el proyecto para la creación de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi”, el mismo que al ser presentado a la Dirección Provincial del Ministerio de Bienestar Social mereció su aprobación mediante acuerdo No. 005-05 de fecha Octubre 11 del 2005, para luego proceder a su inscripción en la Subdirección de Cooperativas y posteriormente al registro de los nombramientos de quienes conforman la directiva, dignidades recaídas en las personas de:

*Licenciada Elva María Freire López, Presidenta del Consejo de Administración, y por ende de la Cooperativa; Licenciada Susana Gavilema Ronquillo, Presidenta del Comité de Vigilancia; Ingeniero Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, Gerente.*

Proceso que se convirtió en tarea ardua y en camino lleno de vericuetos, pero que con la lucha, constancia, tenacidad y optimismo propios de los servidores universitarios y personas de pensamiento altivo, tuvo su recompensa al ver cristalizados sus sueños, demostrando así que no hay redención sin sacrificio, y que la batalla de la vida no siempre la ganan los más fuertes sino quienes intentan hacerlo.

Lo esencial, es enseñar a la gente una vida democrática. Que sepa, cómo por sus propios medios puede solucionar los más diversos problemas, ya que siempre se puede ayudar a los demás, con sentido de responsabilidad, justicia y equidad

### **2.1.2. Razón Social**

La razón social de la institución es “Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”, la cual se constituyó de conformidad con lo provisto en el Art. 2 del Decreto N° 3815 de agosto de 1979, publicado en el Registro Oficial N° 208 de Junio de 1980, que en su parte medular expresa: corresponde al Ministerio de Bienestar Social, formular, dirigir, y ejecutar la política en materia de Promoción y Bienestar Social incluyendo cooperativas.

Esta institución financiera se encuentra inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas.- Secretaria General del Ministerio de Bienestar Social, con fecha Mayo 18 del 2005, según Número de Orden 6.772.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”, se encuentra ubicada en el Barrio San Felipe de la Parroquia Eloy Alfaro del Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi. No obstante, la Cooperativa podrá crear sucursales en cualquier lugar del país, previa autorización de la Subdirección de Cooperativas.

### **2.1.3. Misión**

Satisfacer las necesidades financieras de los estudiantes, socios y clientes con eficiencia, honestidad, responsabilidad y compromiso, impulsando su desarrollo socioeconómico, a través, del ahorro como estrategia para el otorgamiento de créditos y otros servicios financieros y sociales.

### **2.1.4. Visión**

En el año 2013 seremos una cooperativa sólida y solvente, líder en el desarrollo de soluciones financieras para la comunidad universitaria y de la provincia de Cotopaxi, con oficinas operativas ubicadas en una zona de potencial desarrollo económico, respaldando sus operaciones con tecnología acorde a sus requerimientos, con personal competitivo y comprometido con los valores institucionales.

### **2.1.5. Fines y propósitos de la Cooperativa**

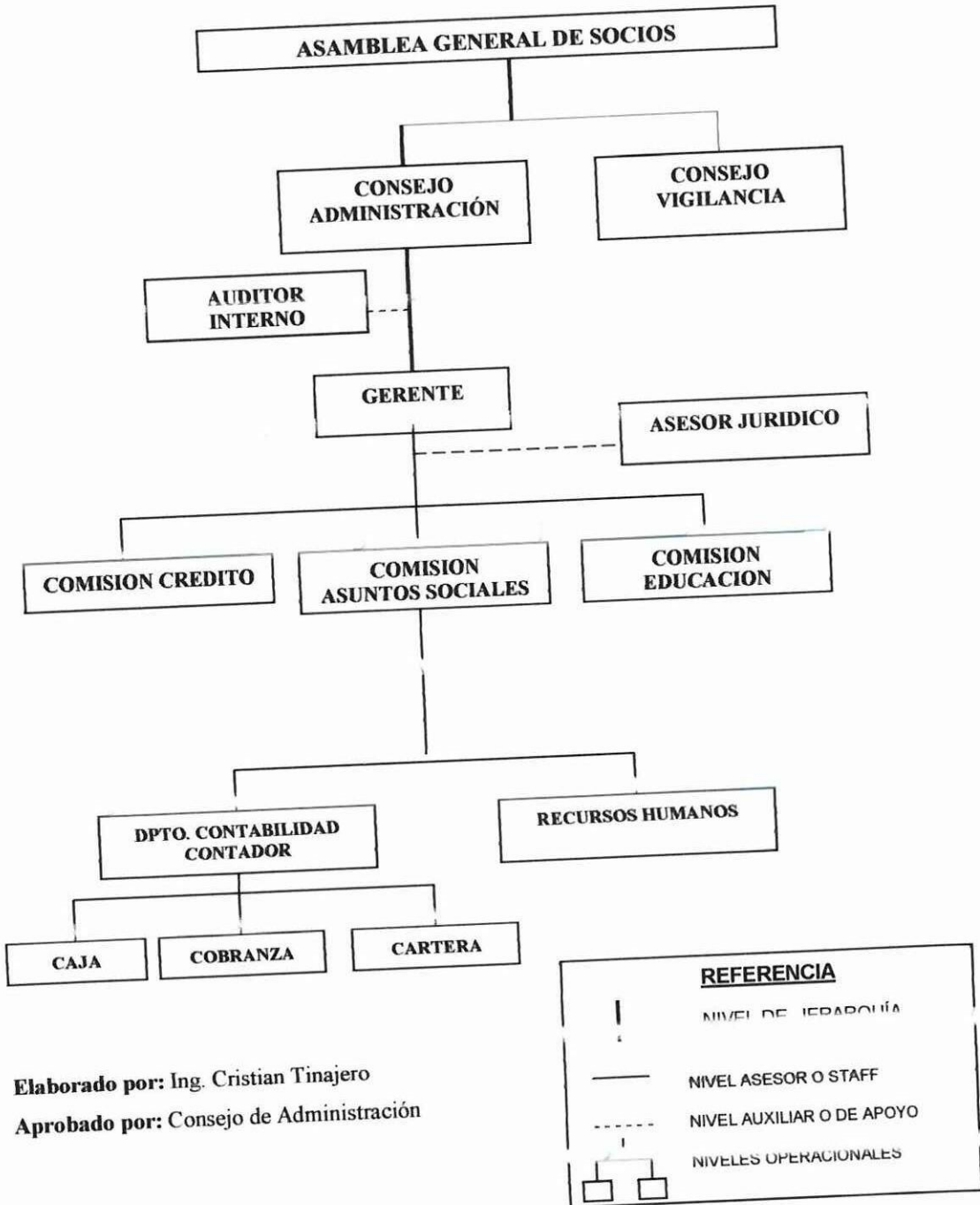
La cooperativa tiene como propósito satisfacer las necesidades financieras de los cooperados, a través de la aplicación de un verdadero sistema cooperativista con todas sus reglas, normas, procedimientos y principios establecidos, por ello convencidos de que el fin primordial de la cooperación debe ser la erradicación de la pobreza, el desempleo y la exclusión social, buscamos satisfacer en algo las aspiraciones económicas, sociales y culturales de empleados, docentes y estudiantes universitarios, así como de la ciudadanía cotopaxense, ofertando créditos a una tasa de interés competitiva.

La finalidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Universidad Técnica de Cotopaxi" es promover la cooperación económica y crediticia entre socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de cooperativas y su Reglamento General entre ellas está:

- Recibir los depósitos de los socios.
- Otorgar préstamos a los socios.
- Realizar cobros, pagos y demás operaciones financieras necesarias para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa, que no implique intermediación financiera.
- Celebrar Contratos con personas naturales y jurídicas de los sectores públicos y privados, que fuesen necesarios para el cumplimiento de los fines.
- Fomentar la educación cooperativa de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad.
- Contratar préstamos con organismos financieros nacionales e internacionales para la consecución de sus objetivos, en condiciones que beneficien a los socios de la Cooperativa.
- Propender a la permanente culturización de los cooperados y formar el espíritu de unión, solidaridad y disciplina entre los socios.
- Promover y difundir los principios y doctrina en materia de Cooperativa, disposiciones legales, así como las ventajas del sistema, fomentando su aplicación.
- Organizar cursos especiales de tecnificación en el ramo de sus actividades Profesionales, así como también programas, actos culturales, sociales y cívicos para promover la mejor vinculación entre socios y la comunidad en la que actúan.
- Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros dentro de los principios universales del Cooperativismo, la ley de Cooperativas, su Reglamento General, Reglamento Especiales y el presente estatuto.
- Integrarse al movimiento cooperativo.

2.1.6. Estructura Orgánica

**GRAFICO 2.1.**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**



### **2.1.7. Descripción de Funciones**

De conformidad a la estructura orgánica de la Cooperativa, cada uno de los niveles jerárquicos y puestos de trabajo cumplen con las funciones que a continuación se detallan:

#### ***La Asamblea General de Socios***

La máxima autoridad de las Cooperativas es la Asamblea General, sus decisiones son obligatorias para todos sus socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos, en el caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto directamente. Para que pueda sesionar la Asamblea General deberá contar con la concurrencia de la mayoría de sus socios y tratándose de la segunda convocatoria podrá hacerlo con el número de socios asistentes.

Fijará la política general de la cooperativa y le corresponderá en exclusiva el examen de la gestión social, la aprobación de las cuentas anuales del informe de gestión, y de la aplicación de los excedentes disponibles o imputación de las pérdidas. Entre otras funciones deberá:

- Aprobar los informes de Gerencia
- Revisar los Estados Financieros presentados por el Gerente y preparados por el contador(a)
- Designar y remover administradores y gerentes.
- Consentir en la cesión de las partes sociales y la admisión de nuevos socios.
- Decidir sobre el aumento o disminución del capital y la prorroga del aumento social

El quórum para las Asambleas Generales, se conformará con la mitad más uno del número de socios de la entidad, de no existir el quórum reglamentario, se realizará una hora más tarde con el número de socios presentes, siempre que así se lo hubiere especificado en la convocatoria.

En las Asambleas Generales, los socios tendrán derecho solamente a un voto sin considerar la mayor o menor cantidad de ahorros y certificados de aportación, estará presidida por el presidente del Consejo de Administración y en caso de ausencia por uno de los vocales del consejo en orden de su elección. En caso de ausencia o vacantes de todos ellos, lo hará un miembro elegido de entre los concurrentes.

Se dejará constancia en un libro de las deliberaciones, acuerdos y resoluciones de las Asambleas Generales, cuyas actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario.

### **El Consejo de Administración**

Es el órgano directivo de la Cooperativa, al que corresponde la alta gestión, la supervisión y la representación de la sociedad cooperativa se encarga de que se apliquen la ley y los estatutos y representa legalmente a la cooperativa frente a terceros.

El Consejo de Administración estará compuesto por un mínimo de tres y un máximo de nueve, debiendo existir en todo caso un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, los mismos que serán también para la Cooperativa y la Asamblea General.

### **El Consejo de Vigilancia**

Es el órgano de fiscalización y controlador de las actividades económicas del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la Cooperativa.

El número de miembros del Consejo de Vigilancia será igual al del Consejo de Administración, dependiendo de la cantidad de socios con que cuente la Cooperativa, los mismos que deberán ser muy conocedoras del aspecto contable ya que deben preocuparse consultar y comprobar constantemente toda la documentación de la cooperativa y proceder a las verificaciones que estime necesarias, cuidando que estos estén siempre al día.

## ***El Gerente***

El gerente o director es el responsable de ejecutar directamente el plan de gestión anual elaborado por el Consejo Rector, siguiendo en todo momento las directrices marcadas dentro del plan estratégico aprobado en la Asamblea General. De tal forma que, siempre y cuando actúe conforme a lo aprobado por el Consejo Rector, los socios no podrán inmiscuirse.

El Consejo Rector podrá designar un gerente que representará a la cooperativa en todos los asuntos relativos al giro y tráfico de ésta. Su nombramiento deberá otorgarse en escritura de poder autorizada por Notario que deberá ser inscrita en el Registro de Cooperativas. En cualquier caso.

- Representar legalmente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”.
- Planificar, organizar y coordinar las actividades administrativas, financieras y de control en la empresa.
- Seleccionar y controlar al personal.
- Analizar y tomar decisiones en base a los informes presentados.
- Legalizar documentos y firma de Cheques.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones legales.
- Realizar la suscripción de contratos o créditos financieros.
- Manejar relaciones comerciales, financieras entre empresas relacionadas.
- Guardar absoluta reserva y confidencialidad de la información manejada.
- Realizar reuniones periódicas con el personal involucrado en las actividades de la empresa.
- Selección y aprobación de facturas pro forma.
- Mantener informado permanentemente sobre las labores desarrolladas durante determinados periodos económicos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”.
- Coordinar el plan de trabajo y presupuestos para ejercicios económicos futuros.
- Evaluar informes emitidos por el personal que integra cada área
- Desarrollar proyectos de inversión.

### ***La Asesoría Jurídica***

Asesora al Presidente, Gerente y demás Autoridades, para el correcto desenvolvimiento en las actividades de la Cooperativa de asuntos legales y más trámites judiciales, debiendo informar por escrito una vez por mes de las gestiones realizadas.

### ***Los Recursos Humanos***

La Comisión de Recursos, al igual que la Comisión de Control de la Gestión, es un órgano voluntario, por lo tanto a diferencia de la Asamblea General y del Consejo Rector, no es necesario que existan. Dependerá de las características de la cooperativa, cuando exista un número considerable de socios trabajadores.

Esta comisión viene a ser una especie de órgano de apelación. Resuelve las reclamaciones de los socios referentes a la admisión de socios, expulsión, entre otros.

### ***El Contador***

Son funciones del Contador (a) las siguientes:

- Implantar el sistema contable en la empresa.
- Elaborar y/o actualizar el plan de cuentas.
- Definir flujos de información (documentos), e implantar niveles de control (trabajo a desarrollar con la gerencia).
- Emitir informes a la gerencia (balances).
- Revisar ingresos y egresos.
- Efectuar la liquidación y declaración de los impuestos.
- Planificar y revisar el trabajo de los auxiliares.
- Realizar periódicamente arqueos del efectivo.
- Desarrollar actividades de Control Interno.
- Actualizar la base de datos de los clientes existentes.
- Emitir cheques.
- Archivar la documentación que se genera en su actividad de trabajo.

- Ingresar datos para anexos (fichas técnicas SRI).
- Guardar reserva y confidencialidad de la información a su cargo.
- Asistir a la Gerencia en los requerimientos solicitados.

### ***La Cajera - Auxiliar Contable***

Sus funciones son las siguientes:

- Contabilizar, journalizar y contabilizar transacciones financieras realizadas en la institución, de acuerdo a ley y norma técnica vigente.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Elaborar comprobantes de ingresos y egresos, retenciones en la fuente.
- Clasificar, revisar y archivar comprobantes, recibos, facturas y otros documentos contables.
- Verificar la información y documentación enviada por otras dependencias e instituciones.
- Elaborar arqueos de Caja del efectivo
- Guardar reserva y confidencialidad de la información a su cargo.
- Asistir a la Gerencia en los requerimientos solicitados.

### **2.1.8. Cartera de Servicios**

A lo largo del tiempo la Cooperativa ha establecido mejores opciones de servicio común, es una institución que vela por todos sus asociados por lo que ofrece y presta diversos servicios financieros.

## GRAFICO 2.2.

### SERVICIOS OFERTADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"

<b>AHORROS A LA VISTA</b>	<b>DEPÓSITOS</b> <b>RETIROS</b>	Intereses en depósitos Sobre Saldos			
<b>PÓLIZAS DE INVERSIÓN</b>	<b>INVERSIONES</b>	A 30 DÍAS 1.5% A 60 DÍAS 5% DE 90 DÍAS EN ADELANTE 6%			
<b>CREDITOS</b>					
<b>TIPOS</b>	<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ENCAJE</b>	<b>GARANTÍA</b>	<b>TIEMPO DE ENCAJE</b>
<b>EMERGENTES</b>	\$ 100 \$ 400	5 MESES 12 MESES	6X1	SOBRE FIRMAS	15 DIAS
<b>CONSUMO</b>	\$ 500 \$ 2000	18 MESES	6X1	SOBRE FIRMAS	15 DIAS
<b>PRENDARIO</b>	\$ 5000	18 MESES 48 MESES	6X1	DOCUMENTOS MERCANTILES	15 DIAS

**FUENTE:** Cooperativa Ahorro y Crédito "Universidad Técnica de Cotopaxi"

**ELABORADO POR:** Andrea Cárdenas

**Ahorros a la Vista.-** Se apertura la cuenta con \$10 dólares de certificados de aportación las personas naturales, y \$1 dólar los estudiantes, los cuales no ganan intereses, se acredita un interés del 3% anual por ahorros a la vista.

**Pólizas de Inversión.-** Consiste en el interés que se paga sobre un monto que se deposita a plazo fijo por un tiempo determinado.

**Prestamos.-** Los prestamos en la cooperativa se dan a los socios que lo solicitan si se han cumplido con todos los requisitos establecidos, luego del análisis de la capacidad de pago y endeudamiento que tiene el socio, y por último se califica al socio por clases: **Socio clase A** es la persona que siempre esta puntual en sus pagos, **Socio Clase B** cuando tiene de 5 a 30 días de morosidad, por lo que se hace llamados de atención por vía telefónica, **Socio Clase C** cuando tiene una morosidad de 60 a 120 días, aquí se envía citaciones, **Socio Clase D** cuando la morosidad excede a 120 días se procede al embargo y por último **Socio Clase E** cuando se le considera **INSOLVENTE**, en este caso la cooperativa esta preparada con reservas que se separa de las utilidades para reponer el 100% del crédito incobrable. Los tipos de préstamos que da la cooperativa son:

- **Emergentes.-** Son aquellos que se conceden hasta un monto máximo de 500 dólares, para la concesión de este préstamo el socio debe mantener el 6x1 del valor solicitado como encaje, en su cuenta de ahorros a la vista, dicho valor solo podrá ser retirado hasta que el socio haya terminado de pagar la totalidad de su crédito.
- **Consumo.-** Son aquellos que se conceden hasta por un monto máximo de 1500 dólares, para la concesión de este crédito el socio debe mantener un encaje del 6x1 del valor del préstamo solicitado en su cuenta de ahorros a la vista, dicho valor solo podrá ser retirado hasta que el socio haya terminado de pagar la totalidad de su crédito.

Las solicitudes de estos préstamos serán analizadas y aprobadas o negadas por la comisión de crédito previo el informe escrito entregado por la gerencia

### **2.1.9. Análisis FODA**

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de insumos necesarios al proceso de planeacion estrategica, ya que proporciona informacion util para la implantación de acciones, medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora. En el proceso de análisis de FODA, se consideran factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito

externo que inciden sobre su quehacer interno, ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo al cumplimiento de la Misión

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que el análisis de cada elemento es situacional, es decir, para decidir si nos beneficia o nos perjudica, es importante trabajar bajo la misión, visión y objetivos propios de cada organización.

Las oportunidades y amenazas corresponden al ámbito externo de la organización, posibilitando la construcción de escenarios anticipados que permiten reorientar el rumbo de la misma.

Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la organización, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Por tanto, se puede decir que el proceso de planeación estratégica se considera funcional cuando las debilidades se ven disminuidas, las fortalezas son incrementadas, el impacto de las amenazas es considerado y atendido puntualmente, y el aprovechamiento de las oportunidades es capitalizado en el alcance de los objetivos, la misión y visión de la organización

**GRAFICO 2.3.**

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi</li> <li>• Confianza en las cooperativas.</li> <li>• Competencia leal</li> <li>• Incremento de fuentes de trabajo.</li> <li>• Poca credibilidad en sistema bancario.</li> <li>• Apertura a estudiantes para su educación (Económica)</li> <li>• Acceso directo al los socios (Ubicación)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno del país incierto. (Político)</li> <li>• Huelgas, paros. (Político)</li> <li>• Incremento de competencia desleal. (Competencia)</li> <li>• Decremento del porcentaje de las tasas de interés (Económico)</li> <li>• Cambio frecuentes de leyes y decretos (Legal)</li> </ul>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad gerencial de los directivos.</li> <li>• Planificación en cada proceso de cambio.</li> <li>• Voluntad para crecer como institución.</li> <li>• Ubicación al alcance de socios (alumnos, docentes, administrativos, empleados)</li> <li>• Confianza de socios.</li> <li>• Cubre requerimientos económicos del socio.</li> <li>• Financiamiento de Becas Estudiantiles.</li> <li>• Atención amable y personalizada.</li> <li>• Emisión de datos veraces.</li> <li>• Regirse a las normas y políticas establecidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación a los empleados.</li> <li>• Procedimientos de control inexistentes.</li> <li>• Falta de motivación e incentivos a empleados.</li> <li>• Inexistencia de un Manual de Procedimientos.</li> <li>• Inexistencia de un Manual de Funciones.</li> <li>• Infraestructura limitada para las áreas existentes.</li> <li>• Falta de identificación clara de las áreas.</li> <li>• Análisis inadecuado en el otorgamiento de créditos.</li> <li>• Líneas de Créditos limitadas.</li> <li>• Montos bajos de créditos para satisfacer las necesidades de los socios.</li> <li>• Falta de personal de inspecciones para comprobar las garantías de los socios.</li> <li>• Desconocimiento por parte del socio sobre beneficios sociales.</li> <li>• Falta de incentivo al ahorrista.</li> <li>• Falta de innovación de productos financieros.</li> <li>• Inversión publicitaria baja.</li> <li>• Capacitación de la persona encargado.</li> <li>• Procesos repetitivos</li> <li>• Falta de Procedimientos de Control.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación Documentada

**Elaborado por:** Andrea Noemí Cárdenas Araque

## **2.2 APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Análisis e Interpretación de los Resultados de las Encuestas**

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó la investigación explicativa que permitió describir las principales características del problema a investigar y establecer las causas y efectos que dan origen al problema.

En tal sentido, en la investigación se describirá como la institución lleva los procesos de control y explicará su incidencia en la gestión administrativa- financiera.

La investigación a desarrollarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, está dirigida a todos quienes trabajan con los procesos internos como son: la parte operativa y financiera de la cooperativa. Las encuestas (ver formato Anexo....) fueron aplicadas a nueve sujetos de investigación, los mismos que se describen a continuación: Consejo de Administración (3), Consejo de Vigilancia (3), Cajera (1), Contadora (1), Cajera (1).

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

**GRAFICO 2.4.**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

**UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>NUMERO</b>
Consejo de Administración	<b>3</b>
Consejo de Vigilancia	<b>3</b>
Gerente	<b>1</b>
Contador-a	<b>1</b>
Cajera	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”

**Elaborado por:** Andrea Noemí Cárdenas Araque

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

ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 “UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI.

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) Mejorar los procesos operativos de cada área. ( )
- c) Cumplir las normas, políticas, leyes. ( )
- d) Aplicar medidas para detectar y corregir errores. ( )

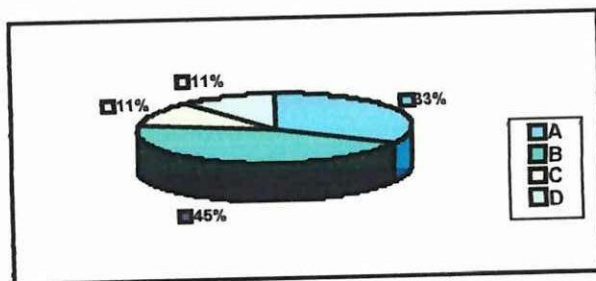
**TABLA N° 1: FUNCIÓN DEL CONTROL INTERNO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
A	3	33.33
B	4	44.44
C	1	11.11
D	1	11.11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N° 1: FUNCIÓN DEL CONTROL INTERNO**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de las encuestas realizadas el 33% consideran que la función principal del control interno es garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades, el 45% opinan que la función principal es mejorar los procesos operativos de cada área, el 11% manifiesta que el control interno permite cumplir las normas, políticas, leyes y el 11% señala que su función es aplicar medidas para detectar y corregir errores. En conclusión el control interno permite alcanzar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones que el personal realiza, mejorando los procesos y cumpliendo con las normas, políticas y leyes implantadas por las autoridades para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

2.- ¿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) Pruebas aplicadas al personal para medir su grado de conocimiento ( )

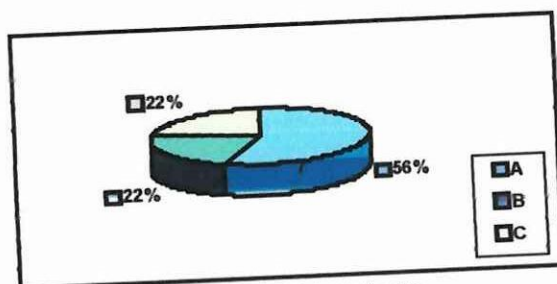
**TABLA N° 2 PROCESOS DE CONTROL INTERNO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
A	5	55.55
B	2	22.22
C	2	22.22
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N° 2 PROCESOS DE CONTROL INTERNO**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados obtenidos de las encuestas determinaron que el 56%, consideran que el control interno es uno de los procesos de control de mayor relevancia, el 22% señala que el proceso de control que se debería aplicar con frecuencia en una entidad son las revisiones efectuadas por la Gerencia y el 22% manifiesta que para el desarrollo de una organización bastaría con que los responsables de cada área apliquen pruebas al personal para medir su grado de conocimiento y den seguimiento a cada una de las actividades efectuadas. 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, permite detectar errores y posibles soluciones para cumplir las metas planteadas y alcanzar la eficiencia en las operaciones.

3.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, cuenta con mecanismos de Control Interno?

c) SI ( )

b) NO ( )

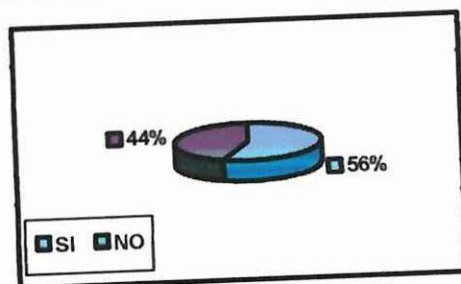
**TABLA N° 3: MECANISMOS DE CONTROL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
SI	5	55.55
NO	4	44.44
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N° 3: MECANISMOS DE CONTROL INTERNO**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** La mayor parte de los encuestados es decir el 56% piensa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi cuentan con mecanismos de control interno y el 44% señala que estos mecanismos no existen en dicha entidad.

En conclusión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi 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 y procesos operativos que realiza cada uno de los empleados.

4.- ¿Cómo valoraría Ud. Los mecanismos de control interno vigentes en los actuales momentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi?

- a) Malo ( )
- b) Bueno ( )
- c) Muy Bueno ( )

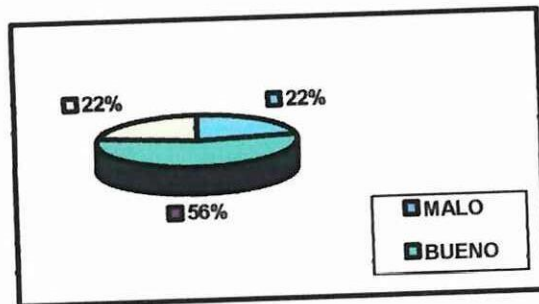
**TABLA N° 4: VALORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
MALO	2	22.22
BUENO	5	55.55
MUY BUENO	2	22.22
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N° 4: VALORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

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 30% señala que dichos mecanismos son muy buenos, el 20% lo valora 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 y operaciones, ya que el control vigente solo se ha desarrollado en ciertas áreas y existen falencias en otras.

5.- ¿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 ( )

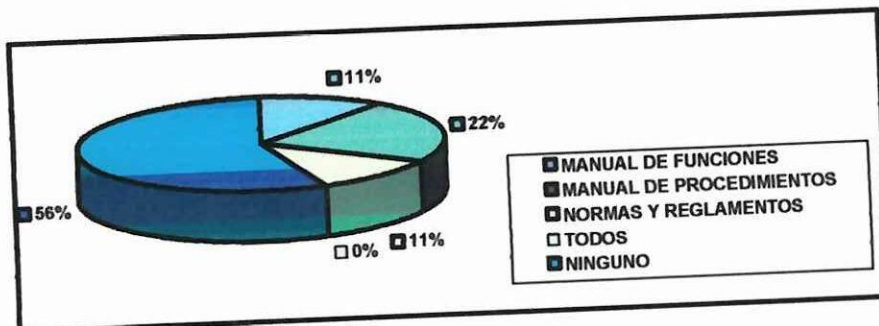
**TABLA N° 5:**  
**INSTRUMENTOS DE CONTROL QUE POSEE LA COOPERATIVA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
MANUAL DE FUNCIONES	1	11.11
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	2	22.22
NORMAS Y REGLAMENTOS	1	11.11
TODOS	0	0
NINGUNO	5	55.55
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N°5:  
INSTRUMENTOS DE CONTROL QUE POSEE LA COOPERATIVA**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque  
FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de los encuestados el 56% señala que la Cooperativa no cuenta con ningún manual de procesos específicos, el 11% manifiesta que existe un manual de funciones, el 22% señala que esta institución financiera cuenta con un manual de procedimientos y tan solo el 11% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa cuenta con un manual de normas y reglamentos.

En conclusión la Cooperativa Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con manuales de procesos y funciones en los que se encuentren detallados cada uno de los procedimientos a efectuarse en las diferentes secciones de la institución.

Además las políticas, normas y reglamentos no están bien definidas como para que regulen las operaciones y procesos ejecutados en la Cooperativa por cada uno de sus empleados.

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

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

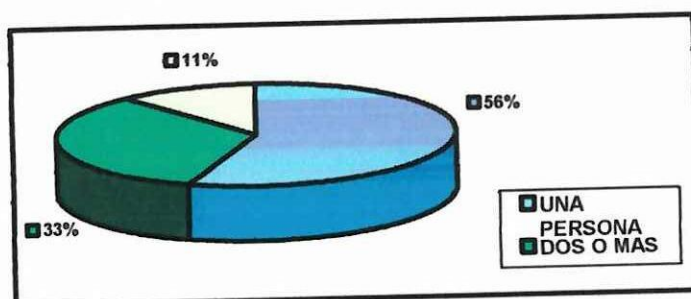
**TABLA N° 6: REVISION Y AUTORIZACION DE ACTIVIDADES**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
UNA PERSONA	5	55.55
DOS O MAS	3	33.33
NINGUNA	1	11.11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**GRÁFICO N° 6: REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** De las encuestas realizadas el 56% manifiesta que las actividades del personal que labora en la Cooperativa son revisadas y autorizadas por el Gerente,; el 33% opinan que las actividades son revisadas y autorizadas por dos o más personas (Consejo de Administración, de Vigilancia y Gerente) y el 11% 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 no es la más apropiada, pues no 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.



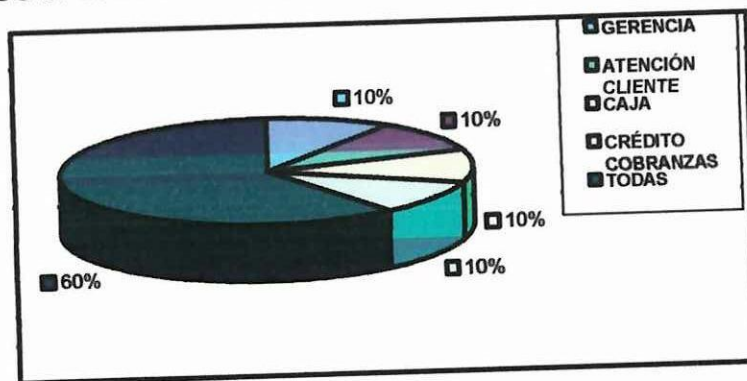
8.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la existencia del control interno?

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

**TABLA N° 8: ÁREAS EN QUE DEBE EXISTIR CONTROL INTERNO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
GERENCIA	1	11.11
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	11.11
CAJA	1	11.11
CRÉDITO Y COBRANZAS	1	11.11
TODAS	5	55.55
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 8: ÁREAS EN QUE DEBE EXISTIR CONTROL INTERNO**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque  
 FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de las encuestas, el 60% manifiestan que es importante que el control interno se aplique en todas las áreas que integran la Cooperativa, y el 10% otorga su importancia al área de Gerencia, 10% Atención al Cliente, 10% Caja, 10% Crédito y Cobranza.

En conclusión el control interno debe establecerse en todas las áreas de una entidad, si se controla los procedimientos y se detecta errores oportunamente mejorará los resultados en cada una de las actividades y al mismo tiempo se alcanzará la eficiencia, eficacia y economía en los recursos utilizados.





11.-¿La cooperativa tiene errores en los procedimientos de control que le impiden mejorar la calidad de servicio?

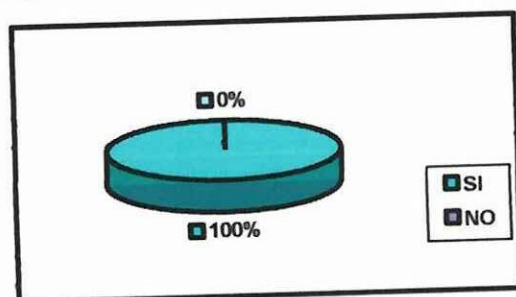
a) SI ( )

b) NO ( )

**TABLA N° 11:**  
**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INADECUADOS**

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
SI	100	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 11:**  
**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INADECUADOS**



ELABORADO POR: A. Cárdenas Araque  
FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** La totalidad de las encuestas que significa el 100% señala que la cooperativa tiene errores en los procedimientos de control que le impiden mejorar la calidad de servicio al socio, es necesario la implementación de manuales de funciones y procedimientos que ayuden al personal a manejar las operaciones de mejor forma y con seguimiento y evaluación continua.

En conclusión la cooperativa tiene que tener procedimientos de control eficaz que ayuden al personal encargado de cada función a realizar las operaciones eficientemente, para esto también es necesario mantener evaluaciones constantes para la verificación de que se están manejando los procesos adecuadamente.

## **CAPITULO III**

# **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**

### **3.1. Justificación e Importancia**

Este trabajo de investigación sirve a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi como medio para ver la realidad del control de su gestión desde un punto de vista totalmente independiente, establecer como y por qué se han venido dando las acciones negativas en la gestión si fuera el caso y para realizar las correcciones de aquellas acciones que no han favorecido a la institución.

Cabe destacar que el propósito de este trabajo es el diseño de un Sistema de Control Interno, que permitan mejorar las operaciones dentro de la Cooperativa, este servirá de esquema para que el personal pueda realizar sus operaciones en base a manuales de funciones y procedimientos.

El estudio de la situación actual permitió identificar ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con una guía de procedimientos que puedan mejorar y perfeccionar cada vez más las funciones que allí desempeñan y, por ende, lograr los objetivos y metas fijadas por la institución.

La investigación en la medida que va ser de utilidad para la cooperativas, también sería de utilidad para el resto de cooperativas y empresas de otros sectores económicos, especialmente las denominadas micro, pequeñas y medianas empresas que por lo general no disponen de la asesoría y consultoría especializada y eventualmente aprovechan trabajos de este tipo para aplicarlos en la gestión y control de sus actividades.

### **3.2. Objetivos de la Propuesta**

#### **3.2.1. Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, que le permita lograr eficiencia y efectividad en sus operaciones administrativas y financieras.

### 3.2.2. Objetivos Específicos

- 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 “Universidad Técnica de Cotopaxi” de la ciudad de Latacunga, que permita procesar información oportuna, veraz y confiable, mediante la aplicación de políticas de carácter administrativo.
- Proponer un conjunto de normas, políticas y procedimientos, que guíen y normen las operaciones institucionales.

### 3.3. Procedimiento para Instalar un Sistema de Control Interno

Habría que comenzar definiendo al SCI. Pudiera considerarse como el sistema que organiza, desarrolla y controla todos los procesos propios de una entidad en relación con los objetivos, políticas y estrategias de trabajo llevadas a cabo para el desempeño de la misma. En este sentido se convertiría en una herramienta de trabajo, sustentada por la filosofía de dirección puesta en práctica y que constituye el soporte del funcionamiento exitoso de la organización.

Las características de un sistema de control interno satisfactorio deberían incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y de las responsabilidades y deberes.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización que Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

Estos elementos son importantes individualmente por derecho propio pero son tan básicos para un sistema de control interno adecuado que cualquier deficiencia importante

en uno de ellos evitaría el funcionamiento satisfactorio de todo el sistema.

El sistema de control interno no se diseña con facilidad. Es preciso considerar todas las variables que inciden en los procesos y operaciones que se desarrollan en una entidad.

Deben dimensionarse a partir de:

- La implementación.
- La evaluación.
- El perfeccionamiento continuo.

Para estructurar el SCI es preciso integrar a la estructura funcional de la entidad la concepción que se tiene del Control Interno a partir de sus cinco componentes. La concepción del control interno se sustenta en su naturaleza sistémica, donde se sigue la lógica funcional de sus componentes, los cuales se dinamizan en las relaciones que se establecen entre ellos y el cumplimiento de las normas que lo sustentan, estableciéndose como regularidades:

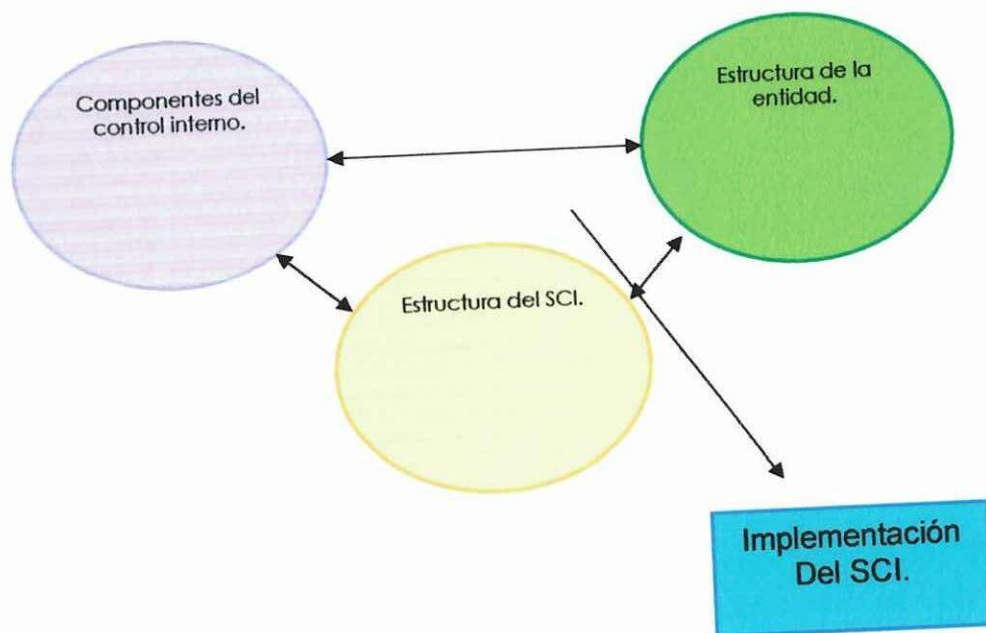
- La relación entre los componentes del control interno determinan la estructura funcional de este en correspondencia con el funcionamiento de los diferentes procesos que se desarrollan en la entidad.
- El cumplimiento de las normas de cada uno de los componentes permite determinar las deficiencias que se presentan en la operatividad de los procesos internos de la entidad y el compromiso de la dirección y el resto del personal en el desarrollo de su actividad.

Estos rasgos que tipifican los procesos que ocurren en una entidad, fuertemente influidos por las condiciones del entorno, determinan que la estructura de la entidad sea un contrario dialéctico de la estructura del control interno. Esto evidencia, que para dar solución a tal contradicción es preciso diseñar un sistema de control interno que se sustente en el carácter sistémico de los componentes del control interno y en la naturaleza holística de los procesos que se desarrollan en la entidad. Como síntesis de estas

relaciones se obtiene el sistema de control interno que da solución a la mencionada contradicción.

Para lograr que el SCI se diseñe en armonía con las condiciones de la entidad es preciso inicialmente llevar a cabo un proceso de implementación, el cual se ilustra en el siguiente esquema.

**Grafico No. 3.1**  
**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**



Elaborado por: **Andrea Cárdenas**  
Fuente: **Investigación documental**

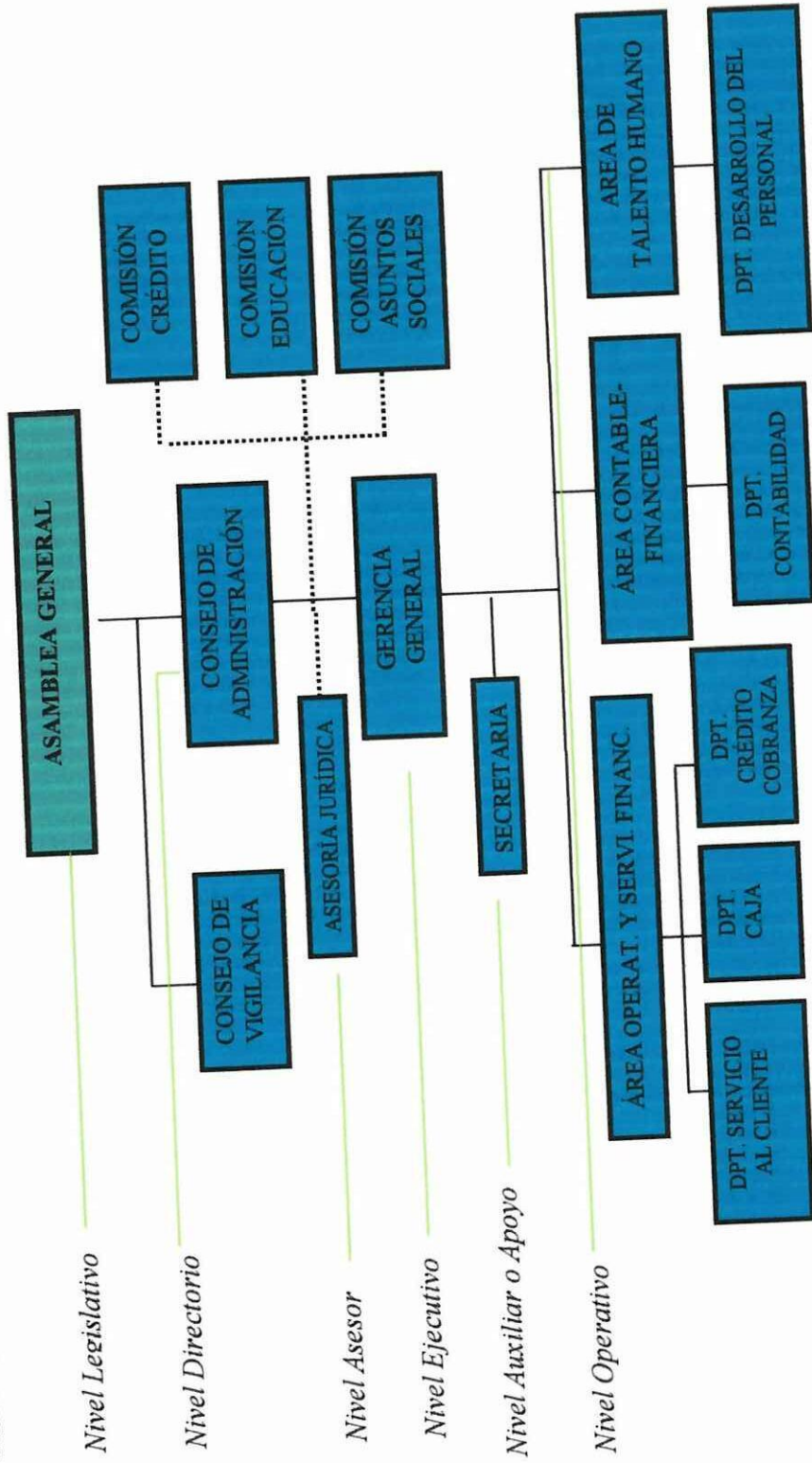
Para diseñar, implementar y mantener un adecuado y sólido sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi es necesario que se considere lo siguiente:

- 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.

En este complejo proceso, juega un papel decisivo las condiciones que presenta la entidad. Las características que la identifican y la hacen diferente de sus homólogos. La estructura operativa, funcional y de organización de cada uno de sus procesos y actividades que se conjugan con los resultados y la calidad de estos. Los valores institucionales y el compromiso social y moral de los recursos humanos que en ella se desarrollan. La pertinencia de sus procesos, el impacto social y la optimización de los recursos con los que opera. Todo esto determina que la entidad adquiera personalidad única y por tanto su estructuración, organización, funcionalidad y evaluación de cada uno de los procesos que desarrolla, adquieren cualidades particulares, que exigen de los mecanismos de trabajo, significado y sentido específico que la diferencian del resto.

### **3.3.1. Propuesta Orgánica para la Cooperativa**

**GRAFICO 3.2.**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"**



SIMBOLOGÍA	
_____	LINEAS DE AUTORIDAD, MANDO Y APOYO
.....	LINEA DE COORDINACION, CONTROL Y ASESORIA

**Elaborado por:** Andrea Cárdenas Araque  
**Fuente:** Investigación documental

El organigrama presentado anteriormente se lo ha dividido en niveles de la siguiente manera:

*Nivel Legislativo:* se encuentra integrado por la Asamblea General de Socios y lo está conformado ppor 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.

*Nivel Directivo:* está integrado por el Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia, conformado por socios 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) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa.
  - m) Sesionar una vez por semana.
  - 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.

*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.

*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.

*Nivel Auxiliar o de Apoyo:* Está integrado por la secretaría.

- **La Secretaria:** realiza todos los trabajos administrativos requeridos en la Computadora, registra y organiza la información enviada, recibida interna y externamente, previa segregación para su archivo.

*Nivel Operativo:* Está integrado por el Area Operativa y Servicios Financieros, El Area Contable- Financiera y el Area de Talento Humano.

- El Area Operativa y de Servicios Financieros 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 Area Contable está conformado por el Departamento de Contabilidad, 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

- EL Area de Talento Humano la conforma el Departamento de Desarrollo del Personal, encargada de la captación del personal, gestión de competencia y desarrollo del personal.

Las funciones que corresponden a los niveles ejecutivo, auxiliar y de apoyo, y operativo, se detallarán en el manual de funciones para el Personal.

### **3.3.2 Propuesta Funcional Y Operativa**

#### **3.3.2.1 Manual de Funciones**

Es un libro que confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación del área correspondiente. Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología del área, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

El manual describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidades.

Los manuales tienen por objeto el decirle a cada jefe o trabajador por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa.


El presente manual de funciones para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, 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.

##### **3.3.2.1.1. Objetivo General del Manual.**

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.

Las funciones que corresponden a los departamnetos que integran el area administrativa, operativa y financiera, se detallarán en el manual de funciones para el personal que se presenta a continuación:

### 3.3.2.1.2. Descripción de funciones

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."</b></p>
<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b></p> <p>NIVEL EJECUTIVO : GERENCIA TITULO DEL PUESTO : GERENTE GENERAL REPORTA A : CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</p>	
<p><b>2. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b></p> <p>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.</p> <p><b>3. FUNCIONES PRINCIPALES</b></p> <p>Las funciones principales que debe desempeñar el Gerente General son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa</li><li>• 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).</li></ul>	

- 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.

#### 4. RELACIONES PRINCIPALES

##### RELACIONES INTERNAS

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

##### RELACIONES EXTERNAS

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Socios

#### 5. 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL AUXILIAR O APOYO : SECRETARIA  
TITULO DEL PUESTO : SECRETARIA  
REPORTA A : CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### **2. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

El encargado de la secretaría participa en las reuniones de la Junta General de Socios y Comisiones y es el responsable de llevar los libros de actas.  
Planifica la agenda del Gerente y organiza la información y archivo.

### **3. FUNCIONES PRINCIPALES**

Las principales funciones que debe ejecutar secretaría son las siguientes:

- Llevar los libros de actas
- Participar de las reuniones de la Asamblea General de Socios y comisiones.
- Planificar la agenda del Gerente.
- Organiza la información y el archivo.

#### **4. RELACIONES PRINCIPALES**

##### RELACIONES INTERNAS

- Asamblea General de Socios
- Comisión de Crédito
- Comisión de Educación
- Comisión de Asuntos Sociales

##### RELACIONES EXTERNAS

- Público

#### **5. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO**

##### EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Título profesional en:

- Administración de Empresas.
- Algún título afín a este puesto.
- Secretaria
- Relacionador Público

##### CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Administración
- Computación (Paquetes de Office)
- Mecanografía.
- Relaciones Públicas

#### 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL OPERATIVO	: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE
TITULO DEL PUESTO	: AUXILIAR DE SERVICIOS FINANCIEROS
REPORTA A	: GERENCIA

### **2. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

El encargado de Servicio 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 de nuevos clientes. Para esto deberá atenderles con eficiencia, ser cordial y atento en el trato con los clientes.

### **3. 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.

#### 4. RELACIONES PRINCIPALES

##### RELACIONES INTERNAS

- Gerencia
- Contabilidad
- Crédito y cobranzas
- Caja

##### RELACIONES EXTERNAS

- Socios

## **5. 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL OPERATIVO : DEPARTAMENTO DE CAJAS  
TITULO DEL PUESTO : RECIBIDOR/PAGADOR  
REPORTA A : CONTABILIDAD

**2. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

El recibidor pagador es responsable de receptor 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.

**3. 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 cuadro 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 enseres 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.

#### **4. RELACIONES PRINCIPALES**

##### **RELACIONES INTERNAS**

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

##### **RELACIONES EXTERNAS**

- Socios

## **5. 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL OPERATIVO : DPT. CREDITO Y COBRANZAS  
TITULO DEL PUESTO : ASESOR DE CRÉDITO  
REPORTA A : CONTABILIDAD

### **2. 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

### **3. 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.

#### **4. RELACIONES PRINCIPALES**

##### **RELACIONES INTERNAS**

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

##### **RELACIONES EXTERNAS**

- Socios
- Colectividad

#### **5. 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL OPERATIVO	:	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD
TÍTULO DEL PUESTO	:	CONTADOR
REPORTA A	:	GERENCIA

### **2. 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.

### 3. 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.

#### **4. RELACIONES PRINCIPALES**

##### **RELACIONES INTERNAS**

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

##### **RELACIONES EXTERNAS**

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Servicio de Rentas Internas

## 5. 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.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI."**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

NIVEL OPERATIVO : DPT. DESARROLLO DEL PERSONAL  
TITULO DEL PUESTO : ESPECIALISTA TALENTO HUMANO  
REPORTA A : GERENCIA

**2. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

El encargado del Departamento de Desarrollo del personal, es el responsable de ingresar información suficiente de candidatos idóneos para el proceso de selección, de modo que se cumplan los perfiles establecidos, se promuevan y mantenga la nueva filosofía organizacional, también se encarga del ingreso de información del personal y direccionamiento de las competencias para el aprovechamiento en la empresa a la vez recibe la información de desempeño de cada persona y se lo lleva a acciones correctivas orientadas o la generación de mejoras permanentes.

**3. FUNCIONES PRINCIPALES**

• **GESTION DEL PERSONAL**

Servicios Al Cliente Interno

• **DESARROLLO DEL PERSONAL**

Evaluación Del Desempeño

Capacitación

▪ Captación del Personal.

- Reclutamiento
- Selección
- Inducción

#### **4. RELACIONES PRINCIPALES**

##### RELACIONES INTERNAS

- Gerencia
- Cliente Interno

##### RELACIONES EXTERNAS

- Mercado Laboral

#### **5. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO**

##### EDUCACION FORMAL REQUERIDA

- Título profesional de Ingeniero Comercial/ Administrador.

##### CONOCIMIENTOS RELATIVOS AL PUESTO

- Computación
- Administración
- Talento Humano
- Manejo de Personal
- Gestión del Personal

#### 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
- Excelente presencia
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Liderazgo
- Excelentes relaciones humanas

#### EXPERIENCIA

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

### **3.3.2.2. Manual de procedimientos**

#### ***3.3.2.2.1. Descripción de procedimientos.***

Para la descripción de los principales procesos que se llevan a cabo en la cooperativa, se consideró conveniente dividir dichos procesos en: Operativos, Contables-Financieros, Talento Humano

Cada uno de estos procesos han sido descritos y luego representados en diagramas de flujo, conforme a los procesos se han establecido ciertas políticas que podrían ser aplicables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universidad Técnica de Cotopaxi”.

#### ***3.3.2.2.2. Introducción***

La empresa actual está transitando por un proceso de perfeccionamiento demandado por la necesidad de establecer una filosofía de trabajo que contribuya a lograr mayores resultados en dependencia de las condiciones concretas con que cuenta y ajustando los sistemas estructurales y funcionales de las diversas actividades hacia el cumplimiento de las políticas y para el logro de los fines a los que aspira.

El presente documento contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones en su puesto de trabajo, así también, abarca responsabilidades y participaciones que deben cumplirse.

Se pretende conseguir que se encuentre en condiciones de promover soluciones a los problemas que a diario pueden presentarse, para lo cual se trata de motivar a través de la entrega de este manual, con la finalidad de que sea de mucha utilidad para la toma de decisiones gerenciales acertadas.

### **3.3.2.2.3. Objetivos**

- Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.
- Dar a conocer los nuevos procedimientos que se aplicarán en la Cooperativa.
- Evitar duplicidades de funciones y minimizar tiempo en su ejecución.
- Aumentar la eficiencia del personal de la Cooperativa, controlando que se apliquen las normas determinadas en el presente manual para alcanzar la eficiencia y eficacia.

### **3.3.2.2.4. Políticas**

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.
- En los procesos indicados se ha graficado un diagrama de flujo, para su mejor comprensión.
- Todos los procesos se encuentran detallados en forma secuencial y cronológica.
- Los procedimientos indican cuándo, dónde, cómo, quién y con qué se los realiza, es decir, señala los pasos a seguir.
- La mejora continua en las actividades se alcanzará en base al comprometimiento del personal que labora en la Institución, en cada una de las funciones encomendadas.
- Con la aplicación del manual se pretende lograr al máximo la satisfacción del cliente y así incrementar el número de socios existentes en la actualidad, demostrando día a día profesionalismo, responsabilidad, ética, participación, seriedad, en fin exponiendo siempre la existencia de una cultura de calidad, que permita reforzar la gestión y alcanzar la excelencia.

#### **3.3.2.2.5. Responsables**

La responsabilidad de cumplir con los procedimientos establecidos en este documento es de todos quienes trabajan con los procesos internos de la Cooperativa es decir el Area Operativa y Servicios Financieros, Area Contable- Financiera, Area de Talento Humano

##### **\* Nivel Ejecutivo**

- Gerente

##### **\* Nivel Operativo**

Area Operativa y Servicios Financieros

- Atención al Cliente

- Recibidor/Pagador

- Asesor de Crédito y Cobranzas

Area Contable- Financiera

- Contador

Area de Talento Humano

- Especialista en Talento humano

### 3.3.2.2.6. *Conceptos*

**Actividad.-** Conjunto de pasos, tareas, operaciones o acciones que deben ser realizados por una persona o funcionario, para lograr un procedimiento.

**Arqueo de Caja.-** Una de las prácticas de control, independiente de la administración de caja, consistente en el recuento físico de las existencias o valores de caja, cuyos resultados son comparados con el saldo que arroja la contabilidad o cintas registradoras del movimiento diario de caja.

**Función.-** Es el conjunto de actividades afines de coordinadas que se llevan a cabo en una unidad específica, para el cumplimiento de sus objetivos.

**Ejecutar.-** Desempeñar con arte y facilidad alguna cosa.

**Encaje.-** Regulaciones del Banco Central o Junta Monetaria que obligan a los bancos comerciales y de fomento a depositar, en calidad de reserva, una suma en cierta proporción igual a la de sus propias obligaciones o depósitos monetarios.

**Organización.-** Es el proceso mediante el cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas e interrelacionadas por las líneas de mando, comunicación y jerarquía para contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas.

**Certificado de Inversión.-** Depósito a corto plazo que devenga intereses de Instituciones Financieras.

**Clientes o socios.-** Segmento que puede adoptar elementos de juicio representativos sobre el comportamiento de una organización, en virtud de que son quienes, en forma específica, reciben los productos y/o servicios que ésta genera.

**Diagramas.-** Gráfico que sirve para representar un fenómeno o resolver un problema.

**Manual.-** Conjunto de instrucciones, objetivos, atribuciones y explicaciones escritas que regulan la ejecución del trabajo específico.

**Manual de Procedimientos.-** Presenta sistemas y técnicas específicas. Señala los procedimientos precisos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

**Operación.-** Es la división mínima del trabajo. Las operaciones pueden ser físicas o mentales; en conjunto, conforman una actividad y, si son secuenciales, forman un procedimiento.

**Procedimiento.-** Es el conjunto de actividades de una misma naturaleza que cumplen un propósito específico, permiten una visión global del proceso y facilitan conocer su secuencia lógica.

**Renovación.-** Efecto derivado de otorgar validez, de nuevo, o lo que es lo mismo, prorrogarla, a un documento o a una relación cuya vigencia está a punto de finalizar o ya lo había hecho, respetando siempre los plazos señalados en la ley para ello y acudiendo a las autoridades competentes, que variarán según los casos.

**Sistema.-** Conjunto ordenado de elementos interdependientes y relacionados entre sí que, bajo ciertas condiciones y de acuerdo a sus atributos, contribuyen a lograr determinados objetivos previstos en un plan de acción.

**Solicitud de Crédito:** Petición por escrito de crédito que, por lo general, se extiende en un formulario provisto por la Entidad.

**Vencimiento.-** Plazo prefijado para el pago de cualquier obligación o adeudo.

### **3.3.2.2.7. Procedimientos**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL EJECUTIVO** : Gerencia

**PROCESO** : Selección y contratación de personal

**RESPONSABLE** : Gerente

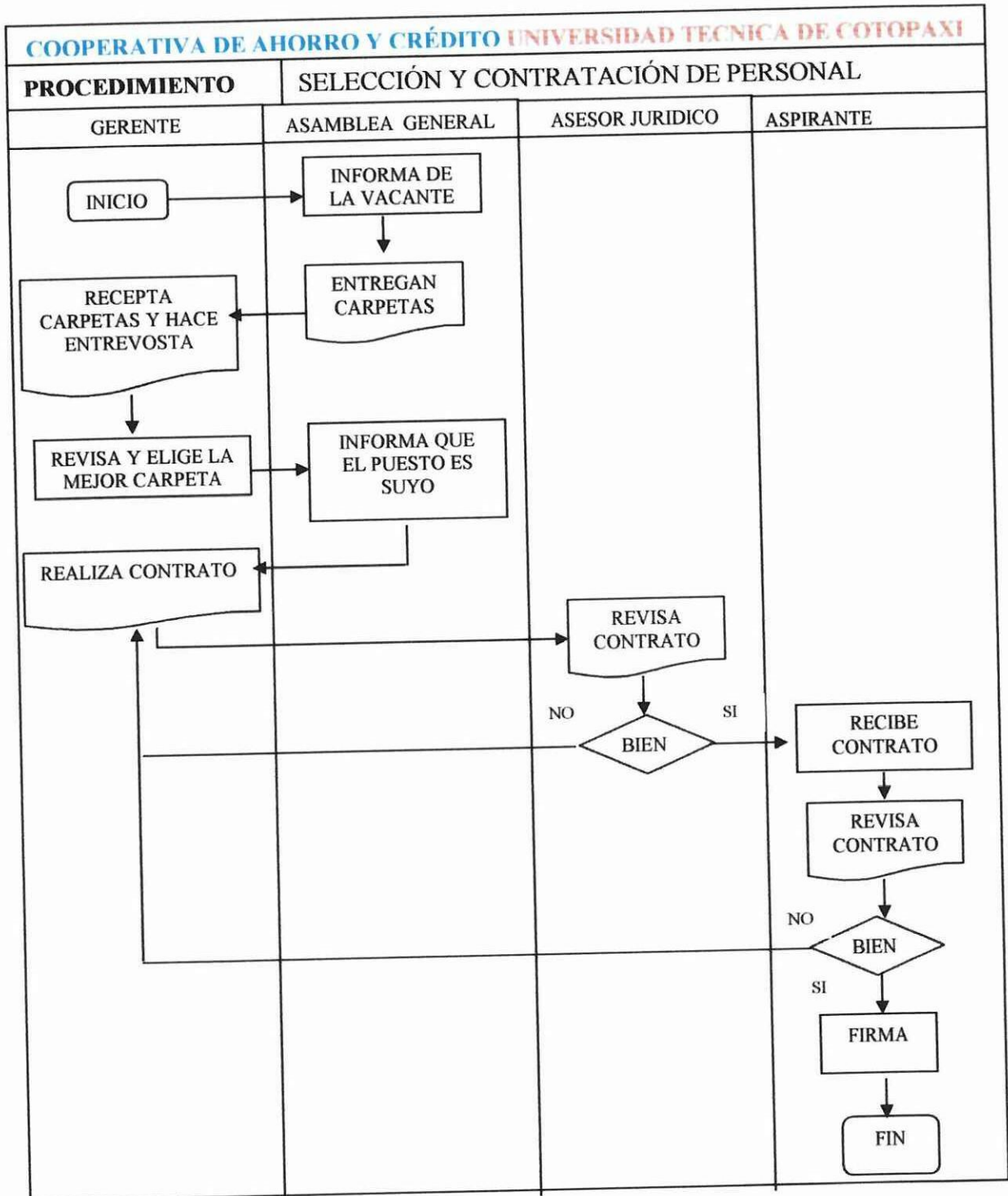
**ACTIVIDADES**

- 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 aspirantes interesados entregan sus carpetas en Gerencia.
- Gerencia receipta las carpetas y al mismo tiempo realiza la entrevista a los aspirantes.
- Gerencia revisa las carpetas receiptadas 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 2), 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.

## POLÍTICAS

- 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 1



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL EJECUTIVO** : Gerencia

**PROCESO** : Reemplazo de la persona responsable de caja fuerte

**RESPONSABLE** : Contadora

**ACTIVIDADES**

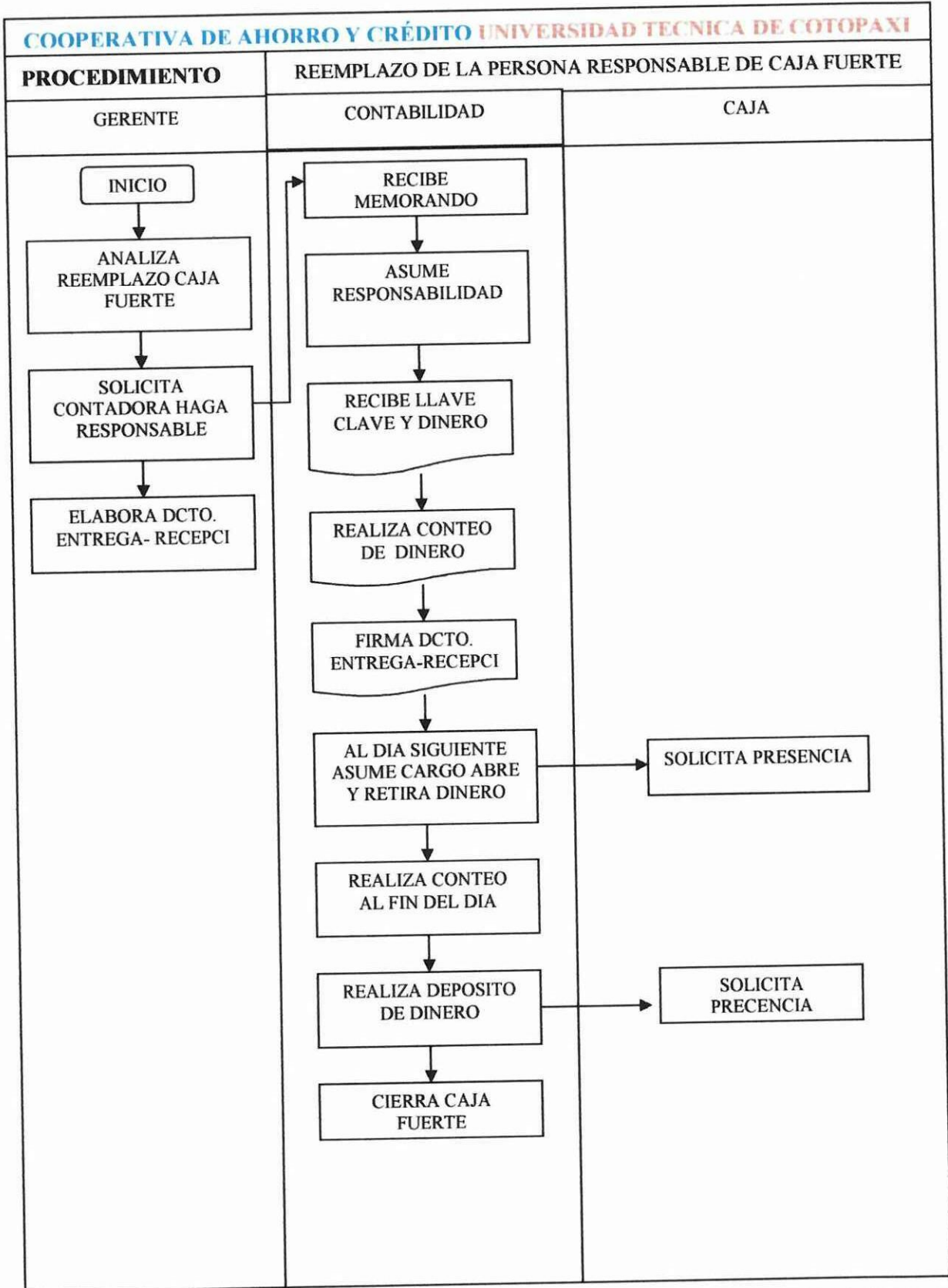
- Gerencia realiza un análisis para determinar quien puede reemplazar en caso de ausencia del custodio de caja fuerte.
- Gerencia elabora un memorando (ver ANEXO 3), solicitando a la contadora, se haga responsable de caja fuerte durante la ausencia del custodio.
- La contadora lo analiza si es conveniente 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 4).
- La contadora abre 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 abre 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.

### **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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 2



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Área Operativa y Servicios Financieros

**PROCESO** : Información y Servicio al cliente

**RESPONSABLE** : Auxiliar de Servicios Financieros

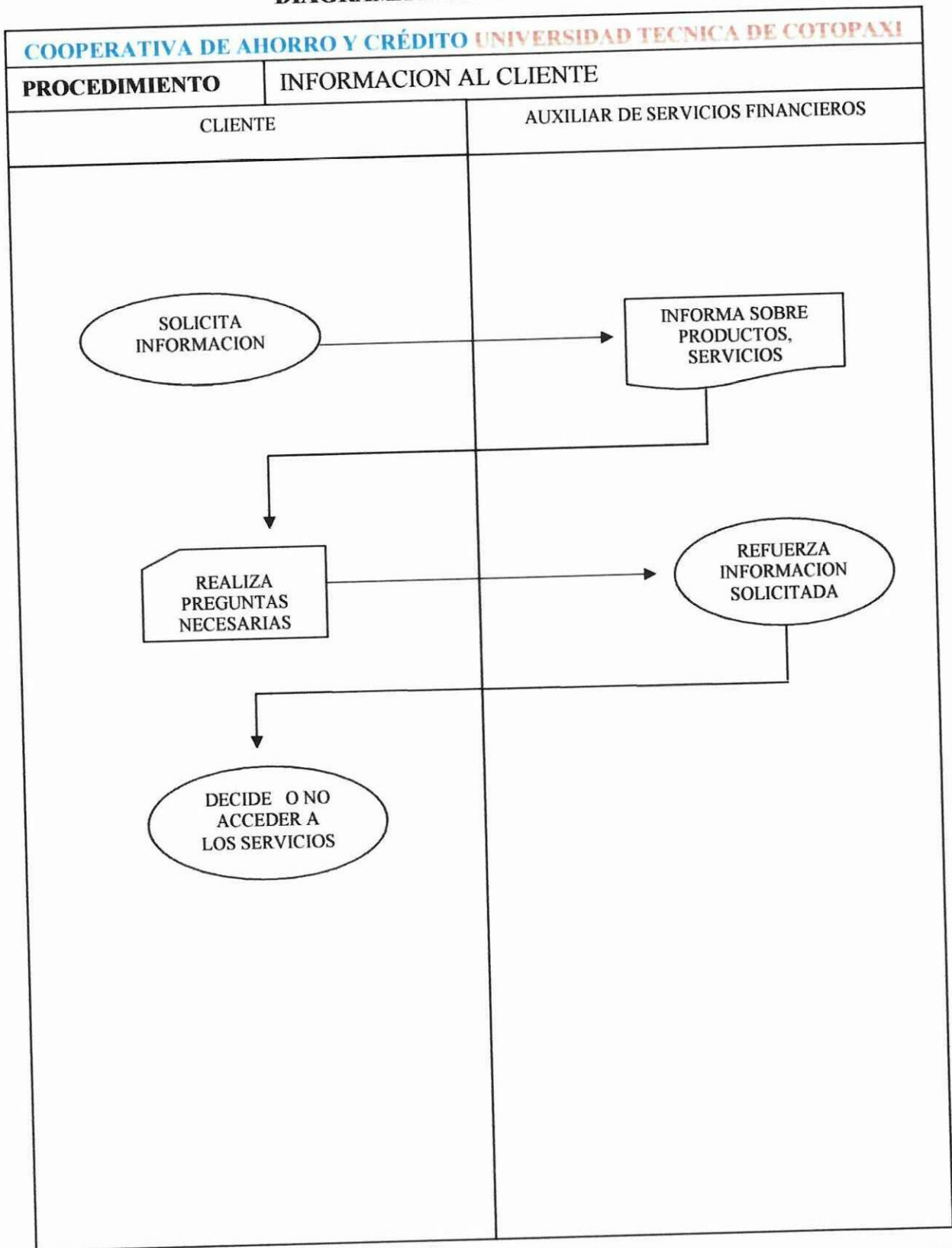
**ACTIVIDADES**

- El cliente solicita información en el Departamento de Servicio al Cliente, sobre los productos que ofrece la cooperativa.
- El Auxiliar de Servicio Financieros, recibe al cliente y lo atiende cordialmente, le da a conocer sobre los productos y servicios que la cooperativa ofrece y los beneficios que tendría al ser socio de la misma.
- El cliente realiza las preguntas necesarias para quedar satisfecho con la información.
- El Auxiliar de Servicio Financieros, refuerza la información solicitada por el cliente y agradece por haber visitado la institución, a la vez le invita a formar parte de la cooperativa siendo socio en los diferentes productos y servicios que ofrece.
- Posteriormente el cliente agradece por la atención y decide si afiliarse o no la cooperativa.

**POLITICAS**

- Brindar cordial atención y servicio al cliente.
- Informar al cliente sobre los beneficios que ofrece la cooperativa como socio.
- Entregar un tríptico informativo sobre los productos y servicios de la institución.

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 3



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Área Operativa y Servicios Financieros

**PROCESO** : Apertura de Cuenta de Ahorros

**RESPONSABLE** : Auxiliar de Servicios Financieros

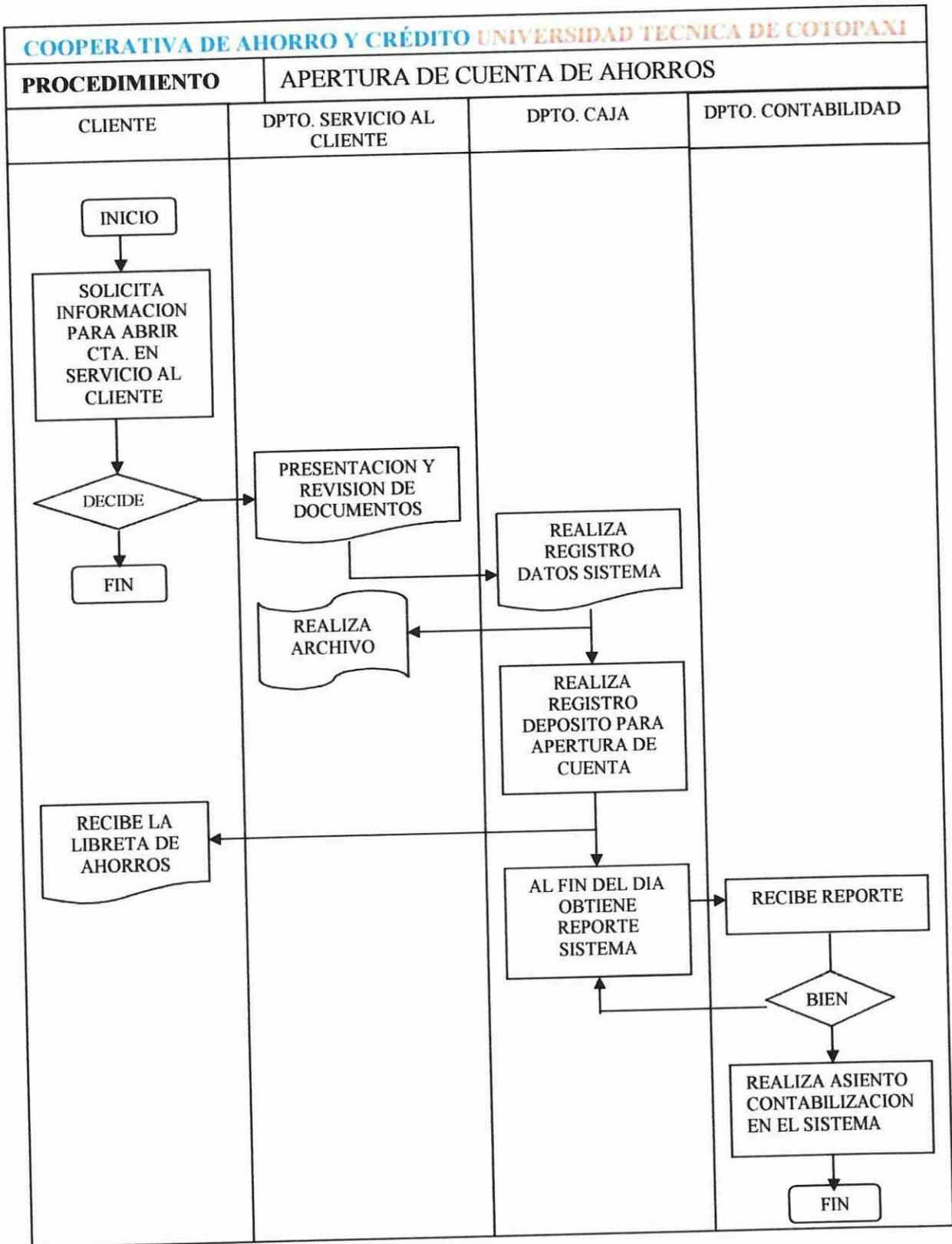
**ACTIVIDADES**

- El cliente solicita información en el Departamento de Servicio 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.
- Servicio 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 Servicio 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 8)

## **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.
- 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 4



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"  
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Caja

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

**RESPONSABLE** : Gerente/Contadora/ Recibidor- Pagador

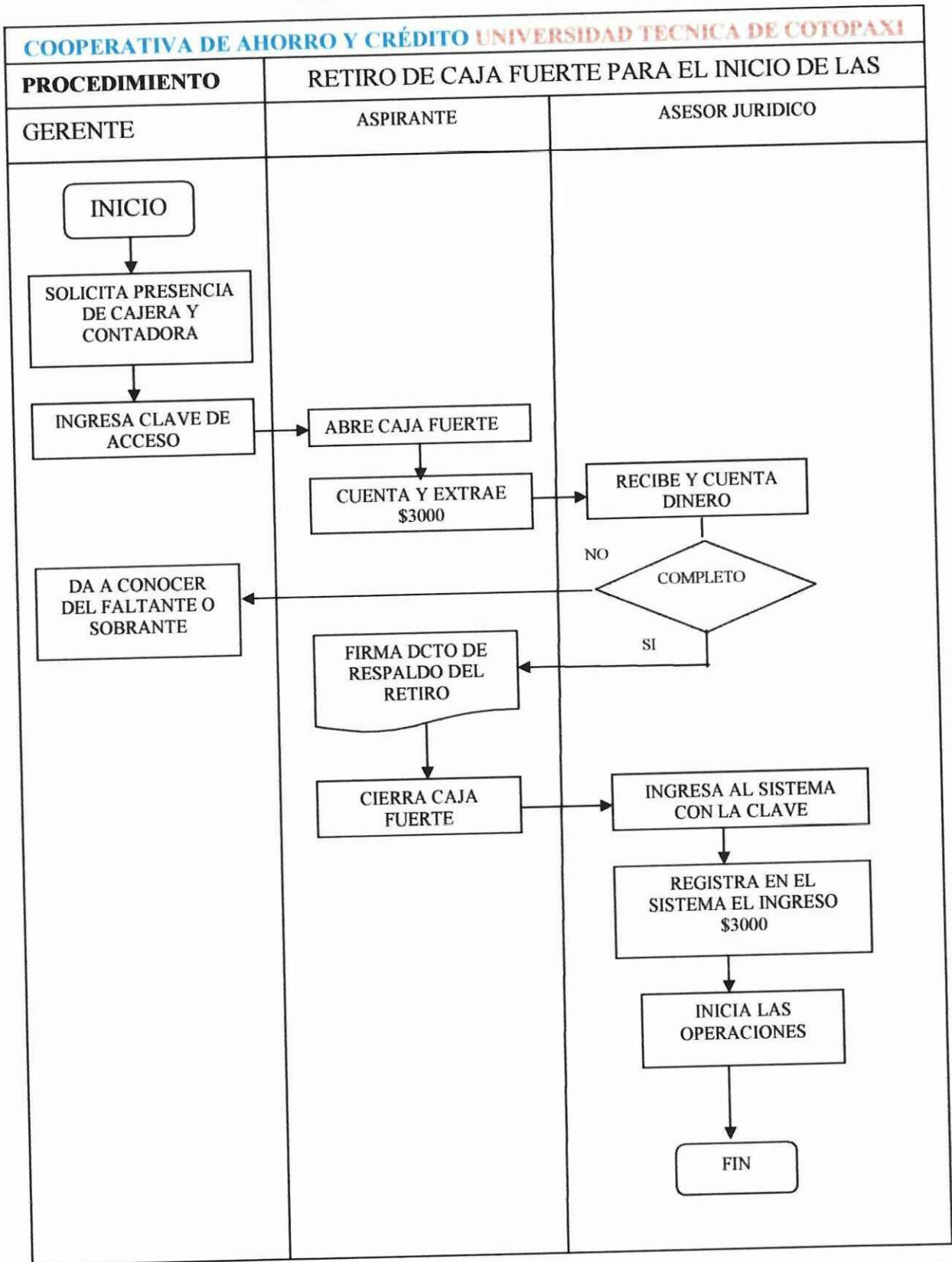
**ACTIVIDADES**

- 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, 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.

**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 la 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 la caja fuerte en presencia del delegado presente.

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 5



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO :** Caja

**PROCESO** : Depósito del dinero de Caja Fuerte en el Banco

**RESPONSABLE** : Gerente/Contadora/ Recibidor- Pagador

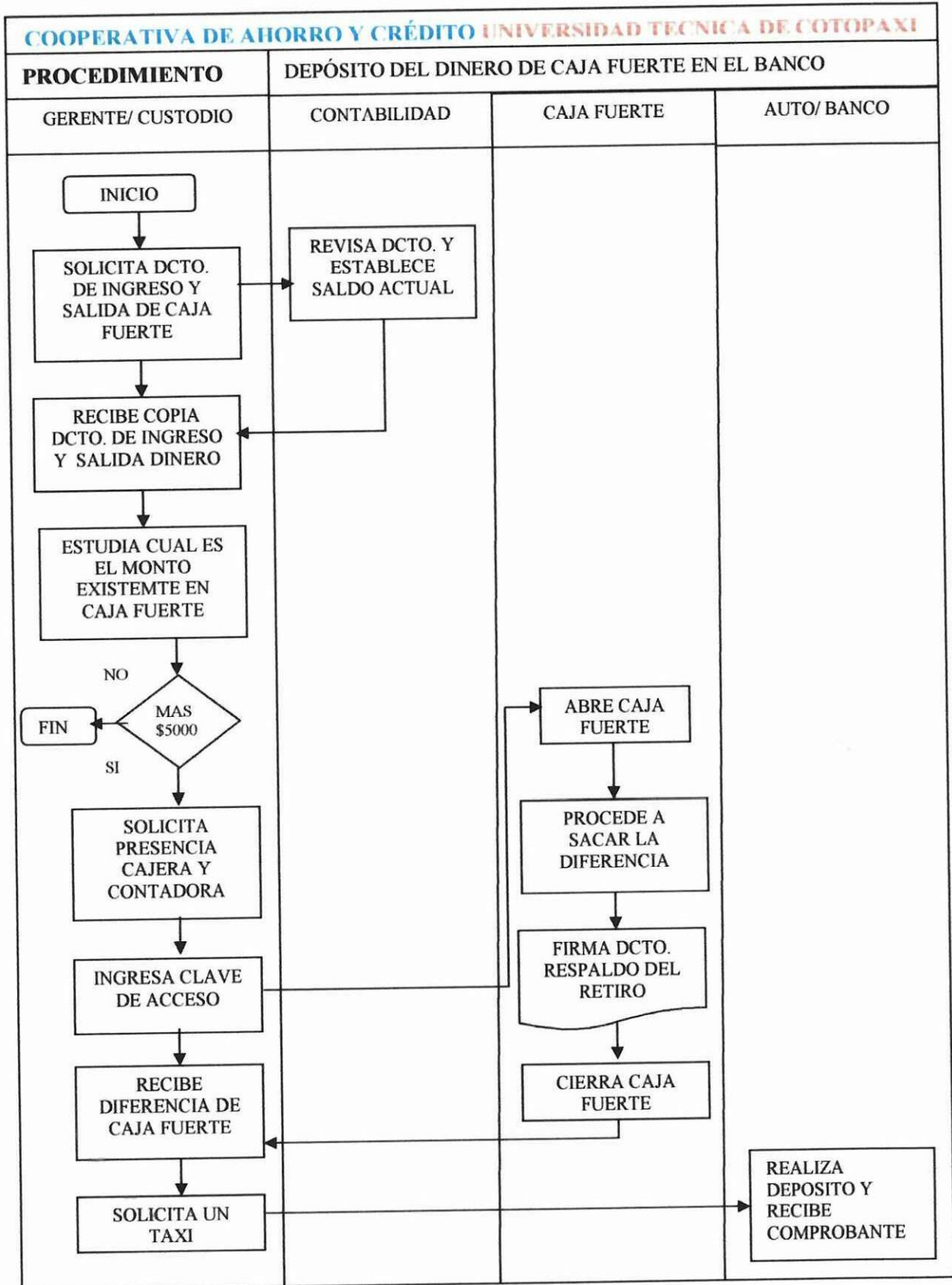
**ACTIVIDADES**

- El custodio de caja fuerte solicita el documento que avaliza el ingreso y salida de dinero de caja fuerte a Contabilidad.
- 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 a Contabilidad, para que proceda a su registro y archivo.

## 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.

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 6



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CPT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Caja

**PROCESO** : Recepción de Depósitos en efectivo

**RESPONSABLE** : Recibidor/Pagador

**ACTIVIDADES**

- El cliente llena la papeleta de depósito (ver ANEXO 10) 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, 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.

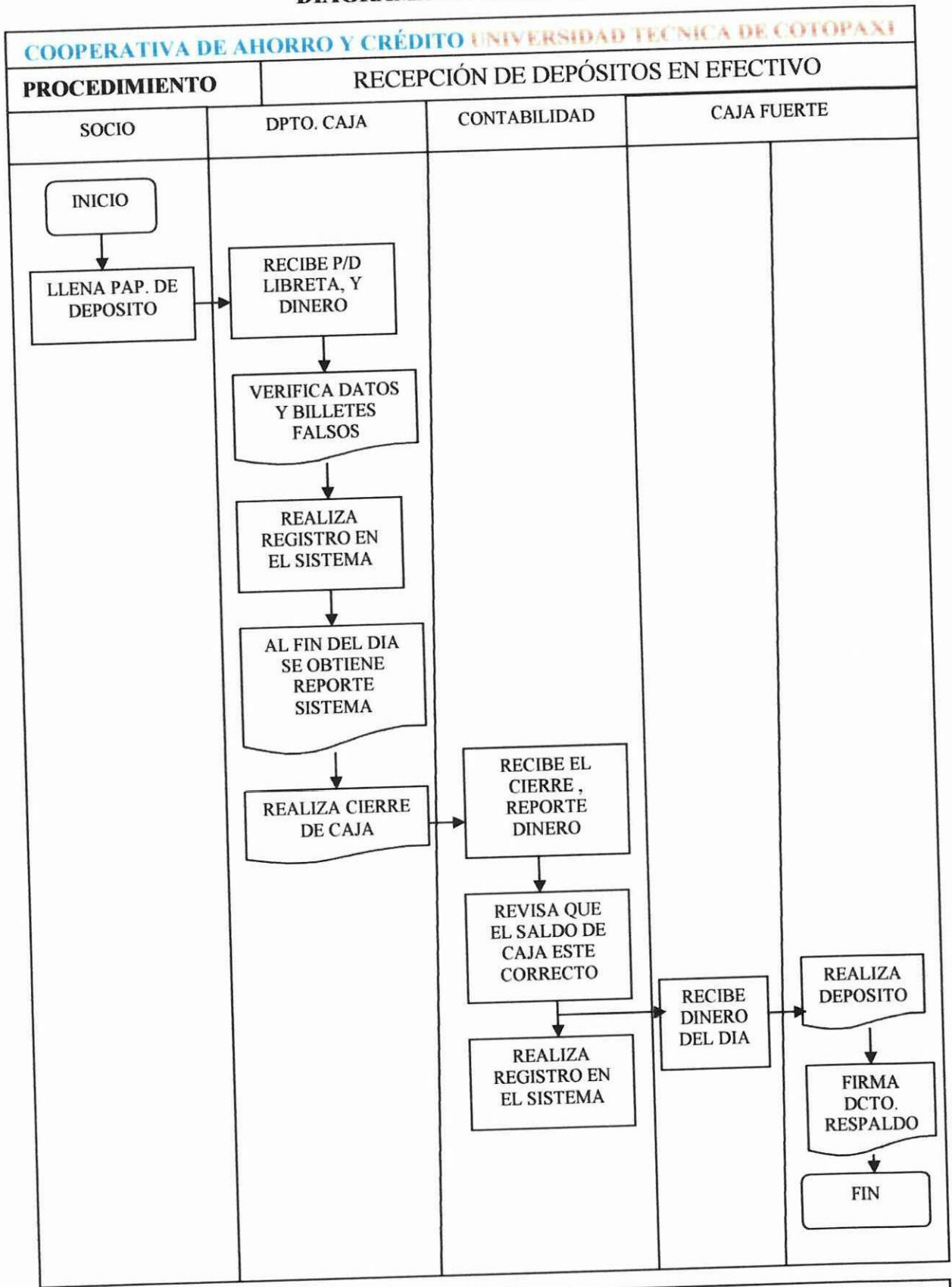
- Gerencia abre la caja fuerte y deposita el dinero recaudado durante el día, dejando constancia de tal depósito en el documento de ingreso y egreso de caja fuerte, el mismo que firmarán los presenciantes y el custodio.
- Por último se procede a cerrar la caja fuerte.

### **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 receptor 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 receptorán 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 7



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"  
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO :** Caja

**PROCESO :** Recepción de Depósitos en cheques

**RESPONSABLE :** Recibidor/Pagador

**ACTIVIDADES**

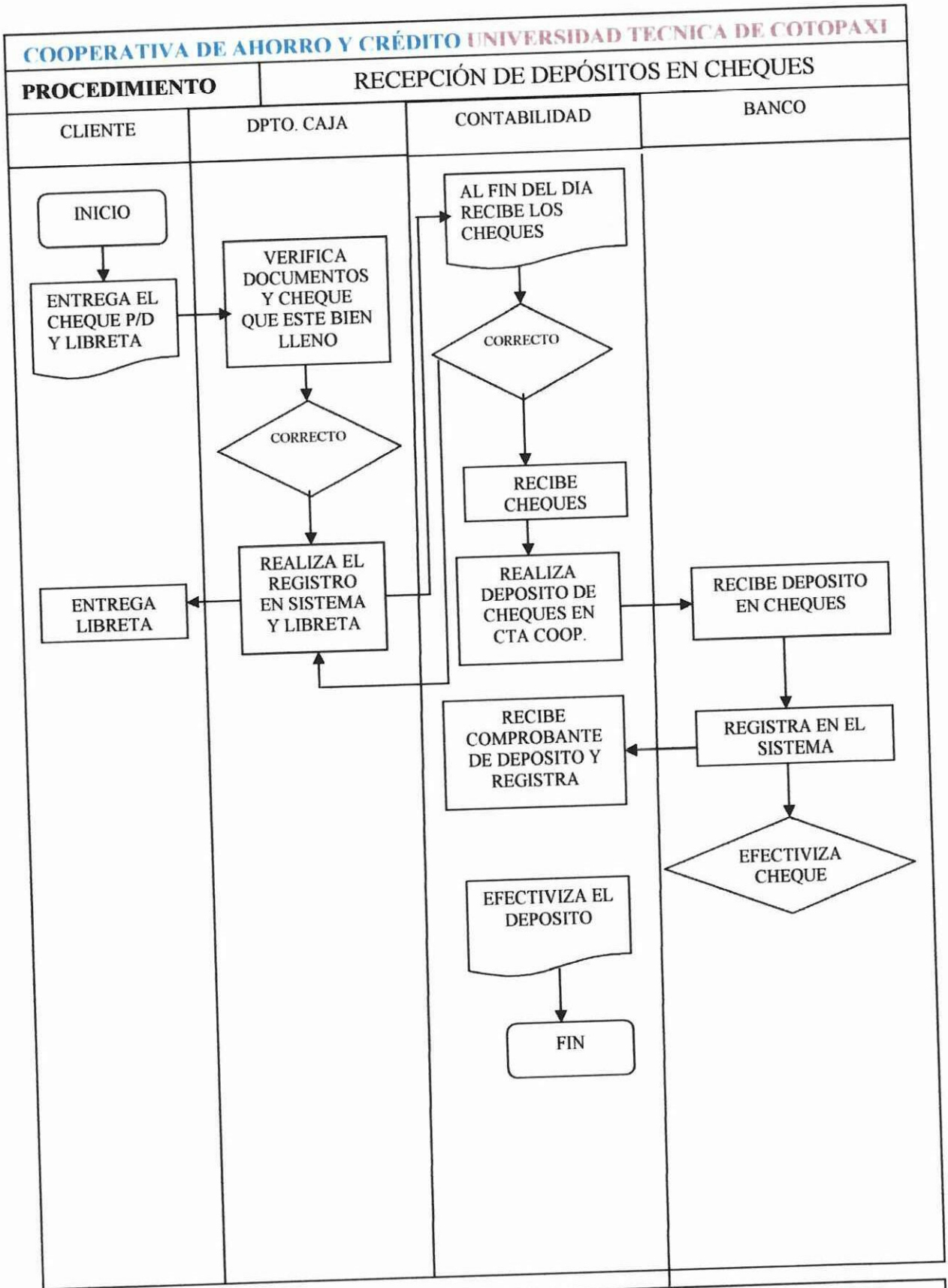
- El cliente entrega la libreta, papeleta de depósito y el cheque, a la cajera.
- La cajera verifica que todos los documentos sean los correctos, y el cheque este bien llenado.
- Si todos los documentos son los correctos la cajera registra en el sistema y en la libreta, caso contrario lo devuelve al cliente.
- La cajera entrega la libreta al cliente.
- A fin del día los cheques son entregados a contabilidad 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, 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 gatos 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.

### **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

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 8



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO :** Caja

**PROCESO :** Recepción de depósitos en pólizas

**RESPONSABLE :** Recibidor/Pagador

**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, 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.

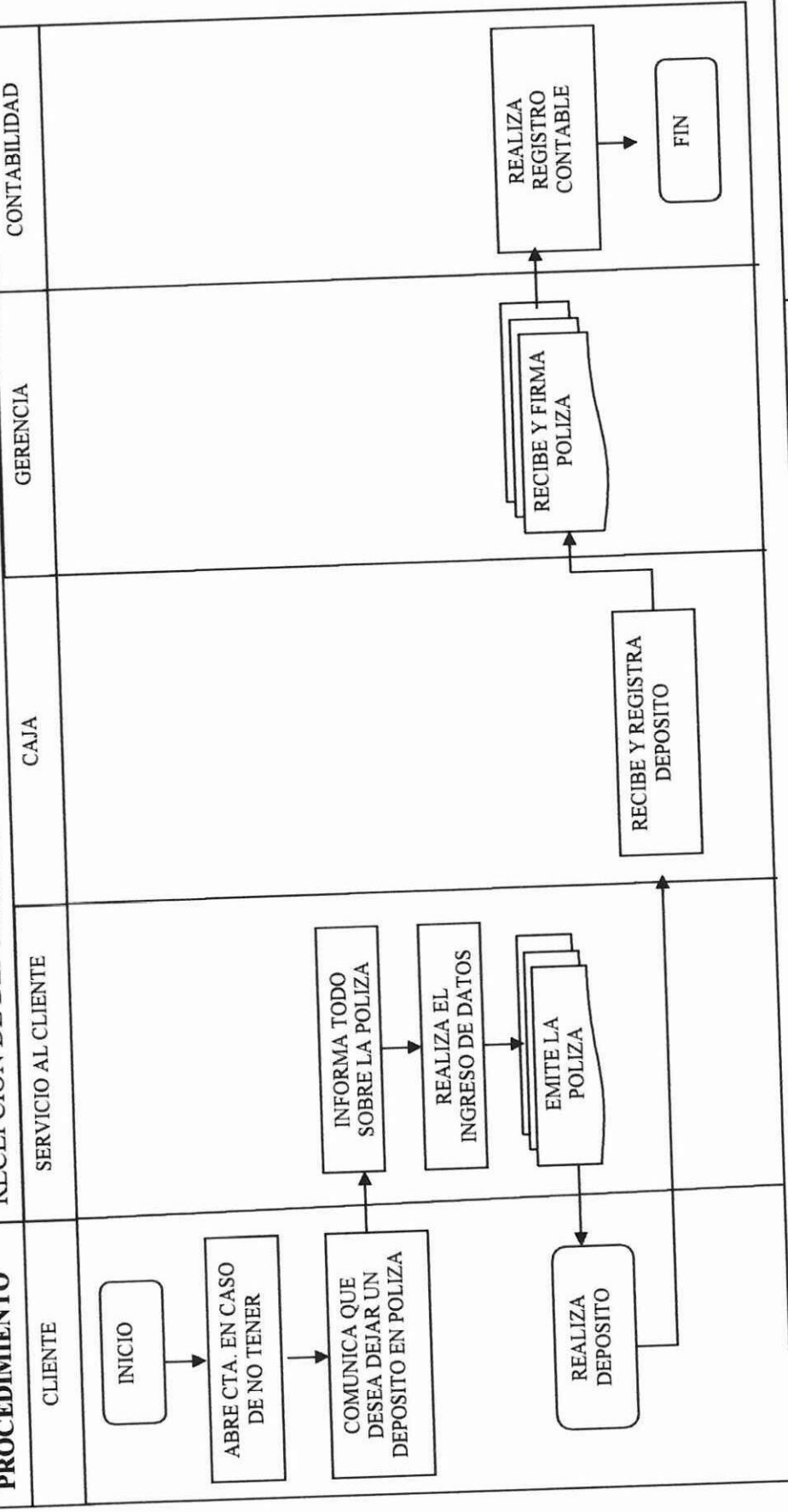
## **POLÍTICAS**

- 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.

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 9**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**

**RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN PÓLIZAS**



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO :** Caja

**PROCESO :** Entrega de Retiros

**RESPONSABLE :** Recibidor/Pagador

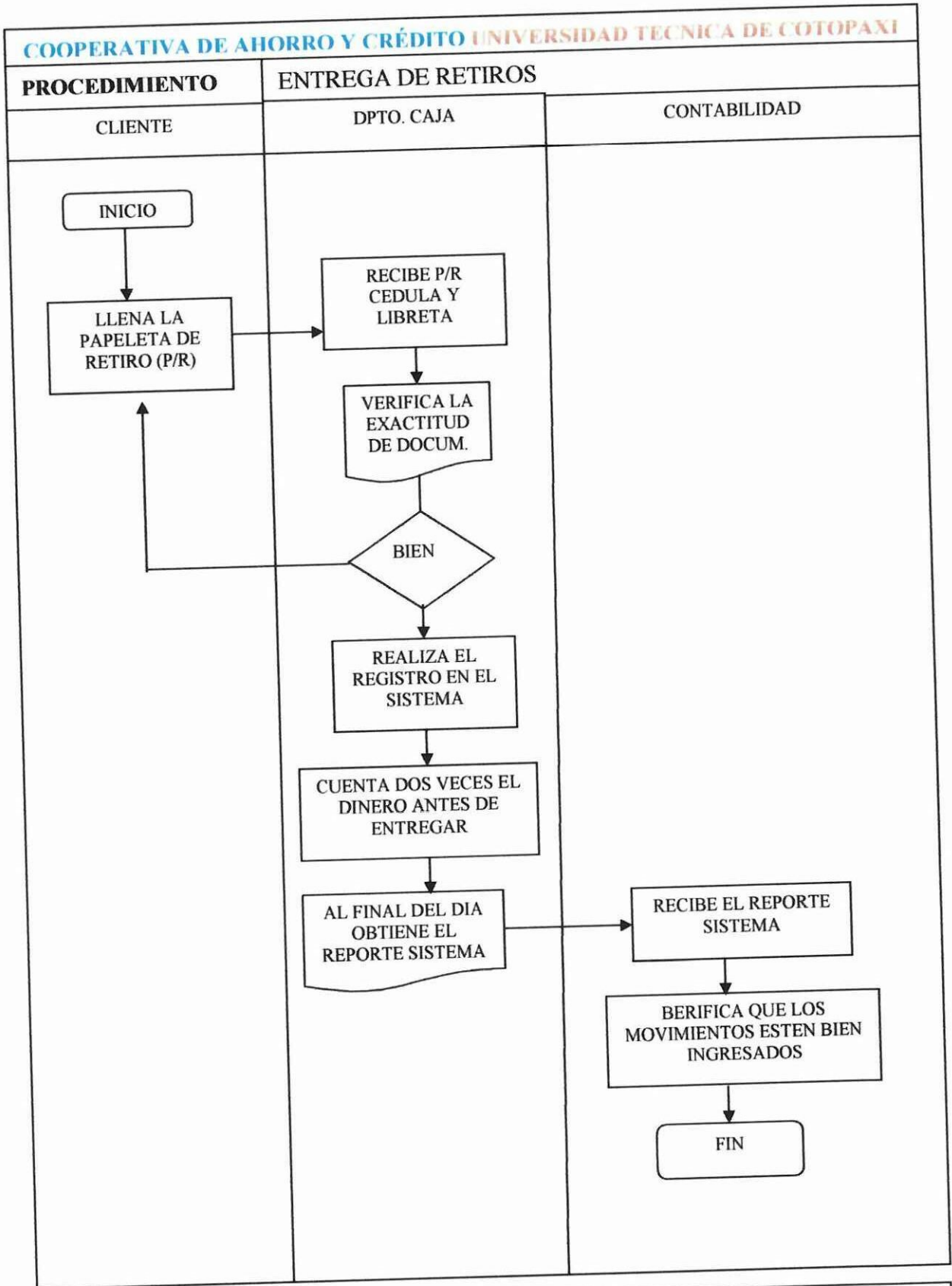
**ACTIVIDADES**

- El cliente llena la papeleta de retiro (ver ANEXO 11) 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, 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.

## 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 10



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Créditos y Cobranzas

**PROCESO** : Entrega de Créditos

**RESPONSABLE** : Asesor 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 12), 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, 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, 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.
- 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.

### **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
  - Solicitud de Crédito
  - 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 6x1.
- 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:

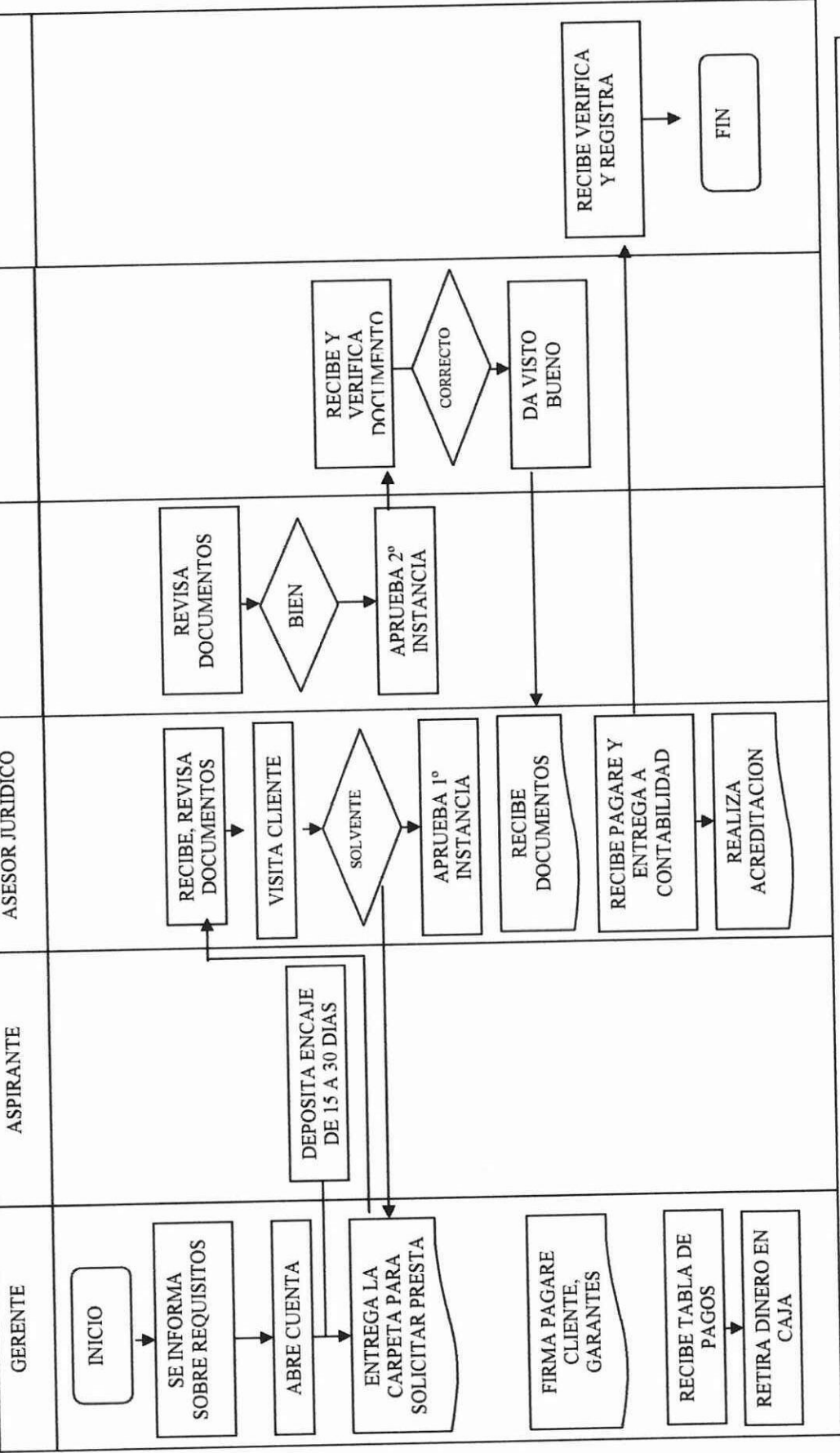
<b>MONTO PRÉSTAMO</b>	<b>PLAZO CRÉDITO</b>	<b>TIEMPO ENCAJE</b>
\$200-500	4 meses	5 días
\$501-800	6 meses	8 días
\$801-900	8 meses	10 días
\$901-1000	10 meses	15 días
\$1001-2000	12 meses	30 días
\$2001-3000	18 meses	45 días
\$3001-4000	24 meses	60 días

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 11**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**

**ENTREGA DE CRÉDITOS**

**PROCEDIMIENTO**



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"  
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Créditos y Cobranzas

**PROCESO** : Recuperación de Cartera

**RESPONSABLE** : Asesor de Crédito

**ACTIVIDADES**

- Gerencia obtiene del sistema un registro de morosidad de cartera.
- Analiza el registro sobre la morosidad de cartera.
- Notifica la existencia de cartera vencida al departamento de créditos, mediante un memorando (ver ANEXO 13).
- 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.
- 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.
- 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.

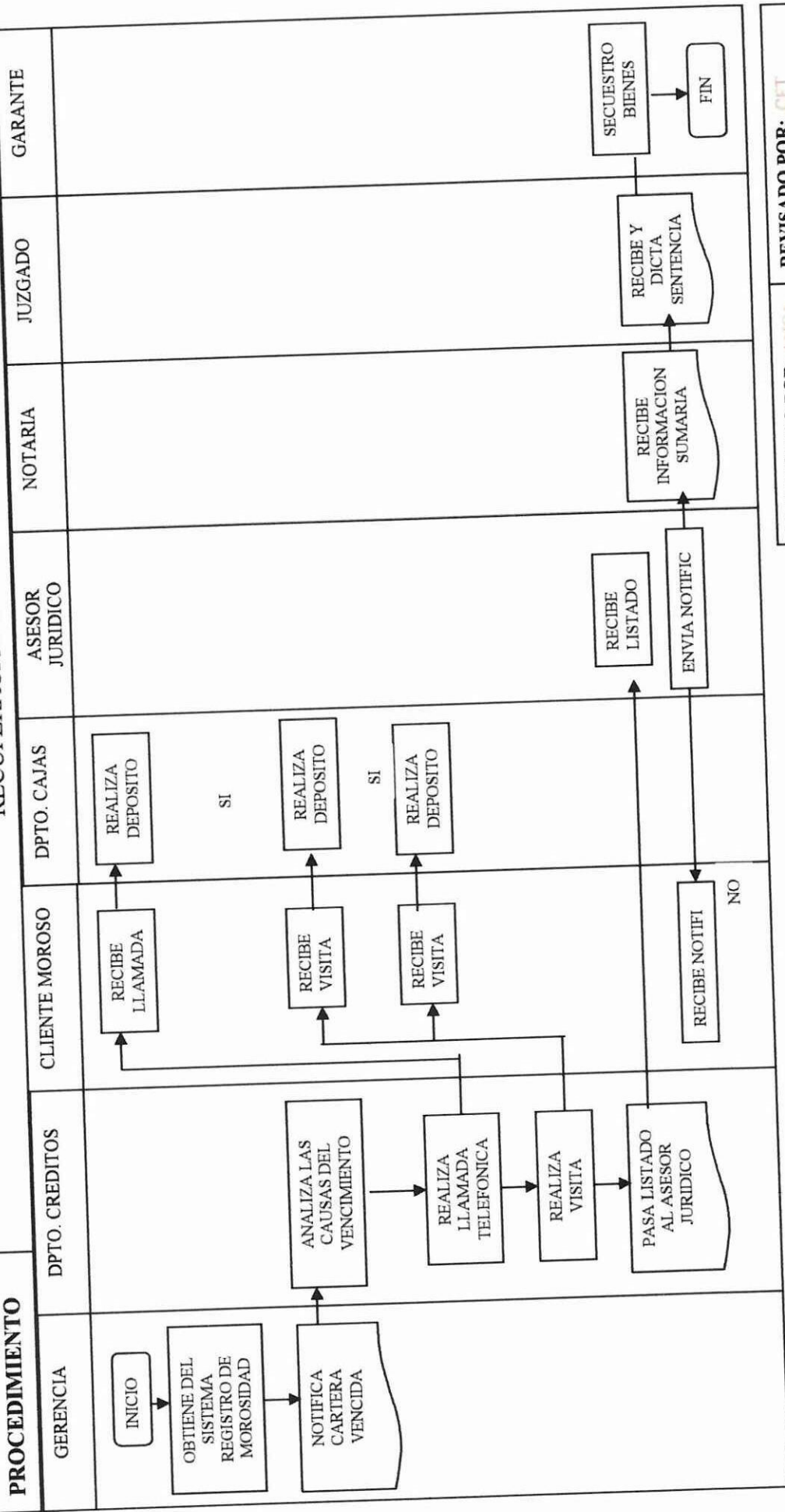
### **POLÍTICAS**

- 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.

# DIAGRAMA DE FLUJO N° 12

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

### RECUPERACIÓN DE CARTERA



ELABORADO POR: ANCA

REVISADO POR: CFT

FECHA: 11/19/08

FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO :** Contabilidad

**PROCESO :** Pago de Remuneraciones a los empleados

**RESPONSABLE :** Contadora

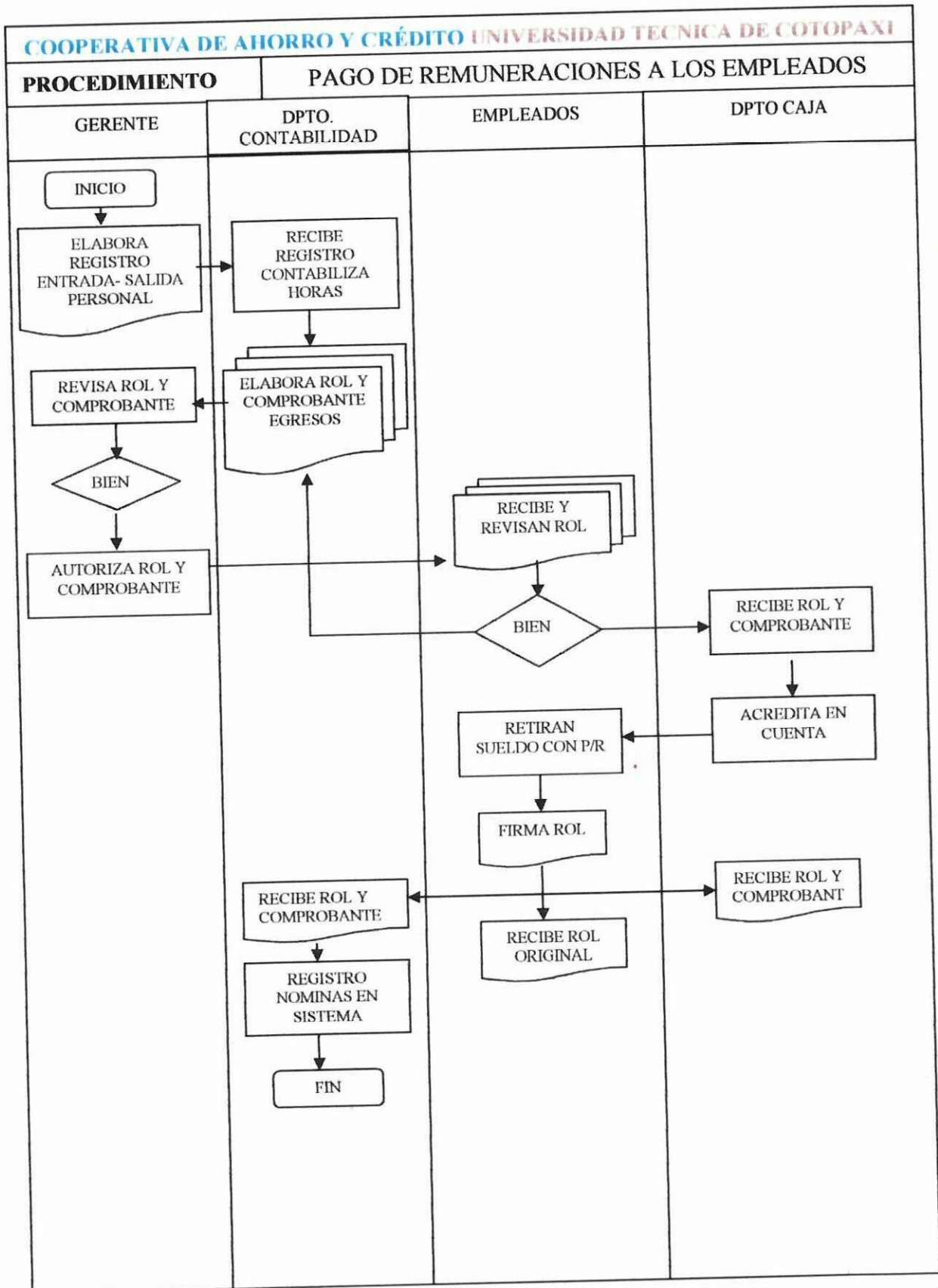
**ACTIVIDADES**

- Gerencia elabora el registro de entrada y salida del personal (ver ANEXO 5) 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 y el comprobante de egreso.
- 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.

## **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.

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 13



<b>ELABORADO POR:</b> ANCA	<b>REVISADO POR:</b> CFT
<b>FECHA:</b> 11/19/08	<b>FECHA:</b> 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Contabilidad

**PROCESO** : Realización de compras y pago de las mismas

**RESPONSABLE** : Contadora

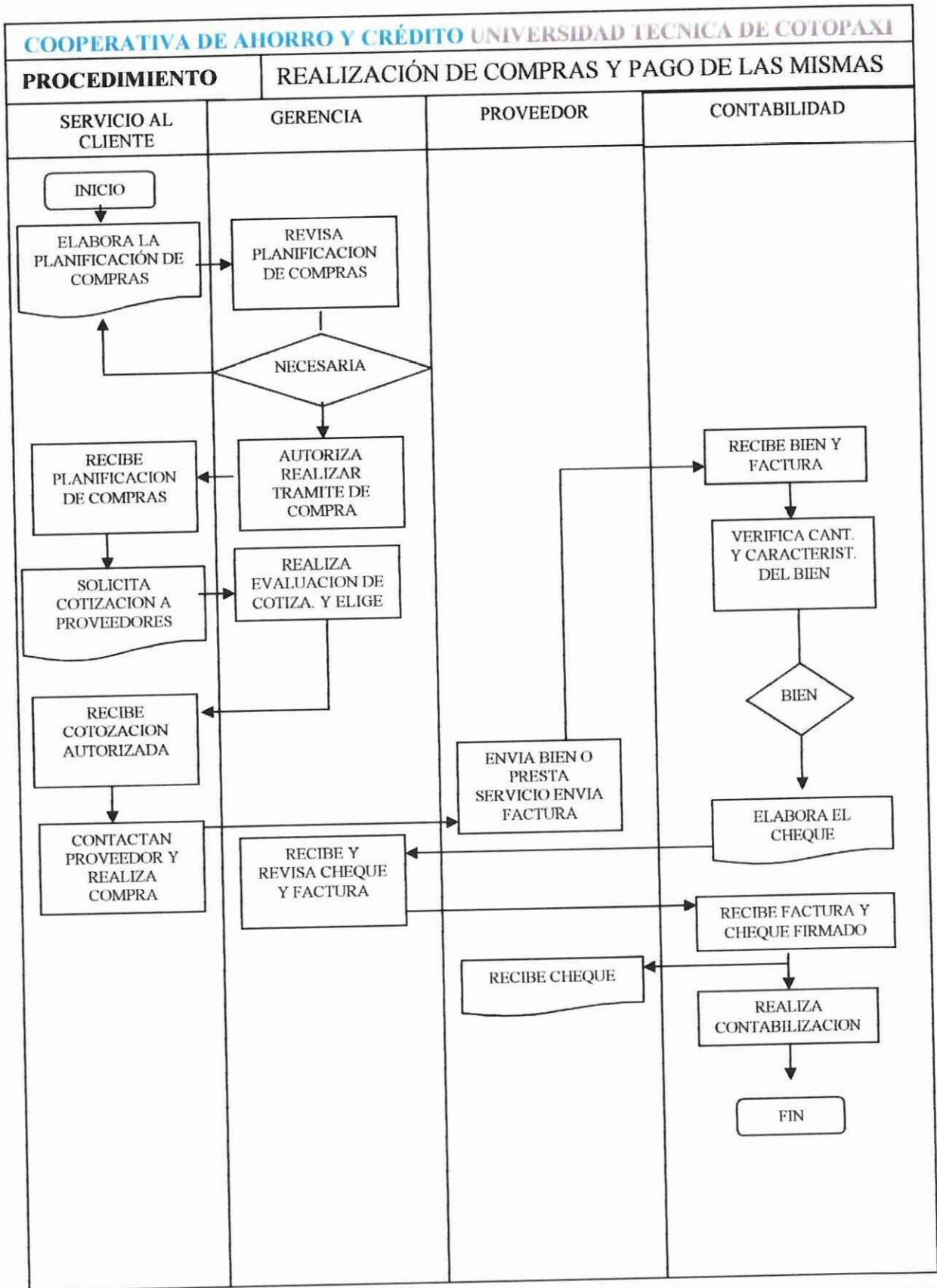
**ACTIVIDADES**

- El departamento de servicio al cliente elabora la planificación de compras (ver ANEXO 6), 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 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 más idónea.
- El departamento de atención al cliente recibe la cotización autorizada.
- Contacta al proveedor y realiza la compra.
- El proveedor receipta el pedido.
- Envía el bien o presta el servicio con la respectiva factura.
- 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, 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.

## 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 14



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFI
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Contabilidad

**PROCESO** : Manejo de Caja Chica

**RESPONSABLE** : Contabilidad

**ACTIVIDADES**

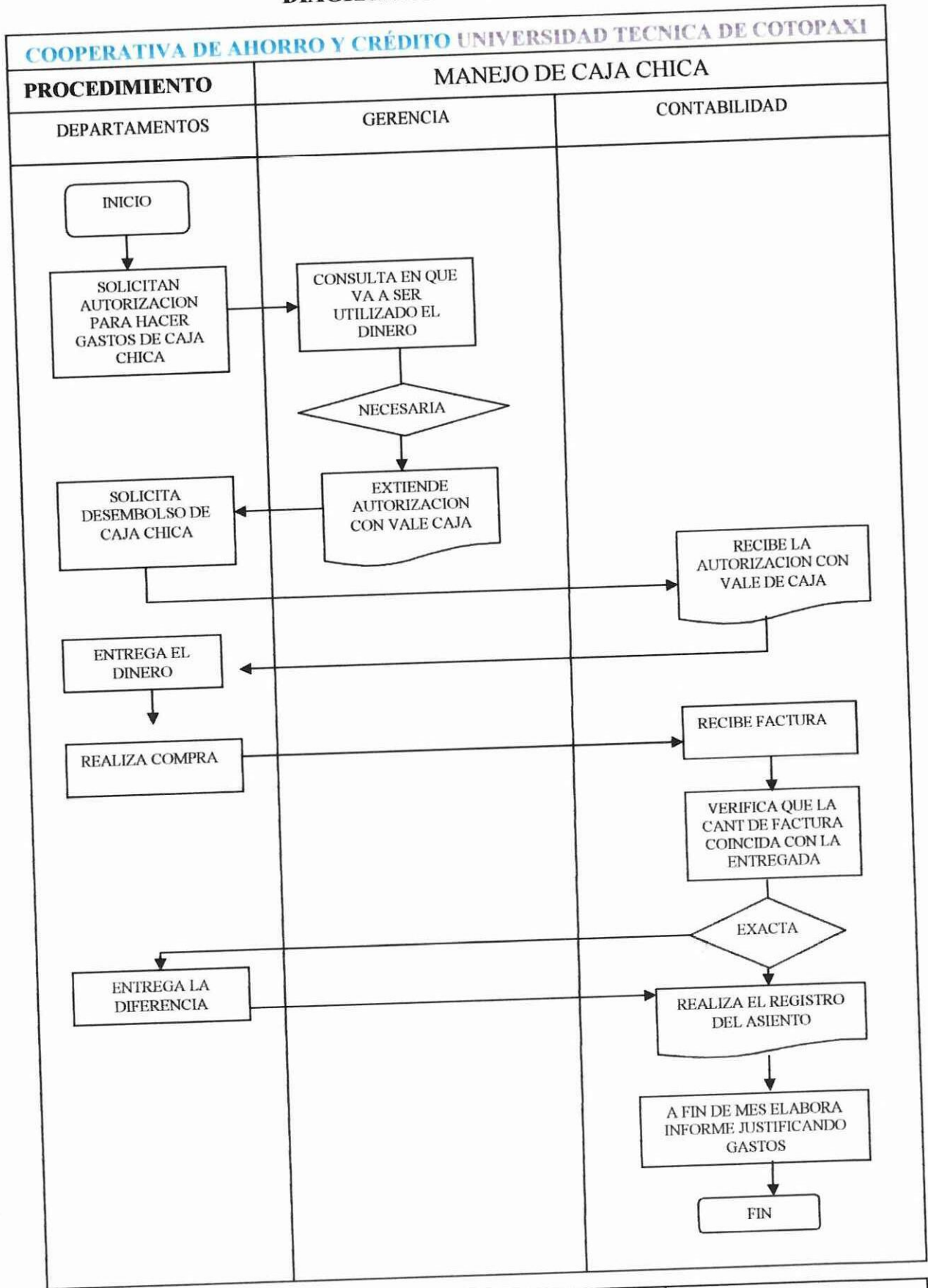
- El departamento que tenga la necesidad de realizar alguna adquisición, solicita a Gerencia autorice a Contabilidad desembolsar cierta cantidad del fondo de caja chica.
- Gerencia consulta en que va a ser utilizado el dinero y si la adquisición es necesaria autoriza el desembolso mediante un comprobante de egreso (ver ANEXO 7), 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, 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.

## 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 15



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : 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 Universidad Técnica de Cotopaxi.
- 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, 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.

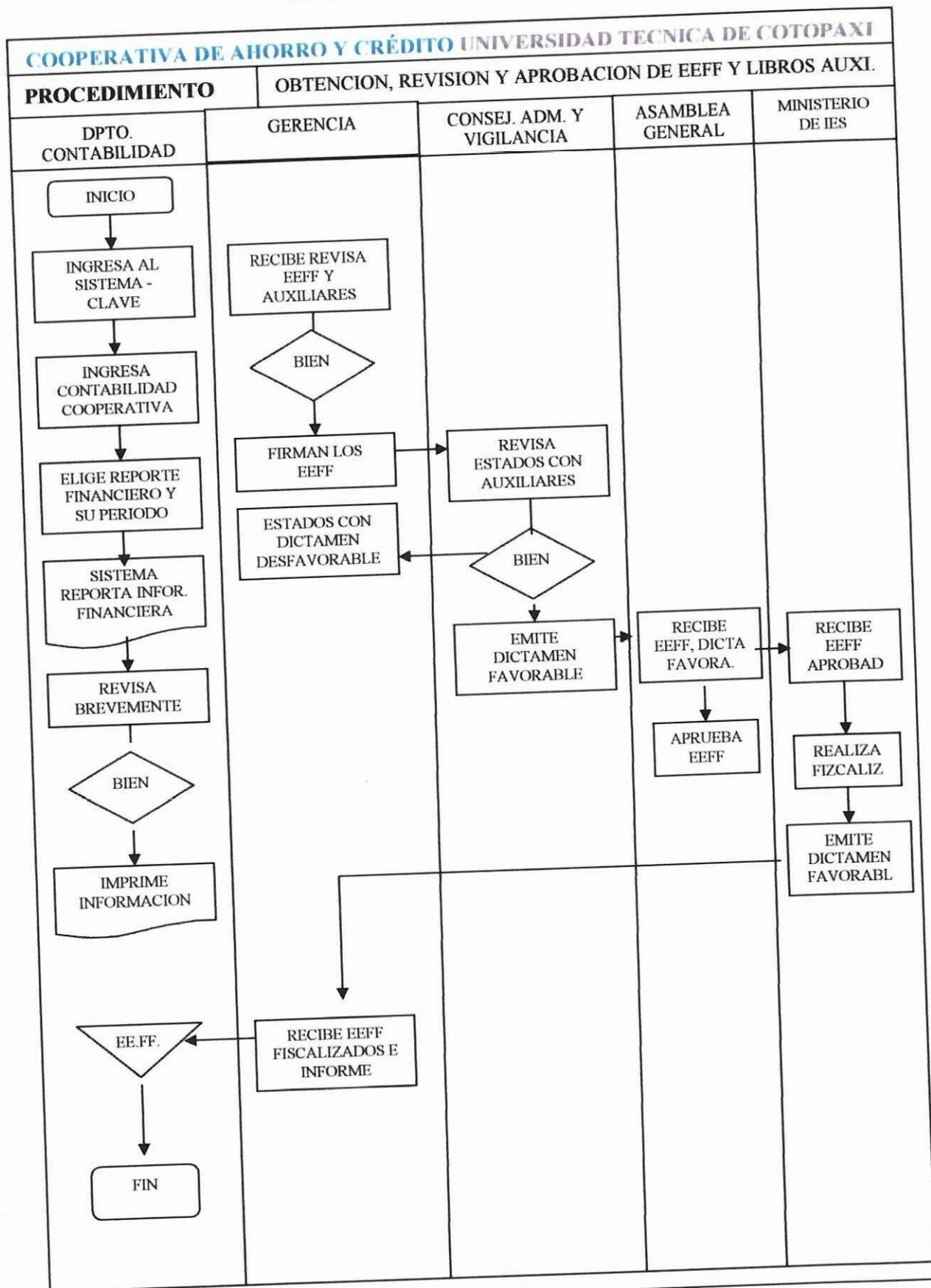
- Los Estados aprobados conjuntamente con los libros auxiliares son enviados al órgano regulador de la Cooperativa que es el Ministerio de Inclusión Económica y Social para que realice la fiscalización.
- El Ministerio de Inclusión Económica y Social revisa que todas las cifras detalladas en los Estados sean congruentes con los saldos que se muestran en los libros auxiliares respectivos.
- Si no existe ninguna novedad el Ministerio de Inclusión Económica y 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.

### **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 Inclusión Económica y 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.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 16



ELABORADO POR: ANCA	REVISADO POR: CFT
FECHA: 11/19/08	FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Desarrollo del personal

**PROCESO** : Servicios Al Cliente Interno

**RESPONSABLE** : Especialista en Talento Humano

**ACTIVIDADES**

- Realizar un inventario de necesidades y requerimientos
- Determinar prioridades
- Planificar beneficios del Cliente Interno
- Diligenciar la asignación de Presupuesto
- Medir satisfacción del Cliente Interno

**POLITICAS**

- Aplicar encuestas ya sea por departamentos o personalmente para determinar que necesidades tiene el Cliente Interno.
- Realizar reuniones con Jefes Departamentales para determinar que necesidades son de mayor prioridad
- Establecer que montos, rubros, beneficios, bonificaciones se les va a asignar a los Clientes Internos, en que fechas y quienes serán los responsables de valorar.
- Tramitar el establecimiento de fondos suficientes para suplir las necesidades del Cliente Interno
- Aplicar herramientas para medir la satisfacción del Cliente Interno y a la vez determinar si existe nuevas necesidades o requerimientos

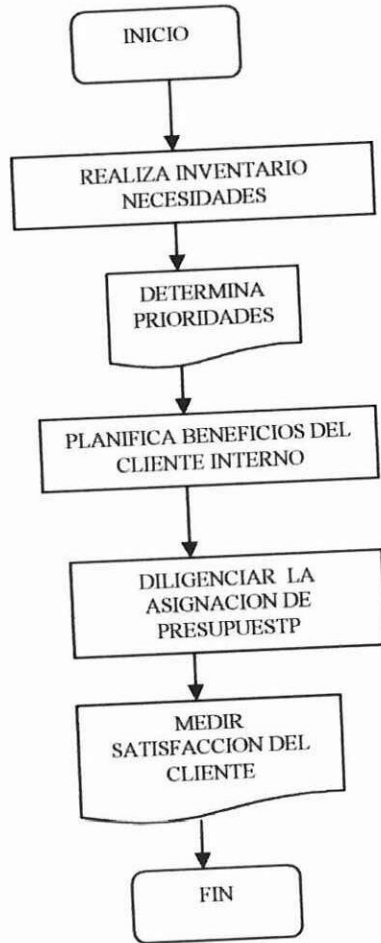
# DIAGRAMA DE FLUJO N° 17

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

PROCEDIMIENTO

SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DEL PERSONAL



ELABORADO POR: ANCA

REVISADO POR: CFT

FECHA: 11/19/08

FECHA: 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Desarrollo del personal

**PROCESO** : Evaluación Del Desempeño

**RESPONSABLE** : Especialista en Talento Humano

**ACTIVIDADES**

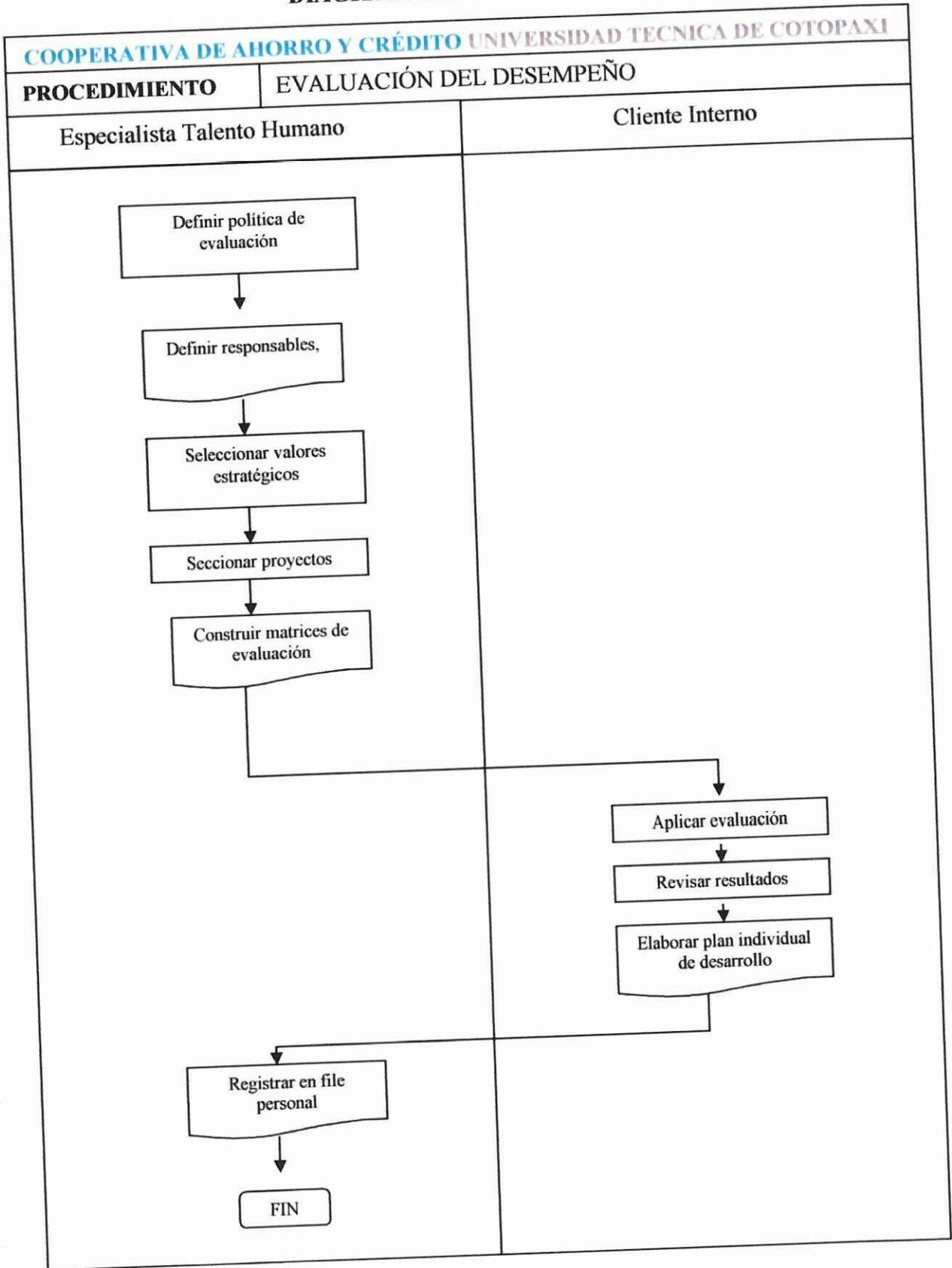
1. Definir política de evaluación.
2. Definir responsables, periodicidad, manejo de la información, acciones y decisiones derivadas.
3. Seleccionar valores estratégicos a evaluar.
4. Seccionar proyectos a evaluar
5. Construir matrices de evaluación
6. Aplicar evaluación
7. Revisar resultados en forma participativa
8. Elaborar plan individual de desarrollo
9. Registrar en file personal

**POLITICAS**

- Definir propósitos de evaluación, establecer un mecanismo integral de evaluación que incluya indicadores, proyectos y valores a evaluar; así como ajustar a las normativas mandatorias de evaluación dadas en las reglamentaciones correspondientes.
- Dictar por escrito los responsables, la periodicidad de evaluar, el manejo acceso de la información y la consecuencia, acciones y decisiones derivadas.

- Elegir los valores que deben ser descritos para convertirlos en factores de evaluación. Se debe tomar esta información de la columna otras competencias de los perfiles de los cargos.
- Cada coordinador o responsable de gestión puede ser evaluado conforme a los proyectos internos en los que esté participando.
- Elaborar en algún medio informático las matrices que permitan un óptimo manejo de los formatos de aplicación, tabulación y registros de las consecuencias
- El responsable de cada proceso debe definir evaluar a los servidores de primera línea de su área.
- Para cada caso de inconformidad y acción correctiva definir las acciones derivadas, los plazos y el apoyo que debe recibir cada persona para su auto superación.
- Llevar registro de lo actuado y de los compromisos adquiridos.

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 18



<b>ELABORADO POR:</b> ANCA	<b>REVISADO POR:</b> CFT
<b>FECHA:</b> 11/19/08	<b>FECHA:</b> 01/05/09



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**  
**NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**NIVEL OPERATIVO** : Desarrollo del personal

**PROCESO** : Capacitación

**RESPONSABLE** : Especialista en Talento Humano

**ACTIVIDADES**

1. Detectar necesidades de Capacitación
2. Realizar un inventario de capacitación
3. Determinar tipo de eventos a desarrollar
4. Analizar disponibilidad de recursos propios
5. Negociar contratos de servicios
6. Ejecutar eventos
7. Evaluar resultados dentro del evento
8. Retroalimentar resultados del Plan

**POLITICAS**

- Remitirse a los resultados de evaluación del desempeño, clima organizacional y/o desarrollo y Plan carrera.
- Determinar por orden de importancia los temas de mayor relevancia para ser capacitados
- Seleccionar los tipos de eventos a desarrollar dando énfasis en eventos vivenciales.
- Revisar el inventario de Recursos físicos (instalaciones), materiales ) humanos para implementar los eventos a desarrollar y/o seleccionar.
- Cotizar y ajustar los servicios requeridos con los ofrecidos por el mercado.

- Mantener registros de ingreso y salida de participantes e instructores, así como otros necesarios para verificar cumplimiento de estándares de calidad de eventos.
- Los participantes llenan en el registro de evaluación de los contenidos del evento, los instructores, la logística Y el material recibido.
- Recabar nueva información proveniente de la detección de nuevas necesidades de capacitación.

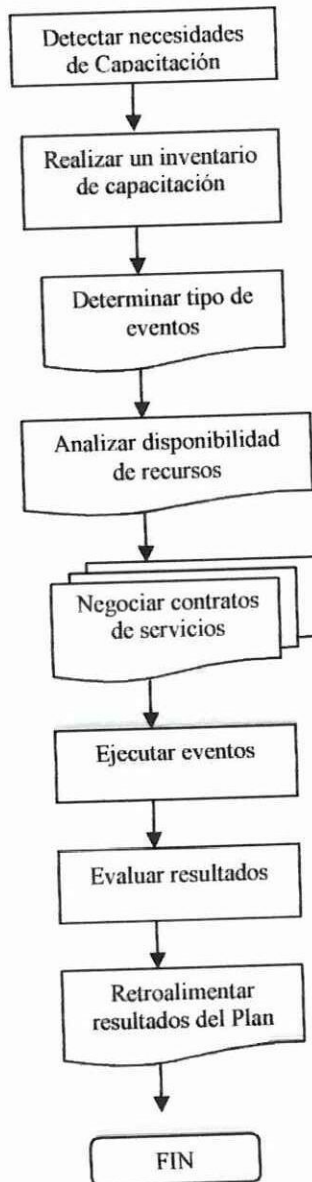
## DIAGRAMA DE FLUJO N° 19

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

PROCEDIMIENTO

CAPACITACION

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DEL PERSONAL



ELABORADO POR: ANCA

REVISADO POR: CFT

FECHA: 11/19/08

FECHA: 01/05/09

### 3.4. Conclusiones

- En toda organización es importante que se lleve un control interno de las operaciones que permita detectar errores oportunamente y así cumplir los objetivos planteados.
- Las entidades 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 los procesos se ejecuten con eficiencia y efectividad.
- Para que el control interno funcione eficientemente depende de todos los miembros que integran una institución, sobre todo del nivel ejecutivo, quien va a controlar que las operaciones se estén efectuando adecuadamente, sin dejar aun lado el trabajo de todos los empleados que son los que realizan las operaciones diariamente.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi es una entidad financiera que además de satisfacer las necesidades financieras de los estudiantes, socios, impulsa su desarrollo socioeconómico, a través, del ahorro como estrategia para el otorgamiento de créditos y otros servicios financieros y sociales.
- 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 operativos, contables -financieros y de talento humano 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. La gerencia y el departamento de Desarrollo del Personal deben establecer normas de conducta y de ética que creen en los empleados el

comprometimiento con la cooperativa y la entrega honesta y responsable en sus operaciones y actividades.

### **3.5. Recomendaciones**

- Se debería desarrollar una evaluación constante de todas las actividades operativas, financieras y contables desarrolladas en la institución a fin de corregir las posibles desviaciones y/o errores incurridos por el personal en los procesos.
- Para la elaboración de un adecuado y eficiente sistema de control interno, se debe tomar en cuenta la estructura orgánica, la misión de la organización, objetivos 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.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi debería incitar la capacitación y preparación profesional a sus empleados, para que su desempeño ayude a que los procesos se realicen con eficiencia, eficacia y economía.
- Las entidades deberían establecer actividades de control y evaluación en todas las áreas y no solo en las más importantes o en las que mayor rentabilidad aporten, ya que el éxito depende del trabajo conjunto y coordinado de todos los departamentos.

## 3.6. Bibliografía

### 3.6.1. 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, 1 993
- 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.

### 3.6.2. Bibliografía Virtual

- <http://www.bibliotecavirtual.com.do/Contabilidad/Cooperativas.htm>; 15/11/07; 08h00
- <http://campus.uab.es/~2082564/Control.html>; 14/11/07; 13h00
- [http://www.crefal.edu.mx/bibliotecadigital/CEDEAL/acervo\\_digital/coleccionrefal/retablos%20de%20papel/RP03/tv.htm](http://www.crefal.edu.mx/bibliotecadigital/CEDEAL/acervo_digital/coleccionrefal/retablos%20de%20papel/RP03/tv.htm), 09/11/07; 09h35

- [http://www.contraloria.gov.ec/leycge\\_tIIC2SIST.htm](http://www.contraloria.gov.ec/leycge_tIIC2SIST.htm); 15/11/07; 15h25
- [http://www.fiservcbs.com/build.asp?SEID=11&TMPL=SOLUTION&SOLUTION\\_ARTICLE\\_ID=106](http://www.fiservcbs.com/build.asp?SEID=11&TMPL=SOLUTION&SOLUTION_ARTICLE_ID=106); 22/11/07; 17h00
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/comerciohispano/116.htm>; 19/11/07; 9h15
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ongcont.htm>, 14/11/07; 10h15
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>; 22/11/07; 12h00
- <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZFAuAAFMSmRLmys.php>; 03/12/07; 14h00
- <http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/AdEmpresas/Administracion%20IV/HernandezJaurezJorge.htm>; 28/12/07; 09h00

# ANEXOS

## **ANEXO 1**

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

#### **ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI.**

##### **OBJETIVO:**

Recopilar información sobre la estructura organizacional y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, 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:**

**ÀREA DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**DIGNIDAD QUE OCUPA:** \_\_\_\_\_

**ACTIVIDADES QUE REALIZA:**

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO**

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) Mejorar los procesos operativos de cada área. ( )
- c) Cumplir las normas, políticas, leyes. ( )
- d) Aplicar medidas para detectar y corregir errores. ( )

2.- **¿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) Pruebas aplicadas al personal para medir su grado de conocimiento ( )

3.- **¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi, cuenta con mecanismos de Control Interno?**

- c) SI ( )
- b) NO ( )

**4.- ¿Cómo valoraría Ud. Los mecanismos de control interno vigentes en los actuales momentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi?**

- a) Malo ( )
- b) Bueno ( )
- c) Muy Bueno ( )

**5.- ¿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 ( )

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

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

**7.- 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 ( )

**8.- ¿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 ( )

**9.- ¿Cree Ud. que la implantación de un adecuado sistema de control interno beneficiara a la Cooperativa?**

- a) SI ( )      b) NO ( )

**10.- ¿Esta Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en esta institución sobre las normas de control interno?**

- a) SI ( )      b) NO ( )

**11.- ¿La cooperativa tiene errores en los procedimientos de control que le impiden mejorar la calidad de servicio?**

- a) SI ( )      b) NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."

#### CONTRATO DE TRABAJO

En....., a..... días del mes de..... del dos mil.....  
por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de  
Cotopaxi., 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 Universidad  
Técnica de Cotopaxi., 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 3

## MEMORÁNDUM PARA DELEGAR CUSTODIA TEMPORAL DE CAJA FUERTE



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI."**

**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 4

### DOCUMENTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI."**

**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 de .....USD.

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**

.....







# ANEXO 8

## LIBRETA DE AHORROS

**LIBRETA DE AHORROS**

SOCIO:

No. CUENTA:

*Construyendo su futuro*



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTACACHI

	FECHA	DEPÓSITO	RETIRO	SALDO	TRANS.
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 DEPÓSITO RETIRO SALDO TRANS.








# ANEXO 12

## ANVERSO

### SOLICITUD DE APERTURA, CREDITO

**ESTADO DE SITUACIÓN PERSONAL**  
*Construyendo su futuro...*

APERTURA DE CUENTA DE AHORRO  CLIENTE  SOLICITUD No. \_\_\_\_\_  
CRÉDITO  GARANTE

LOS DATOS PERTENECEN:

POSO OPERARIO (NO CUAPRO) NOMBRE EN LA LIBRETA \_\_\_\_\_ No. Cta: \_\_\_\_\_  
(NO CUAPRO) DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA \_\_\_\_\_  
MONTO \_\_\_\_\_ PLAZO \_\_\_\_\_ PROPOSITO: \_\_\_\_\_

**1.- DATOS PERSONALES**

NOMBRES, CÉDULA DE CIUDADANÍA \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_  
NACIONALIDAD: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_  
EQUATORIANA  SOLTERO  CASADO  DIVORCIADO  OTRO  M  F   
EXTRANJERO  VIUDO

PROFESIÓN / ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN RESIDENCIAL: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE RESIDENCIA: \_\_\_\_\_  
CIUDAD: \_\_\_\_\_ SECTOR: \_\_\_\_\_

RESIDENCIA: PROPIA  ARRENDADA  VIVE CON FAMILIARES

**2.- ACTIVIDAD ECONÓMICA**

EMPRESA O LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ TIPO DE NEGOCIO: \_\_\_\_\_  
CARGO ACTUAL: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
EMPRESA ANTERIOR: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

**3.- DATOS FAMILIARES**

NOMBRE CÓNYUGE: \_\_\_\_\_ CARGAS FAMILIARES: \_\_\_\_\_  
CÉDULA DE CIUDADANÍA: \_\_\_\_\_  
LUGAR DE TRABAJO CÓNYUGE: \_\_\_\_\_ TIEMPO: \_\_\_\_\_  
CARGO: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE UN FAMILIAR CERCANO QUE NO VIVA CON USTED: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
PARENTESCO: \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

**4.- INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES**

INGRESOS MENSUALES		EGRESOS	
SUELDO MENSUAL	\$ _____	GASTOS BÁSICOS	\$ _____
INGRESOS DEL CÓNYUGE	\$ _____	ARRIENDO MENSUAL	\$ _____
		CUOTA MENSUAL HIPOTECA	\$ _____
		CUOTA MENSUAL VEHICULO	\$ _____
		OTROS	\$ _____
OTROS INGRESOS COMPROBABLES:			
HONORARIOS	\$ _____		
UTILIDADES ( MENSUALES)	\$ _____		
ARRIENDOS	\$ _____		
INVERSIONES	\$ _____		
OTROS	\$ _____		
TOTAL \$	_____	TOTAL \$	_____

# REVERSO

## 5 - DEUDAS

INSTITUCIÓN	PLAZO ACTUAL	CUOTA MENSUAL	SALDO ACTUAL
1- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....
2- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....
3- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....

INSTITUCIÓN	PLAZO ACTUAL	CUOTA MENSUAL	SALDO ACTUAL
1- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....
2- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....
3- .....	\$ .....	\$ .....	\$ .....

TOTAL: \$ .....

## 6 - BIENES Y PATRIMONIO

### PROPIEDADES (casa, terreno, departamento, etc.)

Especificación:	Dirección:	Valor Comercial:	HIPOTECA	SEGURO
			si no	si no
.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### VEHÍCULOS

Marca:	Año:	Valor Comercial:	PRENDA	SEGURO
			si no	si no
.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

TOTAL : .....

## 7 - REFERENCIAS

### BANCARIAS

BANCO: .....	CTA. No. ....	Ahorros	Corriente
BANCO: .....	CTA. No. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BANCO: .....	CTA. No. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### TARJETAS DE CREDITO

VISA <input type="checkbox"/>	Cta. No. ....	ENTIDAD EMISORA
MASTER <input type="checkbox"/>	Cta. No. ....	.....
DINERS <input type="checkbox"/>	Cta. No. ....	.....
OTRA <input type="checkbox"/>	Cta. No. ....	.....

### PERSONALES

NOMBRE: .....

TELÉFONO: .....

### COMERCIALES / PROVEEDORES

NOMBRE: .....

TELÉFONO: .....

OBSERVACIONES: .....

Declara que la información detallada en este documento es verídica y refleja adecuadamente su situación. De igual forma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotacachi queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o autorizar información a las autoridades competentes, organismos de control, buro de información crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas, así como para que pueda hacer público (a) (nuestro) comportamiento crediticio, siempre que dichas solicitudes emanan de la autoridad u organismo competente y se lo tramite de conformidad de la ley. La debida actualización de la información que autorizó poseer será objeto de sanción de conformidad con las leyes pertinentes.

Se le recomienda su inscripción sobre el impuesto.

LUGAR Y FECHA: .....

FIRMA:

RECOMENDACIÓN:

## ANEXO 13



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.” NOTIFICACIÓN DE MOROSIDAD

Latacunga,....de.....del 200...

Señor (a):

.....

Presente.-

El Departamento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Cotopaxi. **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

---

**ASESOR DE CRÉDITO**