



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA**

*Tesis previa a optar el grado y título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría,
Contador Público Auditor*

Autora:

Yanela Liceth Maza Torres

Directora de Tesis:

Dra. María Enma Añazco Narváez, PHD.

LOJA – ECUADOR

2018

Dra. María Enma Añezco Narváez, PHD., DOCENTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, DE LA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y DIRECTORA DE TESIS.

CERTIFICA:

Que el trabajo de tesis titulada **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA** ha sido desarrollado bajo mi dirección y luego de haber revisado que cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico 2009 de la Universidad Nacional de Loja por lo tanto autorizo la presentación del trabajo ante el respectivo Tribunal Calificador

Loja, Setiembre de 2018


Dra. María Enma Añezco Narváez, PHD.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Yanela Liceth Maza Torres, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autora: Yanela Liceth Maza Torres

Firma:



Cédula: 1106011800

Fecha: Loja, 26 de octubre de 2018

Yanela Liceth Maza Torres

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Yanela Liceth Maza Torres, declaro ser autora de la tesis titulada: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA**, como requisito para optar el grado y título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los veintiséis días del mes de octubre de dos mil dieciocho, firma la autora.

FIRMA:.....

AUTORA: Yanela Liceth Maza Torres

CÉDULA: 1106011800

DIRECCIÓN: Loja, Barrio Los Cocos, calles Manuel Zambrano y Kennedy

CORREO ELECTRÓNICO: licethmaza_21@hotmail.com

TELÉFONO: 2548192

CELULAR: 0981690651

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Dra. María Enma Añazco Narváez, PHD.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Presidente(a): Dra. Dunia Maritza Yaguache Maza. Mg.Sc

Vocal: Dra. Natalia Zhanela Largo Sánchez. Mg. Sc

Vocal: Dra. María del Cisne Guamán Paladines Mg. Sc

DEDICATORIA

El esfuerzo y trabajo duro construyen el puente que conecta tus sueños con la realidad. Es por eso que la tesis le dedico primeramente a Dios y la Virgencita del Cisne por sus bendiciones recibidas, fortaleza, amor, salud y sabiduría para culminar exitosamente mi carrera universitaria.

A mis padres en especial a mi querida madre por ser siempre el pilar fundamental de inspiración, motivación esencialmente por luchar cada día para mi formación profesional así también a mis hermanos que gracias a su confianza y apoyo incondicional moral y económico supieron brindarme la oportunidad de educarme en tan prestigiosa Universidad, y hacer de mí una persona con valores por sus enseñanzas y amor dados.

De la misma manera se lo dedico a mis tíos Nelly y Jorge por permitirme vivir en su casa durante estos años de estudio universitario, por darme su apoyo y por ser siempre mi ejemplo de vida.

Por último a toda mi familia y amigos por todas sus palabras de aliento y por creer en mi esfuerzo y dedicación.

Yanela Liceth

AGRADECIMIENTO

Mi sincero y eterno agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por darme la oportunidad de educarme y haberme permitido hacer mi sueño realidad. A los docentes de la Carrera de Contabilidad de Auditoría por todos sus conocimientos y experiencias brindados mismos que me ayudaron en mi formación como profesional.

A la Dra. María Enma Añazco Narváez, Directora de Tesis por su orientación, apoyo y paciencia en el desarrollo del presente trabajo para lograr mi meta propuesta.

Y finalmente al Ing. Manuel Alvarado, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIMIGO" Ltda. por facilitarme la información para la realización de mi trabajo de tesis.

Yanela Liceth

a. TÍTULO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA LA “COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.”
DE LA CIUDAD DE LOJA**

b. RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA, se realizó orientado al desarrollo de un sistema de control interno basado en los componentes con el propósito de evaluar y monitorear que las operaciones que se realizan en cada uno de los departamentos de la Cooperativa sean eficientes y contribuyan al logro de los objetivos.

Para dar cumplimiento a los objetivos se realizó un diagnóstico sobre las actividades de la Cooperativa para determinar los requerimientos para el diseño del sistema de control interno, considerando los cinco componentes, Ambiente de control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Actividades de monitoreo; producto de lo cual se determinaron las principales políticas, normas, flujogramas, que son necesarios para el funcionamiento adecuado del control interno.

Como resultado del Diseño del Sistema de Control interno, en el Ambiente de Control se deja constancia de los valores institucionales, la competencia profesional, se hizo la propuesta de un organigrama estructural y la asignación de autoridad y responsabilidad, Respecto a la Evaluación de Riesgos en los departamentos de la Cooperativa como son el Departamento de Contabilidad, Departamento de Cumplimiento, Departamento de Sistemas, Departamento de Riesgos, Departamento Legal, Departamento de captaciones, Departamento de Crédito, Departamento de Recursos Humanos y Agencias se consideró los factores tanto internos como externos que afecten a la consecución de los objetivos, se propuso Actividades de Control para reducir el nivel de ocurrencia de riesgos mediante el diseño de procedimientos. Adicionalmente, se determinó diferentes Actividades de Monitoreo como las evaluaciones internas y externas y supervisiones permanentes que deberá realizar el

Gerente de la Cooperativa junto con sus directivos con el fin de verificar que el sistema de control interno se mantiene en un adecuado funcionamiento y finalmente se presentó el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa que le permita tener eficiencia y eficacia en la ejecución de sus operaciones.

Finalmente, se propuso diferentes actividades de control en las cuales se diseñó procedimientos y políticas para de esta manera lograr que se cumplan con las diferentes actividades en forma coordinada y con secuencia lógica para la atención oportuna y cumplimiento de obligaciones tributarias, de seguro social, laborales. Para que se brinde seguridad del departamento que tiene a su responsabilidad.

ABSTRACT

The research work called: DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE "COOPERATIVE OF SAVING AND CREDIT CREDIAMIGO LTDA." OF THE CITY OF LOJA, was carried out oriented to the development of an internal control system based on the components with the purpose of evaluate and monitor that the operations carried out in each one of the departments of the Cooperative are efficient and contribute to the achievement of the objectives.

In order to comply with the objectives, a diagnosis was made of the activities of the Cooperative to determine the requirements for the design of the internal control system, considering the five components, Control environment, Risk assessment, Control activities, Information and Communication and Monitoring activities; product of which the main policies, standards, flowcharts, which are necessary for the proper functioning of internal control were determined.

As a result of the Design of the Internal Control System, the Control Environment records the institutional values, the professional competence, the proposal of a structural organization chart and the assignment of authority and responsibility was made. Regarding the Risk Assessment in The departments of the Cooperative, such as the Accounting Department, the Compliance Department, the Systems Department, the Risk Department, the Legal Department, the Deposits Department, the Credit Department, the Human Resources Department and the Agencies, considered the internal and external factors that affect the achievement of objectives, Control Activities was proposed to reduce the level of occurrence of risks through the design of procedures. Additionally, different Monitoring Activities were determined, such as the internal and external evaluations and permanent supervision that the Manager of the Cooperative will have to carry out together with its executives in order to verify that the internal

control system is maintained in an adequate functioning and finally presented The Design of an Internal Control System for the Cooperative that allows it to have efficiency and effectiveness in its operations.

Finally, different control activities were proposed in which procedures and policies were designed in order to achieve compliance with the different activities in a coordinated manner and with a logical sequence for timely attention and compliance with tax, social security and labor obligations. . To provide security for the department that has responsibility.

c. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno sirve como una herramienta de apoyo ya que comprende el conjunto de acciones, actividades, políticas, procedimientos y métodos empleadas para llevar un control adecuado de los recursos financieros y administrativos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten al cumplimiento de metas.

El Diseño del Sistema de Control Interno en la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA, permitirá a los directivos contar con una herramienta para el desarrollo armónico y coordinado de sus actividades, lo que le proporcionará la seguridad razonable de reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, fomentar práctica de valores, promover la evaluación y rendición de cuentas de los empleados en función a la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

La estructura del trabajo se enmarca según lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente de la Universidad Nacional de Loja, que consta de: Título, en relación al Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. de la ciudad de Loja; Resumen, en castellano e inglés, en el cual se detalla una breve síntesis del trabajo; Introducción, en donde sobresale la relevancia del tema, el aporte brindado a la entidad objeto de estudio y la estructura del trabajo; Revisión de Literatura, aquí se exponen los referentes teóricos que sustenten el Sistema de Control Interno; Materiales y Métodos, en los que se da a conocer los materiales y métodos que se utilizaron en el proceso de la investigación; Resultados, que abarcan el contexto institucional y el

desarrollo del proceso del Sistema de Control Interno basado en los componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y finalmente el Monitoreo; Discusión, es un contraste de los problemas que se encontraron en la Cooperativa y las soluciones planteadas mediante la Aplicación del Sistema de Control Interno; Conclusiones, que van en función a la forma en cómo se han ido cumpliendo los objetivos de la investigación; Recomendaciones, expresadas en función a las conclusiones planteadas las mismas que se ponen a conocimiento del gerente de la Cooperativa con el objeto de que se tomen decisiones oportunas y correctas ; Bibliografía en donde se detallan todas las fuentes de consulta bibliográficas, documentos, tesis y libros, que sirvieron como base para la redacción de la teoría; y, finalmente los Anexos, como el proyecto aprobado, el Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. y el Resumen Ejecutivo de la Planeación Estratégica, facilitando así el desarrollo de la tesis.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

COOPERATIVAS

“Las cooperativas están basadas en los valores de la autoayuda, la autorresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los socios cooperativistas hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

Clasificación

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

- ❖ **Cooperativas de Producción.** - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- ❖ **Cooperativas de Consumo.** - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
- ❖ **Cooperativas de Vivienda.** - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de

urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.

- ❖ **Cooperativas de Ahorro y Crédito.** - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.
- ❖ **Cooperativas de Servicios.**- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.”¹

Principios Cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuáles las cooperativas ponen en práctica los valores cooperativos los cuales son:

- ❖ Adhesión abierta y voluntaria;
- ❖ Control democrático de los socios;
- ❖ Participación económica de los socios;
- ❖ Autonomía e independencia;
- ❖ Educación, capacitación e información;
- ❖ Cooperación entre Cooperativas; y,
- ❖ Compromiso con la comunidad.²

¹ LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. 2011. Art. 23-28

² ROSALES Chiriboga, Luis Alberto. Sistema Financiero. Imprefepp Primera edición. Quito. 2010.Pág 9.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., es una institución financiera que brinda servicios y productos financieros eficientes y de calidad, buscando satisfacer las necesidades de sus socios contribuyendo al desarrollo de la sociedad lojana.

De acuerdo a la LOEPS en su artículo 101 las Cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como:

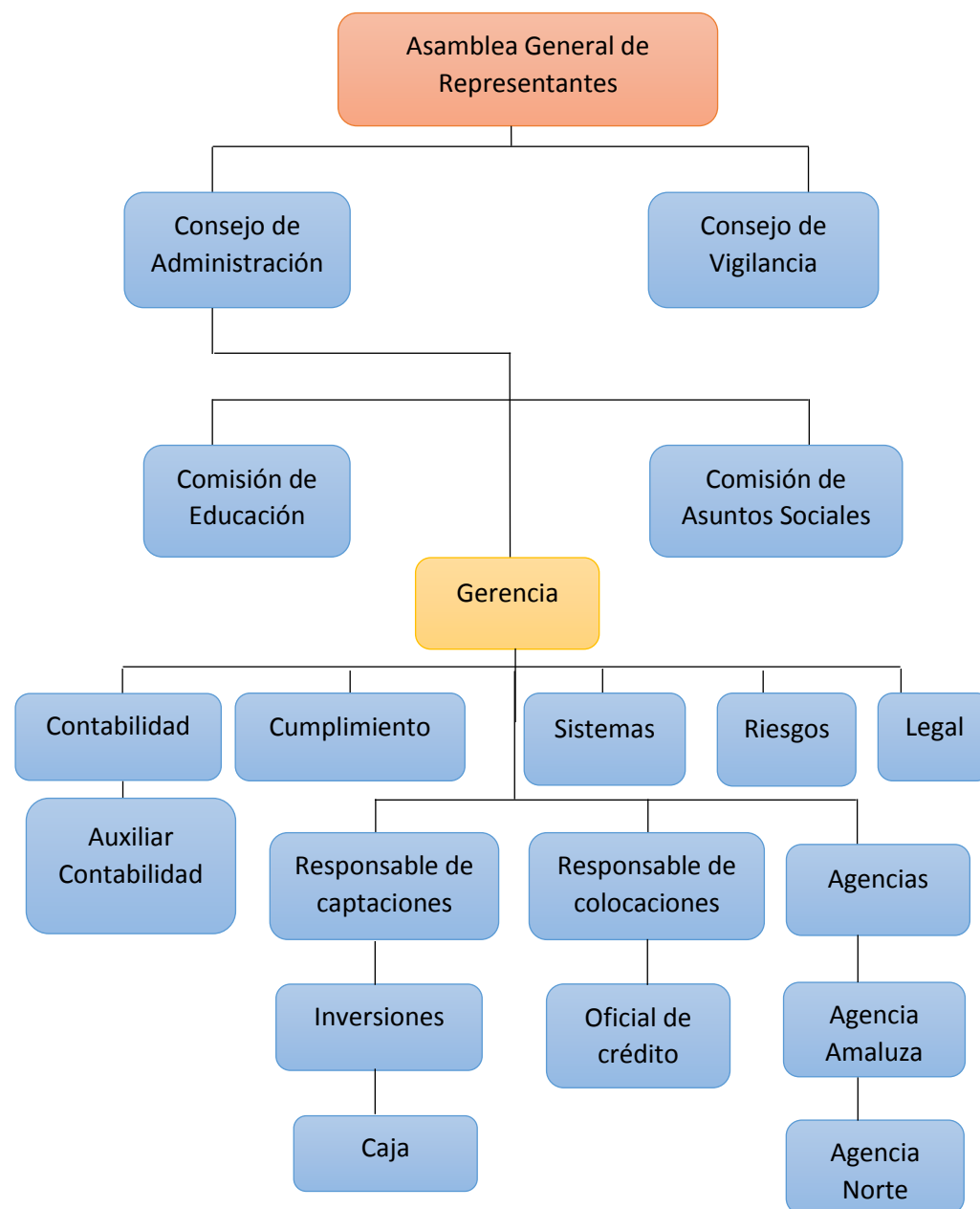
- ❖ Participación en el sector;
- ❖ Volumen de operaciones que desarrollen;
- ❖ Número de socios.

En este contexto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda., se encuentra en el segmento 3, ya que cuenta con activos valorados entre los 5´000.000,00 hasta 20´000.000,00.

Normativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

- ❖ La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ❖ Reglamento General de la Ley de Economía Popular y Solidaria.
- ❖ Reglamento Interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.
- ❖ Código de Ética de la Cooperativa.
- ❖ Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

Organigrama estructural



FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

NIVEL DIRECTIVO

“Es el máximo nivel de mando de la Cooperativa. Su actividad primordial es el de contribuir con el logro de los objetivos, con resultados administrativos,

de negocios y operativos de la Institución, estableciendo políticas, normas Institucionales que orienten de la mejor manera la gestión, evaluación y control de la Cooperativa, este nivel está conformado por:

- ❖ Asamblea General de Representantes
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Comisión de Educación
- ❖ Comisión de Asuntos Sociales”³

Asamblea General de Representantes

“La Asamblea General de representantes, es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los organismos directivos, como para los Socios y Empleados de la Cooperativa, no obstante esto, cuando dichas resoluciones sean contrarias a las leyes, el Estatuto, los Reglamentos Internos o las disposiciones legales, no obligarán en absoluto, y se las tendrá como no tomadas.⁴

Función General

“Aprobar y reformar Estatutos, los reglamentos, resoluciones y decide sobre los asuntos de mayor importancia. Las resoluciones que ésta tome, son obligatorias para todos los socios, tanto presentes como ausentes.

Funciones Principales

- ❖ Conocer y aprobar el Plan Operativo Anual y presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 8

⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 27

- ❖ Elegir y remover con causa legal y justa a los miembros directivos.
- ❖ Solucionar sobre la distribución de los excedentes del ejercicio, la constitución de reservas y la capitalización de las utilidades en el marco de lo prescrito en los estatutos.
- ❖ Conocer y aprobar los estados financieros semestrales e informes relativos a la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito-, aprobarlos o rechazarlos.”⁵

Consejo de Administración

“El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa y estará integrado de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley y el Estatuto, por cinco vocales nombrados por la Asamblea General, durará los años establecidos en el estatuto y podrán ser reelegidos por un período más.”⁶

Función General

“Dirigir y supervisar la gestión Cooperativa, en el marco de los objetivos, procurando su permanente desarrollo en el contexto del Ámbito de acción.

Funciones Principales

- ❖ Decidir sobre la admisión, retiro o expulsión de los socios.
- ❖ Nombrar al gerente y empleados departamentales de la Cooperativa, previo concurso de merecimiento y oposición.
- ❖ Aprobar: Plan Operativo, Plan Estratégico y presupuesto anual y sus respectivas modificaciones y ponerles a consideración para su aprobación en la Asamblea General.

⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 10, 11
⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 47

- ❖ Conocer los informes financieros que presente el gerente general en relación con la entidad, riesgos y su impacto patrimonial, así como también el cumplimiento del plan estratégico, anual, presupuesto, y tomar decisiones que estime apropiadas.”⁷

Consejo de Vigilancia

“El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos, el proceso para la lección será el mismo que el utilizado por el Consejo de Administración.

Para ser vocal del Consejo de Vigilancia, se necesita reunir las mismas condiciones determinadas para los vocales del Consejo de Administración.”⁸

Función General

“Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente su labor de control. Este cuerpo directivo interno será el encargado de velar por el control interno de la Cooperativa, en temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

Funciones Principales

- ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional.
- ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan con sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad.

⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 12

⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 72

- ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionadas a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros.
- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la Cooperativa.”⁹

Comisión de Educación

Función General

“Educar mediante cursos de capacitación en la doctrina y gestión cooperativa a sus asociados que ingresan y son parte de la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Realizar el presupuesto para los cursos de educación Cooperativa.
- ❖ Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización;
- ❖ Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa, para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismos y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras;

Comisión de Asuntos Sociales

Función General

Analizar y proponer soluciones a los requerimientos de índole social de la Cooperativa.

⁹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 13,14

Funciones Principales

- ❖ Elaborar el presupuesto para la organización de asuntos sociales referentes a la Cooperativa;
- ❖ Nombrar a su presidente y secretario del seno de su organización;
- ❖ Programar y coordinar la ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos en los que participe directa e indirectamente la Cooperativa.
- ❖ Coordinar con el Consejo de Administración y demás instancias la preparación para las Asambleas.”¹⁰

Nivel Ejecutivo

“Este nivel jerárquico está constituido con la finalidad de implementar estrategias, políticas, normas de la gestión operativa y administrativa de la Cooperativa con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos tanto como la misión y visión. Este nivel está conformado por:

- ❖ Gerencia”¹¹

Gerencia

“El gerente, es el representante legal de la Cooperativa y está nombrado por el Consejo de Administración, quién escogerá el profesional más idóneo para el desempeño del cargo; es directamente de la marcha de la Cooperativa. Tiene directa relación de acción con todos los organismos internos y los socios.”¹²

Función General

“Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la empresa a fin de lograr los objetivos propuestos.

¹⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 17-19

¹¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 8

¹² Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 89

Funciones Principales

- ❖ Planificar la gestión de la Cooperativa.
- ❖ Organizar en forma coordinada los recursos y materiales, técnicas y humanas.
- ❖ Ejecutar el Plan Operativo Anual.
- ❖ Seleccionar el personal idóneo para que trabaje en la Cooperativa.”¹³

Nivel de Control

“Este nivel es el encargado de la supervisión administrativa y operativa de la institución, tiene a su cargo la planificación de estrategias y procedimientos de control con la finalidad de salvaguardar los recursos de la Cooperativa. Está conformado por:

- ❖ Consejo de Vigilancia”¹⁴

Consejo de Vigilancia

“El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos, el proceso para la lección será el mismo que el utilizado por el Consejo de Administración.

¹³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. Pág. 15,16

¹⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 9

Para ser vocal del Consejo de Vigilancia, se necesita reunir las mismas condiciones determinadas para los vocales del Consejo de Administración.”¹⁵

Función General

“Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente.

Funciones Principales

- ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional.
- ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan con sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad.
- ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionadas a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros.
- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la Cooperativa.”¹⁶

Nivel de Apoyo

“Este nivel facilita a los niveles antes mencionados el soporte técnico, administrativo, logístico y de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de sus funciones y de entregar los servicios que demandan nuestros asociados, el cual se encuentra conformado por:

¹⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 72

¹⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 13,14

- ❖ Contabilidad
- ❖ Sistemas
- ❖ Área legal
- ❖ Área de riesgos
- ❖ Área de cumplimiento¹⁷

Contabilidad

Función General

“Realizar labores de contabilidad así como brindar asistencia directa a la Administración de la empresa y manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, ejecutar operaciones contables y realizar el análisis financiero.

Funciones Principales

- ❖ Programar y organizar las actividades de contabilidad.
- ❖ Proponer reformas y mantener actualizado el manual específico de contabilidad y reglamentación afines.
- ❖ Dirigir el manejo de registros contables y auxiliares.
- ❖ Elaborar informes y estados financieros.
- ❖ Organizar y efectuar el registro contable de todas las operaciones y transacciones económicas de la Cooperativa de acuerdo a principios contables de general aceptación y normas aplicables.
- ❖ Elaborar nóminas de pago, planillas de aporte al IESS y liquidación de impuesto a la renta del personal de la COAC. CREDIMIGO.

¹⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 9

- ❖ Contabilizar las declaraciones de impuestos
- ❖ Realizar y preparar anexos tributarios”¹⁸

Sistemas

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los sistemas computacionales de la Cooperativa, además mediante su gestión apoya en la prestación oportuna de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus socios.

Funciones Principales

- ❖ Realizar y mantener actualizado el Manual Funcional del área de Tecnología.
- ❖ Presentar reportes periódicos de las actividades realizadas a la Gerencia General.
- ❖ Brindar asesoramiento a la Gerencia General y Directivos sobre implementación de nuevos sistemas, métodos o procedimientos técnicos que deberá tenerse en cuenta para una adecuada administración.
- ❖ Apoyar a la Gerencia para las diferentes necesidades de la Cooperativa en lo que respecta a información y equipo necesario para lograr los objetivos.
- ❖ Dar mantenimiento a los diferentes equipos de la Institución.”¹⁹

¹⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 22-24

¹⁹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 25-27

Área Legal

“En el Área Legal interviene el Asesor Jurídico, quién será designado por el Consejo de Administración y deberá ser un abogado de la República o doctor de jurisprudencia, en libre ejercicio profesional, se encontrará sujeto a relación de dependencia con la Cooperativa y más beneficios de acuerdo al Código Laboral y al seguro.

Función General

“Asesorar legalmente y representar en todas las sesiones y decisiones de la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Emitir informes legales que solicite el Gerente de la Cooperativa.
- ❖ Intervenir como patrocinador o procurador judicial de la Cooperativa, en los juicios contra los socios morosos, y demás asuntos legales.
- ❖ Emitir opiniones legales que se requieren en torno al manejo económico y financiero que la Cooperativa otorga a sus socios.
- ❖ Asistir a las sesiones de Asamblea General cuando sea requerido y, a las sesiones de los demás cuerpos directivos cuando lo soliciten, debiendo participar con voz informativa.”²⁰

Área de Riesgos

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles de los diferentes riesgos a la que está expuesta la Cooperativa.

²⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 108,109

Funciones Principales

- ❖ Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.
- ❖ Proponer la implementación de sistemas de información que permitan la entidad utilizar de manera eficiente metodologías propias de administración del riesgo.
- ❖ Implementar estrategias de comunicación en toda la entidad a fin de generar una cultura integral de riesgos.”²¹

Área de Cumplimiento

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles en el manejo de dinero relacionados a lavado de activos y la licitud y procedencia del dinero.

Funciones Principales

- ❖ Proteger a la entidad el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
- ❖ Proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
- ❖ Cuidar que la entidad cumpla en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes.”²²

²¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 29,30

²² Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 28,29

Nivel Operativo

“Ejecuta actividades para el cumplimiento de objetivos operativos establecidos y de coordinación administrativa y técnica de la cooperativa, es decir en este nivel se plantea como debe realizarse las actividades que se desarrollan o el servicio que presta la institución.

El presente nivel jerárquico se encuentra integrado por:

- ❖ Responsable de captaciones
- ❖ Caja
- ❖ Servicio al Cliente e inversiones
- ❖ Responsable de Crédito
- ❖ Agencias”²³

Responsable de Captaciones

Función General

“Impulsar el desarrollo de la institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral. Brindar apoyo a la Institución mediante la entrega de servicios generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

Funciones Principales

Negocios

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos.

²³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 10

- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de captaciones.
- ❖ Administrar la bóveda de la Cooperativa
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.

Operaciones

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Monitorear y verificar el cuadro de caja y bóveda.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.”²⁴

Caja

Comprende el efectivo, constituido por monedas, billetes, y cheques o moneda en curso legal que mantiene la Cooperativa a su disposición.

Función General

“Realizar las respectivas captaciones y entregas de dinero y revisar que la información que se entrega sea la correcta.

Funciones Principales

- ❖ Atender al público en las operaciones de depósitos y retiros de dinero.
- ❖ Atender al público en pagos de servicios y otras operaciones de pago.

²⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 30-33

- ❖ Administrar la caja fuerte de efectivo y custodio de valores.
- ❖ Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes, verificando montos, autenticidad, documentos de soporte, identidad y más aspectos.”²⁵

Servicio al Cliente e Inversiones

Función General

“Atender al público eficientemente con amabilidad, cortesía, para la promoción, desarrollo, difusión, publicidad de los productos financieros y apertura de cuentas, provee de toda información necesaria, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

Funciones Principales

- ❖ Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos.
- ❖ Realiza las aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema computacional para tenerlos registrados.
- ❖ Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los socios en sus cuentas.
- ❖ Informa al socio sobre la tasa de interés que está dando sobre los créditos, apertura de cuentas de ahorro, servicios financieros y las ventajas de afiliarse a la Cooperativa.
- ❖ Verifica el ingreso de nuevos socios, conciliando el reporte emitido por el sistema con los respaldos o formularios efectuados en el día.

²⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 38,39

- ❖ Encargado de la Administración de Caja Chica.”²⁶

Responsable de Crédito

Función General

“Evaluar y analizar las solicitudes de créditos de los asociados aprobando o rechazando, según corresponda; en concordancia al Reglamento de Crédito y más normas internas de la cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Elaborar informes de los créditos.
- ❖ Elaborar solicitudes, pagares y demás documentos necesarios para los créditos.
- ❖ Revisar los documentos que son presentados por los beneficiados del crédito.
- ❖ Archivar las carpetas de crédito con sus respectivos documentos.”²⁷

Agencias

Función General

“Impulsar el desarrollo de la Institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral en la agencia de su responsabilidad.

Funciones Principales

Negocios

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.

²⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 34,35

²⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 36,37

- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos y captaciones.
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.

Operaciones

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.
- ❖ Recibir y dar solución a diferentes quejas y reclamos presentados por los socios.”²⁸

CONTROL INTERNO

Definición

“Las Políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

²⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. Año 2016. Pág. 39-42

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad de la información financiera
- ❖ Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.”²⁹

Importancia

“El Control Interno es importante porque ayuda a una entidad a conseguir sus metas y objetivos propuestos, y previene la pérdida de los recursos. Un sistema de control interno bien establecido nos ayuda a comprobar la efectividad de la gestión, nos facilita detectar desviaciones y posibles problemas, garantiza el cumplimiento de los planes.

²⁹ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Ecoe Ediciones. Segunda edición. Bogotá.2015. Pág. 34

Lo primordial es saber elegir y utilizar formas o técnicas adecuadas pertinentes para la consecución de los objetivos.”³⁰

Clasificación

“El control interno se clasifica en Control Interno Administrativo y Control Interno Contable:

Control Interno Administrativo

Incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la Administración.

Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

Control Contable

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

- ❖ Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
- ❖ Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro

³⁰ OROZCO Montaña, Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. Programa editorial Universidad del Valle. Tercera edición. Cali. 2013. Pág. 56.

criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos.

- ❖ El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración; y
- ❖ La accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias.”³¹

COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

“El control interno está integrado de cinco componentes y diecisiete principios que representan los conceptos asociados con cada componente.

Debido a que los principios emanen directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un efectivo control interno con la aplicación de esos principios:

AMBIENTE DE CONTROL

“El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de la organización. El consejo de administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de este control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta. La administración reforzará esas expectativas en los diferentes niveles de la organización.

El ambiente de control comprende la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo de administración y su

³¹ MANTILLA, Samuel Alberto, Auditoría del Control Interno. Ecoe ediciones. Tercera edición. Bogotá. 2013. Pág. 22, 23

participación en el desempeño de sus responsabilidades de gobierno, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad; los procesos para atraer, desarrollara y retener el personal competente, y los estímulos y reconocimientos por el buen desempeño. El resultado del ambiente de control tiene un impacto relevante en el sistema de control interno en su conjunto.”³²

❖ **Integridad y valores éticos**

El máximo dirigente de la Cooperativa debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la misma.

Tales valores deben enmarcar la conducta de dirigentes y demás trabajadores, orientando su integridad, compromiso personal y su sentido de pertenencia con la Cooperativa.

Es necesario tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos. Ejemplo: valores institucionales, código de ética, convenio colectivo de trabajo y constituyen una parte intangible del ambiente de control.

❖ **Integridad en las funciones de dirección**

Es lograr que precisamente la dirección de la Cooperativa mantenga un ejemplo de comunicación y desempeño íntegro ante todos los trabajadores de la misma.

³² SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág.79

❖ **Competencia profesional**

La dirección de la cooperativa debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores. Este deseo de la dirección debe traducirse en cuáles son los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo y cómo lograrlos.

❖ **Atmósfera de confianza mutua**

La dirección debe crear y fomentar a lo largo y ancho de la Cooperativa, un estado de confianza mutua que ayude a materializar el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones.

❖ **Estructura organizativa**

La dirección de la cooperativa es responsable de crear un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la misma y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada área. La cooperativa debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama.

❖ **Asignación de autoridad y responsabilidad**

La forma más eficaz de dejar plasmado explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad graficadas en el organigrama es mediante la creación de un manual de organización y funciones. En este manual deben quedar claramente establecidas las responsabilidades, las acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos.

Con este manual se logra que cada miembro de la cooperativa conozca sus deberes y responsabilidades; cómo su acción se interrelaciona con otras acciones y otras áreas, y cómo contribuye con su trabajo a alcanzar los objetivos de la entidad.

❖ **Políticas y prácticas en personal**

La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué espera de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además debe velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar estas metas. Esto propicia que el tratamiento y el desarrollo del personal en la entidad sean justos y equitativos.

❖ **Comité de control**

La cooperativa debe efectuar un análisis para determinar la conveniencia o no de crear el comité de control, pues debe existir otro órgano asesor a la dirección que pueda asumir las funciones y responsabilidades del mismo. El comité de control dota a la máxima dirección de un instrumento de apoyo para la vigilancia adecuada del sistema de control interno.

Principios del ambiente de control

“Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos.

La organización demostrará compromiso con la integridad y valores éticos.

- ❖ Posición de alto nivel a través de la organización.
- ❖ Estándares de conducta.
- ❖ Adherencia y desviaciones.

Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades. El consejo de administración demostrará independencia de la administración y ejercerá vigilancia sobre el desarrollo y cumplimiento del control interno.

- ❖ Autoridad y responsabilidad.
- ❖ Independencia y conocimientos relevantes.

Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades. La administración establecerá, bajo la supervisión del consejo de administración, la estructura de la organización, lineamientos de reportes, y apropiada autoridad y responsabilidades para la consecución de objetivos.

- ❖ Estructura organizacional y lineamientos de reportes.
- ❖ Autoridad y responsabilidades.
- ❖ Límites de autoridad.

Demostración de compromiso por allegarse de personal competente. La administración, en alineación con los objetivos de control, demostrará compromiso para atraer, desarrollar y mantener al personal competente.

- ❖ Políticas y prácticas.
- ❖ Compromiso con la competencia.
- ❖ Atraer, desarrollar y mantener personal competente.
- ❖ Planes para preparar la sucesión de personal clave.

Asignación de responsabilidades. La organización asignará responsabilidades para alcanzar los objetivos de control interno.

- ❖ Responsabilidad por el control interno.
- ❖ Establecimiento de parámetros, incentivos y reconocimientos.
- ❖ Presiones.
- ❖ Proceso de evaluación y reconocimientos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Toda entidad se enfrenta a una gran variedad de riesgos, tanto internos como externos. Riesgo se define como la probabilidad de que un evento que pudiese ocurrir afecte adversamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de los riesgos que pudieran afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda la entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia. De esta manera, la evaluación de riesgos es la base para determinar cómo serán administrados éstos.”³³

❖ Tipos de Riesgo en las Cooperativas

Riesgo de Crédito. - Es la probabilidad de incurrir en pérdidas debido a que el socio o deudor (persona natural o jurídica), no cumple con los compromisos adquiridos con la institución financiera.

Los factores que intervienen en análisis del riesgo crediticio son:

- ❖ Capacidad de pago del socio
- ❖ Garantías que respalden el crédito
- ❖ Liquidez del prestatario
- ❖ Entorno económico.

La capacidad de pago del socio se lo analiza a través de los flujos de caja esperados durante el tiempo del préstamo, en cuanto a las garantías que aseguran o respaldan el crédito otorgado deben al menos cubrir la totalidad de crédito concedido.

³³ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág.80

La cartera de crédito constituye la principal fuente de ingresos dentro de una cooperativa, sin embargo, esta misma fuente si no es administrada eficientemente existe la probabilidad de que conlleve a problemas de liquidez y consecuentemente cierre de la institución financiera.

Riesgo de Liquidez. - Es la posibilidad de que la cooperativa incurra en pérdidas por no tener recursos para hacer frente tanto a obligaciones a corto y largo plazo. En sus actividades diarias las instituciones financieras requieren de una cantidad determinada de dinero para poder atender sus obligaciones tales como: retiro de depósitos, cubrir montos de encaje, otorgamiento de créditos, transferencias, gastos administrativos y otros.

La liquidez, es la facilidad de convertir sus activos ilíquidos en líquidos, sin embargo, la falta de efectivo en un momento determinado no refleja que la cooperativa sea insolvente ya que para cubrir sus necesidades se ve obligada a vender sus activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables, es decir; asumiendo altos costos financieros.

Riesgo de Mercado. - Se define como la incertidumbre de incurrir en pérdidas causadas por cambios en el entorno debido a factores internos o externos.

Riesgo Operativo. - Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por mal funcionamiento del sistema informático, fallas en los procesos, errores humanos y presencia de eventos externos que podrían afectar la capacidad de la cooperativa.

Riesgo Legal. - Hace referencia a la inobservancia¹ e incorrecta aplicación de normas, leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control correspondientes que conlleva a pérdidas por error, negligencia, impericia, imprudencia entre otros.

Principios de la evaluación de riesgos

"Especificación de objetivos. La administración especificará los objetivos con suficiente claridad, de tal forma que se permita identificar y evaluar los riesgos que les son inherentes.

❖ Tolerancia al riesgo.

❖ Objetivos operacionales.

❖ Objetivos de los reportes:

Reportes financieros para fines externos.

Reportes no financieros para fines externos.

Reportes internos.

❖ Cumplimiento de objetivos.

Identificación y análisis de riesgos. La organización a través de toda la entidad, identificará los riesgos conjuntamente con el logro de objetivos; analizará esos riesgos como una base para determinar cómo deberán ser administrados.

❖ Identificación de riesgos, considerando:

La entidad en su conjunto, subsidiarias, divisiones, unidades operativas o de negocio y niveles funcionales.

Factores internos y externos.

Niveles de riesgo de la entidad.

Niveles de riesgo de las transacciones.

❖ Análisis de riesgos:

Niveles de administración.

Relevancia de los riesgos.

Riesgos inherentes y riesgos residuales.

❖ Respuesta a los riesgos:

Opciones para evaluar las respuestas a los riesgos.

Selección de respuestas.

Evaluación de riesgos de fraude. En la evaluación de riesgos, la organización deberá contemplar el potencial de riesgos de fraude que pudiesen afectar el logro de los objetivos.

❖ Reportes fraudulentos.

❖ Salvaguarda de activos:

Relación entre reportes fraudulentos y los objetivos de salvaguarda de activos.

❖ Corrupción.

Oportunidad, actitudes y razonamientos:

Oportunidad.

Actitudes y razonamientos.

❖ Otras consideraciones sobre la evaluación de riesgos de fraude.

Identificación y análisis de cambios relevantes. La organización identificará y orientará sobre los cambios que pudiesen tener un impacto significativo en sistema de control interno.

❖ Circunstancias que requieren atención especial.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos operativos o de negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada. Pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucran todo tipo de procesos manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, vigilancia y revisión del desempeño de la organización.

La segregación de funciones es un ejemplo típico de selección y desarrollo de actividades de control. Cuando no existe una adecuada segregación de funciones, la administración deberá seleccionar y desarrollar actividades alternas de control.”³⁴

❖ Separación de tareas y responsabilidades

La dirección debe velar porque exista un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad a partir de la estructura organizativa diseñada y para cada ciclo de operaciones. En la medida que se evite que todas las cuestiones de una transacción u operación queden concentradas en una persona o área, se reduce el riesgo de errores, despilfarro o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de ocurrir, sean detectados.

Los manuales de procedimientos han de tener detalladas las tareas y responsabilidades relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión

³⁴ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág. 81,82

de las transacciones y hechos, las que deben ser asignadas a personas diferentes.

❖ **Coordinación entre áreas**

Debe lograrse el trabajo mancomunado de todas las áreas de la cooperativa la Asamblea General de representantes es el órgano máximo de la administración Cooperativa y está constituida por todos los asociados hábiles de la organización luego el Consejo de Administración es el cuerpo directivo de mayor rango e importancia ya que éste se encarga de emitir instrucciones para el gerente. Además, entre otras cosas, dicta reglamentos internos, le propone a la Asamblea reformas a los Estatutos y velar porque las resoluciones de ésta se ejecuten. El comité de Educación no solo tiene a su cargo la educación cooperativa, sino también la ejecución de planes y proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de las y los asociados(as), sus familias y la comunidad.

Al igual que el Consejo de Administración y el Comité de Educación y de Asuntos Sociales, el Comité de Vigilancia es electo por la Asamblea General de Representantes. Su función principal es la de examinar y fiscalizar todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa. La Gerencia debe rendir informes y lograr que la gestión de la cooperativa sea exitosa.

El área de Contabilidad en coordinación con otras áreas, debe mantener actualizada la contabilidad y buscar la mayor rentabilidad de sus recursos financieros. Es la encargada de elaborar los Estados Financieros de la cooperativa, que son documentos donde se expone, a una fecha determinada, los resultados monetarios de todas las actividades. En virtud de alcanzar los objetivos propuestos y para que el resultado sea efectivo, mejorando la integración y la responsabilidad y limitando la autonomía.

En la Cooperativa, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente.

❖ **Documentación**

La entidad debe poseer la documentación referida al Sistema de Control Interno y la relacionada con transacciones y hechos significativos; todo debe estar documentado en los manuales que se elaboren. Estos manuales pueden aparecer en cualquier tipo de soporte y la documentación debe estar disponible de forma tal que permita verificar si los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados realmente y de la forma debida.

❖ **Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**

Las transacciones o hechos que se realicen en la Cooperativa deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión. Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y terceros la toma de decisiones.

Principios de las Actividades de Control

“**Selección y desarrollo de actividades de control.** La organización seleccionará y desarrollará actividades de control cuyos objetivos contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

- ❖ Integración con la evaluación de riesgos.
- ❖ Factores específicos de la entidad.

- ❖ Actividades de control de los procesos de negocio.
- ❖ Actividades de control según los tipos de transacciones.
- ❖ Actividades de control y tecnología.
- ❖ Actividades de control a diferentes niveles.
- ❖ Segregación de funciones.

Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología. La organización seleccionará y desarrollará actividades generales de control que soporten el logro de objetivos de tecnología.

- ❖ Dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos operativos o de negocio, y los controles generales de la tecnología.
- ❖ Controles generales de la tecnología:

Infraestructura tecnológica.

Adquisición, desarrollo y mantenimiento de procesos tecnológicos.

Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos. La administración desplegará actividades de control manifestadas en políticas que establezcan cuáles son las expectativas y los procedimientos relevantes para dar efecto a esas políticas.”³⁵

Procedimientos de control

“Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad.

³⁵ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág. 82

- ❖ **Revisión de desempeño** estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos y desempeño del periodo anterior, relaciona diferentes conjuntos de datos de operación o financieros unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión de desempeño funcional o actividad.

- ❖ **Procesamiento de información** se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones. Los controles más amplios son los de aplicación y controles generales.

Los controles de aplicación se refieren a asegurar que las transacciones que ocurrieron, están autorizadas, completas y exactamente registradas y procesadas.

Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación.

- ❖ **Controles físicos** estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas aduanas, tales como instalaciones aseguradas, acceso a seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparación periódicos con las cantidades que se muestren en los registros de control.

- ❖ **Segregación de funciones** la asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las

oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetuar y ocultar errores y fraudes es el curso normal de las obligaciones del auditor.”³⁶

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de éste. La administración obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento de los componentes de control interno. La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria.

- ❖ La comunicación interna es la que fluye en toda la entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde a la organización, y se le da seguimiento; en ese orden, el personal habrá de recibir, con buena disposición, el mensaje de que el director general es responsable porque el control interno se adopte con la seriedad que merece.
- ❖ La comunicación externa corre en dos sentidos: la información relevante no se limitará, según sea el caso, únicamente a las partes externas; y proveerá información a esas partes en respuesta a los requerimientos y expectativas específicos.

Principios de la Información y Comunicación

Utilización de información relevante. La organización obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Requerimientos de información.

³⁶ LUNA, Blanco Yanel. Auditoría Integral normas y procedimientos. Ecoe ediciones. Segunda edición. Bogotá. 2012. Pág. 198-205.

- ❖ Fuentes relevantes que aportan información.
- ❖ Procesamiento de datos a través de sistemas de información.
- ❖ Información de calidad.

Comunicación interna. La comunicación de información interna, incluyendo los objetivos y responsabilidades de control interno, será un soporte necesario para el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Comunicación sobre control interno.
- ❖ Comunicación a través de canales normales.
- ❖ Métodos de comunicación.

Comunicación externa. La organización se comunicará con partes externas sobre asuntos relacionados con la afectación al funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Comunicación hacia las partes externas.
- ❖ Comunicación de las partes externas.
- ❖ Comunicación a través de canales normales.
- ❖ Métodos de comunicación.

ACTIVIDADES DE MONITOREO

Evaluaciones sobre la marcha, o evaluaciones individuales o cualquier combinación de éstas, que serán utilizadas para asegurar que están funcionando y se tienen presentes cada uno de los cinco componentes del control interno, incluyendo los controles relacionados con los principios de

cada componente. Las evaluaciones individuales, que se realizan periódicamente, pueden variar en alcance en frecuencia dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos, las evaluaciones de eficiencia sobre la marcha y otras consideraciones de la administración.”³⁷

Principios de las Actividades de Monitoreo

“**Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual.** La organización seleccionará, desarrollará y llevará a cabo evaluaciones sobre la marcha y en forma individual para asegurar que están funcionando y se tienen presentes los componentes del control interno.

- ❖ Evaluaciones sobre la marcha.
- ❖ Evaluaciones individuales.

Enfoques sobre las evaluaciones individuales.

Proveedores de servicios externos.

Evaluación y comunicación de deficiencias. La organización evaluará y comunicará de manera oportuna las deficiencias detectadas en el control interno a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo el consejo de administración, a los responsables del gobierno de la entidad y al director general, según corresponda.”³⁸

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“Se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los siguientes cuatro objetivos:

³⁷ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág. 83

³⁸ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson educación. Tercera edición. México. 2015. Pág. 84

- ❖ Alcanzar la eficacia y eficiencia en sus operaciones.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
- ❖ Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y terceros.”³⁹
- ❖ Permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado.

Objetivos

“Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A éstas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto estos comprenden el control interno de la entidad.

Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

- 1. Confiabilidad de los informes financiero.** La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

³⁹ OROZCO, Montaña Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. Programa editorial Universidad del Valle. Tercera edición. Cali. 2013. Pág. 55, 56

2. **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.
3. **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.** Se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos son los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos que pueden afectar de manera importante los informes financieros.”⁴⁰

Fases para implementar el sistema de control interno

“Existen una serie de fases que han de seguirse secuencialmente para garantizar una correcta implementación del control interno. Son las siguientes:

Fase 1: Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación

Antes de comenzar con la implementación del sistema de control interno, es importante preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del

⁴⁰ ARENS, Alvin A. Varios. Auditoría un enfoque integral. Pearson educación. Decimoprimer edición. México. 2013. Pág. 270

control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Una posible forma de inculcar estos conceptos es mediante una capacitación a nivel de área o departamento. En dicha capacitación se dará a conocer la hoja de ruta para el desarrollo de las restantes fases.

Fase 2: Recabar información

Una vez hemos introducido la cultura del control entre los miembros de la organización, llega el momento de recolectar datos. En esta fase debe intervenir activamente todo el personal, coordinados por un responsable designado, ya sea externo o interno, procedente del área de estrategia de la organización.

Existen diferentes métodos para llevar a cabo esta recopilación, por ejemplo:

- ❖ **Narración:** Mediante una entrevista o documento, cada empleado hace una descripción de las labores, tareas, procesos que lleva a cabo, independientemente de si estos están establecidos formalmente. El coordinador recopila estos testimonios.
- ❖ **Listas de chequeo:** Otro método podría ser la confección de cuestionarios previos por parte del responsable del levantamiento de la información, al cual se le presume un conocimiento previo en sistemas de control interno. Estos checklist contienen cuestiones orientadas a conocer la dinámica interna de cada área de la organización.
- ❖ **Observación:** Mediante la observación también se puede extraer información útil para complementar aspectos que deban ser documentados.

Se suelen usar flujogramas para completar la información recabada con los métodos anteriores. Se plantean de forma visual los pasos que se siguen para realizar una operación determinada.

Fase 3: Clasificar la información obtenida

Ya que el responsable ha reunido toda la información necesaria a través de alguna de las vías mencionadas, es el momento de digitalizar y clasificar la misma de la forma más ordenada posible para facilitar su consulta y correcta interpretación.

Fase 4: Diagnosticar

En este punto, ya se dispone de la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, etc.

Fase 5: Revisar los procedimientos

Bajo la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se hace una revisión exhaustiva de los procedimientos con el fin de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos y se abren vías de comunicación.

Fase 6: Evaluar el control interno y de gestión

Se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

Fase 7: Implementar, hacer seguimiento y ajustar

En este punto, el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. También es la ocasión tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales.

Fase 8: Evaluar indicadores y realizar más ajustes

Se deben diseñar KPI de gestión colectivamente para analizarlos. Dichos indicadores pueden almacenarse y sistematizarse en cuadros de mando Balanced Scorecard, referiblemente de forma automatizada. Esto permite obtener información en tiempo real. Otra vía de evaluación que se emplea frecuentemente son los sistemas de administración de riesgos, en base a los cuales se pueden construir tableros de mando visuales, en términos numéricos y con colorimetría.”⁴¹

DIAGRAMACIÓN DEL CONTROL INTERNO

“En síntesis los diagramas, que denominamos Flujogramas, son la representación gráfica de los procedimientos o rutinas, siendo la secuencia sistemática de acciones que hay q cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una herramienta fundamental para la simplificación y normalización de las tareas administrativas. De la definición anterior se puede extraer los elementos básicos que ayuden a fijar el concepto de gráfico de secuencia o cursograma, en cuanto:

⁴¹ <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>

- ❖ Se trata de un diagrama o representación gráfica
- ❖ En el gráfico, por un proceso mental de abstracción, se intenta, siguiendo ciertas convenciones, representar el flujo de determinada información verbal o escrita.
- ❖ Esta información canalizada a través de diferentes medios de comunicación, está referida a un proceso administrativo u operación específica.
- ❖ Las operaciones más comunes en una empresa, que generalmente dan lugar al diseño, son:
 - Compras- egresos, ciclo de gráficos dentro de los llamados sistemas: ciclo de adquisición y pago.
 - Ventas o servicios prestados: ciclo de ingresos.
 - Liquidación y pago de sueldos y jornales o nómina, de información o ciclos tenemos: ciclo de ingresos y de adquisición y pago.
 - Control de stock, producción, etc. (ciclo de transformación) o ciclo de tesorería.
 - Administración financiera o ciclo de tesorería, transformación.

La técnica de diagramación constituye el método de trabajo a ser empleado en el diseño de los sistemas de información para que estos presenten en forma coherente y comprensible el proceso administrativo que se trata de describir.

Los Flujogramas pueden adoptar diversas formas según sea el tipo de proceso que se busque diagramar. Entre las formas más difundidas se encuentra Flujogramas que representan:

- ❖ Únicamente los procesos, con la descripción sucinta de las operaciones al margen del gráfico.
- ❖ Procesos, formularios y registros utilizados en el proceso, incluyendo o sin incluir la descripción de las operaciones.
- ❖ Los procesos, formularios y registros utilizados, los que se identifican con un código numérico (o alfabético) y se relacionan con planillas de detalle con la identificación de los formularios y registros, agregándose aclaraciones sobre las operaciones.

Los requisitos básicos que debería reunir un gráfico de secuencia para poder ser considerado correcto en su diagramación, son:

- ❖ División de la empresa en sectores o sistemas que intervienen en el proceso.

La representación de los mismos puede hacerse:



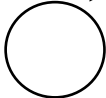
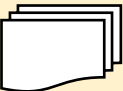
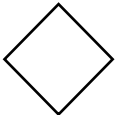

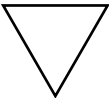
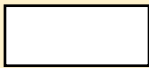

- ❖ Mediante un encolumnado vertical para los sectores de la empresa o del exterior que intervengan en la operación, y ordenando el flujo de la información en forma horizontal y de izquierda a derecha, y
- ❖ Por medio de la preparación de Flujogramas distintos para cada sistema, ordenando la secuencia de arriba hacia abajo (vertical).
- ❖ Identificación del significado de cada uno de los símbolos empleados. Esta identificación puede hacerse ya sea al pie del diagrama o por medio de una planilla anexa.
- ❖ Representación del desarrollo cronológico de la operación siguiendo el sentido descendente de la diagramación, o bien de izquierda a derecha.

Ventajas del uso de Flujogramas

Su uso apropiado permite:

- ❖ Reemplazar con ventajas los métodos de descripción narrativos y cuestionarios. La visualización de un proceso facilita el análisis de los procedimientos y políticas vigentes.
- ❖ Simplificar los convencionalismos de expresión (símbolos) que se convirtieron en un lenguaje sencillo y adecuado como sistemas informativos.
- ❖ Facilitar la actualización de los circuitos modificados, mostrando con mayor claridad los cambios introducidos.
- ❖ Facilitar cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo, para que pueda ser revelado y representado mediante símbolos.⁴²

⁴² ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe ediciones. Tercera edición. Bogotá. 2015. pág. 180-183

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
 IDENTIFICACIÓN	Representa las áreas de responsabilidad de un sistema y el inicio de un flujogramas.
 LÍNEA DE FLUJO	Representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
 PROCESO	Cualquier acción prevista en el procedimiento representa el paso en la ejecución del mismo.
 DOCUMENTOS	Se utiliza cuando identifica cualquier tipo de documento realizado o recibido en cada sistema.
 DECISIÓN	Se utiliza cuando la operación graficada en el Flujograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el procedimiento.
 CONECTOR	Relaciona dos partes del Flujograma entre subsistemas, sirve para referenciar la información que ingresa o sale del mismo.
 ARCHIVO	Representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procesos de la empresa.
 REGISTRO	Representa un documento en el cual hay anotaciones de la entrada y salida de operaciones, normalmente son los libros auxiliares llevados a mano medio mecánico.
 FIN	Este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del Flujograma de cada subsistema.

FUENTE: ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes
ELABORADO POR: La Autora

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Los materiales que se utilizaron para el desarrollo de la tesis son:

❖ De oficina

Copias, Carpetas,
Hojas de Papel Bond A4 y;
Cartuchos de tinta.

❖ Informático

Computadora portátil;
Impresora y;
Flash memory

❖ Bibliográficos

Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito
CREDIAMIGO Ltda., Reglamento Interno,
Resumen ejecutivo en el que constan los valores institucionales de
la Cooperativa.
Consultas de internet
Libros

MÉTODOS

Científico

Este método se lo utilizó para recopilar la revisión de literatura, referente a los temas más relevantes del Control interno, clasificación, componentes y principios, diagramación, Sistema de Control Interno, objetivos, las Cooperativas y la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crediamigo" Ltda.

Inductivo

Este método ayudó a conocer los aspectos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. como el organigrama estructural que tiene actualmente la Cooperativa, que fue la base para la construcción de la propuesta y los nuevos procedimientos de control en cada uno de sus departamentos.

Deductivo

Permitió conocer y estudiar las situaciones de Control Interno de la Cooperativa, con lo cual se planteó diferentes procedimientos de control para cada departamento reflejados en los resultados, así también ayudó a realizar la Discusión, Bibliografía y Anexos que aportaron al desarrollo de las actividades administrativas y contables.

Analítico

Método con el que se analizó las características de los componentes del control interno y fueron diseñados a partir del conocimiento de los problemas centrales de la Cooperativa aportando significativamente a su correcto funcionamiento.

Sintético

Sirvió para estructurar los componentes del Sistema de Control Interno y de esta manera presentar el Diseño del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA", como también las conclusiones y recomendaciones del trabajo de tesis.

f. RESULTADOS

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., es una institución financiera que brinda servicios y productos financieros eficientes y de calidad, buscando satisfacer las necesidades de sus socios contribuyendo al desarrollo de la sociedad lojana.

Constituida el 28 de julio del 2008 según Acuerdo Ministerial Nro.11 e inscrita con la misma fecha en el Registro de Cooperativas Nro.7222 y con la presencia de las personas: Cabera Galo Iván, Alvarado González Manuel Ignacio, Alvarado González Bertha Isabel, Alvarado Roa Diego Fernando, Alvarado Roa Lenin Andrés, Alvarado Roa Stalin Manuel, Alvarado Rodríguez José Vicente, Alvarado Rodríguez Diana Cecibel, Chávez Romero Raúl Alberto, Cevallos Guzmán Miguel Ángel, Guillen Arteaga Kenia Noheli, Jaramillo Livio Armando, Medina Roa Mónica Alexandra, Roa Riofrío Eddie Santiago, es como la cooperativa inicia sus actividades operacionales.

En la Actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., está conformada por: **Matriz** ubicada en las calles 18 de noviembre 13-25 entre 95 Lourdes y Catacocha. Teléfono 2564177; **Agencia Norte** ubicada en la Av. Orillas del Zamora y Juan de Alderete. Teléfono 2571122, **Agencia Centro** ubicada en las calles 18 de noviembre entre Rocafuerte y Miguel Riofrío., **Agencia Amaluza** ubicada en Bolívar y Oriente esq. Teléfono 2653140; **Agencia Gonzanamá** ubicada en las calles Carlos Ojeda y Sucre. Teléfono 266 4490; **Agencia San Lucas** ubicada en la calle principal a 100 mts del mercado central. Teléfono 0963042990; denotando de esta manera su crecimiento a través del tiempo.

MISIÓN

“Brindamos productos y servicios financieros competitivos y oportunos, acorde a las necesidades de nuestros socios, a través de la cálida atención de nuestro talento humano a fin de fomentar el bienestar y desarrollo de la sociedad.”

VISIÓN

“Crediamigo A Diciembre Del 2020 Es Una Entidad Financiera Sostenible, Confiable, Promotora En Educación Cooperativista, Permitiendo Satisfacer Las Necesidades De Nuestros Socios, Generando Rentabilidad Social.”

PROPUESTA DE VALOR

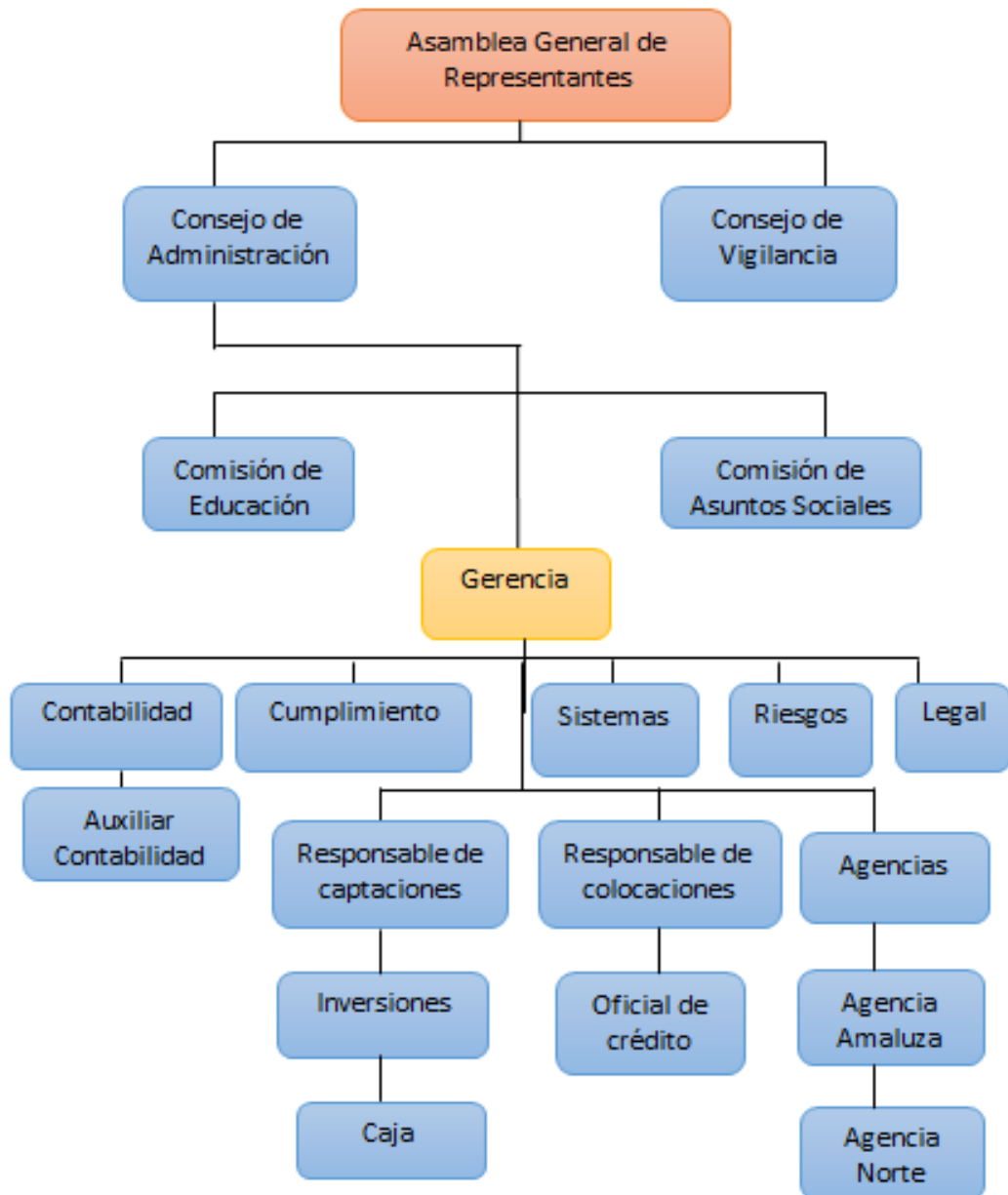
“Ser una cooperativa sostenible que genera rentabilidad social”

BASE LEGAL

Marco Legal


- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ❖ Ley de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador
- ❖ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ❖ Ley para Reprimir El Lavado de Activos
- ❖ Código de Trabajo
- ❖ Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno
- ❖ Reglamento General a Ley de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador.


ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA


 <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO LTDA” MATRIZ DE CONTROL INTERNO</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La Cooperativa posee valores institucionales actualmente?	X	
2	¿Se establece la competencia profesional deseada para sus trabajadores?		X
3	¿Tiene una estructura organizativa actualizada?		X
4	¿Realiza la Asignación de Autoridad y Responsabilidad mediante un Manual de funciones?	X	
5	¿Cuenta con políticas y prácticas en personal?	X	


 <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO LTDA” MATRIZ DE CONTROL INTERNO</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Evaluación de Riesgos			
1	¿Identifica los riesgos en cada uno de los departamentos?		X
2	¿Toma a consideración factores necesarios para no incurrir en Riesgo de Crédito?		X

3	¿La Cooperativa define medidas para evitar un riesgo de liquidez?		X
4	¿ Analiza el Riesgo de Mercado?		X
5	¿En el Departamento de Sistemas se evalúa el Riesgo Operativo?		X
6	¿Posee un asesoramiento eficiente del Riesgo Legal que pueda tener la Cooperativa?		X

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO LTDA” MATRIZ DE CONTROL INTERNO</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Actividades de control			
Departamento de Contabilidad			
1	¿Tienen definido en Diagrama de flujo el procedimiento de Pago a Proveedores?		X
2	¿Efectúa Diagrama de flujo para el procedimiento de Pago de remuneraciones a empleados?		X
Oficial de Cumplimiento			
3	¿Mantienen políticas para la prevención del lavado de activos?		X
Departamento de Captaciones (Caja)			
4	¿Al momento de efectuar retiros de dinero se exige a todos los socios presentar la cédula de ciudadanía?		X
5	¿En el sistema constan las firmas digitalizadas de todos los socios?		X

6	¿La base de datos de los socios está permanentemente actualizada y completa?		X
7	¿Se diseñan procedimientos en diagramas de flujo y políticas para los retiros de dinero?		X
8	¿Establece procedimientos en diagramas de flujo y políticas para los retiros y depósitos de dinero de caja fuerte al iniciar y finalizar el día?		X
9	¿Existen procedimientos en diagramas de flujo para el manejo de caja chica?		X
	Departamento de Colocaciones (Crédito)		
10	¿Define políticas en la concesión de créditos?		X
11	¿Los procedimientos para la concesión de créditos están actualizados y diseñados mediante su respectivo flujograma?		X
12	¿Desarrollan procedimientos en diagramas de flujo y políticas para la recuperación de cartera?		X
	Departamento de Sistemas		
13	¿Diseña políticas para el mantenimiento del área tecnológica de las Agencias que tiene la Cooperativa?		X
	Departamento de Riesgos		
14	¿Cuenta con políticas para la gestión de riesgos?		X
	Departamento Legal (Asesor Jurídico)		
15	¿Dispone de políticas para mitigar el riesgo legal?		X
	Agencias		
16	¿ Desarrolla políticas para los Arqueos de Caja?		X
	Departamento de Recursos Humanos		
17	¿Diseña procedimientos y políticas para la selección y contratación de personal?		X

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO LTDA” MATRIZ DE CONTROL INTERNO</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Información y Comunicación			
1	¿La Información es adecuada y eficiente en cada departamento?	X	
2	¿Tiene definidos procedimientos de información y comunicación?		X
3	¿Los sistemas informáticos generan información confiable?	X	

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO LTDA” MATRIZ DE CONTROL INTERNO</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Actividades de monitoreo			
1	¿Posee actividades permanentes de monitoreo?		X
3	¿Los resultados de las evaluaciones se informan al personal?	X	

INFORME DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACTUAL DE LA ENTIDAD

De la observación y aplicación del Cuestionario de Control Interno considerando sus cinco componentes, se determinaron los siguientes resultados:

1. AMBIENTE DE CONTROL

- ❖ **Estructura Organizacional;** La Cooperativa tiene una Estructura Organizacional desactualizada
- ❖ **Competencia Profesional;** No se hace un registro de los niveles de conocimientos y habilidades necesarias para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- ❖ Deficiente control de riesgos que se pueden dar en cada uno de los departamentos de la Cooperativa.
- ❖ Falta de prevención para Riesgo de Crédito
- ❖ No hay medidas para evitar un Riesgo de Liquidez
- ❖ No analiza el Riesgo de Mercado
- ❖ El Riesgo Operativo no es evaluado eficientemente.
- ❖ Asesoramiento ineficiente del Riesgo Legal

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Departamento de Contabilidad

- ❖ Inadecuadas políticas para el pago a proveedores.

- ❖ Ineficiente proceso para el pago de remuneraciones a los trabajadores de la Cooperativa.

Departamento de cumplimiento

- ❖ Deficientes políticas relacionados a la prevención del lavado de activos.

Departamento de captaciones; Caja

- ❖ Permite que el socio retire el dinero sin su respectiva cédula o libreta de ahorros.
- ❖ No cuentan con las firmas digitalizadas de los socios en el sistema.
- ❖ No tienen información completa del socio en la base de datos.
- ❖ Deficiente proceso definido para la apertura de cuentas de ahorro.
- ❖ Inadecuados procedimientos para realizar los depósitos y retiros de dinero de caja fuerte.
- ❖ Falta procedimiento adecuado para un efectivo manejo de caja chica.

Departamento de colocaciones; Crédito

- ❖ Falta de documentación que respalde la operación del crédito.
- ❖ No hay una permanente revisión del análisis del informe de inspección y perfil del socio.
- ❖ Inexistencia de procedimientos establecidos para la entrega de créditos a sus socios.
- ❖ Procedimiento desactualizado para la entrega de créditos a sus socios para la recuperación de cartera.

Departamento de Sistemas

- ❖ Inexistencia de políticas para el mantenimiento del área tecnológica de las Agencias que tiene la Cooperativa.

Departamento de Riesgos

- ❖ Faltan políticas para la gestión de riesgos de la Cooperativa.

Departamento Legal

- ❖ No tiene políticas bien estructuradas para mitigar el riesgo legal.

Agencias**Jefe de Agencia**

- ❖ No tiene políticas para la realización de arqueos de caja sorpresivos.

Departamento de Recursos Humanos

- ❖ No tiene un proceso bien definido para la selección y contratación de nuevo personal necesario para la Cooperativa.

Auxiliar Administrativo

- ❖ Ausencia de procedimiento para archivo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” LTDA



DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Loja – Ecuador
2018

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO DISEÑADO

1. AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Integridad y valores éticos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDIAMIGO” Ltda. Posee valores institucionales que deben enmarcar la conducta de sus dirigentes y demás trabajadores e impartirlos entre sus socios para mejorar el entorno de trabajo en la Institución Financiera.

Los valores institucionales de la Cooperativa son:



FUENTE: Resumen Ejecutivo de la Planeación Estratégica
ELABORADO POR: Gerencia COAC “CREDIAMIGO LTDA

Confianza

Genera seguridad y por ende fortalece la relación interpersonal con el socio.

Honestidad

Manejar con transparencia y veracidad la información en calidad institucional y profesional.

Respeto

Brindar un trato cálido y adecuado a los socios.

Responsabilidad

Cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas en beneficio de la cooperativa y la comunidad.

Equidad

Desarrollar actividades de manera colectiva con igualdad en función de sus méritos y condiciones.

Lealtad

Obrar con justicia y honorabilidad hacia sus semejantes.

Solidaridad

Brindar el apoyo necesario en todos los ámbitos según circunstancias que se presentan en la sociedad.

1.2 Integridad en las funciones de dirección

Es lograr que precisamente la dirección de la entidad mantenga un ejemplo de comunicación y desempeño íntegro ante todos los trabajadores de la Cooperativa.

Para ello deberá realizar lo siguiente:

- ❖ Que los trabajadores de la Cooperativa se vean con la necesidad de ayuda mutua en el desempeño de una actividad, lo que evitaría sentirse como imprescindibles; ello quiere decir que las tareas encomendadas

serán realizadas por todos y se busquen soluciones totalmente participativas, lo que no quiere decir que no tengan un responsable.

- ❖ La información por parte de la dirección del cumplimiento de la gestión económica a todos los trabajadores, ya sea en reuniones o en cualquier actividad, donde éstos puedan exponer sus opiniones y soluciones presentes o futuras.
- ❖ Evitar por todos los medios las llamadas de atención a trabajadores y dirigentes de forma acalorada en presencia de los socios, lo que deberá hacerse en lugar adecuado y cuando suceda el hecho, evitando faltas de respeto y otras consecuencias.

1.3 Competencia profesional

La dirección de la Cooperativa debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores es decir los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo.

Asamblea General de Representantes

Conocimientos en:

- ❖ Banca y Finanzas
- ❖ Administración de Empresas
- ❖ Contabilidad
- ❖ Economía

Habilidades necesarias

- ❖ Legislar políticas de la Cooperativa
- ❖ Conocer y Aprobar el Plan Operativo Anual
- ❖ Liderazgo
- ❖ Resolver problemas de la Cooperativa.

Consejo de Administración

Conocimientos en:

- ❖ Administración
- ❖ Contabilidad
- ❖ Conocimiento de alta dirección
- ❖ Conocimiento de la Legislación Ecuatoriana
- ❖ Conocimientos de tributación

Habilidades necesarias

- ❖ Definir políticas institucionales
- ❖ Autonomía
- ❖ Liderazgo
- ❖ Crítico

Consejo de Vigilancia

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría

Habilidades necesarias

- ❖ Desempeñar adecuadamente su labor de control.
- ❖ Capacidad para realizar informes relacionados a su labor de control.

Consejo de Administración

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría

Habilidades necesarias

- ❖ Ejercer control en la Cooperativa
- ❖ Trabajar en equipo

Comisión de Educación

Conocimientos en:

- ❖ Organizar cursos de capacitación, seminarios
- ❖ Realización de actividades culturales

Habilidades necesarias

- ❖ Responsabilidad por el adecuado manejo de los cursos de capacitación de Educación Cooperativa a sus socios.
- ❖ Capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.

Comisión de Asuntos Sociales

Conocimientos en:

- ❖ Trabajo Social
- ❖ Administración de Empresas

Habilidades necesarias

- ❖ Responsabilidad por la adecuada administración de los asuntos sociales de la Cooperativa.
- ❖ Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.

Gerencia

Conocimientos en:

- ❖ Administración de Empresas
- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Economía

Habilidades necesarias

- ❖ Creatividad

- ❖ Liderazgo
- ❖ Trabajar en equipo
- ❖ Establecer metas

Auditor Interno

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría

Habilidades necesarias

- ❖ Mente analítica
- ❖ Comportamiento ético
- ❖ Creatividad
- ❖ Capacidad de negociación
- ❖ Claridad de expresión verbal o escrita

Contabilidad

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría

Habilidades necesarias

- ❖ Creatividad
- ❖ Liderazgo
- ❖ Capacidad de síntesis
- ❖ Razonamiento lógico
- ❖ Habilidad numérica
- ❖ Toma de decisiones

Sistemas

Conocimientos en:

- ❖ Sistemas

Habilidades necesarias

- ❖ Capacidad para el mantenimiento y reparación de equipos
- ❖ Capacidad organizativa
- ❖ Capacidad de identificar y solucionar problemas
- ❖ Habilidad numérica

Asesor Jurídico**Conocimientos en:**

- ❖ Derecho
- ❖ Doctor en Jurisprudencia

Habilidades necesarias

- ❖ Tener criterio jurídico
- ❖ Negociación
- ❖ Resolución de conflictos
- ❖ Habilidad de comunicación y redacción

Responsable de Riesgos**Conocimientos en:**

- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Administración
- ❖ Economía
- ❖ Banca y Finanzas

Habilidades necesarias

- ❖ Responsabilidad funcional: Por la correcta Administración de los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa.
- ❖ Responsabilidad documentos: Velar por la implementación y cumplimiento de normas en la Cooperativa.

Oficial de Cumplimiento

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Administración
- ❖ Economía
- ❖ Banca y Finanzas

Habilidades necesarias

- ❖ Responsabilidad Funcional: Por la correcta Administración del cumplimiento de normas.
- ❖ Responsabilidad Valores y Documentos: Responsable por el cumplimiento de la Ley del lavado de activos de financiamiento de riesgos.

Responsable de Captaciones

Conocimientos en:

- ❖ Administración de Empresas
- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Economía

Habilidades necesarias

- ❖ Rapidez de decisión
- ❖ Habilidad expresiva
- ❖ Iniciativa
- ❖ Capacidad de juicio
- ❖ Atención de calidad al cliente
- ❖ Minuciosidad

Caja

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Matemáticas

Habilidades necesarias

- ❖ Manejo de sistemas informáticos
- ❖ Facilidad de expresión
- ❖ Tolerante a trabajar bajo presión
- ❖ Destreza y agilidad para el manejo de dinero
- ❖ Buenas relaciones interpersonales

Servicio al Cliente e Inversiones

Conocimientos en:

- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Marketing
- ❖ Administración de Empresas

Habilidades necesarias

- ❖ Capacidad de adaptabilidad
- ❖ Facilidad para tratar a las personas
- ❖ Asesoramiento a los clientes

Responsable de Crédito

Conocimientos en:

- ❖ Banca y Finanzas
- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Administración de Empresas

Habilidades necesarias

- ❖ Capacidad de análisis y evaluación
- ❖ Capacidad de resolver problemas
- ❖ Amplitud de criterio.
- ❖ Cultura de servicio y orientación al cliente.

Agencias**Conocimientos en:**

- ❖ Banca y Finanzas
- ❖ Contabilidad y Auditoría
- ❖ Administración de Empresas

Habilidades necesarias

- ❖ Buena comunicación
- ❖ Habilidad para relacionarse con todos los de la Cooperativa.
- ❖ Habilidad para negociar
- ❖ Motivar al personal

Recursos Humanos**Conocimientos en:**

- ❖ Administración de Empresas
- ❖ Contabilidad y Auditoría

Habilidades necesarias

- ❖ Habilidad de comunicación
- ❖ Liderazgo
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Gestionar el cambio y resolver conflictos

1.4 Atmósfera de confianza mutua

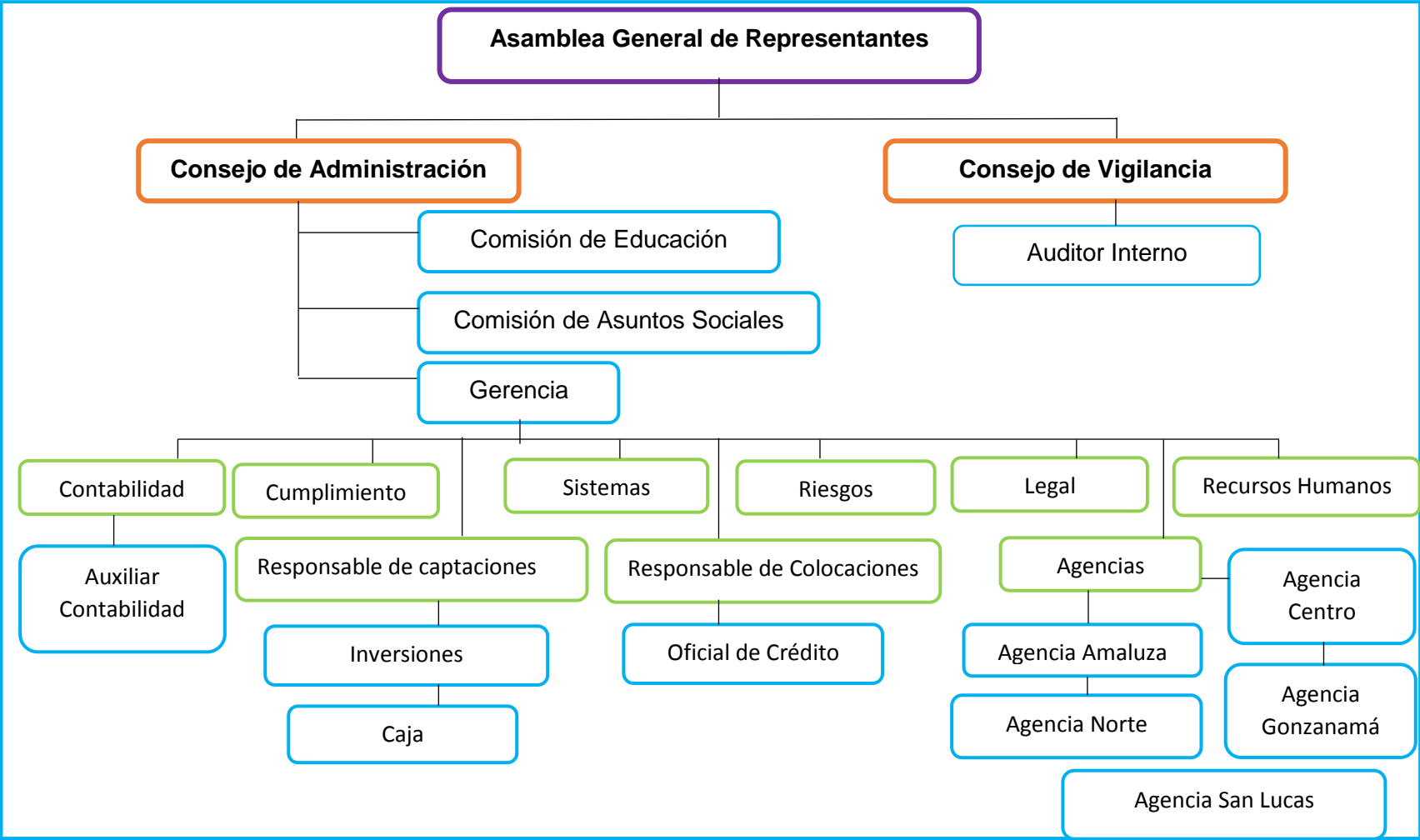
La confianza debe basarse en la seguridad que se tenga de la integridad y competencia profesional de la otra persona o departamento.

Relación y trato con trabajadores y terceros

Es lograr un grado de comprensión tal que se entienda cuál es el camino que mutuamente lleva a la prosperidad de las relaciones y con ello de la Cooperativa, de los trabajadores y de los terceros. Para ello deben seguirse varias alternativas que pueden ser:

- ❖ Se requiere no sólo de una atención formal con los trabajadores y terceros, sino igualmente de un trato que va desde el saludo hasta el intercambio de palabras afines o no con la actividad que realiza para que se interactúe de la mejor manera, y con respecto a sus socios buscar alternativas de solución a sus inconvenientes.
- ❖ Que el trabajador o directivo esté convencido de que la información recibida es la que realmente necesita para la realización de sus funciones.
- ❖ La existencia de mecanismos de análisis de la información en el área; no sólo la que posee el trabajador, sino la de toda el área, lo que crea en los trabajadores una comunicación abierta y un alto nivel de confianza que estimula al desempeño.

1.5 Propuesta de la Estructura Organizativa



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

1.6 Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Nivel Directivo

Es el máximo nivel de mando de la Cooperativa. Su actividad primordial es el de contribuir con el logro de los objetivos, con resultados administrativos, de negocios y operativos de la Institución, estableciendo políticas, normas Institucionales que orienten de la mejor manera la gestión, evaluación y control de la Cooperativa, este nivel está conformado por:

- ❖ Asamblea General de Representantes
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Comisión de Educación
- ❖ Comisión de Asuntos Sociales

Asamblea General de Representantes

La Asamblea General de representantes, es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los organismos directivos, como para los Socios y Empleados de la Cooperativa, no obstante esto, cuando dichas resoluciones sean contrarias a las leyes, el Estatuto, los Reglamentos Internos o las disposiciones legales, no obligarán en absoluto, y se las tendrá como no tomadas.

Función General

Aprobar y reformar Estatutos, los reglamentos, resoluciones y decide sobre los asuntos de mayor importancia. Las resoluciones que ésta tome, son obligatorias para todos los socios, tanto presentes como ausentes.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa y estará integrado de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley y el Estatuto, por cinco vocales nombrados por la Asamblea General, durará los años establecidos en el estatuto y podrán ser reelegidos por un período más.

Función General

Dirigir y supervisar la gestión Cooperativa, en el marco de los objetivos, procurando su permanente desarrollo en el contexto del Ámbito de acción.

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos.

Función General

Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente su labor de control. Este cuerpo directivo interno será el encargado de velar por el control interno de la Cooperativa, en temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

Comisión de Educación

Función General

Educar mediante cursos de capacitación en la doctrina y gestión cooperativa a sus asociados que ingresan y son parte de la Cooperativa.

Comisión de Asuntos Sociales

Función General

Analizar y proponer soluciones a los requerimientos de índole social de la Cooperativa.

Nivel Ejecutivo

Este nivel jerárquico está constituido con la finalidad de implementar estrategias, políticas, normas de la gestión operativa y administrativa de la Cooperativa con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos tanto como la misión y visión. Este nivel está conformado por:

- ❖ Gerencia

Gerencia

El gerente, es el representante legal de la Cooperativa y está nombrado por el Consejo de Administración, quién escogerá el profesional más idóneo para el desempeño del cargo; es directamente de la marcha de la Cooperativa. Tiene directa relación de acción con todos los organismos internos y los socios.

Función General

Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la empresa a fin de lograr los objetivos propuestos.

Nivel de Control

Este nivel es el encargado de la supervisión administrativa y operativa de la institución, tiene a su cargo la planificación de estrategias y procedimientos de control con la finalidad de salvaguardar los recursos de la Cooperativa. Está conformado por:

❖ Consejo de Vigilancia

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos.

Función General

Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente su labor de control. Este cuerpo directivo interno será el encargado de velar por el control interno de la Cooperativa, en temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

Nivel de Apoyo

Este nivel facilita a los niveles antes mencionados el soporte técnico, administrativo, logístico y de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de sus funciones y de entregar los servicios que demandan nuestros asociados, el cual se encuentra conformado por:

- ❖ Contabilidad
- ❖ Sistemas
- ❖ Área legal
- ❖ Área de riesgos
- ❖ Área de cumplimiento
- ❖ Recursos Humanos

Contabilidad

Función General

Realizar labores de contabilidad, así como brindar asistencia directa a la Administración de la empresa y manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, ejecutar operaciones contables y realizar el análisis financiero.

Sistemas

Función General

Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los sistemas computacionales de la Cooperativa.

Área Legal

En el Área Legal interviene el Asesor Jurídico, quién será designado por el Consejo de Administración y deberá ser un abogado de la República o doctor de jurisprudencia, en libre ejercicio profesional, se encontrará sujeto a relación de dependencia con la Cooperativa y más beneficios de acuerdo al Código Laboral y al seguro.

Función General

Asesorar legalmente y representar en todas las sesiones y decisiones de la Cooperativa.

Área de Riesgos

Función General

Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles de los diferentes riesgos a la que está expuesta la Cooperativa.

Área de Cumplimiento

Función General

Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles en el manejo de dinero relacionados a lavado de activos y la licitud y procedencia del dinero.

Nivel Operativo

Ejecuta actividades para el cumplimiento de objetivos operativos establecidos y de coordinación administrativa y técnica de la cooperativa, es decir en este nivel se plantea como debe realizarse las actividades que se desarrollan o el servicio que presta la institución.

El presente nivel jerárquico se encuentra integrado por:

- ❖ Responsable de captaciones
- ❖ Caja
- ❖ Servicio al Cliente e inversiones
- ❖ Responsable de Crédito
- ❖ Agencias

Responsable de Captaciones

Función General

“Impulsar el desarrollo de la institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral. Brindar apoyo a la Institución mediante la entrega de servicios generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

Caja

Comprende el efectivo, constituido por monedas, billetes, y cheques o moneda en curso legal que mantiene la Cooperativa a su disposición.

Función General

Realizar las respectivas captaciones y entregas de dinero y revisar que la información que se entrega sea la correcta.

Servicio al Cliente e Inversiones

Función General

Atender al público eficientemente con amabilidad, cortesía, para la promoción, desarrollo, difusión, publicidad de los productos financieros y apertura de cuentas, provee de toda información necesaria, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

Responsable de Crédito

Función General

“Evaluar y analizar las solicitudes de créditos de los asociados aprobando o rechazando, según corresponda; en concordancia al Reglamento de Crédito y más normas internas de la cooperativa de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

Agencias

Función General

“Impulsar el desarrollo de la Institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral en la agencia de su responsabilidad.

Recursos Humanos

Función General

“Brindar apoyo al área de gestión del talento humano de la Cooperativa mediante la ejecución de funciones que dan respuesta a las necesidades relacionadas con el reclutamiento, selección, contratación, vinculación y evaluación del personal”⁴³

1.6 Políticas y prácticas en personal

Las Políticas y prácticas en personal, como la selección de empleados, capacitación, evaluación del desempeño y relaciones directivos-trabajadores, influyen en la eficiencia de la Cooperativa. Por tanto, es necesario que la Cooperativa considere lo siguiente:

- ✓ Tener definido su mecanismo de captación de personal, así como el seguimiento de éstos después de su entrada en la entidad.
- ✓ La selección del personal debe realizarse de manera que nunca quede margen al favoritismo, manteniendo un proceso claro y utilizando procesos de verificación.
- ✓ La selección del personal siempre se hará en correspondencia con la necesidad del puesto y nunca en la adecuación del puesto a la persona que cubrirá la misma; ya que lo imprescindible es su aptitud, nivel de capacitación y experiencia.
- ✓ Al momento de entrar a la entidad, el trabajador o funcionario debe recibir adiestramiento o capacitación inmediata de lo que debe hacer, así como lo que se espera de él, dejando constancia de ello, lo que sirve además de control como base de futuras evaluaciones al trabajador.

⁴³ Funciones dadas según la estructura del Control Interno propuesta, como consecuencia deben ser incluidas en el Manual para que cumpla las actividades acordes a las necesidades actuales de la Cooperativa.

- ✓ El área de Recursos Humanos debe darles un tratamiento especial a los trabajadores de nuevo ingreso, a los efectos de conocer sus inquietudes, así como evaluar el rendimiento de sus actividades, incluyendo sus aptitudes y disciplina.

1.7 Comité de Control

El Comité de Control ejercerá el control sobre eventos económicos que realice la Cooperativa, la actividad crediticia verificando el beneficio social y económico de sus resultados, comprobación de registros y documentos contables, este cuerpo directivo lo conformará el Consejo de Vigilancia que es integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Luego de la entrevista realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda. Puedo mostrar un análisis secuencial de las falencias encontradas en lo que respecta al control interno por lo que es necesario presentar los siguientes procedimientos administrativos y contables, con el objetivo de mejorarlos y promover la eficiencia de las operaciones así como garantizar la confiabilidad de la información, y la adopción de medidas correctivas necesarias para mejorar la gestión institucional.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



- ❖ Políticas prevención de lavado de activos.
- ❖ Políticas para mantenimiento del área tecnológica de las Agencias.
- ❖ Políticas para la gestión de riesgos.
- ❖ Políticas para mitigar el riesgo legal.
- ❖ Políticas para los arqueos de caja.
- ❖ Procedimientos y políticas para la selección y contratación de personal.
- ❖ Procedimiento de archivo.

Departamento de cumplimiento

Oficial de Cumplimiento

❖ Riesgos identificados:

Deficientes políticas relacionados a la prevención del lavado de activos.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo

Diseño de políticas para la prevención del lavado de activos.

Responsable:	Oficial de Cumplimiento
Proceso:	Prevención del Lavado de Activos
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar constantemente que la Cooperativa desarrolla su actividad conforme a reglas y al ordenamiento vigente en la materia. • Implantar normas de actuación y sistemas de control y de reporte, con el fin de minimizar el riesgo de ser utilizada para el Lavado de Dinero o Bienes. • Conocimiento del socio. • Actualizar la información del socio de manera periódica y sistemática. • Se realizará el monitoreo de todas las operaciones realizadas por los socios, durante todo el curso de la relación comercial con la Cooperativa, con el fin de asegurar que las operaciones que se están haciendo sean compatibles con lo que la Cooperativa sabe del socio. 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora

Departamento de Sistemas

Jefe de Sistemas

❖ Riesgos identificados:

Inexistencia de políticas para el mantenimiento del área tecnológica de las Agencias que tiene la Cooperativa.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo:

Diseño de políticas para el mantenimiento del área tecnológica de las Agencias.

Responsable:	Jefe de Sistemas
Proceso:	Mantenimiento del área tecnológica
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado de Sistemas deberá visitar las Agencias por lo menos tres veces a la semana para verificar si los equipos y el sistema informático no está teniendo inconvenientes. • Debe dar mantenimiento permanente a los equipos informáticos. • Será el administrador de datos por lo tanto asignará cuentas a sus usuarios para el uso. • Realizar respaldos periódicos de la información de los recursos de cómputo que tenga a su cargo • Definir los tiempos estimados de vida útil de los equipos de para programar con anticipación su renovación. 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Departamento de Riesgos


Responsable de Riesgos

❖ Riesgos identificados:

Faltan políticas para la gestión de riesgos de la Cooperativa.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo:

Diseño de políticas para la gestión de riesgos.

	
Responsable:	Responsable de riesgos
Proceso:	Gestión de riesgos
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer, formalizar y poner en práctica una metodología integral para la gestión del riesgo. • Definir y establecer el nivel aceptable de los riesgos. • Contar con la aprobación explícita de los planes de mitigación de los riesgos. • Realizar evaluaciones periódicas de los procedimientos en uso para el control de los riesgos. • Mantener informadas a las partes involucradas sobre el estado y el perfil de riesgos de la Empresa. 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora

Departamento Legal

Asesor Jurídico

❖ Riesgos identificados:

No tiene políticas bien estructuradas para mitigar el riesgo legal de la Cooperativa.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo:

Diseño de políticas para mitigar el riesgo legal.

Responsable:	Asesor Jurídico
Proceso:	Mitigar el riesgo legal
Políticas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un adecuado seguimiento a convenios y contratos en los que participe la Cooperativa. 2. Deberá contribuir con la emisión de un código de ética o conducta que constituya el conjunto de normas de carácter general que establezcan los principios de actuación para todo el personal. 3. Establecer las prohibiciones, limitaciones y restricciones a las operaciones, cuyo incumplimiento pueda traerle multas y sanciones a la Cooperativa. 4. Aplicar sanciones a las personas que incumplan las disposiciones contenidas en el código de ética o conducta que atenten contra la moral y buenas costumbres. 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Agencias


Jefe de Agencia

❖ **Riesgos identificados:**

No tiene políticas para la realización de arqueo de caja sorpresivos.

❖ **Estrategias para disminuir el riesgo:**

Diseño de políticas para arqueo de caja.

	
Responsable:	Jefe de agencia
Proceso:	Arqueos de caja
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de agencia será el encargado de realizar los arqueo en el área de cajas de forma sorpresiva por lo menos una vez a la semana. • La persona al momento de realizar el arqueo deberá llenar el acta de arqueo de caja. • El acta de arqueo de caja deberá ser llenado de la siguiente manera: Se procederá a contar los billetes y monedas de acuerdo a sus denominaciones. Debe contener las firmas de la persona que realiza el arqueo y la de la cajera (o) • Si existiera sobrante o faltante luego de contar el dinero, se procederá a cuadrar de acuerdo a las papeletas de depósito y de retiro que constan en los archivos. 	

- La cajera será la única responsable en caso de encontrarse faltante después de los arqueos.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora

Departamento de Recursos Humanos

❖ Riesgos identificados:

No tiene un proceso bien definido para la selección y contratación de nuevo personal necesario para la Cooperativa.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo

Diseño procedimientos y políticas para la selección y contratación de personal.

Departamento	Recursos Humanos
Proceso	Selección y contratación de personal
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia es la encargada de informar a los socios fundadores mediante una Asamblea General que la Cooperativa necesita personal 2. Los interesados en ocupar dicho cargo tendrán la facultad de dejar sus carpetas en el departamento de Atención al cliente. 3. Una vez que son receptadas las carpetas deberán ser entregadas al departamento de Recursos Humanos. 	

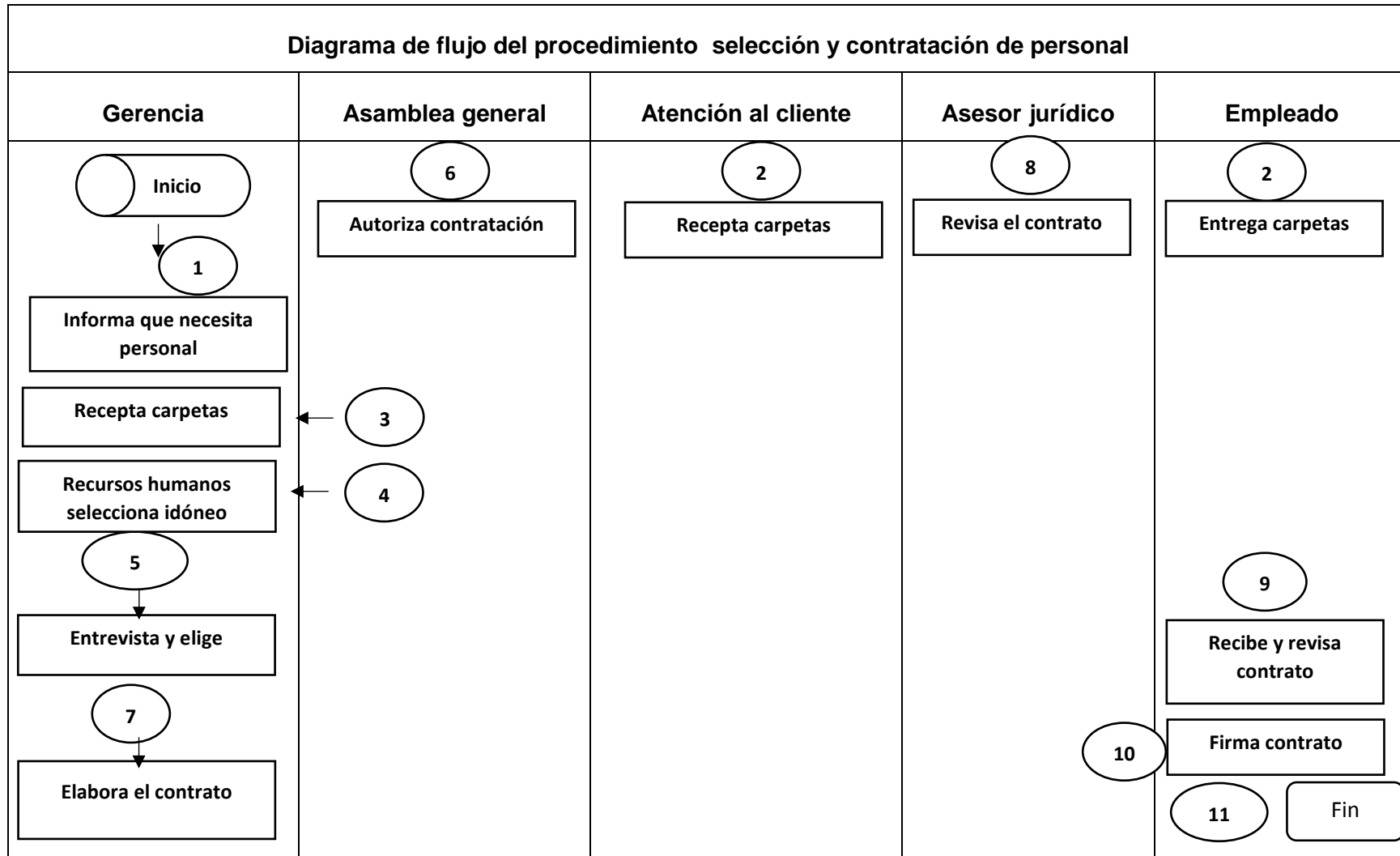
4. El Departamento de Recursos Humanos se encarga de seleccionar a la persona idónea para cumplir el cargo.
5. Luego pasa a Gerencia para hacerle la respectiva entrevista y escoger el mejor para ocupar la vacante.
6. Asamblea general autoriza la contratación.
7. Se procede a la elaboración del contrato, el mismo que se realiza para tres meses y luego si es necesario para un año.
8. Elaborado el contrato se envía al Asesor Jurídico de la Cooperativa para que lo revise y verifique que todo no haya discrepancias.
9. Si no tiene ningún error se lo entrega al empleado.
10. El empleado revisa el contrato y si está conforme con las cláusulas propuestas en el mismo lo firma, caso contrario lo devuelve a Gerencia.

Políticas

- Al contratar a una persona a prueba percibirá un sueldo básico más todos los beneficios de Ley.
- Todo empleado pasara por los tres meses de prueba, en caso de mostrar eficiencia y eficacia el contrato se extenderá para un año y se le afiliara al IESS de manera inmediata una vez firmado el contrato, tendrá derecho a 15 días de vacaciones por el año de servir a la entidad.
- Los contratos de trabajo deberán ser firmados adecuadamente.
- Es obligación del empleado, una vez firmado el contrato a no revelar información confidencial de la Cooperativa a terceras personas
- Las funciones de reclutamiento y selección del personal deberán ser definidas y asignadas.
- Las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo estarán escritas.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Diagrama de flujo del procedimiento selección y contratación de personal



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora


Auxiliar Administrativo

❖ Riesgos identificados:

- ✓ Ausencia de un procedimiento para el archivo.

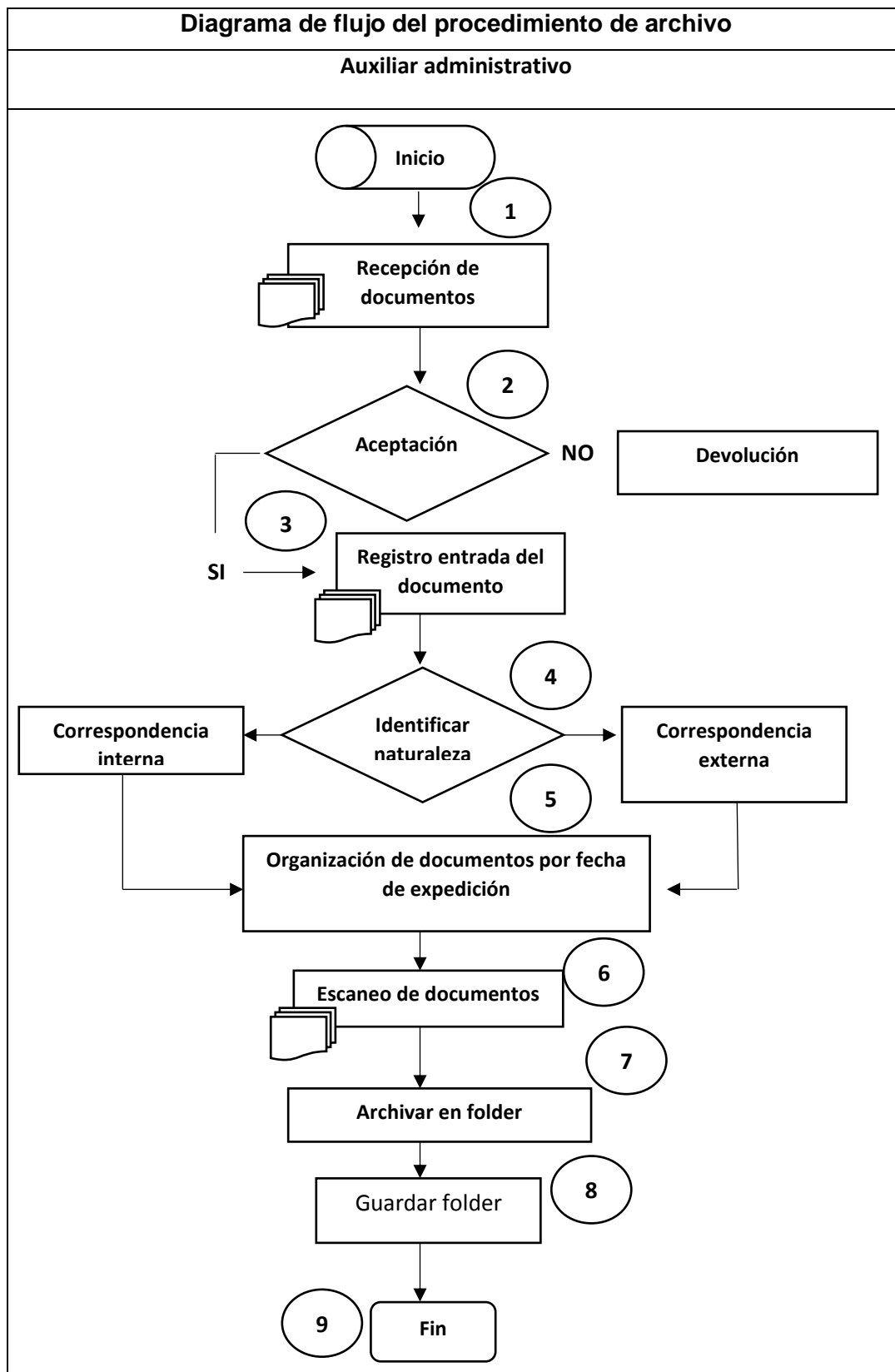
❖ Estrategias para disminuir el riesgo

- ✓ Diseño procedimiento

	
Responsable:	Auxiliar Administrativo
Proceso:	Archivo
Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realiza la recepción de documentos ❖ Aceptación: No; devolución y Si; ❖ Registro de entrada del documento; ❖ Identificar su naturaleza; Interna o Externa; ❖ Se organizan los documentos de acuerdo a la fecha de expedición. ❖ Escaneo de documentos ❖ Archivar en carpeta folder según consecutivo de escaneo. ❖ Guardar folder. ❖ Fin de procedimiento 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

PROCEDIMIENTOS CONTABLES



- ❖ Procedimiento y políticas de pago a proveedores.
- ❖ Procedimiento y políticas de pago de remuneraciones.
- ❖ Procedimiento y políticas de retiros de dinero.
- ❖ Procedimiento para depósitos y retiros de dinero de caja fuerte al iniciar y finalizar el día.
- ❖ Procedimiento para el manejo de caja chica.
- ❖ Procedimientos para la concesión de crédito.
- ❖ Procedimientos y políticas para la recuperación de cartera.

2.1 Departamento de Contabilidad

❖ Riesgos identificados:

Inadecuadas políticas para el pago a proveedores.

Ineficiente proceso para el pago de remuneraciones a los trabajadores de la Cooperativa.

Estrategias para disminuir el riesgo:

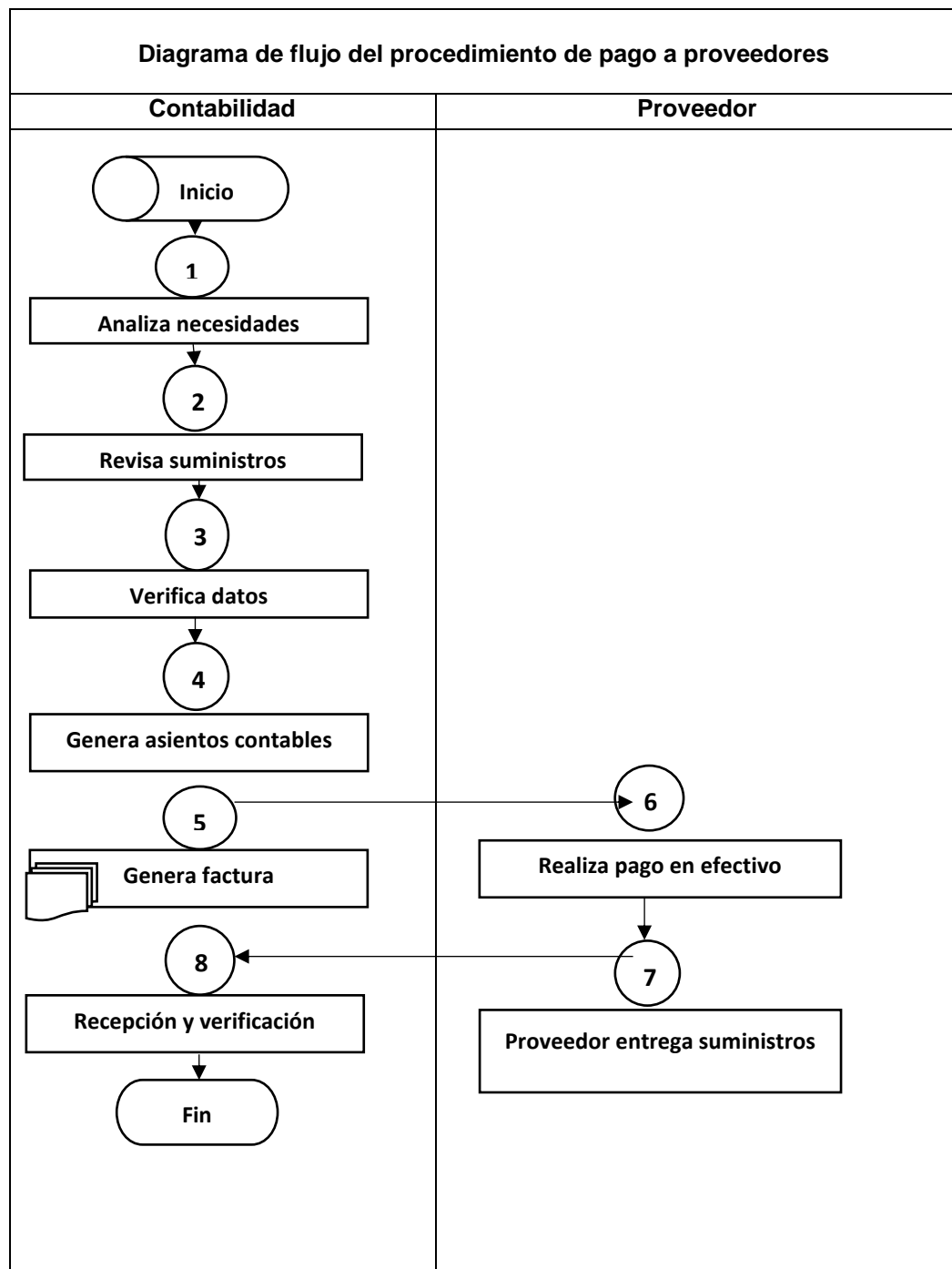
Diseño de procedimientos y políticas para el pago de proveedores

Diseño de procedimientos y políticas para el pago de remuneraciones.

	
Responsable:	Contadora
Proceso:	Pago a Proveedores
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza las necesidades y requerimientos de la cooperativa. 2. Contabilidad revisa los suministros adquiridos. 3. Verifica datos del proveedor. 4. Genera asientos contables correspondientes. 5. Genera factura, nota de débito para el proveedor. 6. Se realiza el pago en efectivo por suministros. 7. El proveedor entrega suministros solicitados. 8. Se realiza la recepción y verificación de los suministros 	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • 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, serán cancelados en las fechas de su vencimiento 	

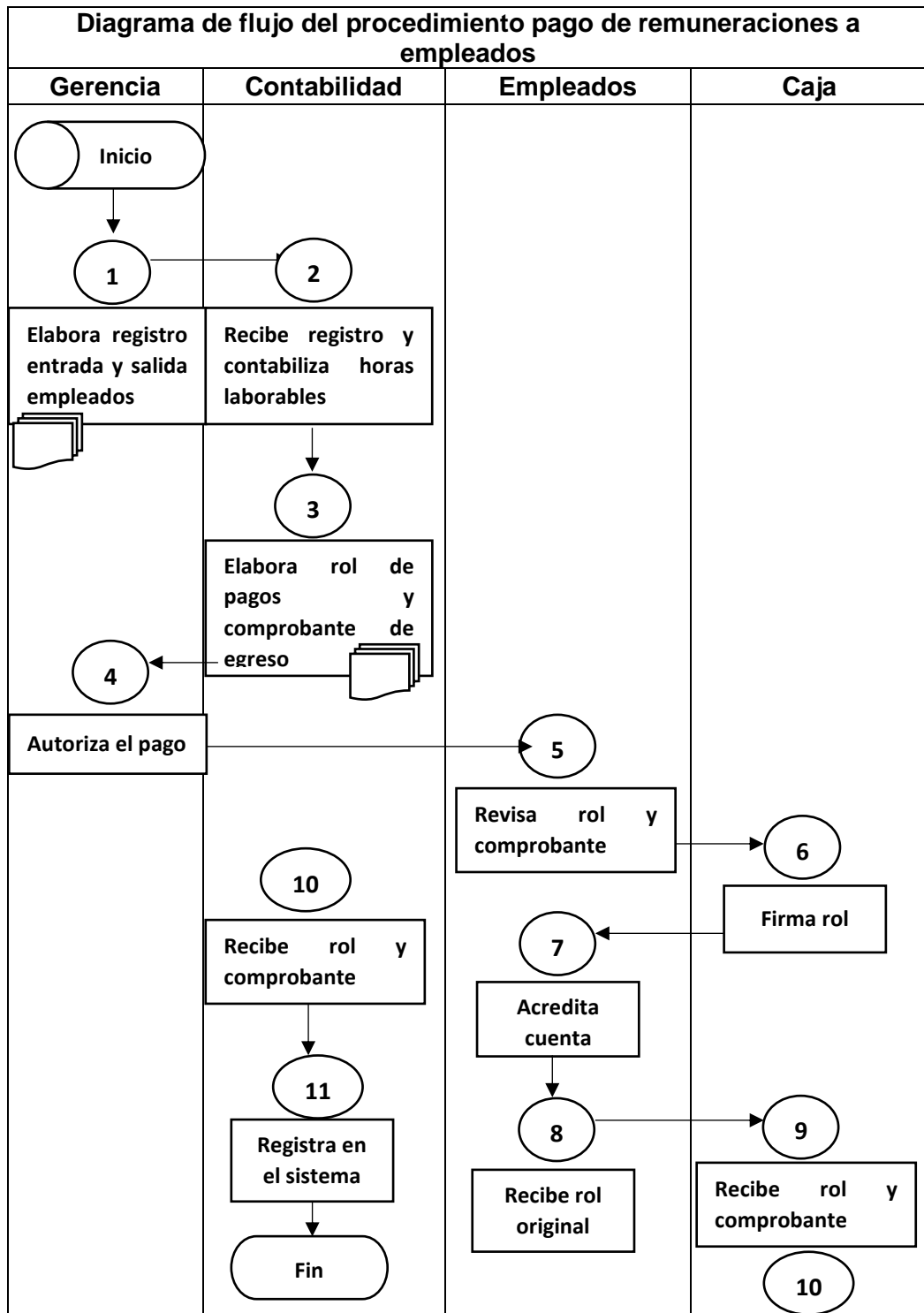
FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Departamento de captaciones

Caja

❖ Riesgos identificados:

Permite que el socio retire el dinero sin su respectiva cédula o libreta de ahorros.

No cuentan con las firmas digitalizadas de los socios en el sistema.

No tienen información completa del socio en la base de datos.

Deficiente proceso definido para la apertura de cuentas de ahorro.

Inadecuados procedimientos para realizar los depósitos y retiros de dinero de caja fuerte.


Falta procedimiento adecuado para un efectivo manejo de caja chica.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo

Diseño de procedimiento y políticas en los retiros de dinero.

Diseño de procedimientos para los depósitos y retiros de dinero de caja fuerte al iniciar y finalizar el día.

Diseño de procedimiento para el manejo de caja chica.

	
Responsable:	Cajera (o)
Proceso:	Retiros de dinero
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente presenta papeleta de retiro, la libreta y documento de identificación. 2. En caja se recibe los documentos correspondientes. 	

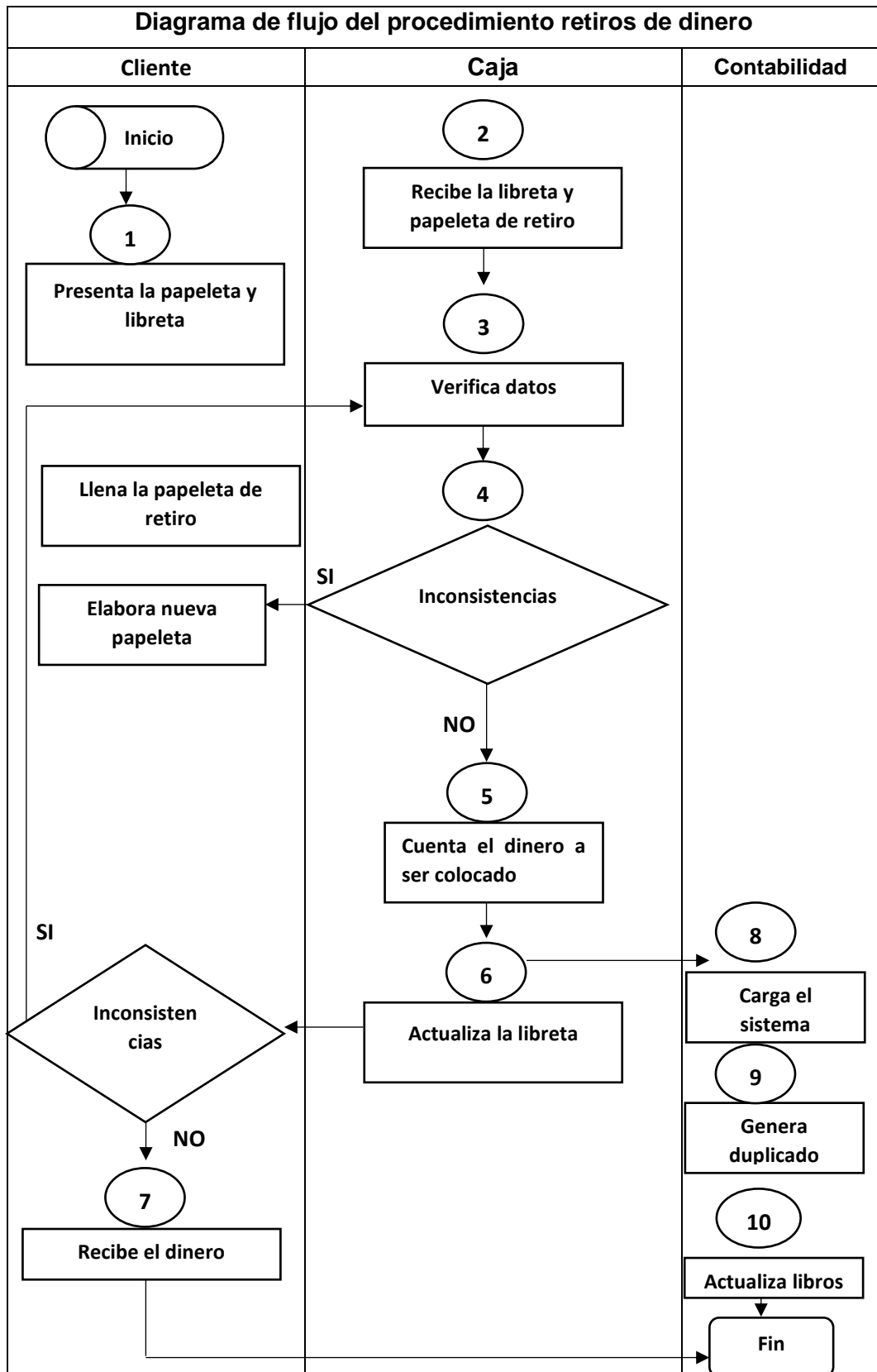
3. Se verifica datos.
4. Si existe inconsistencias en el llenado se procede a realizar una nueva papeleta de retiro.
5. Si los documentos solicitados para el retiro están en orden se procede a contar el valor de dinero a ser retirado.
6. Se actualiza la libreta.
7. Si no hay novedad el cliente recibe y verifica el dinero solicitado, en caso de que hubiese se procede a realizar las modificaciones correspondientes.
8. En contabilidad se carga al sistema de captaciones de la cooperativa.
9. Se genera un duplicado en el sistema contable de la cooperativa
10. Se actualiza automáticamente los libros de la cooperativa

Políticas


- Para los retiros es necesario que el titular de la cuenta presente la cédula de identidad, en caso de ser otra persona deberá tener su cédula y la del titular debiendo tener su respectiva autorización y firmas correspondientes.
- En el sistema deben constar las firmas digitalizadas y la información actualizada, caso contrario tendrá que ser actualizada en ese momento.
- Para cada transacción se debe revisar y verificar en el sistema automatizado que existan fondos.
- La cajera se encarga de recibir, contar y verificar la autenticidad en cuanto al valor físico, firmas y número de cédula para cada transacción.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

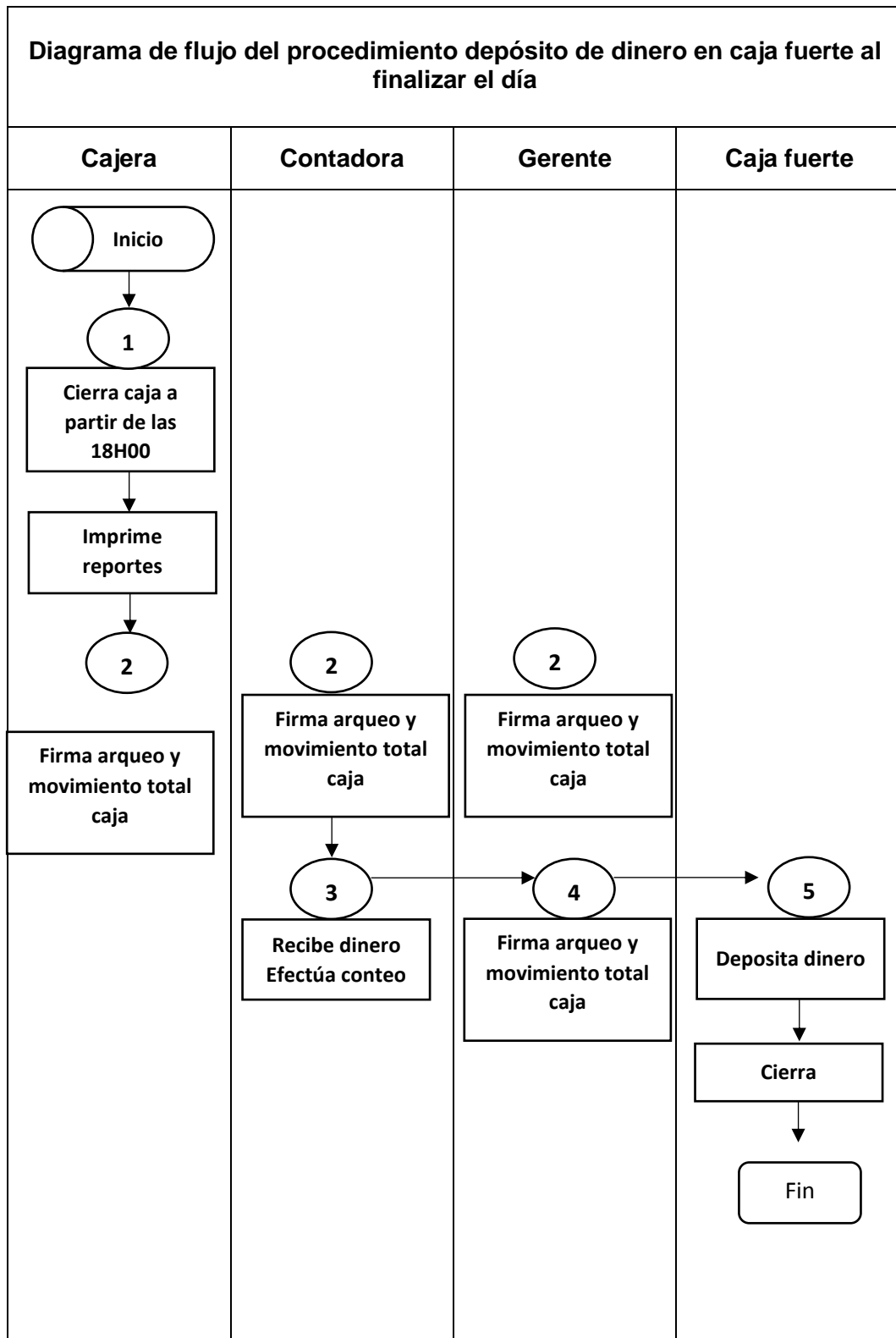
ELABORADO POR: La Autora




FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

	
Responsable:	Cajera (o)
Proceso:	Depósitos de dinero en caja fuerte al finalizar el día
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La cajera empieza a cuadrar caja a partir de las 18H00 e imprime el arqueado de caja, conteo del efectivo físico, imprime el movimiento total de depósitos, retiros o pago de créditos, servicios básicos entre otros y por ultimo imprime el flujo total de caja. 2. El arqueado y movimiento total de caja debe ser firmado por la cajera, contador y gerente. 3. Una vez cuadrado caja el cajero debe entregar el efectivo al custodio de la caja fuerte para que proceda a guardar en la caja fuerte. 4. El custodio guarda los valores recaudados en el día en caja fuerte. 	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia es el único responsable y conecedor de la clave de caja fuerte. • 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, no puede mantener un monto superior a los \$7000.00 	

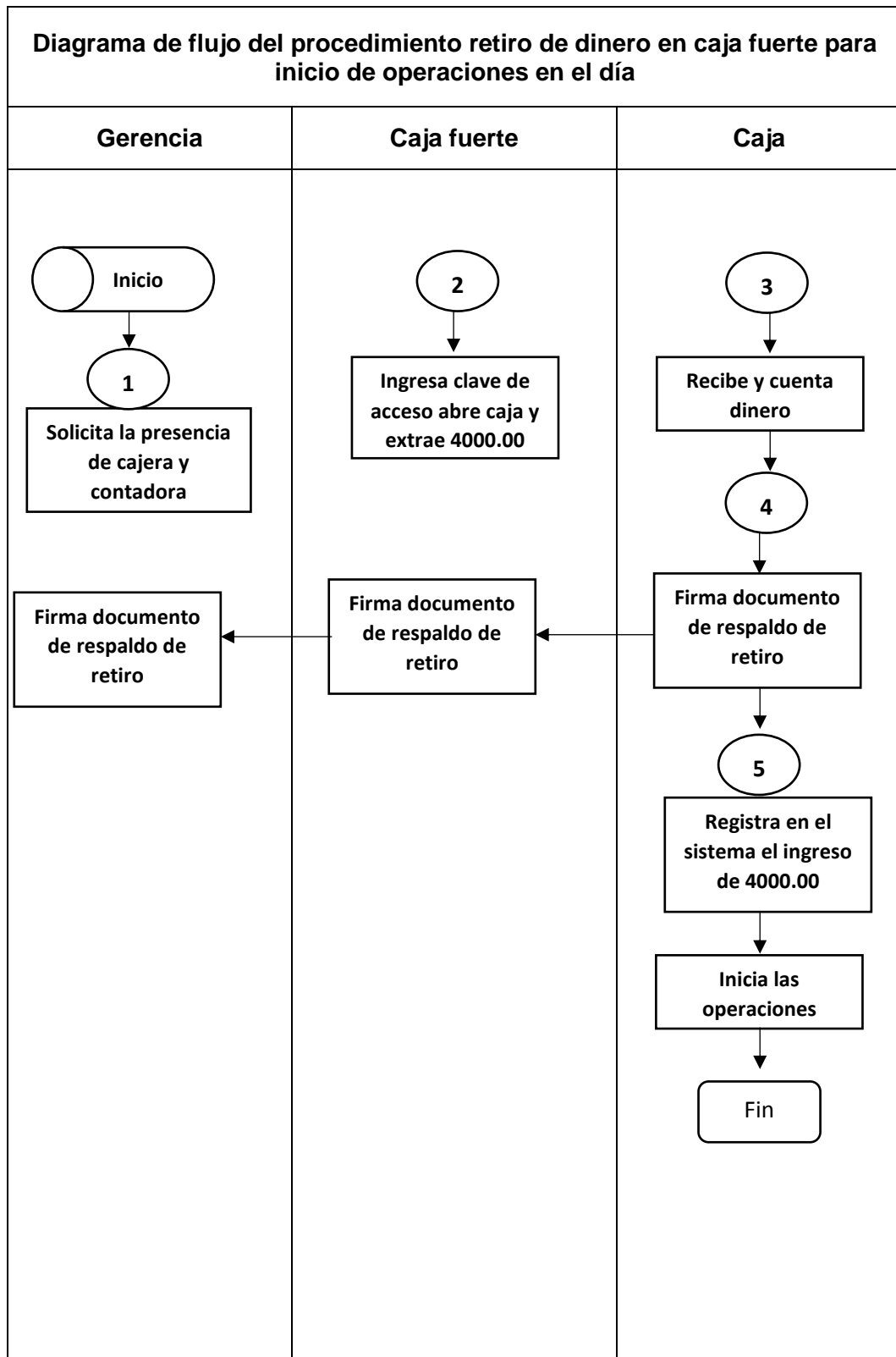
FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Yanela Maza

	
Responsable:	Cajera (o)
Proceso:	Retiros de dinero en caja fuerte al iniciar el día
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al inicio del día Gerencia solicita la presencia de la Contadora y la cajera en caja fuerte. 2. Abre la caja fuerte para ello el custodio ingresa la clave de acceso, cuenta y retira \$4.000 para que la Cooperativa inicie sus actividades. 3. El custodio de caja fuerte entrega el dinero a los cajeros, quien verificara que el mismo este completo. 4. Si está completo la cajera, contadora y custodio de caja fuerte proceden a firmar el documento que respalda el egreso de caja fuerte o caso contrario de informa del sobrante o faltante. 5. La cajera accede al sistema e ingresa la cantidad recibida como saldo inicial de caja 	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • La caja se apertura con un monto de \$ 4000.00 dólares americanos • El custodio procederá a la apertura la caja fuerte en presencia de la cajera y el contador. 	

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora



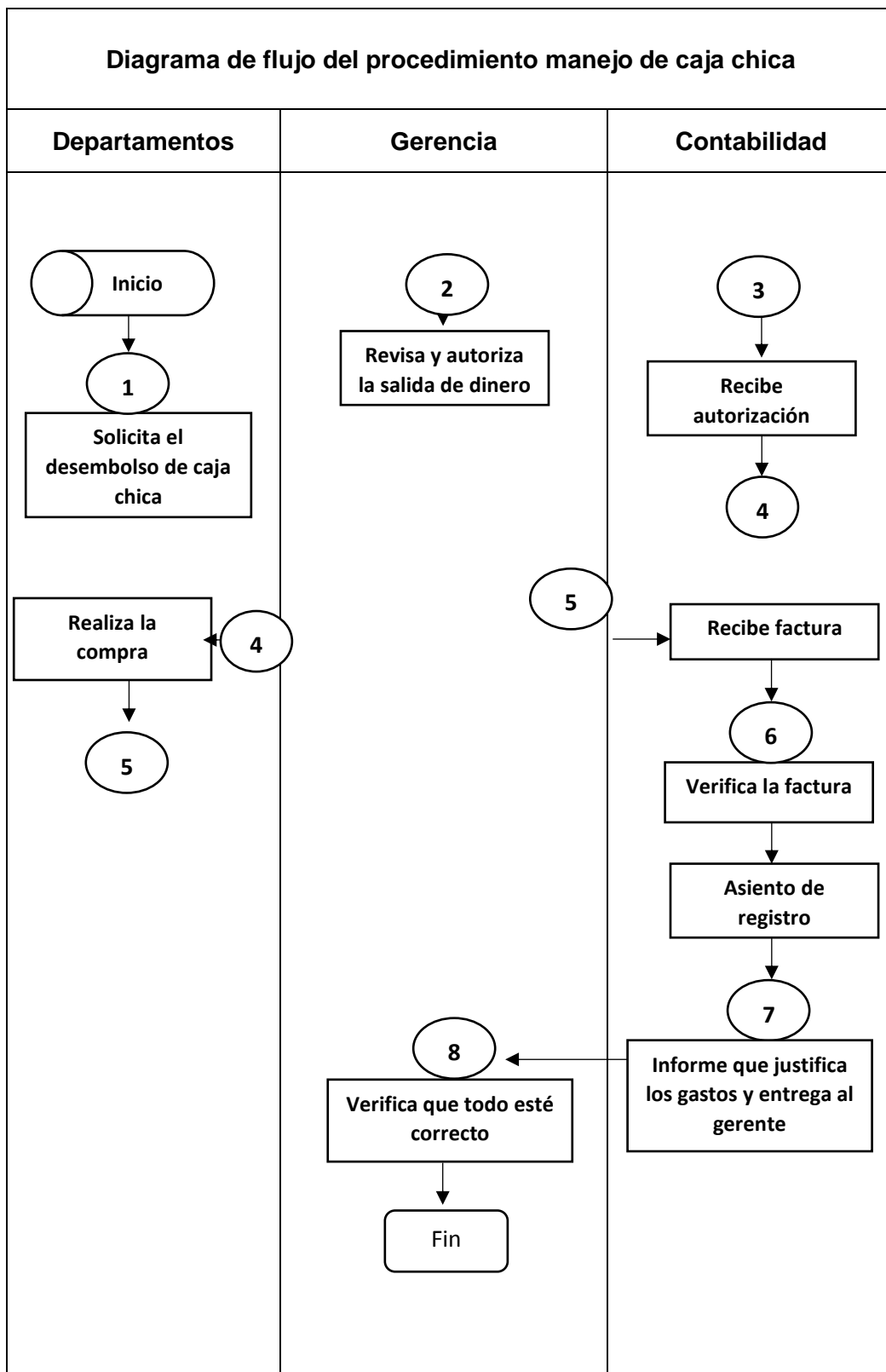
FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Responsable:	Cajera (o)
Proceso:	Manejo de caja chica
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento que tenga la necesidad de realizar una compra solicita al gerente autorice a custodio de caja chica desembolsar cierta cantidad del fondo. 2. El gerente revisa si la adquisición es necesaria y autoriza la compra mediante el comprobante de egreso. 3. El custodio recibe el comprobante de egreso autorizado y entrega el dinero al departamento solicitante. 4. El interesado recibe el dinero y efectúa la adquisición. 5. El solicitante entrega a la contadora la factura de la compra. 6. El custodio verifica que la factura coincida con la cantidad entregada, si la cantidad es exacta se procede al respectivo registro, caso contrario se entrega el sobrante. 7. El custodio a fin de mes realiza el informe justificando los gastos y se entrega al gerente. 8. El gerente verifica que todo esté en orden y devuelve al custodio para el archivo 	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • El fondo de caja chica estará constituido por el importe fijo de \$500 USD. • El encargado o Custodio del fondo es en este caso Atención al Cliente será el único responsable de administrar correctamente el fondo de caja chica. • 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

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Crédito

❖ Riesgos identificados:

Falta de documentación que respalde la operación del crédito.

No hay una permanente revisión del análisis del informe de inspección y perfil del socio.

Inexistencia de procedimientos establecidos para la entrega de créditos a sus socios.

Deficiente procedimiento para la entrega de créditos a sus socios para la recuperación de cartera.

❖ Estrategias para disminuir el riesgo

Diseño de políticas en la concesión de créditos.

Diseño de procedimiento para la concesión de créditos.

Diseño de políticas y procedimiento para la recuperación de cartera.

	
Responsable:	Oficial de crédito
Proceso:	Concesión de créditos
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa el socio al departamento de información de crédito de la institución y solicita el servicio. 2. Solicitará los documentos necesarios para obtener el préstamo. 	

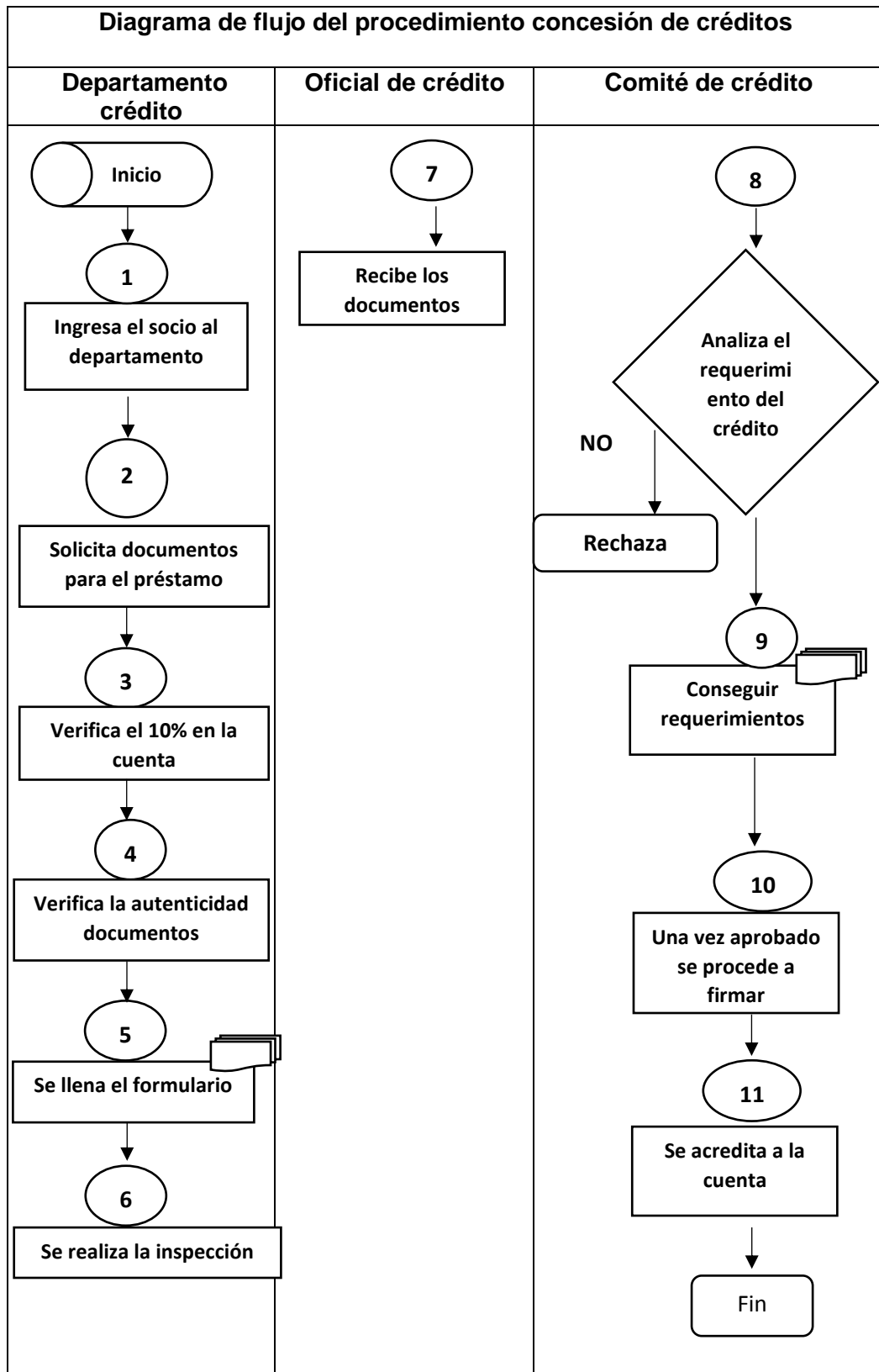
3. Verificar que el solicitante del préstamo tenga en su cuenta el 10% del monto solicitado.
4. Verificar y comprobar la autenticidad de los documentos prestados por el solicitante como de los respectivos garantes.
5. Se procederá a llenar el formulario con información del deudor con los datos del solicitante y de los respectivos garantes.
6. Se realizará la inspección que corresponde al solicitante.
7. Se entregará los documentos en una carpeta al jefe de crédito.
8. El requerimiento del crédito será analizado por el Consejo o Junta de Crédito de la Institución el mismo que se encargará de aprobar o rechazar lo solicitado.
9. En caso de ser rechazado se dará la oportunidad al solicitante de reunir y conseguir los requerimientos establecidos.
10. Una vez aprobado se procederá a firmar el contrato de crédito y se entregará al beneficiario la tabla de amortización con los pagos correspondientes a realizar.
11. Acreditar a la cuenta del solicitante el monto según las condiciones del contrato.

Políticas


- El que solicite el crédito deberá tener toda la documentación necesaria para realizar el proceso.
- Se deberá verificar la capacidad de pago que tiene el socio y revisar en el buró de crédito para conocer su historial crediticio.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIAMIGO” Ltda. <i>Su confianza es nuestra fortaleza</i>	
Responsable:	Oficial de crédito
Proceso:	Recuperación de cartera
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El gerente obtiene un reporte a través del sistema un registro de morosidad de cartera. 2. Verifica el registro de morosidad de cartera. 3. El gerente entrega al departamento de cobranzas el informe de morosidad para que dé solución. 4. El departamento de cobranzas analiza las causas de vencimiento. 5. El asesor de cobranzas se pone en contacto con el cliente para informar sobre su morosidad. 6. Ya informado el socio tiene 24 horas para acercarse a la Cooperativa a realizar el pago, en caso de no hacerlo se le enviara una notificación por escrito. 7. Se envía un listado al asesor jurídico de la Cooperativa en caso omiso. 8. El asesor envía una notificación al cliente. 9. Notaria recibe información sumaria. 10. Dicha información es enviada al juzgado donde los encargados de dicho proceso efectúan el sorteo para ver a que juzgado le asignara su caso, luego el juez dicta sentencia para el secuestro de bienes en caso de no haber ninguna solución. 11. Asume responsabilidad garante para que pague el crédito de no ser así se procede al embargo de bienes. 	

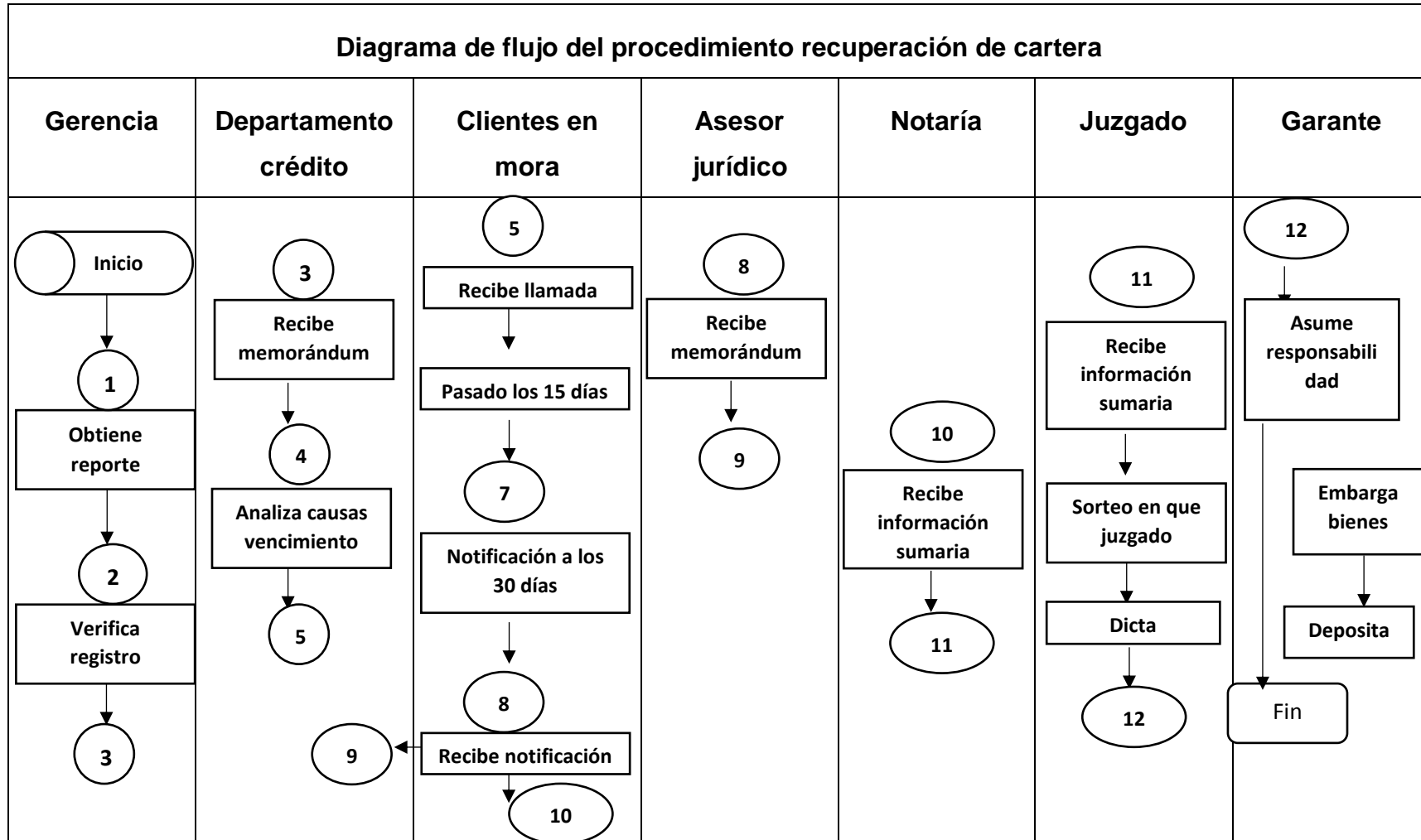
Políticas

- Los casos en que la morosidad supere los 3 meses serán entregados al asesor jurídico para su recuperación.
- La Cooperativa evaluará periódicamente la calidad de su cartera y, efectuando además el saneamiento de los préstamos que se califiquen como irrecuperables

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: La Autora

Diagrama de flujo del procedimiento recuperación de cartera



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: La Autora

Riesgo de crédito

Para evitar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. incurra en riesgos al otorgar sus créditos, se tomará en cuenta diversos factores que intervienen en el análisis del riesgo crediticio como:

❖ Capacidad de pago del socio

Hacer una visita previa al socio ya sea a su domicilio, negocio o trabajo.

La propiedad de la casa del socio será un factor importante para conocer si es propia, la está pagando o arrienda.

Se deberá realizar un estudio de las cuentas que posee el socio.

Verificar si el socio consta en la Central de Riesgos (Buró de Crédito) y de esta manera y poder conocer su comportamiento de pago.

❖ Garantías que respalden el crédito

Para todas las operaciones de crédito la cooperativa exigirá como respaldo una garantía

En ningún caso la garantía podría tener un valor inferior al 50% de la obligación garantizada.

Se solicitará un garante o más dependiendo de la capacidad patrimonial para garantizar la deuda

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en que justificará documentadamente su patrimonio y el origen de sus ingresos.

❖ **Liquidez del prestatario**

Conocer los ingresos que posee el socio, y de esta manera saber su capacidad de cancelar sus deudas.

❖ **Entorno económico**

Al conceder un crédito se tomará en cuenta el entorno económico es decir los factores como la tasa de desempleo, la inflación, los tipos de interés que influyen en el coste de los préstamos, ya que esto le permitirá a la Cooperativa adelantarse a esta situación y prepararse para afrontar los malos momentos.

Riesgo de Liquidez

Es necesario que en la Cooperativa se controle y se mantenga niveles de liquidez normales y sean establecidos de acuerdo a las necesidades de la misma para ello se deberá hacer lo siguiente:

- ❖ Lograr una constante coordinación y comunicación con la Gerencia en la elaboración de proyecciones mensuales de necesidades de liquidez, con la finalidad de anticipar oportunamente los requerimientos mínimos para cubrir bajo diferentes escenarios tanto las obligaciones con los depositantes y otros acreedores, así como para soportar el crecimiento de la Cooperativa.
- ❖ La Cooperativa deberá aumentar sus activos líquidos y mejorar de esta manera su liquidez.
- ❖ Mantener una gran diversificación de fuentes de financiación, si la Cooperativa dispone de suficientes recursos propios lo ideal sería combinar los dos tipos de financiación, para no agotar todos los recursos de la empresa, pero tampoco ser completamente dependiente de la financiación externa.

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado podría tener un alto impacto en la rentabilidad de la Cooperativa por lo que deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ❖ El Gerente de la Cooperativa debe realizar un análisis financiero de su rentabilidad bajo modelos aplicables y confiables, a fin de determinar estrategias para maximizar su rentabilidad y no perder el dinero de los socios.
- ❖ Asegurar que el riesgo de mercado esté efectivamente identificado, medido, monitoreado y controlado.

Riesgo Operativo

La Cooperativa para operar necesita tener un buen funcionamiento en los sistemas con los que cuenta para poder llevar a cabo sus operaciones y no incurrir en un riesgo operativo por lo que deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ❖ El responsable de Sistemas deberá brindar asesoramiento a la Gerencia y Directivos sobre la implementación de nuevos sistemas informáticos para una adecuada administración.
- ❖ Se deberá dar un estricto mantenimiento a los equipos de la Cooperativa.
- ❖ Monitorear constantemente el estado y los accesos a la red para que puedan llevar a cabo sus funciones normalmente.
- ❖ Administrar y mantener la base de datos de la Cooperativa.


Riesgo Legal


La Cooperativa al momento de incumplir con las normas, leyes o principios que la regulan puede intervenir en un riesgo legal para lo cual:

- ❖ El Asesor Jurídico deberá mantener informada a la Cooperativa sobre sus obligaciones legales.
- ❖ Verificar si las operaciones realizadas en la Cooperativa estén de conformidad con las disposiciones legales.
- ❖ Si ingresa nuevo personal a la Cooperativa se le deberá dar lo que la Ley dispone.
- ❖ El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la Cooperativa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.


2 ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Separación de tareas y responsabilidades

	
Nombre del cargo:	Asamblea General de Representantes
Nivel:	Directivo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer y aprobar el Plan Operativo Anual y presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. ❖ Elegir y remover con causa legal y justa a los miembros directivos. ❖ Solucionar sobre la distribución de los excedentes del ejercicio, la constitución de reservas y la capitalización de las utilidades en el marco de lo prescrito en los estatutos. ❖ Conocer y aprobar estados financieros semestrales e informes relativos a la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito; aprobarlos. 	
FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA" ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"	


	
Nombre del cargo:	Consejo de Administración
Nivel:	Directivo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Decidir sobre la admisión, retiro o expulsión de los socios ❖ Nombrar al gerente y empleados departamentales de la Cooperativa, previo concurso de merecimiento y oposición. ❖ Aprobar: Plan Operativo, Plan Estratégico y presupuesto anual y sus respectivas modificaciones y poner a consideración para su aprobación en la Asamblea General. ❖ Conocer los informes financieros que presente el gerente general en relación con la entidad, riesgos y su impacto patrimonial, así como también el cumplimiento del plan estratégico, anual, presupuesto, y tomar decisiones que estime apropiadas 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Consejo de Vigilancia
Nivel:	Directivo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional. ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan con sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad. ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionadas a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros. 	

- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la Cooperativa.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"


	
Nombre del cargo:	Comisión de Educación
Nivel:	Directivo (Temporal)
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar el presupuesto para los cursos de educación Cooperativa. ❖ Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización. ❖ Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa, para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismos y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras. 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"


	
Nombre del cargo:	Comisión de Asuntos Sociales
Nivel:	Directivo (Temporal)
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar el presupuesto para la organización de asuntos sociales referentes a la Cooperativa. ❖ Nombrar a su presidente y secretario del seno de su organización. ❖ Programar y coordinar la ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos en los que participe directa e indirectamente la Cooperativa. 	

- ❖ Coordinar con el Consejo de Administración y demás instancias la preparación para las Asambleas.


FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Contadora
Nivel:	Apoyo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programar y organizar las actividades de contabilidad. ❖ Proponer reformas y mantener actualizado el manual específico de contabilidad y reglamentación afines. ❖ Dirigir el manejo de registros contables y auxiliares. 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar y mantener actualizado el Manual Funcional del área de Tecnología. ❖ Presentar reportes periódicos de las actividades realizadas a la Gerencia General. ❖ Brindar asesoramiento a la Gerencia General y Directivos sobre implementación de nuevos sistemas, métodos o procedimientos técnicos que deberá tenerse en cuenta para una adecuada administración. 	

	
Nombre del cargo:	Gerente
Nivel:	Directivo Ejecutivo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificar la gestión de la Cooperativa. ❖ Organizar en forma coordinada los recursos y materiales, técnicas y humanas. ❖ Ejecutar el Plan Operativo Anual. ❖ Seleccionar el personal idóneo para que trabaje en la Cooperativa. ❖ Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa. ❖ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas por la Asamblea General y Consejo de Administración. 	
FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA" ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"	

	
Nombre del cargo:	Asesor Jurídico
Nivel:	Apoyo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Emitir informes legales que solicite el Gerente de la Cooperativa. ❖ Intervenir como patrocinador o procurador judicial de la Cooperativa, en los juicios contra los socios morosos, y demás asuntos legales. ❖ Emitir opiniones legales que se requieren en torno al manejo económico y financiero que la Cooperativa otorga a sus socios. 	

- ❖ Asistir a las sesiones de Asamblea General cuando sea requerido y, a las sesiones de los demás cuerpos directivos cuando lo soliciten, debiendo participar con voz informativa.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"



Nombre del cargo:	Responsable de Riesgos
Nivel:	Apoyo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos. ❖ Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos. ❖ Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar de manera eficiente metodologías propias de administración del riesgo. ❖ Implementar estrategias de comunicación en toda la entidad a fin de generar una cultura integral de riesgos. 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"


ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"



Nombre del cargo:	Oficial de Cumplimiento
Nivel:	Apoyo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proteger a la entidad el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo. ❖ Proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo. 	

- ❖ Cuidar que la entidad cumpla en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Jefe de Negocios u Operaciones
Nivel:	Operativo
FUNCIONES	
<p>Negocios</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones. ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos. ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de captaciones. ❖ Administrar la bóveda de la Cooperativa. ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones. <p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual. ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad. ❖ Monitorear y verificar el cuadro de caja y bóveda. 	

- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Cajera
Nivel:	Operativo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atender al público en las operaciones de depósitos y retiros de dinero. ❖ Atender al público en pagos de servicios y otras operaciones de pago. ❖ Administrar la caja fuerte de efectivo y custodio de valores. ❖ Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes, verificando montos, autenticidad, documentos de soporte, identidad y más aspectos. 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Servicio al Cliente e Inversiones
Nivel:	Operativo
Funciones	
<p>Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos. 	


- ❖ Realiza las aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema computacional para tenerlos registrados.
- ❖ Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los socios en sus cuentas.
- ❖ Informa al socio sobre la tasa de interés que está dando sobre los créditos, apertura de cuentas de ahorro, servicios financieros y las ventajas de afiliarse a la Cooperativa.
- ❖ Verifica el ingreso de nuevos socios, conciliando el reporte emitido por el sistema con los respaldos o formularios efectuados en el día.

Inversiones

- Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de negociación y recepción de captaciones de depósitos a plazo fijo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversiones.
- Realiza las aperturas, renovación, cancelaciones, captaciones de depósitos a plazo fijo nuevas e ingresa al sistema computacional para tenerlos registrados.
- Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los socios en sus cuentas que mantengan pólizas.


FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"


	
Nombre del cargo:	Responsable de Crédito
Nivel:	Operativo
Funciones	
❖ Elaborar informes de los créditos.	
❖ Elaborar solicitudes, pagares y demás documentos necesarios para los créditos.	

- ❖ Revisar los documentos que son presentados por los beneficiados del crédito.
- ❖ Archivar las carpetas de crédito con sus respectivos documentos.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Auditor Interno
Nivel:	Control
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recomendar las modificaciones necesarias a los sistemas de contabilidad y a los controles internos. ❖ Revisar todas las operaciones que comprometan directamente a la cooperativa. ❖ Realizar auditorías detalladas de ingresos y egresos. ❖ Verificar los Estados Financieros, presentación, revisión y análisis de cuentas. 	

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"

	
Nombre del cargo:	Recursos Humanos
Nivel:	Administrativo
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización. 	

- ❖ Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal, a fin de asegurar la elección de los candidatos idóneos para los puestos de la Cooperativa.
- ❖ Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados, a fin de cumplir con los planes de formación, desarrollo, mejoramiento y actualización del personal, a través de la detección de necesidades de adiestramiento, la priorización de los cursos, talleres entre otros.
- ❖ Elaborar las diferentes políticas de personal para que el mismo sea el adecuado.

FUENTE: Manual de Funciones COAC "CREDIAMIGO LTDA"
 ELABORADO POR: Gerencia COAC "CREDIAMIGO LTDA"



Nombre del cargo:	Jefe de Agencias
Nivel:	Operativo
Funciones	
Negocios	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones. ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos y captaciones. ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones. 	
Operaciones	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual. 	

- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.
- ❖ Recibir y dar solución a diferentes quejas y reclamos presentados por los socios.

FUENTE: COAC "CREDIAMIGO LTDA"

ELABORADO POR: Gerencia Yanela Maza

3.2 Coordinación entre áreas

- ✓ En la Cooperativa, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran requieren coordinación. El Gerente coordina con todos los departamentos de la Cooperativa a saber con el departamento de Contabilidad revisa los Estados financieros para la toma de decisiones, con el Departamento de Cumplimiento verifica si se están llevando a cabo los controles para la prevención de Lavado de Activos, el departamento de captaciones informa acerca de las pólizas de los socios a corto o a largo plazo para la colocación o inversión, las Agencias deben mantener una comunicación con el jefe de sistemas para dar a conocer si los equipos y el sistema que se está manejando están funcionando correctamente, de la misma manera con el departamento de Contabilidad deberán presentar oportunamente los cuadros diarios de caja para posteriormente poder hacer el cierre contable. Por lo tanto para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente.

3.3 Documentación

- ✓ La Cooperativa deberá disponer de espacio físico para el archivo y conservación de la documentación de forma ordenada, para que sea accesible su revisión.
- ✓ Los documentos de la Cooperativa deberán ser receptados en el departamento de contabilidad, se guardarán en un espacio adecuado y en el orden correspondiente.
- ✓ Los documentos emitidos deberán recibir la firma y sello del responsable.
- ✓ El responsable garantizará que la información no sea modificada ni alterada.

3.4 Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

- ✓ Verificar que todos los asientos contables estén en el sistema y con su respectiva mayorización.
- ✓ El sistema permitirá preparar y presentar los estados financieros de manera oportuna a la Gerencia.

3 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los Sistemas de información y comunicación a utilizarse en la Cooperativa son:

4.1 Reuniones y Sesiones

- ✓ Cada quince días se realizará reuniones con todo el personal que labora en la Cooperativa.
- ✓ En estas reuniones se procederá a dar a conocer la información que sea necesario para el logro de los objetivos. Además, se comunicará el avance del diseño del sistema de control interno.
- ✓ Cada fin de mes se realizará una sesión en la cooperativa.
- ✓ Las decisiones que afectan al personal deben ser comunicadas inmediatamente, así como también se debe comunicar el logro de los objetivos.

4.2 Manual de funciones

- ✓ Se coordinará considerando el Manual de Funciones para que el personal que labora en la Cooperativa conozca sus funciones y mejore su desempeño profesional.

4.3 Vía Internet

- ✓ Por este medio de comunicación se podrá responder las preguntas acerca del sistema de control interno. Además, se recibirán sugerencias que puedan aportar al mismo.

4.4 Buzón de Sugerencias

- ✓ Este medio nos permite recibir las sugerencias, peticiones y reclamos por parte de los socios externos que permitan el mejoramiento de la Cooperativa.

4 ACTIVIDADES DE MONITOREO

Gerente

- ✓ Sera el encargado de controlar que cada uno de los departamentos cumpla sus funciones de acuerdo a lo establecido en el manual, verificará que todos los documentos de las agencias lleguen oportunamente al departamento de contabilidad para realizar el registro diario de las operaciones.

Consejo de administración y consejo de vigilancia

- ✓ Realizará permanentemente sesiones con los empleados para controlar que se estén cumpliendo las actividades y políticas planteadas por el sistema de control interno.
- ✓ Verificará el diseño del Sistema de Control Interno para la Cooperativa.
- ✓ Evaluará la situación de la cooperativa con el diseño del sistema de control interno y verificará si este sistema cumple con los fines propuestos que son la eficiencia de las operaciones de todos sus directivos y trabajadores en cada uno de los departamentos que tiene la misma.

Supervisión permanente

- ✓ Evaluar permanentemente el cumplimiento del sistema de control interno por parte del consejo de administración y vigilancia.

- ✓ Realizar un seguimiento a las actividades que se desarrollan en la Cooperativa para poder atender dudas o solucionar problemas.
- ✓ Dar cumplimiento a las políticas establecidas para el desarrollo de las actividades.

Evaluación Interna

- ✓ Se debe realizar visitas sorpresa a cada una de las agencias para comprobar su gestión, así como también conocer si se cumplen las normas y políticas establecidas.
- ✓ Solicitar informes periódicos a todas las agencias para conocer los resultados obtenidos.

Evaluación externa

- ✓ Facilitar la información a los entes de control para recibir una evaluación que permita mejorar las operaciones y tomar las acciones correctivas para el mejor funcionamiento de la Cooperativa.

g. DISCUSIÓN

El Sistema de Control Interno que tiene actualmente la Cooperativa tiene deficiencias en el departamento de crédito ya que no hay un control y seguimiento de los créditos otorgados lo cual conlleva a un alto grado de morosidad, causando pérdidas económicas a la misma; la estructura organizacional no está actualizada acorde a sus requerimientos debido a que ha surgido un aumento en el personal por lo que sería muy importante diseñar el nivel de responsabilidad y de autoridad de todos sus miembros para que puedan llevar a cabo las responsabilidades asignadas en cada uno de los departamentos para que contribuyan a alcanzar las metas; faltan medidas preventivas para poder determinar el riesgo de mercado en el cual pueda incurrir y de esta manera evitar pérdidas económicas futuras; los flujogramas que tiene en el departamento de crédito, en el proceso de concesión de créditos no están actualizados mismos que retardan el servicio a sus socios; no se comunica de manera oportuna las deficiencias detectadas en las diferentes áreas de trabajo, para poder tomar acciones correctivas de manera inmediata. En el transcurso de la investigación surgió el aumento de personal y la creación de tres agencias en la Cooperativa.

En la Cooperativa se realizó la evaluación del riesgo de crédito, debido a que posee un 10% del nivel de morosidad en la concesión de créditos y se analizó los factores que se deben tomar en cuenta para que no afecte al logro de sus objetivos en la prestación de servicios financieros.

Se diseñó un ambiente de control en el que se propuso una nueva estructura organizativa en el que conste el nuevo integrante de la Cooperativa a saber el jefe de recursos humanos y las nuevas agencias establecidas actualmente como son la Agencia Centro, la Agencia Gonzanamá y la Agencia San Lucas.

Se realizó un análisis de riesgo de mercado para que se disponga de información adecuada y suficiente sobre los factores que pueden influir en las estrategias de mercado de la entidad.

Se realizó flujogramas para el departamento de crédito en cuánto a la concesión de créditos de manera que el proceso se realice de manera inmediata, y los requisitos tengan un alto grado de seguridad para recuperar las deudas.

Se generó elementos que permitan al Gerente de la Cooperativa comunicar de la mejor manera los problemas que se tiene en el desarrollo de las actividades y asignar responsabilidades de control para el logro de los objetivos propuestos.

h. CONCLUSIONES

- ❖ Se diseñó el ambiente de control que comprende la integridad y los valores éticos en los que se rigen sus directivos y trabajadores para mejorar su entorno de trabajo, la integridad de la dirección en el cumplimiento de sus funciones, competencia profesional en cuanto a las aptitudes que tienen las personas para poder desarrollar su trabajo de forma exitosa, la confianza mutua es decir cada miembro debe ser capaz de confiar totalmente en las otras personas con las que trabaja, manifestando los problemas que pueden surgir y que afectan al ambiente de la Cooperativa, definiendo responsabilidades que se establecen en cada puesto de trabajo y el conjunto de orientaciones y prácticas que regulan su relación laboral, así también como producto del Diseño del Sistema de Control Interno se requirió de una reestructuración de la estructura organizacional.

- ❖ Se realizó una evaluación de los riesgos que afectan a los departamentos de la Cooperativa como el Riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo operativo y riesgo legal, con mayor énfasis al departamento de crédito debido a su alto índice de morosidad se pudo analizar los factores que se deben tomar en cuenta al momento de conceder un crédito, como es el análisis crítico del socio para lograr una mayor seguridad en la recuperación de determinada cantidad de dinero.

- ❖ Se propuso a la Cooperativa diferentes actividades de control en el cual se realizó la separación de funciones para cada uno de los trabajadores de la misma para que cada uno desempeñe sus cargos responsablemente para evitar posibles errores, deberá existir una coordinación entre todas las áreas de trabajo dando a conocer sus dificultades y de esta manera se pueda plantear soluciones para lograr las metas propuestas.

- ❖ Se generó elementos de información y comunicación que permitirán a la intercambiar información confiable y la comunicación ayudará al personal a que pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control para llevar a cabo y de tal manera medir y revisar el desempeño o progreso de la Cooperativa que apoyen al cumplimiento de los objetivos.
- ❖ Se determinó las diferentes actividades de monitoreo para evaluar si en la Cooperativa están funcionando los cinco componentes del control interno y de esta manera establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.
- ❖ Por lo tanto el Objetivo General “Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. De la ciudad de Loja, que garantice el uso de sus recursos en forma eficiente, efectiva y económica.” Se cumplió totalmente ya que se pudo diseñar los cinco componentes que comprende el sistema de Control Interno.

i. RECOMENDACIONES

- ❖ Al Gerente que imparta a todos los que conforman la Cooperativa los valores éticos que deben cumplir para crear un ambiente ameno así también mantenga actualizada su estructura organizativa conforme al aumento de personal y de esta manera puedan conocer el nivel al que pertenece y las funciones que tiene que cumplir en su puesto de trabajo.
- ❖ A los responsables del departamento de crédito se evalúe el riesgo crediticio que posee la Cooperativa y realizar nuevas estrategias para una adecuada colocación de los créditos y de esta manera reducir el nivel de morosidad.
- ❖ Cumplir con las diferentes actividades planteadas entre ellas la separación de funciones de acuerdo a las áreas que tiene la Cooperativa lo que permitirá contar con personal capacitado, confiable y profesional que brinde seguridad del departamento que tiene a su responsabilidad, evitando la duplicidad del trabajo en ciertos integrantes de la misma.
- ❖ A los directivos generar información y comunicación confiable y eficaz, ya que con ello se fomenta su motivación, así como el compromiso y la implicación en las tareas asignadas, creando un clima de trabajo integrador para alcanzar las metas y conseguir los resultados deseados de la Cooperativa.
- ❖ Al Gerente y Auditor Interno que supervisen y evalúen constantemente las actividades que se realizan en los diferentes departamentos de la Cooperativa y prevenir hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la Cooperativa.
- ❖ En la Cooperativa Implementar dicho Sistema de Control Interno de tal manera que puede salvaguardar los bienes que posee la misma,

permitiendo así llegar a cumplir las metas y objetivos propuestos; y a la Universidad Nacional de Loja considere la presente tesis para que sirva como guía para sus estudiantes.

j. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ARENS, Alvin A., VARIOS. Auditoria un enfoque integral. Pearson Educación. Decimoprimer Edición. México. 2013.
- ❖ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Ecoe Ediciones. Segunda Edición. Bogotá .2015.
- ❖ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes: Análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe Ediciones. Tercera edición. Bogotá. 2015.
- ❖ LUNA, Blanco Yanel. Auditoría Integral normas y procedimientos. Ecoe ediciones. Segunda Edición. Bogotá. 2012.
- ❖ MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoría del Control Interno. Ecoe Ediciones. Tercera Edición. Bogotá. 2013.
- ❖ OROZCO, Montaña Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. Programa Editorial Universidad del Valle. Tercera edición. Cali .2013.
- ❖ ROSALES, Chiriboga Luis Alberto. Sistema Financiero. Imprefepp. Segunda edición. Quito. 2010.
- ❖ ROSALES, Chiriboga Luis Alberto. Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria. Imprefepp. Primera edición. Quito. 2014.
- ❖ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Pearson Educación. Tercera edición. México. 2015.

Leyes

- ❖ Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito. Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011.

Manual

- ❖ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA. Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. 2016.
- ❖ Il Programa de Preparación Económica para cuadros. 2005. ISBN 959-7185-04-0.

Reglamento

- ❖ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA. Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. 2014.

Páginas web

- ❖ <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>.

k. ANEXOS

Anexo 1.- Proyecto de Tesis

a. TEMA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.” DE LA CIUDAD DE LOJA

b. PROBLEMÁTICA

La actividad cooperativa en el Ecuador fue creada para estimular el progreso y desarrollo social a través de la unión y esfuerzo conjunto, de la agrupación de pequeñas fuerzas para formar una grande, y de lo más importante de la conjunción de anhelos, de esperanzas y de fe en futuro mejor en un país equilibrado y como consecuencia lograr una sociedad buena, justa y humana.

En la provincia de Loja la mayor parte de las Cooperativas de ahorro y crédito, no tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política, dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas entidades la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado.

La “Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda.” ubicada en la ciudad de Loja, su Casa Matriz se encuentra en las calles 18 de Noviembre 13-47 e/ Lourdes y Catacocha, y tiene también una Red de Agencias: Norte en la Avenida Orillas del Zamora y Juan de Alderete (Loja) y Amaluza (Espíndola) lugares adecuados que le permiten desarrollar sus operaciones de la mejor manera, es una institución que ofrece productos y servicios financieros competitivos para el desarrollo de sus socios, a través de la educación y la calidez de su talento humano, fomentando el bienestar y solidaridad de la sociedad. Fue Constituida el 28 de julio del 2008 según

Acuerdo Ministerial Nro.11 e inscrita con la misma fecha en el Registro de Cooperativas Nro.7222 dando lugar al inicio de sus actividades operacionales y en la actualidad la Cooperativa continúa denotando su crecimiento a través del tiempo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO de la ciudad de Loja, en la actualidad se ha detectado algunas anomalías en su organización administrativa y financiera, tales como:

- ❖ La ausencia de un Sistema de Control Interno que le permita realizar un seguimiento y control de las actividades que se realizan y de esta manera corrija errores y asegure el cumplimiento de los objetivos.
- ❖ No tiene una estructura organizacional actualizada y adecuada, que permita definir el nivel de responsabilidad y de autoridad, ya que los departamentos se relacionan entre sí para poder llevar a cabo las actividades y responsabilidades asignadas y deben apoyarse uno en otro para la concesión de las metas.
- ❖ Falta de medidas preventivas para poder determinar el riesgo de mercado en el que pueda incurrir la Cooperativa y de esta manera evitar pérdidas económicas futuras;
- ❖ No cuenta con Flujogramas bien estructurados que le permita al personal que labora en la Cooperativa conocer las actividades que deben realizar para llevar de manera eficiente sus funciones.
- ❖ No se comunica de manera oportuna las deficiencias detectadas en las diferentes áreas de trabajo, para poder tomar las debidas acciones correctivas de manera inmediata.

Frente a estas carencias de control, se plantea el siguiente **problema:**

¿Qué incidencia tienen el diseño de un sistema de control interno para las actividades administrativas y financieras de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIAMIGO de la ciudad de Loja?

Sistematización del problema:

- ❖ ¿Qué consecuencias se originan por no tener actualizada su estructura orgánica y funcional?
- ❖ ¿En qué influye la falta de prevención del riesgo de mercado en el desarrollo económico de la Cooperativa?
- ❖ ¿Cómo afecta la falta de comunicación entre directivos y trabajadores de las falencias encontradas en el desarrollo de sus actividades?

c. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Nacional de Loja, tiene como base primordial la formación de profesionales capacitados con conocimientos teóricos-prácticos que faciliten enfrentar con éxitos los desafíos del presente milenio, así mismo permita desarrollar la investigación en el campo del Control Interno, para posteriormente aportar alternativas de solución a los diversos problemas que se presentan en los diferentes ámbitos empresariales de nuestra sociedad.

El objetivo de la implementación de procesos de control en la cooperativa de ahorro y crédito CREDIAMIGO de la ciudad de Loja, es detectar las deficiencias e irregularidades que tiene el procedimiento de dicha organización, así se podrá obtener la veracidad de la información y buscar las soluciones de sus problemas. Aplicando las medidas correctivas para detectar las pérdidas innecesarias como actuaciones equivocadas del personal, deficiente colaboración entre ejecutivos y una falta de razón de lo

que es una correcta organización, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. El propósito consiste en lograr que los procesos administrativos y financieros sean más eficaces y eficientes.

Examinando y valorando los procedimientos para la adecuada utilización de personal y equipo de funcionamiento.

Este trabajo investigativo permitirá mejorar la situación administrativa y financiera de la cooperativa CREDIAMIGO de la ciudad de Loja, por medio de los procedimientos y actividades de control se logrará incrementar la imagen corporativa y los servicios se basarán en la eficiencia y eficacia como los medios para poder encontrar un adecuado manejo de los recursos con que cuenta esta cooperativa.

d. OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.” de la ciudad de Loja, que garantice el uso de sus recursos en forma eficiente, efectiva y económica.

Objetivos específicos

- ❖ Diseñar el Ambiente de Control para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” LTDA.
- ❖ Elaborar el sistema que comprende la evaluación de los riesgos en los departamentos de la Cooperativa.
- ❖ Proponer en el Sistema las diferentes actividades de control a llevarse a efecto en los diferentes departamentos de en la Cooperativa.

- ❖ Generar elementos de Información y Comunicación tanto internos como externos que soporten el funcionamiento de los componentes del control interno.
- ❖ Determinar las actividades de monitoreo relacionados a los cinco componentes del control interno para la cooperativa.

e. MARCO TEÓRICO

CONTROL INTERNO

Definición

“Las Políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad de la información financiera
- ❖ Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros

intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.”⁴⁴

Importancia

“El Control Interno es importante porque ayuda a una entidad a conseguir sus metas y objetivos propuestos, y previene la pérdida de los recursos. Un sistema de control interno bien establecido nos ayuda a comprobar la efectividad de la gestión, nos facilita detectar desviaciones y posibles problemas, garantiza el cumplimiento de los planes.

Lo primordial es saber elegir y utilizar formas o técnicas adecuadas pertinentes para la consecución de los objetivos.”⁴⁵

Clasificación

“El control interno se clasifica en Control Interno Administrativo y Control Interno Contable:

Control Interno Administrativo

Incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la Administración.

⁴⁴ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. 2015. Pág. 34

⁴⁵ OROZCO Montaña, Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. 2013. Pág. 56.

Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

Control Contable

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

- ❖ Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
- ❖ Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos.
- ❖ El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración; y
- ❖ La accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias.”⁴⁶

COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

“El control interno está integrado de cinco componentes y diecisiete principios que representan los conceptos asociados con cada componente.

⁴⁶ MANTILLA, Samuel Alberto, Auditoría del Control Interno. 2013. Pág. 22, 23

Debido a que los principios emanen directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un efectivo control interno con la aplicación de esos principios:

AMBIENTE DE CONTROL

“El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de la organización. El consejo de administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de este control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta. La administración reforzará esas expectativas en los diferentes niveles de la organización.

El ambiente de control comprende la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo de administración y su participación en el desempeño de sus responsabilidades de gobierno, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad; los procesos para atraer, desarrollara y retener el personal competente, y los estímulos y reconocimientos por el buen desempeño. El resultado del ambiente de control tiene un impacto relevante en el sistema de control interno en su conjunto.”⁴⁷

❖ Integridad y valores éticos

El máximo dirigente de la Cooperativa debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la misma.

⁴⁷ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág.79

Tales valores deben enmarcar la conducta de dirigentes y demás trabajadores, orientando su integridad, compromiso personal y su sentido de pertenencia con la Cooperativa.

Es necesario tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos. Ejemplo: valores institucionales, código de ética, convenio colectivo de trabajo y constituyen una parte intangible del ambiente de control.

❖ **Integridad en las funciones de dirección**

Es lograr que precisamente la dirección de la Cooperativa mantenga un ejemplo de comunicación y desempeño íntegro ante todos los trabajadores de la misma.

❖ **Competencia profesional**

La dirección de la cooperativa debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores. Este deseo de la dirección debe traducirse en cuáles son los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo y cómo lograrlos.

❖ **Atmósfera de confianza mutua**

La dirección debe crear y fomentar a lo largo y ancho de la Cooperativa, un estado de confianza mutua que ayude a materializar el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones.

❖ **Estructura organizativa**

La dirección de la cooperativa es responsable de crear un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la misma y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada área. La cooperativa

debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama.

❖ **Asignación de autoridad y responsabilidad**

La forma más eficaz de dejar plasmado explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad graficadas en el organigrama es mediante la creación de un manual de organización y funciones. En este manual deben quedar claramente establecidas las responsabilidades, las acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos.

Con este manual se logra que cada miembro de la cooperativa conozca sus deberes y responsabilidades; cómo su acción se interrelaciona con otras acciones y otras áreas, y cómo contribuye con su trabajo a alcanzar los objetivos de la entidad.

❖ **Políticas y prácticas en personal**

La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué espera de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además debe velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar estas metas. Esto propicia que el tratamiento y el desarrollo del personal en la entidad sean justos y equitativos.

❖ **Comité de control**

La cooperativa debe efectuar un análisis para determinar la conveniencia o no de crear el comité de control, pues debe existir otro órgano asesor a la dirección que pueda asumir las funciones y responsabilidades del mismo. El comité de control dota a la máxima dirección de un instrumento de apoyo para la vigilancia adecuada del sistema de control interno.

Principios del ambiente de control

“Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos.

La organización demostrará compromiso con la integridad y valores éticos.

- ❖ Posición de alto nivel a través de la organización.
- ❖ Estándares de conducta.
- ❖ Adherencia y desviaciones.

Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades. El consejo de administración demostrará independencia de la administración y ejercerá vigilancia sobre el desarrollo y cumplimiento del control interno.

- ❖ Autoridad y responsabilidad.
- ❖ Independencia y conocimientos relevantes.

Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades. La administración establecerá, bajo la supervisión del consejo de administración, la estructura de la organización, lineamientos de reportes, y apropiada autoridad y responsabilidades para la consecución de objetivos.

- ❖ Estructura organizacional y lineamientos de reportes.
- ❖ Autoridad y responsabilidades.
- ❖ Límites de autoridad.

Demostración de compromiso por allegarse de personal competente.

La administración, en alineación con los objetivos de control, demostrará compromiso para atraer, desarrollar y mantener al personal competente.

- ❖ Políticas y prácticas.

- ❖ Compromiso con la competencia.
- ❖ Atraer, desarrollar y mantener personal competente.
- ❖ Planes para preparar la sucesión de personal clave.

Asignación de responsabilidades. La organización asignará responsabilidades para alcanzar los objetivos de control interno.

- ❖ Responsabilidad por el control interno.
- ❖ Establecimiento de parámetros, incentivos y reconocimientos.
- ❖ Presiones.
- ❖ Proceso de evaluación y reconocimientos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Toda entidad se enfrenta a una gran variedad de riesgos, tanto internos como externos. Riesgo se define como la probabilidad de que un evento que pudiese ocurrir afecte adversamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de los riesgos que pudieran afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda la entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia. De esta manera, la evaluación de riesgos es la base para determinar cómo serán administrados éstos.”⁴⁸

❖ Tipos de Riesgo en las Cooperativas

Riesgo de Crédito. - Es la probabilidad de incurrir en pérdidas debido a que el socio o deudor (persona natural o jurídica), no cumple con los compromisos adquiridos con la institución financiera.

⁴⁸ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág.80

Los factores que intervienen en análisis del riesgo crediticio son:

- ❖ Capacidad de pago del socio
- ❖ Garantías que respalden el crédito
- ❖ Liquidez del prestatario
- ❖ Entorno económico.

La capacidad de pago del socio se lo analiza a través de los flujos de caja esperados durante el tiempo del préstamo, en cuanto a las garantías que aseguran o respaldan el crédito otorgado deben al menos cubrir la totalidad de crédito concedido.

La cartera de crédito constituye la principal fuente de ingresos dentro de una cooperativa, sin embargo, esta misma fuente si no es administrada eficientemente existe la probabilidad de que conlleve a problemas de liquidez y consecuentemente cierre de la institución financiera.

Riesgo de Liquidez.- Es la posibilidad de que la cooperativa incurra en pérdidas por no tener recursos para hacer frente tanto a obligaciones a corto y largo plazo. En sus actividades diarias las instituciones financieras requieren de una cantidad determinada de dinero para poder atender sus obligaciones tales como: retiro de depósitos, cubrir montos de encaje, otorgamiento de créditos, transferencias, gastos administrativos y otros.

La liquidez, es la facilidad de convertir sus activos ilíquidos en líquidos, sin embargo, la falta de efectivo en un momento determinado no refleja que la cooperativa sea insolvente ya que para cubrir sus necesidades se ve obligada a vender sus activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables, es decir; asumiendo altos costos financieros.

Riesgo de Mercado. - Se define como la incertidumbre de incurrir en pérdidas causadas por cambios en el entorno debido a factores internos o externos.

Riesgo Operativo. - Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por mal funcionamiento del sistema informático, fallas en los procesos, errores humanos y presencia de eventos externos que podrían afectar la capacidad de la cooperativa.

Riesgo Legal. - Hace referencia a la inobservancia¹ e incorrecta aplicación de normas, leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control correspondientes que conlleva a pérdidas por error, negligencia, impericia, imprudencia entre otros.

Principios de la evaluación de riesgos

"Especificación de objetivos. La administración especificará los objetivos con suficiente claridad, de tal forma que se permita identificar y evaluar los riesgos que les son inherentes.

- ❖ Tolerancia al riesgo.
- ❖ Objetivos operacionales.
- ❖ Objetivos de los reportes:

Reportes financieros para fines externos.

Reportes no financieros para fines externos.

Reportes internos.

- ❖ Cumplimiento de objetivos.

Identificación y análisis de riesgos. La organización a través de toda la entidad, identificará los riesgos conjuntamente con el logro de objetivos; analizará esos riesgos como una base para determinar cómo deberán ser administrados.

- ❖ Identificación de riesgos, considerando:

La entidad en su conjunto, subsidiarias, divisiones, unidades operativas o de negocio y niveles funcionales.

Factores internos y externos.

Niveles de riesgo de la entidad.

Niveles de riesgo de las transacciones.

❖ Análisis de riesgos:

Niveles de administración.

Relevancia de los riesgos.

Riesgos inherentes y riesgos residuales.

❖ Respuesta a los riesgos:

Opciones para evaluar las respuestas a los riesgos.

Selección de respuestas.

Evaluación de riesgos de fraude. En la evaluación de riesgos, la organización deberá contemplar el potencial de riesgos de fraude que pudiesen afectar el logro de los objetivos.

❖ Reportes fraudulentos.

❖ Salvaguarda de activos:

Relación entre reportes fraudulentos y los objetivos de salvaguarda de activos.

❖ Corrupción.

Oportunidad, actitudes y razonamientos:

Oportunidad.

Actitudes y razonamientos.

- ❖ Otras consideraciones sobre la evaluación de riesgos de fraude.

Identificación y análisis de cambios relevantes. La organización identificará y orientará sobre los cambios que pudiesen tener un impacto significativo en sistema de control interno.

- ❖ Circunstancias que requieren atención especial.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos operativos o de negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada. Pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucran todo tipo de procesos manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, vigilancia y revisión del desempeño de la organización.

La segregación de funciones es un ejemplo típico de selección y desarrollo de actividades de control. Cuando no existe una adecuada segregación de funciones, la administración deberá seleccionar y desarrollar actividades alternas de control.”⁴⁹

- ❖ **Separación de tareas y responsabilidades**

La dirección debe velar porque exista un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad a partir de la estructura organizativa diseñada y para cada ciclo de operaciones. En la medida que se evite que todas las

⁴⁹ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág. 81,82

cuestiones de una transacción u operación queden concentradas en una persona o área, se reduce el riesgo de errores, despilfarro o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de ocurrir, sean detectados.

Los manuales de procedimientos han de tener detalladas las tareas y responsabilidades relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, las que deben ser asignadas a personas diferentes.

❖ **Coordinación entre áreas**

Debe lograrse el trabajo mancomunado de todas las áreas de la cooperativa la Asamblea General de representantes es el órgano máximo de la administración Cooperativa y está constituida por todos los asociados hábiles de la organización luego el Consejo de Administración es el cuerpo directivo de mayor rango e importancia ya que éste se encarga de emitir instrucciones para el gerente. Además, entre otras cosas, dicta reglamentos internos, le propone a la Asamblea reformas a los Estatutos y velar porque las resoluciones de ésta se ejecuten. El comité de Educación no solo tiene a su cargo la educación cooperativa, sino también la ejecución de planes y proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de las y los asociados(as), sus familias y la comunidad.

Al igual que el Consejo de Administración y el Comité de Educación y de Asuntos Sociales, el Comité de Vigilancia es electo por la Asamblea General de Representantes. Su función principal es la de examinar y fiscalizar todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa. La Gerencia debe rendir informes y lograr que la gestión de la cooperativa sea exitosa.

El área de Contabilidad en coordinación con otras áreas, debe mantener actualizada la contabilidad y buscar la mayor rentabilidad de sus recursos financieros. Es la encargada de elaborar los Estados Financieros de la

cooperativa, que son documentos donde se expone, a una fecha determinada, los resultados monetarios de todas las actividades. En virtud de alcanzar los objetivos propuestos y para que el resultado sea efectivo, mejorando la integración y la responsabilidad y limitando la autonomía.

En la Cooperativa, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente.

❖ **Documentación**

La entidad debe poseer la documentación referida al Sistema de Control Interno y la relacionada con transacciones y hechos significativos; todo debe estar documentado en los manuales que se elaboren. Estos manuales pueden aparecer en cualquier tipo de soporte y la documentación debe estar disponible de forma tal que permita verificar si los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados realmente y de la forma debida.

❖ **Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**

Las transacciones o hechos que se realicen en la Cooperativa deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión. Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y terceros la toma de decisiones.

Principios de las Actividades de Control

“Selección y desarrollo de actividades de control. La organización seleccionará y desarrollará actividades de control cuyos objetivos contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

- ❖ Integración con la evaluación de riesgos.
- ❖ Factores específicos de la entidad.

- ❖ Actividades de control de los procesos de negocio.

- ❖ Actividades de control según los tipos de transacciones.
- ❖ Actividades de control y tecnología.

- ❖ Actividades de control a diferentes niveles.

- ❖ Segregación de funciones.

Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología. La organización seleccionará y desarrollará actividades generales de control que soporten el logro de objetivos de tecnología.

- ❖ Dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos operativos o de negocio, y los controles generales de la tecnología.

- ❖ Controles generales de la tecnología:

Infraestructura tecnológica.

Adquisición, desarrollo y mantenimiento de procesos tecnológicos.

Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos. La administración desplegará actividades de control

manifestadas en políticas que establezcan cuáles son las expectativas y los procedimientos relevantes para dar efecto a esas políticas.”⁵⁰

Procedimientos de control

“Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad.

- ❖ **Revisión de desempeño** estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos y desempeño del periodo anterior, relaciona diferentes conjuntos de datos de operación o financieros unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión de desempeño funcional o actividad.

- ❖ **Procesamiento de información** se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones. Los controles más amplios son los de aplicación y controles generales.

Los controles de aplicación se refieren a asegurar que las transacciones que ocurrieron, están autorizadas, completas y exactamente registradas y procesadas.

Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación.

⁵⁰ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág. 82

- ❖ **Controles físicos** estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas aduanas, tales como instalaciones aseguradas, acceso a seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparación periódicos con las cantidades que se muestren en los registros de control.

- ❖ **Segregación de funciones** la asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetuar y ocultar errores y fraudes es el curso normal de las obligaciones del auditor.”⁵¹

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de éste. La administración obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento de los componentes de control interno. La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria.

- ❖ La comunicación interna es la que fluye en toda la entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde a la organización, y se le da seguimiento; en ese orden, el personal habrá de recibir, con buena disposición, el mensaje de que el director general es responsable porque el control interno se adopte con la seriedad que merece.

⁵¹ LUNA, Blanco Yanel. Auditoría Integral normas y procedimientos. 2012. Pág. 198-205.

- ❖ La comunicación externa corre en dos sentidos: la información relevante no se limitará, según sea el caso, únicamente a las partes externas; y proveerá información a esas partes en respuesta a los requerimientos y expectativas específicos.

Principios de la Información y Comunicación

Utilización de información relevante. La organización obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Requerimientos de información.
- ❖ Fuentes relevantes que aportan información.
- ❖ Procesamiento de datos a través de sistemas de información.
- ❖ Información de calidad.

Comunicación interna. La comunicación de información interna, incluyendo los objetivos y responsabilidades de control interno, será un soporte necesario para el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Comunicación sobre control interno.
- ❖ Comunicación a través de canales normales.
- ❖ Métodos de comunicación.

Comunicación externa. La organización se comunicará con partes externas sobre asuntos relacionados con la afectación al funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- ❖ Comunicación hacia las partes externas.
- ❖ Comunicación de las partes externas.

- ❖ Comunicación a través de canales normales.
- ❖ Métodos de comunicación.

ACTIVIDADES DE MONITOREO

Evaluaciones sobre la marcha, o evaluaciones individuales o cualquier combinación de éstas, que serán utilizadas para asegurar que están funcionando y se tienen presentes cada uno de los cinco componentes del control interno, incluyendo los controles relacionados con los principios de cada componente. Las evaluaciones individuales, que se realizan periódicamente, pueden variar en alcance en frecuencia dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos, las evaluaciones de eficiencia sobre la marcha y otras consideraciones de la administración.”⁵²

Principios de las Actividades de Monitoreo

“Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual. La organización seleccionará, desarrollará y llevará a cabo evaluaciones sobre la marcha y en forma individual para asegurar que están funcionando y se tienen presentes los componentes del control interno.

- ❖ Evaluaciones sobre la marcha.
- ❖ Evaluaciones individuales.

Enfoques sobre las evaluaciones individuales.

Proveedores de servicios externos.

Evaluación y comunicación de deficiencias. La organización evaluará y comunicará de manera oportuna las deficiencias detectadas en el control interno a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas,

⁵² SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág. 83

incluyendo el consejo de administración, a los responsables del gobierno de la entidad y al director general, según corresponda.”⁵³

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“Se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los siguientes cuatro objetivos:

- ❖ Alcanzar la eficacia y eficiencia en sus operaciones.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
- ❖ Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y terceros.”⁵⁴
- ❖ Permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado.

Objetivos

“Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A éstas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto estos comprenden el control interno de la entidad.

Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

- 4. Confiabilidad de los informes financiero.** La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la

⁵³ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. 2015. Pág. 84

⁵⁴ OROZCO, Montaña Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. 2013. Pág. 55, 56

responsabilidad legal y profesional de asegurarse que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

5. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

6. Cumplimiento con las leyes y reglamentos. Se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos son los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos que pueden afectar de manera importante los informes financieros.”⁵⁵

DIAGRAMACIÓN DEL CONTROL INTERNO

“En síntesis los diagramas, que denominamos Flujogramas, son la representación gráfica de los procedimientos o rutinas, siendo la secuencia sistemática de acciones que hay q cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una

⁵⁵ ARENS, Alvin A. Varios. Auditoría un enfoque integral. 2013. Pág. 270

herramienta fundamental para la simplificación y normalización de las tareas administrativas. De la definición anterior se puede extraer los elementos básicos que ayuden a fijar el concepto de gráfico de secuencia o cursograma, en cuanto:

- ❖ Se trata de un diagrama o representación gráfica
- ❖ En el gráfico, por un proceso mental de abstracción, se intenta, siguiendo ciertas convenciones, representar el flujo de determinada información verbal o escrita.
- ❖ Esta información canalizada a través de diferentes medios de comunicación, está referida a un proceso administrativo u operación específica.
- ❖ Las operaciones más comunes en una empresa, que generalmente dan lugar al diseño, son:
 - Compras- egresos, ciclo de gráficos dentro de los llamados sistemas: ciclo de adquisición y pago.
 - Ventas o servicios prestados: ciclo de ingresos.
 - Liquidación y pago de sueldos y jornales o nómina, de información o ciclos tenemos: ciclo de ingresos y de adquisición y pago.
 - Control de stock, producción, etc. (ciclo de transformación) o ciclo de tesorería.
 - Administración financiera o ciclo de tesorería, transformación.

La técnica de diagramación constituye el método de trabajo a ser empleado en el diseño de los sistemas de información para que estos presenten en forma coherente y comprensible el proceso administrativo que se trata de describir.

Los Flujogramas pueden adoptar diversas formas según sea el tipo de proceso que se busque diagramar. Entre las formas más difundidas se encuentra Flujogramas que representan:

- ❖ Únicamente los procesos, con la descripción sucinta de las operaciones al margen del gráfico.
- ❖ Procesos, formularios y registros utilizados en el proceso, incluyendo o sin incluir la descripción de las operaciones.
- ❖ Los procesos, formularios y registros utilizados, los que se identifican con un código numérico (o alfabético) y se relacionan con planillas de detalle con la identificación de los formularios y registros, agregándose aclaraciones sobre las operaciones.

Los requisitos básicos que debería reunir un gráfico de secuencia para poder ser considerado correcto en su diagramación, son:

- ❖ División de la empresa en sectores o sistemas que intervienen en el proceso.

La representación de los mismos puede hacerse:

- ❖ Mediante un encolumnado vertical para los sectores de la empresa o del exterior que intervengan en la operación, y ordenando el flujo de la información en forma horizontal y de izquierda a derecha, y
- ❖ Por medio de la preparación de Flujogramas distintos para cada sistema, ordenando la secuencia de arriba hacia abajo (vertical).
- ❖ Identificación del significado de cada uno de los símbolos empleados. Esta identificación puede hacerse ya sea al pie del diagrama o por medio de una planilla anexa.

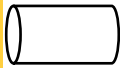

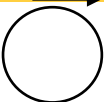

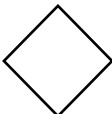

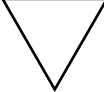
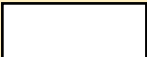

- ❖ Representación del desarrollo cronológico de la operación siguiendo el sentido descendente de la diagramación, o bien de izquierda a derecha.

Ventajas del uso de Flujogramas

Su uso apropiado permite:

- ❖ Reemplazar con ventajas los métodos de descripción narrativos y cuestionarios. La visualización de un proceso facilita el análisis de los procedimientos y políticas vigentes.
- ❖ Simplificar los convencionalismos de expresión (símbolos) que se convirtieron en un lenguaje sencillo y adecuado como sistemas informativos.
- ❖ Facilitar la actualización de los circuitos modificados, mostrando con mayor claridad los cambios introducidos.
- ❖ Facilitar cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo, para que pueda ser revelado y representado mediante símbolos.⁵⁶

⁵⁶ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales. 2015. pág. 180-183

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
 IDENTIFICACIÓN	Representa las áreas de responsabilidad de un sistema y el inicio de un flujogramas.
 LÍNEA DE FLUJO	Representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
 PROCESO	Cualquier acción prevista en el procedimiento representa el paso en la ejecución del mismo.
 DOCUMENTOS	Se utiliza cuando identifica cualquier tipo de documento realizado o recibido en cada sistema.
 DECISIÓN	Se utiliza cuando la operación graficada en el Flujograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el procedimiento.
 CONECTOR	Relaciona dos partes del Flujograma entre subsistemas, sirve para referenciar la información que ingresa o sale del mismo.
 ARCHIVO	Representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procesos de la empresa.
 REGISTRO	Representa un documento en el cual hay anotaciones de la entrada y salida de operaciones, normalmente son los libros auxiliares llevados a mano medio mecánico.
 FIN	Este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del Flujograma de cada subsistema.

COOPERATIVAS

Las cooperativas están basadas en los valores de la autoayuda, la autorresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los socios cooperativistas hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

Clasificación

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

- ❖ **Cooperativas de producción.** - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- ❖ **Cooperativas de consumo.** - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
- ❖ **Cooperativas de vivienda.** - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.
- ❖ **Cooperativas de ahorro y crédito.** - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.
- ❖ **Cooperativas de servicios.**- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores,

tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.⁵⁷

Principios Cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuáles las cooperativas ponen en práctica los valores cooperativos los cuales son:

- ❖ Adhesión abierta y voluntaria;
- ❖ Control democrático de los socios;
- ❖ Participación económica de los socios;
- ❖ Autonomía e independencia;
- ❖ Educación, capacitación e información;
- ❖ Cooperación entre Cooperativas; y,
- ❖ Compromiso con la comunidad.⁵⁸

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Definición

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder sea de sus socios o de terceros créditos y brindar servicios conexos.⁵⁹

⁵⁷ LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. 2011. Art. 23-28

⁵⁸ ROSALES Chiriboga, Luis Alberto. Sistema Financiero.2010.Pág 9.

⁵⁹ CHIRIBOGA, Rosales Luis Alberto. Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria. 2014. Pág. 14

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., es una institución financiera que brinda servicios y productos financieros eficientes y de calidad, buscando satisfacer las necesidades de sus socios contribuyendo al desarrollo de la sociedad lojana.

PRODUCTOS FINANCIEROS

❖ Ahorros y captaciones

- **Ahorro a la vista**

“Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

- **Plazo fijo**

Son aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado de por lo menos mayor a treinta días; ganan un interés mayor que el de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador.

❖ COLOCACIONES

- **Consumo**

Los créditos de consumo son aquellos otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual

promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. Las garantías podrán ser quirografarias, hipotecarias o fiduciarias según el monto a conceder. Monto hasta \$ 30.000,00 dólares de los Estados Unidos de América.

- **Emergente**

Son aquellos créditos que permiten satisfacer necesidades urgentes de consumo, con un monto máximo hasta \$2.000,00 dólares de los Estados Unidos de América, plazo hasta 12 meses. Su cobro es mensual, con dos puntos más que la tasa de consumo.

- **Microcrédito**

Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados. Este producto está orientado a otorgar montos máximos hasta \$30.000,00 dólares de los Estados Unidos de América.

Las garantías podrán ser quirografarias, hipotecarias o fiduciarias según el monto a conceder.

- **Crédito “Mínimo riesgo”**

Operaciones crediticias respaldadas por una póliza de plazo fijo. Al efecto se exigirá el endoso del documento a favor de la Cooperativa, que a su vez será custodio del mismo. El monto del préstamo no superará el 80% del capital invertido con un tope de hasta \$10.000,00.”⁶⁰

⁶⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento de Crédito. 2017

“La tasa de interés será de tres puntos adicionales sobre la tasa pactada en el DPF. En casos especiales se podrá considerar un valor superior al DPF.”⁶¹

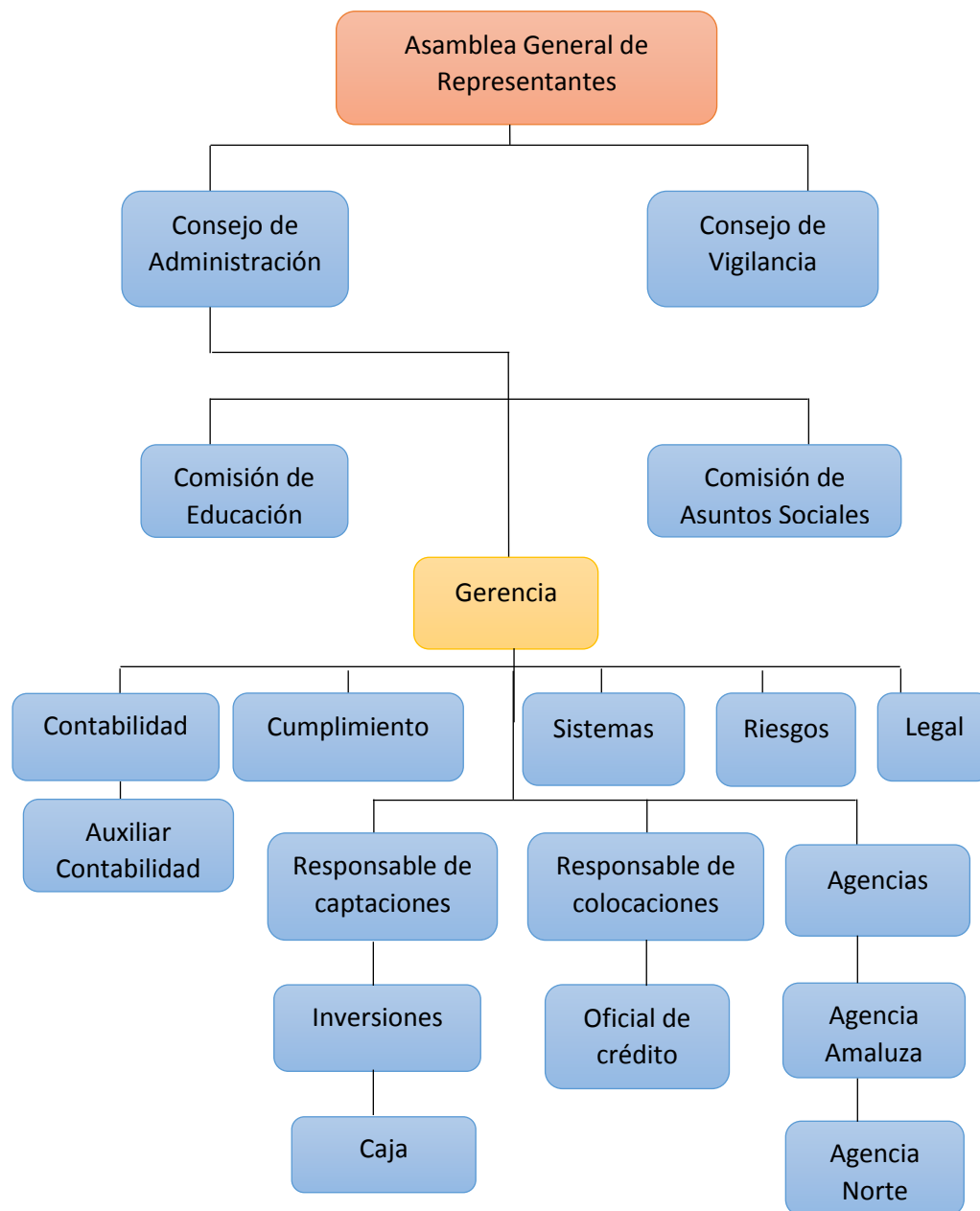
SERVICIOS FINANCIEROS

- ❖ Pagos RISE, SRI
- ❖ Pagos crédito de IECE
- ❖ Pago de matrícula vehicular
- ❖ Planes de celular
- ❖ Recargas
- ❖ Pago Avon
- ❖ Pago de luz
- ❖ Pago de teléfono
- ❖ Bono solidario
- ❖ Acreditaciones
- ❖ Transferencias”⁶²

⁶¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. DPF Manual de Captaciones. 2016

⁶² Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Balcón de servicios.

Organigrama estructural



NIVEL DIRECTIVO

“Es el máximo nivel de mando de la Cooperativa. Su actividad primordial es el de contribuir con el logro de los objetivos, con resultados administrativos,

de negocios y operativos de la Institución, estableciendo políticas, normas Institucionales que orienten de la mejor manera la gestión, evaluación y control de la Cooperativa, este nivel está conformado por:

- ❖ Asamblea General de Representantes
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Comisión de Educación
- ❖ Comisión de Asuntos Sociales”⁶³

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

“La Asamblea General de representantes, es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los organismos directivos, como para los Socios y Empleados de la Cooperativa, no obstante esto, cuando dichas resoluciones sean contrarias a las leyes, el Estatuto, los Reglamentos Internos o las disposiciones legales, no obligarán en absoluto, y se las tendrá como no tomadas.”⁶⁴

Función General

“Aprobar y reformar Estatutos, los reglamentos, resoluciones y decide sobre los asuntos de mayor importancia. Las resoluciones que ésta tome, son obligatorias para todos los socios, tanto presentes como ausentes.

Funciones Principales

- ❖ Conocer y aprobar el Plan Operativo Anual y presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

⁶³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 8
⁶⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 27

- ❖ Elegir y remover con causa legal y justa a los miembros directivos.
- ❖ Solucionar sobre la distribución de los excedentes del ejercicio, la constitución de reservas y la capitalización de las utilidades en el marco de lo prescrito en los estatutos.
- ❖ Conocer y aprobar los estados financieros semestrales e informes relativos a la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito-, aprobarlos o rechazarlos.”⁶⁵

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

“El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa y estará integrado de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley y el Estatuto, por cinco vocales nombrados por la Asamblea General, durará los años establecidos en el estatuto y podrán ser reelegidos por un período más.”⁶⁶

Función General

“Dirigir y supervisar la gestión Cooperativa, en el marco de los objetivos, procurando su permanente desarrollo en el contexto del Ámbito de acción.

Funciones Principales

- ❖ Decidir sobre la admisión, retiro o expulsión de los socios.
- ❖ Nombrar al gerente y empleados departamentales de la Cooperativa, previo concurso de merecimiento y oposición.
- ❖ Aprobar: Plan Operativo, Plan Estratégico y presupuesto anual y sus respectivas modificaciones y ponerle a consideración para su aprobación en la Asamblea General.

⁶⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 10, 11

⁶⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 47

- ❖ Conocer los informes financieros que presente el gerente general en relación con la entidad, riesgos y su impacto patrimonial, así como también el cumplimiento del plan estratégico, anual, presupuesto, y tomar decisiones que estime apropiadas.”⁶⁷

CONSEJO DE VIGILANCIA

“El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos, el proceso para la lección será el mismo que el utilizado por el Consejo de Administración.

Para ser vocal del Consejo de Vigilancia, se necesita reunir las mismas condiciones determinadas para los vocales del Consejo de Administración.”⁶⁸

Función General

“Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente su labor de control. Este cuerpo directivo interno será el encargado de velar por el control interno de la Cooperativa, en temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

Funciones Principales

- ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional.

⁶⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 12

⁶⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 72

- ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan con sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad.
- ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionadas a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros.
- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la Cooperativa.”⁶⁹

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Función General

“Educar mediante cursos de capacitación en la doctrina y gestión cooperativa a sus asociados que ingresan y son parte de la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Realizar el presupuesto para los cursos de educación Cooperativa.
- ❖ Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización;
- ❖ Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa, para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismos y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras;

⁶⁹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 13,14

COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES

Función General

Analizar y proponer soluciones a los requerimientos de índole social de la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Elaborar el presupuesto para la organización de asuntos sociales referentes a la Cooperativa:
- ❖ Nombrar a su presidente y secretario del seno de su organización;
- ❖ Programar y coordinar la ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos en los que participe directa e indirectamente la Cooperativa.
- ❖ Coordinar con el Consejo de Administración y demás instancias la preparación para las Asambleas.”⁷⁰

NIVEL EJECUTIVO

“Este nivel jerárquico está constituido con la finalidad de implementar estrategias, políticas, normas de la gestión operativa y administrativa de la Cooperativa con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos tanto como la misión y visión. Este nivel está conformado por:

- ❖ Gerencia”⁷¹

GERENCIA

“El gerente, es el representante legal de la Cooperativa y está nombrado por el Consejo de Administración, quién escogerá el profesional más idóneo para el desempeño del cargo; es directamente de la marcha de la

⁷⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 17-19

⁷¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 8

Cooperativa. Tiene directa relación de acción con todos los organismos internos y los socios.”⁷²

Función General

“Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la empresa a fin de lograr los objetivos propuestos.

Funciones Principales

- ❖ Planificar la gestión de la Cooperativa.
- ❖ Organizar en forma coordinada los recursos y materiales, técnicas y humanas.
- ❖ Ejecutar el Plan Operativo Anual.
- ❖ Seleccionar el personal idóneo para que trabaje en la Cooperativa.”⁷³

NIVEL DE CONTROL

“Este nivel es el encargado de la supervisión administrativa y operativa de la institución, tiene a su cargo la planificación de estrategias y procedimientos de control con la finalidad de salvaguardar los recursos de la Cooperativa. Está conformado por:

- ❖ Consejo de Vigilancia”⁷⁴

CONSEJO DE VIGILANCIA

“El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres vocales, nombrados por la

⁷² Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 89

⁷³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. Pág. 15,16

⁷⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 9

Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos, el proceso para la lección será el mismo que el utilizado por el Consejo de Administración.

Para ser vocal del Consejo de Vigilancia, se necesita reunir las mismas condiciones determinadas para los vocales del Consejo de Administración.”⁷⁵

Función General

“Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia desempeñar adecuada y eficazmente.

Funciones Principales

- ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional.
- ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan con sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad.
- ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionadas a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros.
- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la Cooperativa.”⁷⁶

⁷⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 72

⁷⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 13,14

NIVEL DE APOYO

“Este nivel facilita a los niveles antes mencionados el soporte técnico, administrativo, logístico y de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de sus funciones y de entregar los servicios que demandan nuestros asociados, el cual se encuentra conformado por:

- ❖ Contabilidad
- ❖ Sistemas
- ❖ Área legal
- ❖ Área de riesgos
- ❖ Área de cumplimiento”⁷⁷

CONTABILIDAD

Función General

“Realizar labores de contabilidad, así como brindar asistencia directa a la Administración de la empresa y manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, ejecutar operaciones contables y realizar el análisis financiero.

Funciones Principales

- ❖ Programar y organizar las actividades de contabilidad.
- ❖ Proponer reformas y mantener actualizado el manual específico de contabilidad y reglamentación afines.
- ❖ Dirigir el manejo de registros contables y auxiliares.

⁷⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 9

- ❖ Elaborar informes y estados financieros.
- ❖ Organizar y efectuar el registro contable de todas las operaciones y transacciones económicas de la Cooperativa de acuerdo a principios contables de general aceptación y normas aplicables.
- ❖ Elaborar nóminas de pago, planillas de aporte al IESS y liquidación de impuesto a la renta del personal de la COAC. CREDIMIGO.
- ❖ Contabilizar las declaraciones de impuestos
- ❖ Realizar y preparar anexos tributarios⁷⁸

SISTEMAS

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los sistemas computacionales de la Cooperativa, además mediante su gestión apoya en la prestación oportuna de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus socios.

Funciones Principales

- ❖ Realizar y mantener actualizado el Manual Funcional del área de Tecnología.
- ❖ Presentar reportes periódicos de las actividades realizadas a la Gerencia General.
- ❖ Brindar asesoramiento a la Gerencia General y Directivos sobre implementación de nuevos sistemas, métodos o procedimientos técnicos que deberá tenerse en cuenta para una adecuada administración.

⁷⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 22-24

- ❖ Apoyar a la Gerencia para las diferentes necesidades de la Cooperativa en lo que respecta a información y equipo necesario para lograr los objetivos.
- ❖ Dar mantenimiento a los diferentes equipos de la Institución.”⁷⁹

ÁREA LEGAL

“En el Área Legal interviene el Asesor Jurídico, quién será designado por el Consejo de Administración y deberá ser un abogado de la República o doctor de jurisprudencia, en libre ejercicio profesional, se encontrará sujeto a relación de dependencia con la Cooperativa y más beneficios de acuerdo al Código Laboral y al seguro.

Función General

“Asesorar legalmente y representar en todas las sesiones y decisiones de la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Emitir informes legales que solicite el Gerente de la Cooperativa.
- ❖ Intervenir como patrocinador o procurador judicial de la Cooperativa, en los juicios contra los socios morosos, y demás asuntos legales.
- ❖ Emitir opiniones legales que se requieren en torno al manejo económico y financiero que la Cooperativa otorga a sus socios.
- ❖ Asistir a las sesiones de Asamblea General cuando sea requerido y, a las sesiones de los demás cuerpos directivos cuando lo soliciten, debiendo participar con voz informativa.”⁸⁰

⁷⁹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 25-27

⁸⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014. Art. 108,109

ÁREA DE RIESGOS

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles de los diferentes riesgos a la que está expuesta la Cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.
- ❖ Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar de manera eficiente metodologías propias de administración del riesgo.
- ❖ Implementar estrategias de comunicación en toda la entidad a fin de generar una cultura integral de riesgos.”⁸¹

ÁREA DE CUMPLIMIENTO

Función General

“Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles en el manejo de dinero relacionados a lavado de activos y la licitud y procedencia del dinero.

Funciones Principales

- ❖ Proteger a la entidad el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

⁸¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 29,30

- ❖ Proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
- ❖ Cuidar que la entidad cumpla en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes.”⁸²

NIVEL OPERATIVO

“Ejecuta actividades para el cumplimiento de objetivos operativos establecidos y de coordinación administrativa y técnica de la cooperativa, es decir en este nivel se plantea como debe realizarse las actividades que se desarrollan o el servicio que presta la institución.

El presente nivel jerárquico se encuentra integrado por:

- ❖ Responsable de captaciones
- ❖ Caja
- ❖ Servicio al Cliente e inversiones
- ❖ Responsable de Crédito
- ❖ Agencias”⁸³

RESPONSABLE DE CAPTACIONES

Función General

“Impulsar el desarrollo de la institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral. Brindar apoyo a la Institución mediante la entrega de servicios

⁸² Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 28,29

⁸³ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 10

generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

Funciones Principales

Negocios

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de captaciones.
- ❖ Administrar la bóveda de la Cooperativa
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.

Operaciones

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Monitorear y verificar el cuadro de caja y bóveda.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.”⁸⁴

⁸⁴ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 30-33

CAJA

Comprende el efectivo, constituido por monedas, billetes, y cheques o moneda en curso legal que mantiene la Cooperativa a su disposición.

Función General

“Realizar las respectivas captaciones y entregas de dinero y revisar que la información que se entrega sea la correcta.

Funciones Principales

- ❖ Atender al público en las operaciones de depósitos y retiros de dinero.
- ❖ Atender al público en pagos de servicios y otras operaciones de pago.
- ❖ Administrar la caja fuerte de efectivo y custodio de valores.
- ❖ Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes, verificando montos, autenticidad, documentos de soporte, identidad y más aspectos.”⁸⁵

SERVICIO AL CLIENTE E INVERSIONES

Función General

“Atender al público eficientemente con amabilidad, cortesía, para la promoción, desarrollo, difusión, publicidad de los productos financieros y apertura de cuentas, provee de toda información necesaria, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

⁸⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 38,39

Funciones Principales

- ❖ Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos.
- ❖ Realiza las aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema computacional para tenerlos registrados.
- ❖ Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los socios en sus cuentas.
- ❖ Informa al socio sobre la tasa de interés que está dando sobre los créditos, apertura de cuentas de ahorro, servicios financieros y las ventajas de afiliarse a la Cooperativa.
- ❖ Verifica el ingreso de nuevos socios, conciliando el reporte emitido por el sistema con los respaldos o formularios efectuados en el día.
- ❖ Encargad de la Administración de Caja Chica.”⁸⁶

RESPONSABLE DE CRÉDITO

Función General

“Evaluar y analizar las solicitudes de créditos de los asociados aprobando o rechazando, según corresponda; en concordancia al Reglamento de Crédito y más normas internas de la cooperativa.

Funciones Principales

- ❖ Elaborar informes de los créditos.
- ❖ Elaborar solicitudes, pagares y demás documentos necesarios para los créditos.

⁸⁶ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 34,35

- ❖ Revisar los documentos que son presentados por los beneficiados del crédito.
- ❖ Archivar las carpetas de crédito con sus respectivos documentos.”⁸⁷

AGENCIAS

Función General

“Impulsar el desarrollo de la Institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral en la agencia de su responsabilidad.

Funciones Principales

Negocios

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos y captaciones.
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.

Operaciones

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.

⁸⁷ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016. Pág. 36,37

- ❖ Recibir y dar solución a diferentes quejas y reclamos presentados por los socios.”⁸⁸

f. METODOLOGÍA

En el presente trabajo los métodos a utilizarse son:

MÉTODOS

Científico

“El método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación.”⁸⁹ Este método se lo utilizará para recopilar la revisión de literatura, referente a los temas más relevantes del Sistema de Control Interno, las Cooperativas y la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda contribuyendo de esta manera a la problemática planteada en el proyecto.

Analítico

“Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.”⁹⁰ Se diseñará el Ambiente de Control el cual comprenderá la integridad y los valores éticos, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad que aporte significativamente al correcto funcionamiento de la de la Cooperativa luego se elaborará el sistema que comprende la Evaluación de Riesgos como son el Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Operativo y Riesgo Legal.

Sintético

“Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.”⁹¹ Se hará la propuesta en el sistema de las

⁸⁸ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. Año 2016. Pág. 39-42

⁸⁹ BERNAL, César A. Metodología de la investigación. Año 2010. Pág. 59-60

Actividades de Control es decir de las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para los diferentes departamentos de la Cooperativa los mismos que son el Departamento de Contabilidad, Departamento de Cumplimiento, Departamento de Sistemas, Departamento de Riesgos, Departamento Legal, Departamento de Inversiones, Departamento de Crédito y Agencias que coadyuven a asegurar las directrices administrativas para el logro de sus objetivos.

Inductivo

“Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos.”⁹² Este método ayudará a generar Información y Comunicación pertinente en forma y plazo ya sea la comunicación tanto interna como externa que permitirá cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades asignadas, luego se procederá a determinar las Actividades de Monitoreo que incluye evaluaciones permanentes, que serán utilizadas para asegurar el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.

Deductivo

“Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares.”⁹³ Este método permitirá presentar el Diseño de un Sistema de Control Interno y la elaboración de la Discusión, Resultados obtenidos, Conclusiones y Recomendaciones, que aporten al desarrollo de las actividades contables, administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda

^{47, 48, 49} BERNAL, César A. Metodología de la investigación. Año 2010. Pág. 59-60

⁹³ BERNAL, César A. Metodología de la investigación. Año 2010. Pág. 59-60

g. CRONOGRAMA

N°	Actividades	TIEMPO ESTIMADO																																							
		AÑO 2017																AÑO 2018																							
		O c t	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio						
			4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Revisión del Proyecto de Investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																												
2	Pertinencia del Proyecto de Investigación													X																											
3	Revisión Literatura														X																										
4	Aplicación del Sistema de Control Interno															X	X	X	X	X																					
5	Discusión, Conclusiones y Recomendaciones																	X																							
6	Hojas preliminares																			X																					
7	Presentación del Informe Final																				X																				
8	Borrador de Tesis																					X	X	X	X																
9	Correcciones																							X	X	X	X														
10	Gestiones Administrativas																											X	X	X	X	X	X	X	X						
11	Sustentación Final																																				X				

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

PRESUPUESTO:

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL
INGRESOS:		
Aporte de la autora: Yanela Liceth Maza Torres	\$ 1.000,00	
TOTAL DE INGRESOS		\$ 1.000,00
EGRESOS:		
✓ Materiales y suministros de oficina.	\$ 150,00	
✓ Bibliografía.	\$ 80,00	
✓ Impresiones y reproducciones.	\$ 240,00	
✓ Transporte y alimentación.	\$ 100,00	
✓ Empastado y anillados.	\$ 250,00	
✓ Internet.	\$ 80,00	
✓ Gastos imprevistos.	\$ 100,00	
TOTAL DE EGRESOS		\$ 1.000,00

FINANCIAMIENTO

Los gastos que se efectuarán para el desarrollo de la tesis serán financiados en su totalidad por la autora.

i. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ARENS, Alvin A. Varios. Auditoria un enfoque integral. Decimoprimer edición. Pearson Educación. México. 2013.
- ❖ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Ecoe Ediciones. Bogotá .2015.
- ❖ ESTUPIÑÁN, Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera edición. Ecoe Ediciones. Bogotá. 2015.
- ❖ LUNA, Blanco Yanel. Auditoría Integral normas y procedimientos. Segunda Edición. Ecoe ediciones. Bogotá. 2012.
- ❖ MANTILLA, Samuel Alberto, Auditoría del Control Interno. 3ra Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá. 2013.
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Manual de Funciones. 2016.
- ❖ OROZCO MONTAÑO, Edilberto. Control Interno, Auditoría y Aseguramiento Revisoría Fiscal y Gobierno Corporativo. Programa Editorial Universidad del Valle. Cali .2013:
- ❖ ROSALES Chiriboga, Luis Alberto. Sistema Financiero. Segunda edición. Imprefepp. Quito. 2010.
- ❖ ROSALES Chiriboga, Luis Alberto. Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria. Primera edición. Imprefepp. Quito. 2014.
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo LTDA. Reglamento Interno. 2014

- ❖ SANTILLANA, González Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2015.

Páginas web

- ❖ CORDERO, Cueva Fernando. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito. 2011. Art. 23-24-25-26-27-28.

Anexo 2.- Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda.



MANUAL DE FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMIGO Ltda.

Elaborado Por: Cargo:	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia coac. "Crediamigo"
Revisión: Cargo:	<ul style="list-style-type: none">• Gerente
Aprobación:	<ul style="list-style-type: none">• Consejo de Administración.

INDICE:

1. Misión.....	3
2. Visión.....	3
3. Propuesta de Valor.....	3
4. Base Legal.....	4
5. Objetivo.....	4
6. Alcance.....	4
7. Estructura Orgánica.....	4
8. Organigrama Estructural.....	5
9. Organigrama Funcional.....	6
10. Nivel Directivo.....	7
11. Nivel Ejecutivo.....	7
12. Nivel de Control.....	8
13. Nivel de Apoyo.....	8
14. Nivel Operativo.....	8
15. Asamblea General.....	9
16. Consejo de Administración.....	10
17. Consejo de Vigilancia.....	11-12
18. Gerente General.....	13-14
19. Comisión de Educación.....	15
20. Comisión de Asuntos Sociales.....	16
21. Contadora.....	17-19
22. Sistemas.....	20-21
23. Jefe de Negocios u Operaciones.....	22-25
24. Servicio al Cliente e Inversiones.....	26-27
25. Oficial de Crédito.....	28
26. Caja.....	29-31

MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIAMIGO" LTDA.

1. Misión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO" Ltda. Ofrece productos y servicios competitivos para el emprendimiento y desarrollo de nuestros socios, a través de la calidez de su talento humano, fomentando el bienestar y solidaridad de la sociedad.

2. Visión.

CREDIAMIGO Ltda. Es una entidad financiera solvente, rentable y sostenible; que ofrece seguridad, confianza en sus inversiones y financiamiento oportuno, consolidando el desarrollo de sus socios, colaboradores y la colectividad.

3. Propuestas de Valor.

Ser una institución solvente y rentable, que satisface las necesidades financieras de manera oportuna, ofertando productos competitivos, tasas de interés y calidez en la atención al socio y la

4. Base Legal

CREDIAMIGO Obtiene su personería jurídica el 28 de julio del año 2008 mediante acuerdo ministerial N° 11 e inscrita en el Registro de Cooperativas con el N° 7222 de la misma fecha, del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

5. Objetivo

Definir de qué forma está organizada la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crediamigo" Ltda. a través de un instrumento que permita a las unidades directivas, ejecutivas, operativas y de apoyo las relaciones que existen entre autoridad, supervisión y coordinación para determinar sus responsabilidades y principales funciones de sus integrantes.

6. Alcance

Este manual es de uso exclusivo del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO" Ltda.

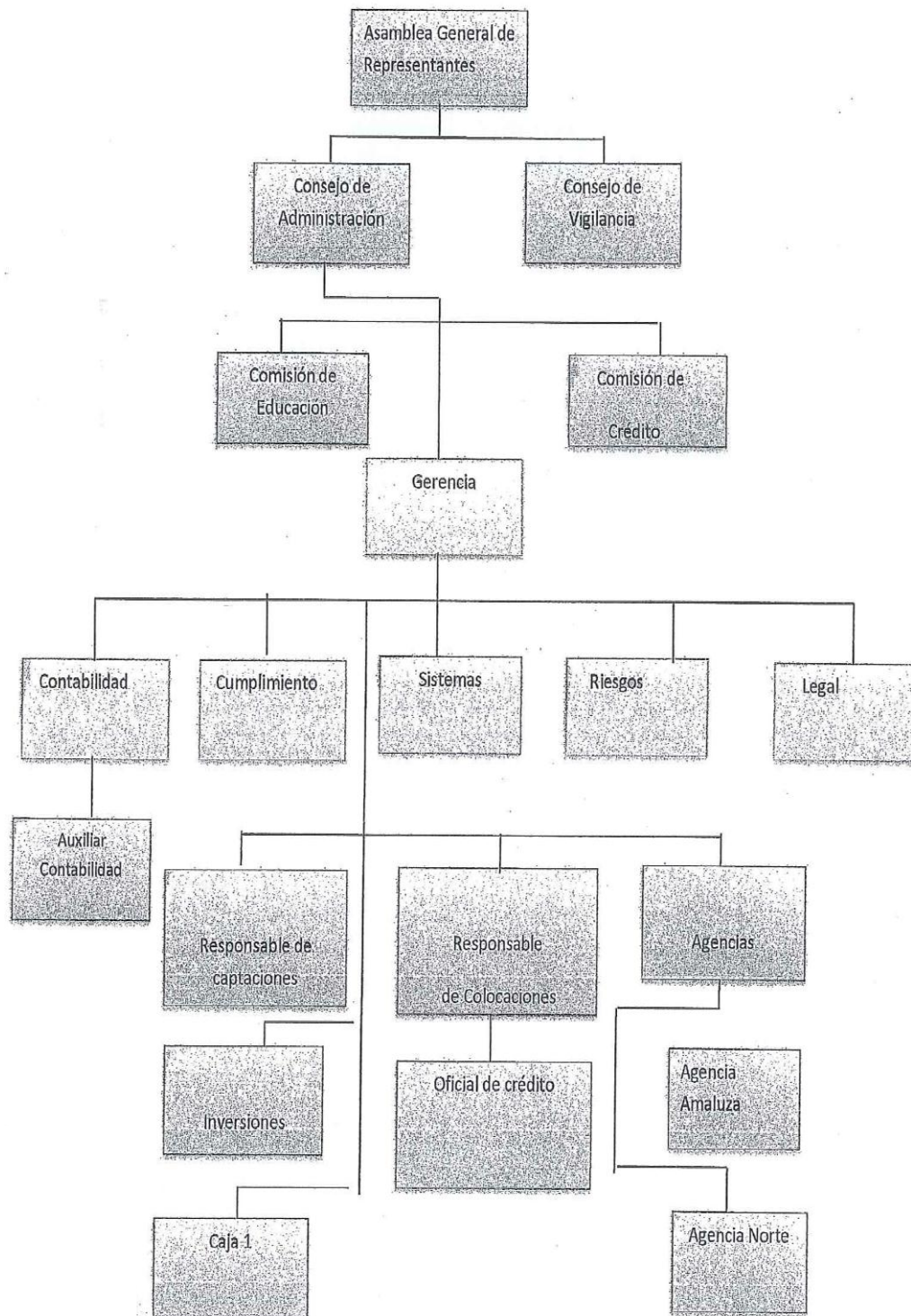
7. Estructura Orgánica.

De conformidad con la Estructura Organizativa de la Cooperativa, se encuentra establecida por los siguientes niveles:

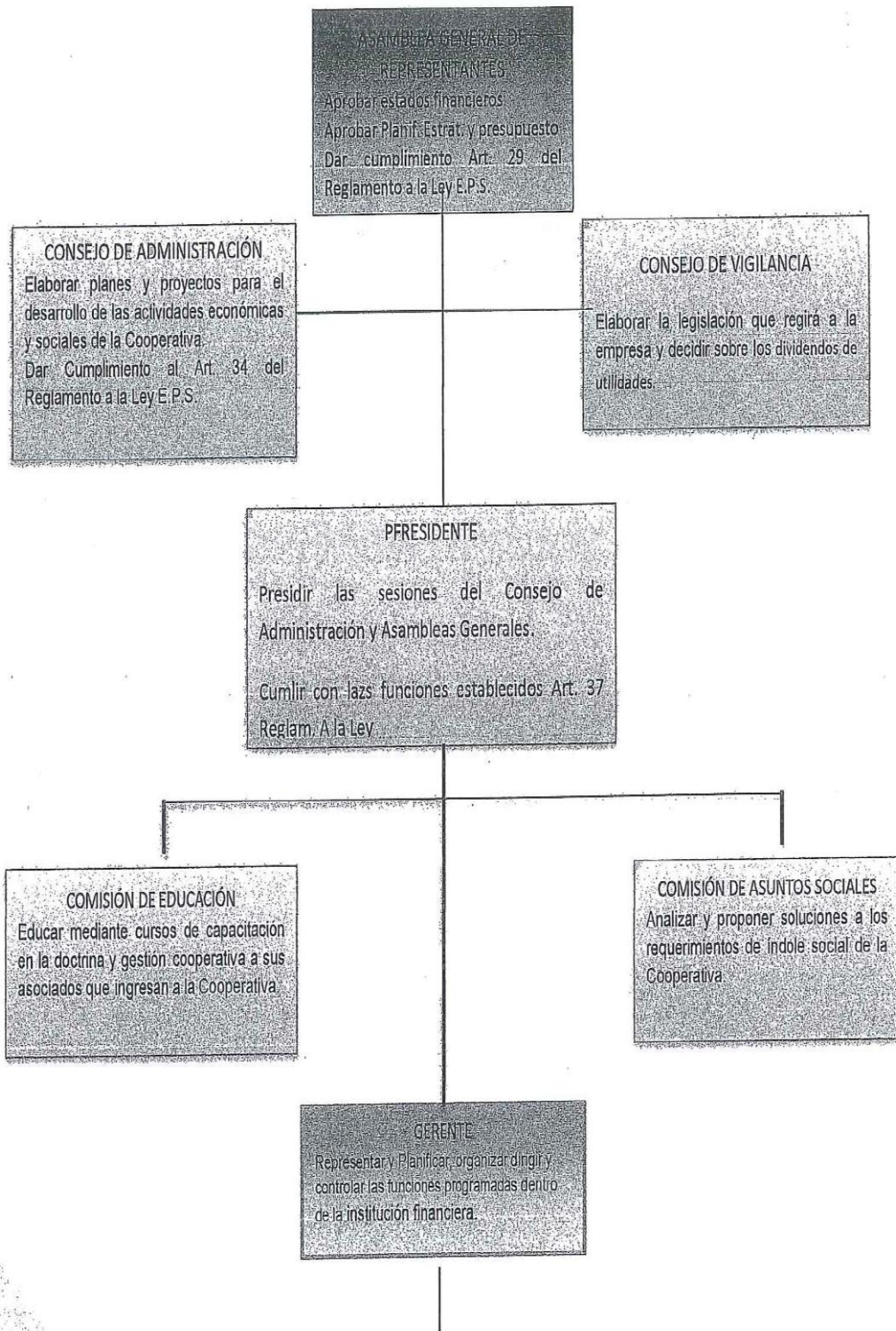
- ✓ Nivel Directivo.
- ✓ Nivel de Control.
- ✓ Nivel Ejecutivo
- ✓ Nivel de Apoyo.
- ✓ Nivel Operativo.

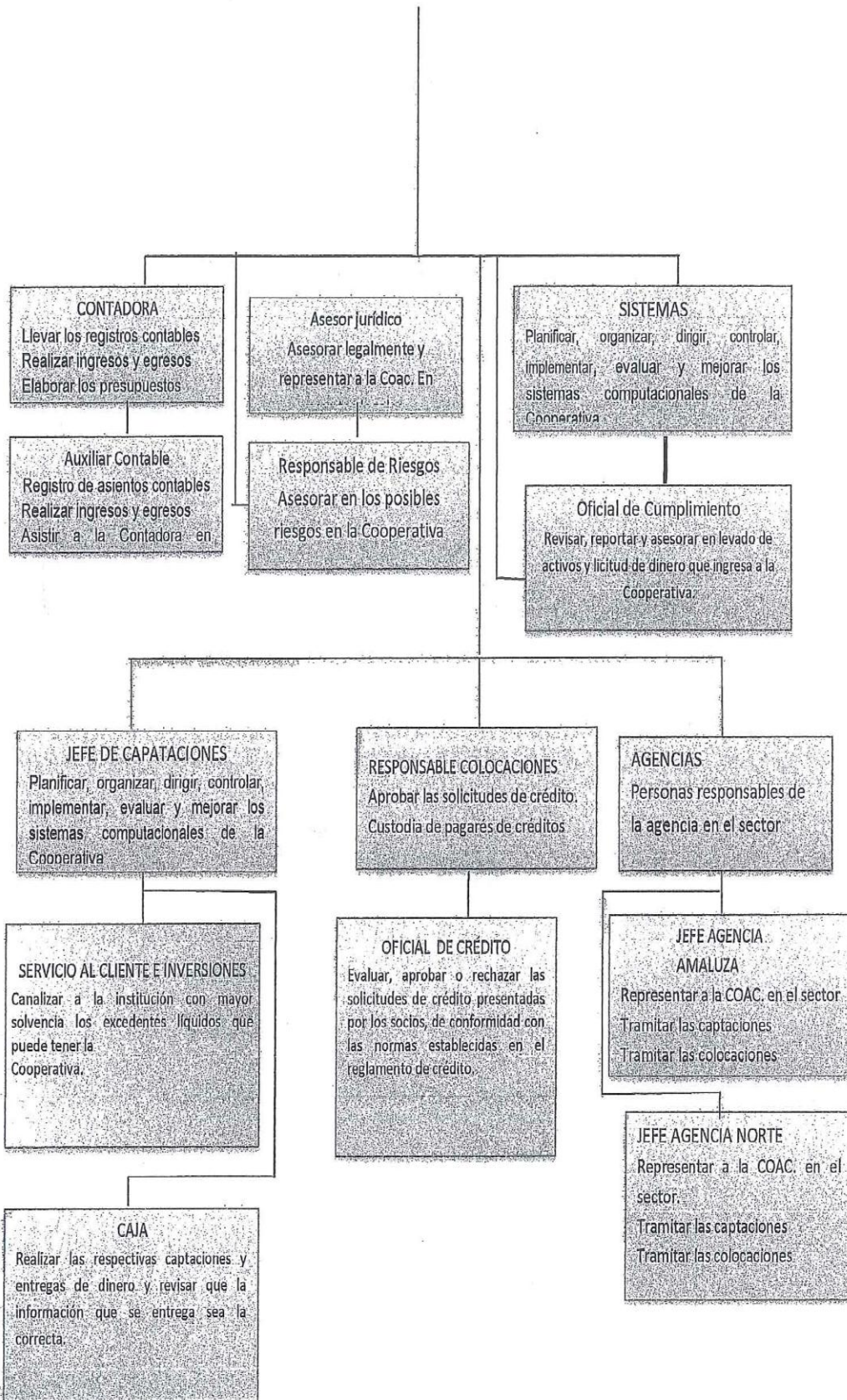
La relación entre los niveles esta dado en el presente organigrama estructural:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOP. DE A.C. "CREDIAMIGO" Ltda.



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIAMIGO LTDA"





NIVEL DIRECTIVO

Es el máximo nivel de mando de la Cooperativa. Su actividad primordial es el de contribuir con el logro de los objetivos, con resultados administrativos, de negocios y operativos de la Institución, estableciendo políticas, normas Institucionales que orienten de la mejor manera la gestión, evaluación y control de la Cooperativa, este nivel está conformado por:

- ✓ Asamblea General de representantes.
- ✓ Consejo de Administración.
- ✓ Consejo de Vigilancia.
- ✓ Comisión de Educación.
- ✓ Comisión de Asuntos Sociales.

NIVEL EJECUTIVO

Este nivel jerárquico está constituido con la finalidad de implementar estrategias, políticas, normas de la gestión operativa y administrativa de la Cooperativa con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos tanto como la misión y visión. Este nivel está conformado por:

- ✓ Gerencia

NIVEL DE CONTROL

Este nivel es el encargado de la supervisión administrativa y operativa de la Institución, tiene a su cargo la planificación de estrategias y procedimientos de control con la finalidad de salvaguardar los recursos de la Cooperativa. Está conformado por:

- ✓ Consejo de Vigilancia.
- ✓ Auditoria externa
- ✓ Auditoria Interna

NIVEL DE APOYO

Este nivel facilita a los niveles antes mencionados el soporte técnico, administrativo, logístico y de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de sus funciones y de entregar los servicios que demandan nuestros asociados, el cual se encuentra conformado por:

- ✓ Contabilidad.
- ✓ Sistemas.
- ✓ Área legal
- ✓ Área de riesgos
- ✓ Área de Cumplimiento

NIVEL OPERATIVO.

Ejecuta actividades para el cumplimiento de objetivos operativos establecidos y de coordinación administrativa y técnica de la cooperativa, es decir en este nivel se plantea como debe realizarse las actividades que se desarrollan o el servicio que presta la institución. El presente nivel jerárquico se encuentra integrado por:

- ✓ Responsable de captaciones
- ✓ Caja.
- ✓ Servicio al Cliente e inversiones.
- ✓ Responsable de Crédito.
- ✓ Agencias.

Funciones

CÓDIGO: 001
TÍTULO DE PUESTO: Asamblea General de Representantes
NIVEL: Directivo.
NATURALEZA DE TRABAJO: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprobar y reformar Estatutos, los reglamentos, resoluciones y decide sobre los asuntos de mayor importancia. Las resoluciones que ésta tome, son obligatorias para todos los socios, tanto presentes como ausentes.

TAREAS TÍPICAS:

- ❖ Conocer y Aprobar el plan Operativo anual y presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- ❖ Elegir y remover con causa legal y justa a los miembros directivos.
- ❖ Solucionar sobre la distribución de los excedentes del ejercicio, la constitución de reservas y la capitalización de las utilidades en el marco de lo prescrito en los estatutos.
- ❖ Conocer y aprobar estadosm financieros semestrales e informes relativos a la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito; aprobarlos o rechazarlos.
- ❖ Dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 29 del Reglamento a la Ley de Economía Popular y solidaria.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Legislar las políticas de la organización, para ello debe tener la calidad de socio legalmente reconocido.

REQUISITO:

- ❖ Ser representante de la Cooperativa
- ❖ Título de ingenieros en Banca y Finanzas, Ingenieros Comerciales, contador, economía o tener experiencia en Cooperativismo.

EXPERIENCIA:

- ❖ Mínimo de un año en funciones similares.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: Gerente

CÓDIGO: 002

TÍTULO DE PUESTO: Consejo de Administración

NIVEL: Directivo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Definir las Políticas institucionales.
- ❖ Dirigir y supervisar la gestión Cooperativa, en el marco de los objetivos, procurando su permanente desarrollo en el contexto del ámbito de acción.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Decidir sobre la admisión, retiro o expulsión de los socios.
- ❖ Nombrar al gerente y empleados departamentales de la Cooperativa, previo concurso de merecimiento y oposición.
- ❖ Determinar el plazo para la entrega de los haberes de un socio que se retire de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- ❖ Recomendar a la Asamblea General la distribución de excedentes y pago de intereses sobre los Certificados de Aportación, de conformidad con los Estados Financieros.
- ❖ Dictaminar: las políticas, Reglamentos Internos, Orgánico Funcional, de crédito y las demás normas internas, basados en lo establecido en la Ley y en este manual o reglamento, las mismas que podrán ser reformadas y/o revisadas según sus necesidades.
- ❖ Aprobar: Plan Operativo, Plan Estratégico y presupuesto anual y sus respectivos modificaciones y ponerlos a consideración para su aprobación en la Asamblea general.
- ❖ Conocer los informes financieros que presente el gerente general en relación con la entidad, riesgos y su impacto patrimonial, así como también el cumplimiento del plan estratégico, anual, presupuesto, y tomar las decisiones que estime apropiadas.
- ❖ Sancionar a los socios que incumplan y/o violen disposiciones internas como ley y reglamentación, conocer en primera instancia la exclusión o expulsión de socios previa a la ratificación de la Asamblea general.

CARACTERISTICAS

DE CLASE:

- ❖ Conocimiento de alta dirección.
- ❖ Conocimiento de la legislación Ecuatoriana.
- ❖ Calidad Total.
- ❖ Conocimientos de tributación.

REQUISITO:

- ❖ Título de ingeniero en Banca y Finanzas, Comercial, Economista, contabilidad.
- ❖ Representante de la Asamblea General.

EXPERIENCIA:

- ❖ Mínimo de un dos años en funciones similares

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: Gerente

CÓDIGO: 003

TÍTULO DE PUESTO: Consejo de Vigilancia

NIVEL: Directivo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Coordinar con los demás organismos directivos de la entidad y con la Gerencia para desempeñar adecuada y eficazmente su labor de control.
- ❖ Este cuerpo directivo interno será el encargado de velar por el control interno de la cooperativa, en temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos, está integrado por tres vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos todos por la asamblea general de representantes de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Elecciones vigente para este caso, de preferencia se considerará aquellos miembros que tengan conocimientos referentes al negocio y giro que realiza la cooperativa. Podrán asistir a sesiones organizadas por este Consejo, el gerente con derecho a voz y no a voto, pudiendo ser invitados otros funcionarios de ser necesarios.

TAREAS TÍPICAS:

- ❖ Precautelar los intereses de los socios y de la cooperativa mediante acciones de control en la administración y gestión operacional
- ❖ Velar por que, los funcionarios cumplan sus deberes sin abusar de sus atribuciones; basándose en el Reglamento Interno de la entidad y en las resoluciones internas.
- ❖ Elaborar y presentar por escrito a la Asamblea General, los informes relacionados a su función de control, básicamente sobre la gestión económica – financiera, estados financieros, reclamos entre otros.
- ❖ Coordinar la implementación y aplicación de un sistema de control interno que establezca mecanismos de control preventivo y concurrente sobre los eventos económicos – financieros que realiza la cooperativa.
- ❖ Cumplir en la cooperativa las funciones establecidas en la ley y su Reglamento, en lo referente a comités de auditoría de las instituciones cooperativistas de Economía Popular Solidaria, el Estatuto Social y demás normativas emitidas para el caso.
- ❖ Informar a la asamblea general sus actividades y gestión efectuada en calidad de organismo directivo de control, en los campos de cumplimiento acerca de presupuesto, planes operativos, resoluciones de aplicación obligatoria y gestión de los vocales del consejo de administración y del gerente, observando que no utilicen sus condiciones para beneficio propio o familiar.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Ejercer control sobre los eventos económicos que realice la entidad, la actividad crediticia verificando el beneficio social y económico de sus resultados, comprobación de registros y documentos contables.

REQUISITO:

- ❖ Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

EXPERIENCIA:

❖ Mínimo de un dos años en funciones similares

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: Gerente

CODIGO: 004

TITULO DE PUESTO: Gerente General.

NIVEL: Directivo-Ejecutivo

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la empresa a fin de lograr los objetivos propuestos. Supervisar, guiar y planificar el proceso de comercialización de la empresa.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Planificar la gestión de la Cooperativa.
- ❖ Organizar en forma coordinada los recursos y materiales, técnicas y humanas.
- ❖ Ejecutar el plan operativo anual.
- ❖ Controlar la ejecución del plan para realizar los ajustes correspondientes.
- ❖ Seleccionar: El personal idóneo para que trabaje en la Cooperativa.
- ❖ Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- ❖ Presentar al Consejo de Administración para su aprobación el Plan Estratégico, Manuales, reglamentos y cualquier otro tipo de reforma.
- ❖ Responder por la situación de la administración, operatividad y situación financiera de la Cooperativa, informando al Consejo de Administración.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas por la Asamblea General y Consejo de Administración.
- ❖ Administrar el talento Humano.
- ❖ Contratar, remover o sancionar al talento humano de la Cooperativa en base a las reglamentos, normativas y leyes vigentes como fijar

remuneraciones.

- ❖ Suministrar todo tipo de información que soliciten los socios, representantes u organismos de la Institución así como organismos de control de acuerdo a la ley.
- ❖ Presentar el informe anual de gestiones a las Asamblea General de Socios y Consejo de Administración.
- ❖ Elaborar, mantener y supervisar los controles y procedimientos adecuados para mejorar el control interno de la Institución.
- ❖ Delegar o revocar delegaciones a funcionarios de la Cooperativa.
- ❖ Presidir Comité de Crédito.
- ❖ Establecer normas que considere para una buena administración y mejora de resultados que considere necesarios los cuales serán conocidos y aprobados por el Consejo de Administración.
- ❖ Establecer e informar las tasas de interés activas y pasivas en base a los lineamientos establecidos.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones que los organismos de control emitan.
- ❖ Elaborar las planificaciones y reglamentos en beneficio de la Cooperativa.
- ❖ Coordinar la planificación Institucional estratégica y Plan Operativo Anual.
- ❖ Responder por la marcha administrativa y financiera de la Cooperativa.
- ❖ Efectuar análisis para sugerir, aplicar y mejorar en la gestión financiera de la Cooperativa.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las normas y más reglamento vigentes.
- ❖ Controlar el desarrollo de las actividades planificadas.
- ❖ Tomar decisiones en forma oportuna y adecuada en el manejo administrativo de la Cooperativa.
- ❖ Presentar informes de las áreas y departamentos a la Asamblea General de Socios.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ El puesto requiere de formación en administración de empresas, con criterio formado, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando, así como de la

empresa en general.



REQUISITO:

- ❖ Título profesional de cuarto nivel acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Ingeniero en Administrador de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Economista o carreras afines.

EXPERIENCIA:

- ❖ De 5 a 7 años o más en actividades similares. (Instituciones Financieras)

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Gerente

CODIGO: 006

TITULO DE PUESTO: Comisión de Educación

NIVEL: Directivo (Temporal).

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Educar mediante cursos de capacitación en la doctrina y gestión cooperativa a sus asociados que ingresan y son parte de la Cooperativa.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Realizar el presupuesto para los cursos de educación Cooperativa.
- ❖ Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización;
- ❖ Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa, para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismos y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras;
- ❖ Mantener directa y constante relación con los líderes locales e instructores especializados para cumplir con la programación y difusión del Sistema Cooperativo;
- ❖ Utilizar los medios de comunicación social de la Cooperativa y locales,

para cumplir con los objetivos propuestos;

- ❖ Coordinar con los Organismos de Integración y Servicios nacionales e internacionales para la ejecución de programas especiales de educación cooperativa;
- ❖ Editar boletines informativos, periódicos y otros medios de información para los asociados;
- ❖ Elaborar y publicar la Memoria Anual, conjuntamente con el Consejo de Administración, la misma que será entregada a los socios con quince días de anticipación a la realización de la Asamblea Anual; y
- ❖ Las demás funciones acordes con la naturaleza del organismo, enmarcadas en la normatividad vigente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad por el adecuado manejo de los cursos de capacitación de Educación Cooperativa a los socios.
- ❖ Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.

REQUISITO:

Título de tercer nivel

Ser elegido miembro de la comisión de educación.

EXPERIENCIA:

- ❖ Mínimo de uno a dos años en funciones similares

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Gerente.

CÓDIGO: 006

TÍTULO DE PUESTO: Comisión de Asuntos Sociales

NIVEL: Directivo (Temporal)

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Analizar y proponer soluciones a los requerimientos de índole social de

la Cooperativa.
<p>TAREAS TÍPICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar el presupuesto para la organización de asuntos sociales referentes a la Cooperativa; ❖ Nombrar a su presidente y secretario del seno de su organización; ❖ Programar y coordinar la ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos en los que participe directa e indirectamente la Cooperativa; ❖ Coordinar con el Consejo de Administración y demás instancias la preparación de las Asambleas Generales; y, ❖ Las demás funciones acordes con la naturaleza del organismo enmarcadas en la normatividad vigente.
<p>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Responsabilidad por la adecuada administración de los asuntos sociales de la Cooperativa. ❖ Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión. <p>REQUISITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Título de tercer nivel. <p>EXPERIENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mínimo de uno a dos años en funciones similares.

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La gerencia

CÓDIGO: 007
TÍTULO DE PUESTO: Auxiliar contable
NIVEL: Apoyo.
<p>NATURALEZA DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar labores de contabilidad así como brindar asistencia directa a la Contadora de la empresa y manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, ejecutar operaciones contables.

TAREAS TÍPICAS:

- ❖ Llevar manejo de registros contables y auxiliares.
 - ❖ Elaborar informes y estados financieros.
 - ❖ Organizar y mantener actualizados los mayores generales de las cuentas del balance.
 - ❖ Colaborar en las actividades de planificación del área administrativa y financiera.
 - ❖ Elaborar nóminas de pago, planillas de aportes al IESS y liquidación de impuesto a la renta del personal de la COA. CREDIAMIGO.
 - ❖ Organizar y mantener el archivo de documentos contables, según las disposiciones y normas pertinentes.
 - ❖ Llevar los registros contables y extracontables de los inventarios de bienes.
 - ❖ Llevar y mantener actualizado el registro de contratos, garantías, obligaciones y otros compromisos financieros.
 - ❖ Colaborar en la realización de tareas administrativas por disposición de la Coordinación Administrativa y Financiera.
 - ❖ Las labores que le asigne el Director Financiero.
-
- ❖ Preparar y registrar todos los libros contables
 - ❖ Elaborar los estados financieros de la cooperativa.
 - ❖ Llevar un adecuado control y manejo financiero, a fin que los fondos sean administrados con eficiencia.
 - ❖ Ejecutar el análisis financiero, aplicando los índices financieros para la toma de decisiones.
 - ❖ Llevar el control diaria de la cuenta caja - bancos.
 - ❖ Elaborar y presentar diariamente los reportes financieros a la gerencia.
 - ❖ Controlar a las cajeras diario sobre los depósitos y retiros de la cooperativa.
 - ❖ Revisar y mantener control pormenorizado de las cuentas bancarias de la Institución.
 - ❖ Realizar regulaciones contables.
 - ❖ Realizar las revisiones de las declaraciones de impuestos, conciliaciones mensuales activos, pasivos y patrimonio.
 - ❖ Preparar el archivo mensual de estados financieros.
 - ❖ Revisar órdenes de compra, anticipos de sueldos, reposiciones de caja

chica y contabilizaciones diarias.

- ❖ Elaborar y mantener control pormenorizado de las cuentas por cobrar y otros archivos calificados como de riesgo.
- ❖ Administrar los pagos y anticipos a proveedores.
- ❖ Manejo del archivo contable.
- ❖ Realizar declaraciones mensuales del IVA e impuesto a la renta.
- ❖ Conciliar mensualmente las cuentas por retenciones fiscales, contribuciones e impuestos.
- ❖ Contabilizar las declaraciones de impuestos.
- ❖ Realizar y preparar anexos tributarios.
- ❖ Control de facturación frente a las cuentas de ingreso.
- ❖ Realizar contabilizaciones por faltantes de caja, sobrantes, transferencias, depósitos etc.
- ❖ Realizar y mantener control pormenorizado de gastos.
- ❖ Realizar contabilización de las planillas, aportes y créditos del IESS
- ❖ Realizar control diario de las cuentas de ingreso.
- ❖ Realizar la provisión por calificación de activos de riesgo y demás por este concepto.
- ❖ Realizar ajustes por cuentas contingentes y de orden.
- ❖ Realizar cierre contables, diario, semanal mensual, semestral y anual.
- ❖ Acreditaciones por pagos de salarios a empleados y trabajadores.
- ❖ Presentar informe mensual sobre el balance general y estado de pérdidas y ganancias.
- ❖ Analizar la liquidez de la Institución.

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Requiere de formación de Contabilidad y Auditoría, con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando, así como de la empresa en general y agilidad en la ejecución de los trámites.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional de ingeniería en contabilidad
- ❖ Relaciones humanas
- ❖ Conocimiento en computación

EXPERIENCIA:

- ❖ De uno a tres años en funciones similares.

CÓDIGO: 008**TITULO DE PUESTO:** Contadora**NIVEL:** Apoyo.**NATURALEZA DE TRABAJO:**

- ❖ Realizar labores de contabilidad así como brindar asistencia directa a la Administración de la empresa y manejar y tramitar documentos e información confidencial de la empresa, ejecutar operaciones contables y realizar el análisis financiero.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Programar y organizar las actividades de contabilidad.
- ❖ Establecer procedimientos de consolidación de información contable y activos fijos.
- ❖ Proponer reformas y mantener actualizado el manual específico de contabilidad y la reglamentación afines.
- ❖ Dirigir el manejo de registros contables y auxiliares.
- ❖ Elaborar informes y estados financieros.
- ❖ Organizar y mantener actualizados los mayores generales de las cuentas del balance.

- ❖ Presentar al Director Financiero informes periódicos sobre la información contable.
 - ❖ Formular los informes y estados financieros requeridos internamente y por los organismos de control, someterlos a conocimientos de las autoridades correspondientes y efectuar el control previo.
 - ❖ Elaborar análisis financiero a los diferentes Balances de la Institución.
 - ❖ Preparar y emitir los comprobantes para el pago de las obligaciones legalmente contraídas.
 - ❖ Colaborar en las actividades de planificación del área administrativa y financiera.
 - ❖ Organizar y efectuar el registro contable de todas las operaciones y transacciones económicas de la Organización, de acuerdo a principios contables de general aceptación y normas aplicables.
 - ❖ Preparar la información necesaria para la elaboración de la proforma presupuestaria de la cooperativa
 - ❖ Elaborar nóminas de pago, planillas de aportes al IESS y liquidación de impuesto a la renta del personal de la COA. CREDIAMIGO.
 - ❖ Organizar y mantener el archivo de documentos contables, según las disposiciones y normas pertinentes.
 - ❖ Llevar los registros contables y extracontables de los inventarios de bienes.
 - ❖ Llevar y mantener actualizado el registro de contratos, garantías, obligaciones y otros compromisos financieros.
 - ❖ Colaborar en la realización de tareas administrativas por disposición de la Coordinación Administrativa y Financiera.
 - ❖ Las labores que le asigne el Director Financiero.
-
- ❖ Preparar y registrar todos los libros contables
 - ❖ Elaborar los estados financieros de la cooperativa.
 - ❖ Llevar un adecuado control y manejo financiero, a fin que los fondos sean administrados con eficiencia.
 - ❖ Ejecutar el análisis financiero, aplicando los índices financieros para la toma de decisiones.
 - ❖ Llevar el control diaria de la cuenta caja - bancos.
 - ❖ Elaborar y presentar diariamente los reportes financieros a la gerencia.
 - ❖ Controlar a las cajeras diario sobre los depósitos y retiros de la cooperativa.
 - ❖ Revisar y mantener control pormenorizado de las cuentas bancarias de

la Institución.

- ❖ Realizar regulaciones contables.
- ❖ Realizar las revisiones de las declaraciones de impuestos, conciliaciones mensuales activos, pasivos y patrimonio.
- ❖ Preparar el archivo mensual de estados financieros.
- ❖ Revisar órdenes de compra, anticipos de sueldos, reposiciones de caja chica y contabilizaciones diarias.
- ❖ Elaborar y mantener control pormenorizado de las cuentas por cobrar y otros archivos calificados como de riesgo.
- ❖ Administrar los pagos y anticipos a proveedores.
- ❖ Manejo del archivo contable.
- ❖ Realizar declaraciones mensuales del IVA e impuesto a la renta.
- ❖ Conciliar mensualmente las cuentas por retenciones fiscales, contribuciones e impuestos.
- ❖ Contabilizar las declaraciones de impuestos.
- ❖ Realizar y preparar anexos tributarios.
- ❖ Control de facturación frente a las cuentas de ingreso.
- ❖ Realizar contabilizaciones por faltantes de caja, sobrantes, transferencias, depósitos etc.
- ❖ Realizar y mantener control pormenorizado de gastos.
- ❖ Realizar contabilización de las planillas, aportes y créditos del IESS
- ❖ Realizar control diario de las cuentas de ingreso.
- ❖ Realizar la provisión por calificación de activos de riesgo y demás por este concepto.
- ❖ Realizar ajustes por cuentas contingentes y de orden.
- ❖ Realizar cierre contables, diario, semanal mensual, semestral y anual.
- ❖ Acreditaciones por pagos de salarios a empleados y trabajadores.
- ❖ Presentar informe mensual sobre el balance general y estado de pérdidas y ganancias.
- ❖ Analizar la liquidez de la Institución.

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Requiere de formación de Contabilidad y Auditoría, con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando, así como de la empresa en general y agilidad en la ejecución de los trámites.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional de ingeniería en contabilidad
- ❖ Relaciones humanas
- ❖ Conocimiento en computación

EXPERIENCIA:

- ❖ De uno a tres años en funciones similares.

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Gerente.

CÓDIGO: 009

TÍTULO DE PUESTO: Sistemas

NIVEL: Apoyo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los sistemas computacionales de la Cooperativa, además mediante su gestión apoya en la prestación oportuna de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus clientes.

TAREAS TÍPICAS:

- ❖ Elaborar el presupuesto de s dependencia en base a las nuevas actualizaciones de hardware y software y según las necesidades de la

Cooperativa.

- ❖ Realizar y mantener actualizado el Manual Funcional del área de Tecnología.
- ❖ Presentar reportes periódicos de las actividades realizadas a la Gerencia General.
- ❖ Brindar asesoramiento a la Gerencia General y Directivos sobre y implementación de nuevos sistemas, métodos o procedimientos técnicos que deberá tenerse en cuenta para una adecuada administración.
- ❖ Responsable absoluto de la administración lógica de la Cooperativa.
- ❖ Implementar políticas tecnológicas aprobadas.
- ❖ Dirigir el funcionamiento del área tecnológica con la finalidad de satisfacer las diferentes necesidades de la Cooperativa a corto y largo plazo.
- ❖ Apoyar a la Gerencia para las diferentes necesidades de la Cooperativa en lo que respecta a información y equipo necesario para lograr los objetivos.
- ❖ Dar mantenimiento a los diferentes equipos de la Institución.
- ❖ Realizar la administración de los servidores.
- ❖ Administrar y configurar los equipos de telecomunicaciones.
- ❖ Realizar mantenimiento adecuado a la red.
- ❖ Administrar las cuentas de correo electrónico e internet.
- ❖ Monitorear el estado y los accesos de red.
- ❖ Detectar y prevenir el acceso de intrusos a la red.
- ❖ Sugerir políticas de seguridad informática.
- ❖ Administrar y mantener la Base de datos.
- ❖ Planificar y prever el crecimiento de la base de datos.
- ❖ Supervisar e informar acerca de la integridad de la información que se genera y se manipula en la base de datos.
- ❖ Verificar la integridad de datos.
- ❖ Definir controles de acceso de datos.
- ❖ Asegurar el mayor tiempo la disponibilidad de la base de datos.

- ❖ Almacenar y resguardar respaldos.
- ❖ Dar soporte y mantenimiento a los servidores.
- ❖ Determinar diferencias entre anexos de la información y Balances.
- ❖ Apoyar a diferentes áreas en el manejo del paquete office.
- ❖ Detectar y corregir fallas en los equipos de los usuarios.
- ❖ Es el encargado del buen funcionamiento de los equipos.
- ❖ Analizar sistemas de información.
- ❖ Organizar procedimientos de controles de datos.
- ❖ Elaborar y administrar el portal web de la Institución.
- ❖ Administrar claves de usuarios.
- ❖ Gestionar y administrar claves de Burós de Crédito.
- ❖ Las demás dispuestas por el Jefe inmediato.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad Funcional: Por la correcta Administración del Sistema Informático de la Cooperativa, redes y computadoras.
- ❖ Responsabilidad Valores y Documentos: Por programas, computadoras, documentos de reportes, custodia de respaldos de información de la Cooperativa, manuales de sistemas, reglamento, funciones laborales de su personal, formularios de uso de su departamento, Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Ingeniero en Sistemas o afines.

EXPERIENCIA:

- ❖ De 2 a 3 años o más en actividades similares (Finanzas)

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Los Autores

CODIGO: 040

TITULO DE PUESTO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

NIVEL: Apoyo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles en el manejo de dinero relacionados a lavado de activos y la licitud y procedencia del dinero.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Proteger a la entidad del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo;
- ❖ b) Proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo;
- ❖ c) Cuidar que la entidad cumpla en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes;
- ❖ d) Verificar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo;
- ❖ e) Recomendar políticas, procedimientos y estrategias a las autoridades; a la administración; y a los distintos procesos de la entidad para fortalecer el control interno en la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo. Dichas recomendaciones serán específicas y se entregarán por escrito a los respectivos responsables de los procesos con copia al Comité de Cumplimiento;
- ❖ f) Elaborar, actualizar y someter a conocimiento del Comité de Cumplimiento, el Código de Ética y el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos incluido el Terrorismo;
- ❖ g) Poner en conocimiento de la entidad el manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos y sus modificaciones y, asesorar a las distintas áreas de la entidad sobre la implementación de los procedimientos correspondientes;
- ❖ h) Elaborar, bajo los parámetros que establezca la Superintendencia, el plan de trabajo para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, someterlo a aprobación del Consejo de Administración o del Directorio en el caso de la Corporación, y ponerlo en conocimiento de la Superintendencia, hasta el 31 de diciembre del año anterior a su ejecución;
- ❖ Monitorear permanentemente las transacciones que se realizan en la entidad, a fin de detectar oportunamente la existencia de operaciones inusuales e injustificadas;
- ❖ j) Conocer los reportes de administradores y funcionarios sobre posibles inusualidades no justificadas y analizarlos para determinar la necesidad de elaborar reportes de operaciones inusuales e injustificadas para la Unidad de Análisis Financiero:

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad Funcional: Por la correcta Administración del cumplimiento de normas.
- ❖ Responsabilidad Valores y Documentos: Responsable por el cumplimiento de la Ley del Lavado de activos y financiamiento de riesgos.

REQUISITO: Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Ingeniero en contabilidad, administración, economía o banca y finanzas..

EXPERIENCIA:

- ❖ De 2 a 3 años o más en actividades similares (Finanzas)

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Los Autores

CÓDIGO: 011

TITULO DE PUESTO: RESPONSABLE DE RIESGOS

NIVEL: Apoyo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Planificar, organizar, dirigir, controlar, implementar, evaluar y mejorar los controles de los diferentes riesgos a la que esta expuesta la Cooperativa.

TAREAS TIPICAS:

1. Elaborar y poner a consideración del Comité de Administración Integral de Riesgos
 - a. Propuestas de políticas y procesos y estrategias para la administración de riesgos.
 - b. Las propuestas de políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos.
 - c. Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos.
 - d. El informe sobre la calificación de activos de riesgo, emitido de forma trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre, 31 de diciembre.
 - e. El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios.

- f. La matriz de riesgos.
 - g. Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos.
 - h. El manual de administración integral de riesgos.
 - i. El plan de contingencia de liquidez.
2. Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.
 3. Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.
 4. Levantar y custodiar las actas de las sesiones del CAIR
 5. Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar de manera eficiente metodologías propias de administración del riesgo.
 6. Implementar estrategias de comunicación en toda a la entidad a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos
 7. Las demás que determine el CAIR.

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad Funcional: Por la correcta Administración de los riesgos a la que esta expuesta la Cooperativa.
- ❖ Responsabilidad Documentos: Velar por la implementación y cumplimiento de normas en la Cooperativa.

REQUISITO: Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Ingeniero en contabilidad, administración, economía o banca y finanzas..

EXPERIENCIA:

- ❖ De 4 años o más en actividades similares (Riesgos)

Fuente: Investigación directa

CODIGO: 012

TITULO DE PUESTO: Jefe de Negocios u Operaciones

NIVEL: Operativo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Impulsar el desarrollo de la Institución y gestionar los recursos humanos

y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral. Brindar apoyo a la Institución mediante la entrega de servicios generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

TAREAS TÍPICAS:**NEGOCIOS:**

- ❖ Participar en la planificación estratégica.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.
- ❖ Cumplir y evaluar el cumplimiento de metas en caso de ser establecidos por la Gerencia General.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de captaciones.
- ❖ Brindar asesoramiento personalizado a los socios en cuanto a las oportunidades de ahorro al momento de la venta de los productos financieros.
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.
- ❖ Administrar la bóveda de la Cooperativa.
- ❖ Proponer mejoras en los reglamentos, normas y productos crediticios y de inversión.
- ❖ Realizar transferencias de encajes o de abonos de créditos cuando sea necesario.
- ❖ Realizar bloqueos y desbloqueos de fondos que por concepto de crédito debe realizarse.

- ❖ Brindar atención de calidad a los socios, suministrando todo tipo de información necesario sobre los productos y servicios, costos, políticas y condiciones de las operaciones de crédito y captaciones.
- ❖ Direccionar los trámites de constitución y cancelación de hipotecas.
- ❖ Establecer, elaborar y presentar a la Gerencia General los informes semanales de recuperación de cartera, el plan de visitas para recuperación y concesión de crédito.
- ❖ Establecer, elaborar y presentar a la Gerencia General los informes semanales de las visitas realizadas para obtener nuevas inversiones y socios.

OPERACIONES:

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Dar apoyo y asistencia a la Gerencia en las diferentes áreas operativas.
- ❖ Llevar control y cumplimiento del Manual para la prevención de lavado de activos.
- ❖ Velar por que todas las transacciones contables realizadas en las áreas operativas sean realizadas con transparencia y se encuentren debidamente respaldadas.
- ❖ Realizar el monitoreo diario de todos los reversos por notas de crédito, debito, créditos e inversiones.
- ❖ Monitorear y verificar el cuadro de caja y bóveda.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.
- ❖ Realizar un control diario de la cartera con las provisiones por intereses.
- ❖ Supervisar las aperturas, actualizaciones, cancelaciones, activaciones y cierres de cuentas sujetándose a las políticas internas y normativas

vigentes.

- ❖ Supervisar las aperturas, renovaciones y cancelaciones de Depósitos a Plazo Fijo que sean a vencimiento o anticipadas sujetándose a las políticas de la Cooperativa y normativas vigentes.
- ❖ Realizar bloqueos y desbloqueos.
- ❖ Llevar un control diario de las aperturas, renovaciones y cancelaciones de los depósitos a plazo fijo.
- ❖ Realizar los diferentes desembolsos los créditos, cambio de cheques y compra de cartera en base a las resoluciones adoptadas por Comité de Crédito.
- ❖ Llevar control pormenorizado de los cheques, compra de cartera y créditos.
- ❖ Recuperar diariamente los cambios de cheques.
- ❖ Revisar la documentación de créditos previo el desembolso.
- ❖ Posterior al desembolso establecer correctamente el file de crédito.
- ❖ Establecer cronograma diario de desembolsos coordinando con el área de negocios y disponibilidad de la Cooperativa.
- ❖ Receptar firmas de deudor, garantes y cónyuges en pagarés y demás documentaciones, constatando que las firmas sean legítimas e iguales a las registradas en el documento de identidad.
- ❖ Verificar que se encuentren constituidos los valores por aportaciones y encajes establecidos.
- ❖ Custodiar los diferentes pagarés, garantías, cheques, etc.
- ❖ Entregar los pagarés cancelados a los socios.
- ❖ Controlar las especies numéricas de cartolas garantizando su existencia.
- ❖ Recibir y dar solución a diferentes quejas y reclamos presentados por los socios.
- ❖ Realizar sorpresivamente arqueos de caja.
- ❖ Las demás dispuestas por el Jefe Inmediato.

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Calidad total en el desarrollo de sus funciones.
- ❖ Responsabilidad en el manejo de una base de datos actualizada en base a la información proporcionada por el socio y debidamente confirmada.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo., en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial, Contador Auditor, Economista o afines.

EXPERIENCIA:

- ❖ De 6 meses a 1 año o más en actividades similares (Finanzas).

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Los Autores

CODIGO: 013

TITULO DE PUESTO: Servicio al Cliente e Inversiones

NIVEL: Operativo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Atender al público eficientemente con amabilidad, cortesía, para la promoción, desarrollo, difusión, publicidad de los productos financieros y apertura de cuentas, provee de toda la información necesaria, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

TAREAS TIPICAS:**SERVICIO AL CLIENTE**

- ❖ Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos;
- ❖ Realiza las aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema

computacional para tenerles registrados;

- ❖ Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los clientes en sus cuentas;
- ❖ Informa al cliente sobre la tasa de interés que esta dando sobre los créditos, apertura de cuentas de ahorro, servicios financieros y las ventajas de afiliarse a la Cooperativa;
- ❖ Orienta la afiliación de asociados, obteniendo los datos suficientes de éstos, para el trámite de la solicitud de ingreso;
- ❖ Indica los pasos para su afiliación definitiva dando apertura a la respectiva carpeta de asociado;
- ❖ Presenta un Informe mensualmente al Jefe Inmediato sobre las gestiones y metas alcanzadas;
- ❖ Maneja y mantiene técnicas apropiadas de comunicación y relaciones interpersonales;
- ❖ Presenta a su inmediato superior los informes sobre el desarrollo de los asuntos propios del cargo, o los de carácter especial que le sean solicitados en el mismo orden;
- ❖ Verifica el ingreso de nuevos socios, conciliando el reporte emitido por el sistema con los respaldos o formularios efectuados en el día;
- ❖ Recapta y tramita las solicitudes de los socios, relativas al requerimiento de los beneficios y servicios sociales que ofrece la Cooperativa;
- ❖ Lleva, controla y custodia todos los archivos inherentes a su cargo;
- ❖ Encargada de la Administración de Caja Chica;

INVERSIONES

- ❖ Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de negociación y recepción de captaciones de pólizas a plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversiones;
- ❖ Realiza las aperturas, renovación, cancelaciones, captaciones de pólizas nuevas e ingresa al sistema computacional para tenerle registrados;
- ❖ Realiza la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el

cambio de firmas con los clientes en sus cuentas que mantengan pólizas;

- ❖ Realiza la negociación de créditos a plazo fijo en caso de emergencias y no destruye el contrato de pólizas;
- ❖ Realiza el seguimiento del otorgamiento y recuperación del crédito concedido;
- ❖ Archiva los documentos de pólizas concedidas, ingresa al sistema y realiza renovaciones;
- ❖ Controla las cuentas de los Clientes que tiene Inversiones a fin de garantizar su correcta aplicación de acuerdo de los objetivos de la Cooperativa;
- ❖ Presenta un Informe mensualmente al Jefe Inmediato sobre las gestiones y metas alcanzadas;
- ❖ Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

CARACTERISTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad por el adecuado manejo de las inversiones financieras para el desarrollo de la Cooperativa.
- ❖ Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo., en Marketing, Psicólogos Industriales, Administrador de Empresas, o afines

EXPERIENCIA:

- ❖ De 6 meses a 1 año o más en actividades similares (Finanzas)

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Los Autores

CODIGO: 014

TITULO DE PUESTO: Oficial de Crédito

NIVEL: Operativo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Evaluar y sancionar las solicitudes de créditos de los asociados aprobando o rechazando, según corresponda; en concordancia al Reglamento de Crédito y más normas internas de la cooperativa.

TAREAS TÍPICAS:

- ❖ Informar a los socios de la cooperativa los requisitos necesarios para la obtención del crédito.
- ❖ Elaborar solicitudes, pagares y demás documento necesarios para los créditos.
- ❖ Revisar los documentos que son presentados por los beneficiados del crédito.
- ❖ Controlar los pagos de los créditos concedidos
- ❖ Elaborar informes de los créditos.
- ❖ Archivar las carpetas de crédito con sus respectivos documentos.
- ❖ Realizar otras actividades encomendadas por su jefe.

CARACTERÍSTICA DE CLASE:

- ❖ Responsabilidad Funcional: Por la excelente atención al socio, análisis de Crédito, otorgamiento y recuperación del Crédito.
- ❖ Responsabilidad Valores y Documentos: Información de crédito, reglamentos, manuales desarrollados, información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.
- ❖ Esfuerzo Mental: El puesto requiere moderado esfuerzo mental para una adecuada concentración y análisis de los créditos que solicitan los socios.

REQUISITO:

- ❖ Título en Ingeniería en Banca y Finanzas, Ingeniero Comercial,

Contabilidad y Auditoría, u otros a fines.

EXPERIENCIA:

- ❖ Un año en cargos similares.

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Los Autores

CODIGO: 015

TITULO DE PUESTO: Caja.

NIVEL: Operativo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Realizar las respectivas captaciones y entregas de dinero y revisar que la información que se entrega sea la correcta.

TAREAS TIPICAS:

- ❖ Atender al público en las operaciones de depósitos y retiros de dinero.
- ❖ Atender al público en pagos de servicios y otras operaciones de pago.
- ❖ Administrar la caja fuerte de efectivo y custodio de valores.
- ❖ Activar diariamente las cajas según sistema establecido.
- ❖ Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes, verificando montos, autenticidad, documentos de soporte, identidad y más aspectos.
- ❖ Atender a los socios en las diferentes transacciones, depósitos y retiros.
- ❖ Comprobar que el cuadro del sistema sea el correcto con el movimiento de caja.
- ❖ Revisar que las papeletas cumplan con los requisitos legales.
- ❖ Constatar que los cheques requeridos estén debidamente legalizados.
- ❖ Realizar diariamente el cuadro de caja.
- ❖ Efectuar el reporte de las transacciones realizadas en el día.
- ❖ Activar diariamente las cajas según sistema establecido.
- ❖ Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes, verificando montos, autenticidad, documentos de

soporte, identidad y más aspectos.

- ❖ Atender a los socios en las diferentes transacciones, depósitos y retiros.
- ❖ Comprobar que el cuadro del sistema sea el correcto con el movimiento de caja.
- ❖ Revisar que las papeletas cumplan con los requisitos legales.
- ❖ Constatar que los cheques requeridos estén debidamente legalizados.
- ❖ Realizar diariamente el cuadro de caja.
- ❖ Efectuar el reporte de las transacciones realizadas en el día.
- ❖ Las demás dispuestas por el Jefe inmediato.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsable por los movimientos de ingresos y egresos del efectivo producto de los depósitos por ahorros, certificados de aportación y por créditos otorgados, así como de los egresos.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional de contador, bachiller o afines.

EXPERIENCIA:

- ❖ Un año en funciones similares.

Fuente: Investigación Directa

CODIGO: 016

TITULO DE PUESTO: JEFE DE AGENCIAS.

NIVEL: Ejecutivo -Operativo.

NATURALEZA DE TRABAJO:

- ❖ Impulsar el desarrollo de la Institución y gestionar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral en la agencia de su responsabilidad. Brindar apoyo a la Institución mediante la entrega de servicios generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

TAREAS TÍPICAS:**NEGOCIOS:**

- ❖ Participar en la planificación estratégica.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de colocaciones y captaciones.
- ❖ Cumplir y evaluar el cumplimiento de metas en caso de ser establecidos por la Gerencia General.
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de créditos
- ❖ Administrar y dar seguimiento a los vencimientos de captaciones.
- ❖ Brindar asesoramiento personalizado a los socios en cuanto a las oportunidades de ahorro al momento de la venta de los productos financieros.
- ❖ Manejar los recursos económicos de bóveda.
- ❖ Diseñar, implementar, supervisar y administrar los procesos, procedimientos y reglamentaciones correspondientes a crédito y captaciones.
- ❖ Administrar la bóveda de la Cooperativa.
- ❖ Proponer mejoras en los reglamentos, normas y productos crediticios y de inversión.
- ❖ Realizar transferencias de encajes o de abonos de créditos cuando sea necesario.
- ❖ Realizar bloqueos y desbloqueos de fondos que por concepto de crédito debe realizarse.
- ❖ Representar a la Cooperativa en casos de así requerir en el sector de su ámbito de acción.

- ❖ Brindar atención de calidad a los socios, suministrando todo tipo de información necesario sobre los productos y servicios, costos, políticas y condiciones de las operaciones de crédito y captaciones.
- ❖ Direccionar los trámites de constitución y cancelación de hipotecas.
- ❖ Establecer, elaborar y presentar a la Gerencia General los informes semanales de recuperación de cartera, el plan de visitas para recuperación y concesión de crédito.
- ❖ Establecer, elaborar y presentar a la Gerencia General los informes semanales de las visitas realizadas para obtener nuevas inversiones y socios.

OPERACIONES:

- ❖ Participar en la formulación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
- ❖ Supervisar, controlar y organizar las diferentes áreas operativas de la Cooperativa con una adecuada gestión operativa con estándares de calidad.
- ❖ Dar apoyo y asistencia a la Gerencia en las diferentes áreas operativas.
- ❖ Llevar control y cumplimiento del Manual para la prevención de lavado de activos.
- ❖ Velar por que todas las transacciones contables realizadas en las áreas operativas sean realizadas con transparencia y se encuentren debidamente respaldadas.
- ❖ Realizar el monitoreo diario de todos los reversos por notas de crédito, débito, créditos e inversiones.
- ❖ Monitorear y verificar el cuadro de caja y bóveda.
- ❖ Realizar diariamente cuadro de depósitos a la vista como de depósitos a plazo fijo y sus provisiones por diferencias.
- ❖ Realizar un control diario de la cartera con las provisiones por intereses.
- ❖ Supervisar las aperturas, actualizaciones, cancelaciones, activaciones y cierres de cuentas sujetándose a las políticas internas y normativas

vigentes.

- ❖ Supervisar las aperturas, renovaciones y cancelaciones de Depósitos a Plazo Fijo que sean a vencimiento o anticipadas sujetándose a las políticas de la Cooperativa y normativas vigentes.
- ❖ Realizar bloqueos y desbloqueos.
- ❖ Llevar un control diario de las aperturas, renovaciones y cancelaciones de los depósitos a plazo fijo.
- ❖ Realizar los diferentes desembolsos los créditos, cambio de cheques y compra de cartera en base a las resoluciones adoptadas por Comité de Crédito.
- ❖ Llevar control pormenorizado de los cheques, compra de cartera y créditos.
- ❖ Recuperar diariamente los cambios de cheques.
- ❖ Revisar la documentación de créditos previo el desembolso.
- ❖ Posterior al desembolso establecer correctamente el file de crédito.
- ❖ Establecer cronograma diario de desembolsos coordinando con el área de negocios y disponibilidad de la Cooperativa.
- ❖ Receptar firmas de deudor, garantes y cónyuges en pagarés y demás documentaciones, constatando que las firmas sean legítimas e iguales a las registradas en el documento de identidad.
- ❖ Verificar que se encuentren constituidos los valores por aportaciones y encajes establecidos.
- ❖ Custodiar los diferentes pagarés, garantías, cheques, etc.
- ❖ Entregar los pagarés cancelados a los socios.
- ❖ Controlar las especies numéricas de cartolas garantizando su existencia.
- ❖ Recibir y dar solución a diferentes quejas y reclamos presentados por los socios.
- ❖ Realizar sorpresivamente arqueos de caja.
- ❖ Las demás dispuestas por el Jefe Inmediato.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- ❖ Responsable por los movimientos de ingresos y egresos del efectivo producto de los depósitos por ahorros, certificados de aportación y por créditos otorgados, así como de los egresos.

REQUISITO:

- ❖ Título profesional de contador, o carrera afines.

EXPERIENCIA:

- ❖ Tres años en funciones similares.

El presente Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda. fue discutido y aprobado en sesiones del Consejo de Administración realizadas los días 15 de febrero y 03 de marzo de 2016 conforme consta en el Acta Nro 139 y 141 al que me remito en caso de ser necesario.

Lo certifico en Loja 03-03-2016

Lic. Noemí Perafa Valarezo
PRESIDENTA DE LA COOPERATIVA

Ing. María José Parra
SECRETARIA (e)

Cooperativa de Ahorro y Crédito
"CREDIAMIGO" LTDA.
CERTIFICADO: Que el presente
documento es fiel copia de su original.
Loja, 18 de octubre 2018
SECRETARIA

Anexo 3.- Reglamento Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CREDIAMIGO" Ltda.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIAMIGO" Ltda.

CONSIDERANDO:

Que con fecha 13 de abril de 2011, el Presidente de la República Econ. Rafael Correa Delgado, aprueba la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, en el cual deroga la ley de Cooperativas, publicada en el registro oficial Nro. 123 del 20 de septiembre de 1966 y su codificación del 2001 y todas las demás disposiciones legales y normas secundarias;

Que mediante decreto Ejecutivo Nro.1061, de fecha 16 de febrero de 2012, se expidió el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, para la aprobación de estatutos, reformas y codificaciones, liquidaciones, disoluciones, registros de socios y directivas de las organizaciones previstas en el Código Civil y en las leyes especiales;

Que por efecto de los mencionados cuerpos legales, las cooperativas que se encuentran bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, deben readecuar su normativa interna, acorde con las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en uso de sus atribuciones, resuelve expedir el reglamento interno de la cooperativa de ahorro y crédito "CREDIAMIGO" Ltda.

El Consejo de Administración en ejercicio de la facultad que le confiere el Art. 34 numeral 4) del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y el Art. 27 literal a) del Estatuto: Resuelve dictar el presente Reglamento Interno, que rige la organización y funcionamiento de la Cooperativa; el mismo que legislará por igual a todos sus cooperados, luego de la aprobación legal pertinente.

CAPITULO PRIMERO.

NATURALEZA Y FINES

Art. 1.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO" Ltda., por su naturaleza es una institución de derecho privado, regida por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, el Estatuto, el presente Reglamento y más normas Especiales que sean legalmente aprobados.

Art. 2.- La responsabilidad de la Cooperativa está limitada a su capital social y la responsabilidad de los socios en la entidad, está limitada al monto de sus Certificados de Aportación que forman parte del capital social, que consta en los estados financieros y sus anexos respectivos.

Art. 3.- En toda actividad judicial y extrajudicial en que debe intervenir la

los fines previstos en el Estatuto, la Cooperativa podrá emprender las siguientes actividades:

- a) Realizar actividades de intermediación financiera con sus socios, captando recursos económicos en las cuentas del pasivo mediante cualquier figura jurídica y recibiendo aportaciones patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios cooperativos y servicios financieros conexos.
- b) Organizar los mecanismos más idóneos para que el socio tenga derecho a elegir y ser elegido a fin de conformar los diferentes organismos directivos y comisiones de la Cooperativa.
- c) Adquirir, administrar, enajenar los bienes que considere necesarios y realizar los actos administrativos tendientes al cumplimiento de sus fines y la defensa de sus intereses.
- d) Adquirir equipos, enseres y materiales de cualquier índole que sean necesarios para la realización de sus objetivos, que estén debidamente aprobados en su presupuesto o previa la autorización del Consejo de Administración.
- e) Fomentar el espíritu de solidaridad y disciplina entre sus miembros a través de la educación, capacitación y formación cooperativa, con carácter obligatorio para Directivos y Administradores.

ES PROHIBIDO A LA COOPERATIVA:

- a) Pertenecer a instituciones cuyos fines no sean compatibles con los principios universales del cooperativismo y el espíritu de cooperación.
- b) Conceder preferencias y privilegios a un socio en particular.

CAPITULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

Art. 6.- Para ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIAMIGO" Ltda., el aspirante deberá presentar una solicitud, en la misma que debe manifestar expresamente la promesa formal de sujetarse a las disposiciones y regulaciones expresas en las Leyes y Reglamentos que rigen la Cooperativa.

Art. 7.- Para el ingreso a la Cooperativa en calidad de socio, el aspirante deberá cumplir con la disposición del Art. 7 del Estatuto y tendrá que presentar: a) Solicitud escrita, dirigida al Consejo de Administración. b) Fotocopia de la cédula de ciudadanía c) Copia del certificado de votación d) Una planilla de servicios básicos de su domicilio. (Luz, agua o teléfono)

Art. 8.- Presentada la solicitud de ingreso, el Secretario de la Cooperativa deberá poner en la misma la fe de presentación, indicando el día y la hora exacta, en que fue entregada dicha solicitud para los fines legales consiguientes.

Art. 9.- El Consejo de Administración, en el plazo máximo de 15 días deberá dar curso a dicha solicitud aceptando o rechazando la misma.

Art. 10.- Las personas que ingresaren como socios a la Cooperativa, podrán ser aceptados en forma provisional por parte de la gerencia general en Matriz y el jefe de Agencia en las sucursales o agencias de la Cooperativa; previa verificación de los registros respectivos.

Art. 11.- Al momento de ingresar un socio nuevo, adicional a la cuota no reembolsable este deberá depositar los siguientes rubros:

a) El valor de los Certificados de Aportación establecidos por el Consejo de Administración en los montos y plazos que se determinen.

b) El valor mínimo de Ahorros determinado por la Cooperativa.

c) El valor o valores, fijados por el Consejo de Administración en concepto de fondos para servicios adicionales como mortuoria, capacitación, seguros, etc., bajo la modalidad de pago (mensual, anual, etc.)

d) El valor de la libreta personal de ahorros.

Art. 12.- Desde el momento que el socio es notificado con la aceptación por parte del Consejo de Administración, este pasará a gozar de todos los beneficios que otorga la

Cooperativa, a sus miembros de conformidad a los respectivos reglamentos específicos e igualmente, responderá solidariamente de todas las obligaciones establecidas en el Estatuto.

Art. 13.- Una vez aceptado el nuevo socio y cumplidos todos los requisitos determinados en los artículos anteriores; el Gerente deberá remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para la aceptación de nuevos socios, con el fin de que el socio sea calificado e inscrito en los registros respectivos, acompañando los siguientes documentos:

- a) Copia certificada del Acta de la sesión del Consejo de Administración, en la misma que debe constar que se conoció y acepto el ingreso del nuevo socio.
- b) Solicitud dirigida al Superintendente de Economía Popular y Solidaria, pidiendo que el o los socios aceptados sean legalmente calificados.
- c) Otros documentos que la Superintendencia lo requiera.

Art. 14.- Cualquier socio o representante, por intermedio de este último, puede presentar a consideración del Consejo de Administración, proyectos de reformas al Estatuto o Reglamentos Internos de la Cooperativa, los mismos que serán considerados, aceptados o rechazados por la Asamblea General.

Art. 15.- Todos los representantes principales, tienen la obligación de asistir a las sesiones de Asamblea General, sean estas ordinarias o extraordinarias, y que sean legalmente convocadas por el Presidente de la Cooperativa.

Art. 16.- Los representantes principales que no asistieren a la Asamblea General deberán Justificar su inasistencia por escrito en carta dirigida al(a) Presidente(a) del Consejo de Administración.

Art. 17.- Se establece como principio general de la Cooperativa, el derecho a la defensa para todos los socios, cuando sean sujetos a sanciones o inculpaciones de cualquier índole.

Art. 18.- Cuando el Consejo de Administración excluya o expulse a un socio, se observará el siguiente procedimiento:

- a) La denuncia o informe sobre los hechos o faltas que merezcan tal sanción de acuerdo con el Estatuto, deberá ser conocido por el Consejo de Administración.

b) Dicha denuncia o informe, se correrá traslado y se pondrá en conocimiento del Consejo de Vigilancia, para que este levante un Expediente, en el cual se acumularan todas las investigaciones, declaraciones, documentos y en general pruebas que justifiquen la veracidad o falsedad de los hechos imputados.

c) Concluida esta investigación y cerrado el expediente, el Consejo de Vigilancia remitirá al Consejo de Administración con su informe final, su dictamen sobre la aplicación o no de la pena o sanción respectiva;

d) Recibido el expediente, el Consejo de Administración notificará inmediatamente al socio inculcado, indicándole además el día y la hora de la sesión en que se conocerá y discutirá su caso, y remitiéndole a la vez copias de las pruebas practicadas cuando a consideración del Consejo de Vigilancia merezca la aplicación de las sanciones de exclusión o expulsión;

e) La sesión del Consejo de Administración debe realizarse en el día y hora señalados, a la cual tendrán derecho de asistir el socio inculcado, él, o los denunciantes; y, los vocales del consejo de Vigilancia, que hubieren practicado la respectiva investigación;

f) Al abrir los debates en la sesión, se recibirá en comisión general, tanto al inculcado como a los denunciantes y vocales del Consejo de Vigilancia que hubieren asistido, y con esas exposiciones y las deliberaciones del Consejo de Administración se tomara la resolución definitiva de acuerdo a la mayoría de votos de los vocales del indicado Consejo de Administración.

g) No obstante lo dispuesto en el literal anterior, cuando el dictamen del Consejo de Vigilancia sea contrario a la aplicación de la sanción, la resolución de exclusión o expulsión, deberá ser tomada por voto unánime de los vocales del Consejo de Administración asistentes a dicha sesión.

Art. 19.- Resuelta la exclusión o expulsión del socio, el Consejo de Administración ordenará al Secretario del Consejo, que notifique por escrito al socio sancionado, aun cuando éste hubiera estado presente en la respectiva sesión dándole el plazo perentorio de 8 días para que presente su apelación a la Asamblea General.

Art. 20.- De esta notificación, el Secretario(a) del Consejo sentará la razón respectiva. Cuando sea la Asamblea General la que conozca directamente sobre la expulsión o exclusión del socio, se observará el mismo procedimiento determinados en el Art. 18-del presente Reglamento.

Art. 21.- Cuando la Asamblea General conozca sobre la Apelación de la Resolución de Exclusión, por apelación, con los documentos respectivos y en una sola sesión resolverá el caso, confirmando, reformando o revocando la resolución adoptada por el Consejo de Administración.

Art. 22.- Cuando la Asamblea General conozca directamente y resuelva la exclusión y expulsión, ordenará al secretario de la Asamblea, que se notifique al socio sancionado, por escrito, aun cuando este hubiere estado presente dándole el plazo perentorio de 8 días para que se allane o presente su apelación ante el organismo correspondiente.

Art. 23.- De las resoluciones tomadas por el organismo correspondiente a la que se somete la cooperativa, no habrá ningún recurso, y la resolución se ejecutará inmediatamente.

Art. 24.- Los delitos contra la vida o el honor de las personas y contra la propiedad, se comprobarán plenamente con el respectivo auto – judicial o sentencia ejecutoriada dictada por los Jueces competentes. En cuanto a los delitos de malversación, defraudación o disposición arbitraria de los bienes o fondos de la entidad, se comprobarán con las actas o informes de fiscalización practicadas por el organismo correspondiente o sus Fiscalizadores.

Art. 25.- La presentación de solicitudes de retiro voluntario, a nombre de dos o más socios, será considerado como actos de disociación en contra de la Cooperativa aplicándose el procedimiento respectivo. Igualmente se considerará como acto de disociación, la presión moral o física de un socio sobre otro, tendiente a que este último no cumpla con las disposiciones del Estatuto o Reglamentos Internos o aquellas Resoluciones emanadas por los organismos directivos de la misma.

Art. 26.- El socio separado de la Cooperativa, ya sea por retiro voluntario, por fallecimiento, por exclusión o expulsión, tiene derecho a que se le liquiden sus haberes; liquidación en la que se tomará en cuenta los siguientes rubros:

- a) El valor de Ahorros que tenga acumulados el socio;
- b) Valor de los Certificados de Aportación pagados por el socio;
- c) Todos aquellos fondos que la Asamblea General hubiera acordado acumular con el carácter devolutivo;

d) En caso de muerte, en la liquidación, a más de los literales anteriores se tomarán en cuenta todos los servicios creados por la Cooperativa (fondo mortuario, seguro de vida, seguro de desgravamen, etc.)

e) Además se realizarán las retenciones estipuladas en las Leyes y reglamentos vigentes aplicables a cada caso, así mismo se deberá efectuar los respectivos descuentos por los costos operativos de administración, préstamos pendientes de pago si los hubiere, etc.

CAPITULO TERCERO

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art. 27.- La Asamblea General de representantes, es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los organismos directivos, como para los Socios y Empleados de la Cooperativa, no obstante esto, cuando dichas resoluciones sean contrarias a las leyes, el Estatuto, los Reglamentos Internos o las disposiciones legales, no obligarán en absoluto, y se las tendrá como no tomadas.

Art. 28.- Los representantes elegidos a la asamblea general durarán en sus funciones el periodo de años que consta en el Estatuto de la Cooperativa, pudiendo ser reelegidos por un periodo más.

Art. 29.- Si un representante a la Asamblea General es elegido como vocal de los Consejos de Administración o Vigilancia principales o miembro de las Comisiones, perderá su condición de representante y se principalizará el respectivo suplente. Los vocales de los organismos directivos y gerente son miembros natos de la Asamblea General por su sola calidad y tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer este último en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

Art. 30.- Las Asambleas Generales Ordinarias deberán ser convocadas dentro de un plazo no mayor a 60 días posteriores a los meses de junio y diciembre de cada año.

Art. 31.- Las Asambleas Generales Extraordinarias se convocarán en los siguientes casos:

- a) Todas las ocasiones en que el Presidente(a) considere necesario;
- b) Cuando haya pedido expreso del Consejo de Administración;
- c) Cuando haya pedido expreso del Consejo de Vigilancia;
- d) Cuando solicite el Gerente;

e) Cuando lo solicite, por escrito, la tercera parte de los representantes principales, por lo menos; y

f) Cuando haya sido presentada alguna apelación que debe conocer y resolver la Asamblea General.

Art. 32.- Se entenderá que la Presidencia se niega a realizar la convocatoria de una Asamblea General; cuando habiendo sido requerido por escrito, constare expresamente negando la petición sin fundamentos valederos, o no constare, o no se convocare a la Asamblea General en el tiempo indicado en la solicitud u orden de acuerdo con el artículo anterior.

Art. 33.- Las asambleas de acuerdo al Art. 30 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria son ordinarias, extraordinarias e informativas. Las convocatorias para Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias, se las realizará con un mínimo de cinco días de anticipación, estas serán firmadas por el(a) Presidente (a) de la Cooperativa, como persona autorizada.

Art. 34.- En la convocatoria se debe determinar el número de la misma, lugar, dirección, día y hora en que se realizará la Asamblea, en ésta se incluirá el orden del día de los puntos que se tratarán. Se hará constar además una nota que diga: "En caso de no haber quórum a la hora señalada los representantes principales quedaran convocados para una segunda ocasión, que será una hora después de la indicada inicialmente y se instalara la Asamblea con la mitad más uno del total de representantes.

Art. 35.- Las Asambleas estarán presididas por el Presidente del Consejo de Administración y en caso de falta o impedimento de este, lo remplazará el vicepresidente(a) del Consejo de Administración.

Art. 36.- En las deliberaciones de Asamblea General, se observará las normas parlamentarias y en especial las siguientes disposiciones:

- a. La Asamblea deberá someterse estrictamente a los puntos que se encuentran determinados en la convocatoria y consecuentemente las mociones deben versar sobre los puntos determinados en la convocatoria.
- b. En el punto "varios" solo se podrá leer la correspondencia.
- c. Todo socio tiene derecho a presentar asuntos de interés general para la Cooperativa en forma de moción;

- d. Para ser conocida y discutida una moción, esta deberá tener el respaldo de otro representante por lo menos;
- e. En caso de no tener apoyo la moción, la Presidencia ordenará su archivo;
- f. Apoyada una moción y ordenados los debates con relación a ella, todos los asistentes pueden participar, por una sola ocasión, con criterios a favor y en contra de la misma. Sin embargo, el proponente de la moción podrá hacer uso de la palabra hasta por dos veces para reforzar su tesis o argumentación: y,
- g. Cuando el(a) Presidente(a) de la Asamblea, considere que el asunto relativo a una moción, ha sido suficientemente discutido, podrá declarar cerrado los debates y ordenará inmediatamente la votación con relación al asunto de fondo que contempla dicha moción.

Art. 37.- Cuando, con relación a un mismo punto del orden del día se presentaren simultáneamente dos o más mociones, de creerlo pertinente, el Presidente de la Asamblea, abrirá los debates sobre todas ellas; caso contrario, ordenará que se conozcan y discutan las mociones apoyadas en su orden de presentación.

Art. 38.- Cuando en Asamblea General deba tratarse asuntos de interés particular en que un directivo o socio representante, tenga interés o responsabilidad personal; mientras se trate dicho asunto el mencionado directivo o representante, gozará solamente de voz, sin tener derecho a voto.

Art. 39.- Las resoluciones de Asamblea General se tomarán siempre por mayoría de votos de los asistentes. Sin embargo, las resoluciones sobre reconsideraciones requerirán, del voto de las dos terceras partes de los asistentes.

Art. 40.- Podrá declararse terminada o suspendida una Asamblea General por:

- a) Haber cumplido con los puntos del orden del día.
- b) Visible cansancio de los asistentes.
- c) Por actitudes violentas que menoscaben el respeto y cordialidad entre los asambleístas;
- d) Por casos fortuitos o de fuerza mayor.

Art. 41.- Las votaciones en las Asambleas Generales podrán ser:

a) Nominales, estas votaciones serán en estricto orden alfabético, a excepción del(a) Presidente(a), quien lo hará en último término; en caso de ser el voto razonado se limitara el tiempo de intervención a cada exponente.

b) Secretas, mediante papeletas entregadas por secretaria al momento de tomar dicha votación. En este caso, para escutar, la presidencia designará su delegado y la sala otro, quienes no necesitaran de posesión para el ejercicio de lo encomendado.

c) Simples, en las cuales los asistentes expresaran su voto poniéndose de pie, levantando el brazo, etc. En todo caso, antes de tomar una votación, es facultad del(a) Presidente(a) o de quien dirige la Asamblea el que opte por cualquiera de las tres formas a seguirse.

Art. 42.- No obstante lo dispuesto en el último inciso del artículo anterior, dos o más representantes pueden solicitar libremente un determinado tipo de votación, siempre y cuando las normas lo permitan.

Art. 43.- Cuando una resolución obtenga empate en una votación, el Presidente dará un tiempo prudencial, para que los asambleístas reflexionen y decidan en una nueva votación; de persistir el empate el Presidente hará uso de su voto dirimente.

Esta forma de votación por parte del Presidente, solo se podrá dar en las Asambleas Generales de representantes.

Art. 44.- Los informes relativos a la administración, estados financieros y las actividades desarrolladas por el Consejo de Administración, Vigilancia y las Comisiones, deben ser presentadas por el Presidente del Consejo de Administración, Presidente del Consejo de Vigilancia, Gerente, y los representantes de las Comisiones. Todos los informes deben ser presentados por escrito.

Art. 45.- Los Estados Financieros de fin de periodo y del primer semestre, seguirán el siguiente proceso:

a) La elaboración es responsabilidad del Gerente, Contador y demás empleados administrativos;

b) La Gerencia enviará con oficio los documentos pertinentes al Consejo de Vigilancia para su conocimiento y análisis;

c) El Consejo de Vigilancia una vez que haya revisado, analizado y comprobado la razonabilidad de los documentos emitirá su informe al Consejo de Administración, bajo tres alternativas, 1) Aprobación total de la gestión, 2) Aprobación de la gestión con salvedades que deberán ser corregidas; y, 3) Reprobación.

d) De no haber informe por parte del Consejo de Vigilancia, ningún Estado Financiero podrá ser aprobado por la Asamblea General.

Art. 46.- Los Estados Financieros estarán a disposición de todos los socios en las oficinas de la Cooperativa; los mismos que serán colocados en un lugar visible para su información.

CAPITULO CUARTO

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

Art. 47.- El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa y estará integrado de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley y el Estatuto, por cinco vocales nombrados por la Asamblea General, durarán los años establecidos en el estatuto y podrán ser reelegidos por un periodo más. Si en un tiempo máximo de ocho días de la notificación de su elección un directivo no se posesiona del cargo y entra en funciones, la designación quedará sin ningún valor. Corresponde al Consejo de Administración:

- a) Dictar las normas generales de administración interna de la Cooperativa, con sujeción a la Ley, a este Reglamento y al estatuto;
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
- d) Nombrar al Gerente, gerente subrogante, Subgerentes y Jefes departamentales.
- 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, conforme al respectivo reglamento;

- h) Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al respectivo reglamento;
- i) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan operativo anual 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 mes; y,
- n) Las demás atribuciones que le señale el estatuto.

Art. 48.- Todos los representantes tienen obligación de aceptar las designaciones que les fueren encomendadas como Vocales del Consejo de Administración, la excusa para formar parte de él, solamente podrá presentarse y ser conocida por la Asamblea General, la misma que aceptará o rechazará la excusa propuesta.

Art. 49.- Cuando un Miembro del Consejo de Administración, faltare injustificadamente por tres ocasiones seguidas o seis faltas justificadas consecutivas a las sesiones de dicho Organismo, el Consejo llamará en su reemplazo al respectivo suplente, declarando previamente vacante el cargo del vocal incumplido; del particular se hará conocer a la Asamblea General próxima inmediata.

Art. 50.- Las faltas injustificadas de los vocales a las sesiones de Consejo, serán sancionadas por el Presidente con una multa de 2% del salario básico unificado. La falta del Secretario, se sancionará con el 2% del salario básico unificado. Si la falta fuere del Presidente, la misma se sancionará con el 2% del salario básico unificado, aplicada por los vocales. La falta del Gerente a estas sesiones, siempre que haya sido convocada se sancionará con el 2% del salario básico unificado de multa.

Art. 51.- Cuando faltare el Presidente a una sesión del Consejo, lo reemplazará el(a) vicepresidente(a).

Art. 52.- El quórum para las sesiones del Consejo se realizará con la mitad más uno de sus miembros. Cuando faltare el Secretario, el Presidente podrá designar un Secretario Ad-Hoc de entre los vocales, pero en ningún caso podrá actuar de Secretario el Gerente de la Cooperativa.

Art. 53.- Las resoluciones que el Consejo de Administración tome, se las hará por mayoría simple. El voto dirimente no es válido en las sesiones de este Consejo.

Art. 54.- En aquellas deliberaciones y resoluciones del Consejo de Administración, en que tuvieran particular interés los vocales de este organismo, o sus parientes en el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, dichos directivos solamente podrán participar con voz, sin derecho a voto, mientras se trate o resuelva aquel asunto o asuntos.

Art. 55.- Cuando el Consejo de Administración comprobare irregularidades, incorrecciones o faltas graves en el desempeño de las funciones, a cualquiera de sus vocales, incluido el Presidente, puede suspenderse el ejercicio de la vocalía inmediatamente. Para tomar tal resolución, o cualquier otra, se requeriría el voto unánime de los vocales restantes que integran el Consejo de Administración.

Art. 56.- Para el nombramiento de empleados caucionados de la Cooperativa, el Consejo de Administración, solicitará al Gerente una terna, la misma que tendrá el carácter de obligatoria ya que la responsabilidad es de dicho funcionario, en el manejo de los fondos de la entidad. Los demás empleados serán nombrados directamente por el Gerente.

Art. 57.- Siempre que el Consejo de Administración, proceda a sancionar a los socios de acuerdo con el presente Reglamento, exigirá al Secretario que comunique la falta; lo haga por escrito, indicando con exactitud el lugar, el día y la hora en que la misma fue cometida y la sanción a la que está sujeto. En todo caso, la relación de la falta cometida por el socio quedará constancia escrita.

Art. 58.- El orden del día para el Consejo de Administración, será elaborado con anterioridad y será incluido en la convocatoria a dicha sesión, de acuerdo a los asuntos que fueren planteados por los vocales, el Gerente o el propio Presidente.

Art. 59.- El Consejo de Administración podrá autorizar operaciones, contratos o inversiones, en valores que van desde USD \$ 5.001 hasta USD \$ 15.000,00 pasada esta suma quien autorice será la Asamblea General.

Art. 60.- El Consejo de Administración, establecerá las políticas crediticias en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto y en el caso de los préstamos que

este deba aprobar deberá, observar el Reglamento que para el efecto existe en la Cooperativa.

CAPITULO QUINTO

DEL PRESIDENTE

Art. 61.- En la primera sesión del Consejo de Administración, se designará al Presidente de la Cooperativa y de este Consejo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley y el Estatuto. Para el efecto, el Presidente saliente, o en su falta, el primer Vocal elegido por la Asamblea para el nuevo periodo, convocará a los integrantes del Consejo de Administración a la primera sesión en que deben hacerse las designaciones correspondientes. Dicha convocatoria tendrá lugar dentro de los 8 días subsiguientes al de realización de la Asamblea General, en la que se procedió a las elecciones.

Art. 62.- El Presidente de la Cooperativa, representará a ella y al Consejo de Administración en todos los actos oficiales que debe intervenir la Entidad, así mismo suscribirá todos los actos de administración y financieros que son de su competencia, procurando agilizar la gestión de la misma, a través de una delegación si el caso lo amerita y que será aprobado por el consejo de Administración.

Art. 63.- Es facultad del Presidente, tanto en las sesiones de Asamblea General, como del Consejo de Administración, orientar las discusiones, calificar las mociones y designar las Comisiones, que no sea facultad privativa de la Asamblea General o del Consejo de Administración.

Art. 64.- Cuando el Presidente desee intervenir en las discusiones o debates de la Asamblea General o Consejo de Administración o presentar mociones a consideración y resoluciones de estos organismos, obligatoriamente deberá encargar la dirección de la Sesión a uno de los Vocales del Consejo de Administración en el orden de su elección, para poder intervenir conjuntamente con los representantes.

Si faltaren los Vocales, o ellos estuvieren actuando o participando en las deliberaciones de la Asamblea General, por su cuenta designará a cualquiera de los representantes asistentes para que dirija la Asamblea, con excepción del Gerente de la Cooperativa.

Art. 65.- El Presidente estará obligado a contestar por oficio los requerimientos, consultas e informes que lo solicitaren los directivos, representantes y socios, en forma clara y concreta.

Art. 66.- El Presidente, por ningún concepto, ni con el pretexto de ausencia podrá delegar a otro directivo o socio, la convocatoria de las sesiones de Asambleas General o Consejo de Administración. No obstante, de lo dispuesto en el inciso anterior, si el Consejo de Administración le concede licencia temporal, hasta 30 días, quien lo subrogue estará facultado para realizar tales convocatorias.

Art. 67.- El Presidente de la Cooperativa, podrá en cualquier momento convocar a sesión ampliada de los Consejos de Administración y Vigilancia siempre que estime que los asuntos a tratarse son de trascendental importancia para la entidad, o cuando se presentare a su consideración algún problema o asunto que no está determinado ni en el Estatuto, ni en el presente Reglamento Interno, como facultad exclusiva de conocimiento y resolución de cualquiera de los dos Consejos.

CAPITULO SEXTO

DE LA SECRETARÍA

Art. 68.- La Secretaría de la Cooperativa será nombrada por el Consejo de Administración. En caso de ausencia el Consejo de Administración podrá nombrar, de entre sus vocales, un Prosecretario(a) que haga las veces de secretaria(o).

Art. 69.- Es de responsabilidad de la Secretaría la elaboración de actas, expedientes y archivos, así como también de la custodia de los archivos, libros sociales y los expedientes respectivos, deberá llevar debidamente foliados los libros que contengan las actas de sesiones de los organismos en los cuales tiene que actuar en tal calidad. Por ningún concepto, bajo responsabilidad penal, el Secretario podrá alterar la numeración de los folios, o destruir parcial o totalmente, uno o más de ellos. Cuando hubiere de realizar alguna enmienda, en el contenido de las actas respectivas, el particular se detallará expresamente al final del acta última-suscrita, y esta razón será firmada conjuntamente con el Presidente de la entidad.

Art. 70.- Es obligación del Secretaria(o) mantener al día toda la información de la entidad, para lo cual organizará lo siguiente:

- a) Libro de Actas de Asamblea General;
- b) Libro de Actas del Consejo de Administración;
- c) Libro de Registro de Socios; y,
- d) Libro de Registros de correspondencia.

Art. 71.- Tanto las Actas de la Asamblea General, como las actas de los Consejos a más de la numeración ordinal respectiva, deberán siempre contener los siguientes datos básicos:

- a) Numero de Actas
- b) Lugar, fecha y hora de la sesión
- c) Clase de Asamblea
- d) Nombre y cargo del directivo que preside y del secretario.
- e) Número y nombre de los asistentes
- f) El orden del día con su respectiva aprobación
- g) Resumen de los informes presentados
- h) Texto completo y nombre de los autores de las mociones y sus resoluciones en forma clara y fiel
- i) Los resultados de las votaciones, número de votos a favor y en contra
- j) Hora de clausura, firmas del Presidente y Secretario
- k) Todos los expedientes que respaldan las Actas.

CAPITULO SEPTIMO

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 72.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano auditor y fiscalizador del Consejo de Administración, Comisiones Especiales, Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa, estará integrado por tres Vocales, nombrados por la Asamblea General, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos, el proceso para la elección será el mismo que el utilizado para el Consejo de Administración. Para ser vocal del Consejo de Vigilancia, se necesita reunir las mismas condiciones determinadas para los vocales del consejo de Administración.

Art. 73.- En la Primera sesión del Consejo de Vigilancia, los vocales designados procederán a elegir el Presidente, quien representará a dicho Consejo. Igualmente, de entre sus miembros procederá a elegir a la Secretaria(o).

Art. 74.- En cualquier momento los vocales del Consejo de Vigilancia podrán pedir al Gerente que presente informes económicos y Balances mensuales de cualquier área, para realizar el monitoreo y seguimiento a las operaciones administrativas y financieras de la Cooperativa.

Art. 75.- Es facultad expresa del Consejo de Vigilancia, previa investigación, informe y dictamen de dicha investigación, pedir al Consejo de Administración la suspensión del cargo de los funcionarios, en los siguientes casos:

- a) Cuando realizado un arqueo de caja o cierre de cuentas se comprobare que los saldos de los registros, no coinciden con los de los bancos y caja en general;
- b) Cuando el Gerente o funcionarios, una vez notificado por escrito, por parte del Consejo, se negare, sin causa justa a realizar los depósitos por ingresos en las cuentas bancarias respectivas;
- c) Cuando notificado con una resolución esta se hiciere, las inversiones ordenadas por el Consejo de Administración, se realizare el gasto; la responsabilidad será asumida por este consejo y del particular se informará en la próxima asamblea general.
- d) Cuando el Consejo de Administración, probare documentadamente que el Gerente o funcionarios han alterado dolosamente comprobantes o valores contenidos en ellos, con el evidente objeto de perjudicar a la Cooperativa.

Art. 76.- Resuelta la suspensión del Gerente o funcionarios correspondientes, el Consejo de Administración, procederá a su cancelación, y tomará las medidas pertinentes como bloqueo de cuentas bancarias y se procederá a encargar la gerencia al Gerente subrogante.

Art. 77.- Si se comprueba uno o más hechos determinados en el Artículo 75 de este Reglamento que motiven la remoción de funcionarios y empleados, se dispondrá la suspensión de funciones y se tramitará su cancelación definitiva. Cuando se trate de los vocales de los consejos y gerente, se procederá de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su Reglamento. En el caso de encontrarse involucrados socios, el expediente sumario de exclusión o expulsión se iniciará de conformidad al artículo 18 del presente reglamento.

Art. 78.- Mientras no se reconsidere la suspensión del Gerente titular, el Gerente subrogante, se investirá de las mismas facultades del titular, hasta la resolución definitiva de remoción del Gerente y nombramiento del reemplazo, o de confirmación en sus funciones del suspendido.

Art. 79.- Cuando el gerente no hubiere acatado el pedido del consejo de Vigilancia, dicha conducta será conocida y resuelto por la Asamblea General.

Art. 80.- Si en las resoluciones que tomare el Consejo de Vigilancia, se comprobare dolo o mero afán de causar perjuicios morales a dicho funcionario, serán sancionados los vocales con la cancelación de sus nombramientos.

Art. 81.- La remoción del gerente estará a cargo de la Asamblea General que deberá reunirse para el efecto. Dicha resolución será tomada con el voto secreto de al menos la mitad más uno de sus integrantes.

CAPITULO OCTAVO

DÉ LA COMISION DE CREDITO

Art. 82.- La Comisión de Crédito es el organismo encargado de aprobar los créditos a los socios. Estará conformada por tres funcionarios relacionados con el área de crédito. Estará presidido por el Gerente. Sesionará las veces que establezca el Reglamento de Crédito.

Art. 83.- La Comisión será designada por el Consejo de Administración, su periodo de elección durará dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente.

Art. 84.- Las solicitudes de Crédito deberán ser presentadas para el análisis al oficial de crédito o jefe de agencia, según corresponda y la resolución estará en función a los parámetros establecidos para su aprobación en el Reglamento de Crédito.

Art. 85.- La atención y tramitación crediticia entre el socio y la Cooperativa, serán realizadas en las oficinas de la misma, al igual que la legalización de documentos, salvo el caso de fuerza mayor. Los documentos quedarán bajo la responsabilidad del respectivo oficial de crédito o jefe de agencia según corresponda y tendrán acceso a ellos, la propia Comisión, el Consejo de Administración y Vigilancia u otros organismos o asesores con la autorización oficial respectiva.

Art. 86.- La Comisión de Crédito, presentará por intermedio de Gerencia al Consejo de Administración, cuando lo juzgue conveniente cualquier información sobre: disponibilidad económica, evolución de cartera, calificación de cartera, situación de la morosidad, historial crediticia y económica del socio prestatario para cumplir a cabalidad su cometido.

Art. 87.- El Presidente, el Secretario y los vocales, firmarán la resolución que tomará esta Comisión en el mismo instante de haberse aprobado la solicitud. Es prohibido sesionar

fuera del local de la Cooperativa, como la de firmar en forma individual o sin actuar en una sesión formal.

Art. 88.- Si alguna solicitud fuera negada o suspendida, la comisión comunicará a través del respectivo oficial de crédito, señalando las causas que motivaron dicha negativa o suspensión.

CAPITULO NOVENO

DEL GERENTE

Art. 89.- El Gerente, es el representante legal de la Cooperativa y será nombrado por el Consejo de Administración, quien escogerá al profesional más idóneo para el desempeño del cargo; es directamente responsable de la marcha de la Cooperativa. El Gerente depende del Consejo de Administración y tiene directa relación de acción con todos los organismos internos y los socios.

Art. 90.- El Gerente tendrá las atribuciones que señalan la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Estatuto.

Art. 91.- El gerente podrá autorizar operaciones, contratos o inversiones, hasta **CINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA (USD \$5,000,00)** pasado esta suma quien autorice será el Consejo de Administración.

Art. 92.- La gestión administrativa y financiera, tanto interna como externa se realizará en la oficina y en horas hábiles y reglamentarias, salvo casos excepcionales y de fuerza mayor debidamente comprobados.

Art. 93.- Todo acto o contrato que suscribiere la Cooperativa, en los cuales se contemplen obligaciones de dar, recibir, hacer alguna cosa, así como derechos reales, será suscrito por el Gerente de la entidad, para que tenga valor legal.

Art. 94.- El Gerente es el jefe del personal y de las Oficinas, por lo mismo, tiene control y mando sobre los empleados y los bienes de la entidad.

Art. 95.- En caso de ausencia temporal del Gerente, éste comunicará al Consejo de Administración; para que durante el período de ausencia, la Gerencia sea encargada al gerente subrogante.

Art. 96.- En aras de la buena marcha de la entidad, el Gerente podrá comunicar al Consejo de Administración el rendimiento de los empleados y podrá removerles, cuando lo considere necesario.

Art. 97.- El Gerente, deberá asignar a los empleados ocasionales y a los de planta, cualquier labor o función específica, a más de las determinadas en el presente Reglamento Interno, y supervisar su fiel cumplimiento.

Art. 98.- Es obligación del Gerente, proporcionar al contador, los comprobantes de ingreso y egreso, para su registro correspondiente en los documentos respectivos. Si la demora en la entrega de dichos comprobantes, ocasionare el retraso en la contabilidad de la institución, será objeto de sanción de acuerdo a la gravedad del caso.

Art. 99.- Es obligación del Gerente, mantener bajo su cuidado y estricta vigilancia los inventarios de bienes, muebles y enseres, equipos y otros activos de la cooperativa, así como también los documentos que contengan obligaciones por cobrar, los originales de los comprobantes de ingreso y egreso, las chequeras o libretas de ahorros de los bancos y demás fungibles de la institución.

Art. 100.- Cuando la Cooperativa contratare alguna asesoría, consultoría, estudio especializado u obra de campo, servicio o material, es obligación del Gerente controlar el avance de dichos trabajos, en el sitio previsto, o designar una o más personas técnicas en la materia que realicen este control.

Art. 101.- El Gerente tendrá la obligación de presentar a consideración del Consejo de Administración, en la primera sesión de cada mes que tenga este organismo, la nómina de deudores morosos y las medidas tomadas en cada caso.

Art. 102.- Debe concurrir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración con voz informativa cuando este lo convoque; y, debe orientar a los vocales en las discusiones de carácter económico financiero, para hacer conocer la situación actual de acuerdo al flujo de operaciones.

Art. 103.- Se faculta al Gerente mantener un fondo de caja chica para organizar y atender operaciones de menor cuantía. El responsable del manejo de este fondo, será nombrado por la gerencia y periódicamente presentará los informes y documentos respectivos de acuerdo al Reglamento que se dicte para el efecto.

Art. 104.- El Gerente deberá informar al Consejo de Administración cuando este así lo solicite, sobre los roles de pago de empleados y contratistas de la entidad, a fin de que este organismo tenga conocimiento sobre la nómina del personal.

Art. 105.- Cuando la Cooperativa deba intervenir en acciones judiciales, sea en calidad de actora o demandada, en defensa de sus intereses, el Gerente someterá el caso a consideración de los Consejos y solicitará las instrucciones pertinentes, mismas que serán obligatorias, para actuar en los juicios respectivos, conjuntamente con el Abogado o Síndico de la Cooperativa.

Art. 106.- Para desempeñar el cargo de Gerente, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser profesional, preferiblemente en las áreas de administración, economía, finanzas o ciencias afines; tener títulos de tercer o cuarto nivel; y, acreditar experiencia mínima de 5 años en la administración de instituciones financieras y no encontrarse incurso en las disposiciones establecidas en la Ley.
- b) Tener de preferencia conocimientos del control administrativo, contable, financiero, cooperativo.
- c) Tener, de preferencia, experiencia en el manejo de cooperativas.
- d) Tener visión e iniciativa empresarial.

CAPITULO DECIMO

DE LOS JEFES DE AGENCIA, DEPARTAMENTALES Y FUNCIONARIOS.

JEFE DE AGENCIA

Art. 107.- Jefe de agencia.- Será designado por el Consejo de Administración y el Gerente quien participará en la designación con voz y voto; y, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con el horario establecido y cuando las circunstancias lo ameriten laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, de acuerdo a lo determinado por su jefe inmediato.
- b) Será responsable del custodio de los bienes que se encuentren dentro de la agencia.
- c) Ser responsable del efectivo disponible para la atención al público (depósitos, retiros).
- d) Dar información referente a los beneficios que ofrece la Cooperativa.
- e) Cumplir todas y cada una de las políticas, disposiciones, resoluciones, reglamentos internos y demás normas que regulan el funcionamiento de la **COOPERATIVA**, tomando en cuenta que estas son únicas e indivisibles en cualquier lugar en que esta tenga agencias.

- f) Emitir certificados autorizados por Gerencia y contestar por escrito alguna inquietud del socio, los cuales deben ser archivados ordenada y adecuadamente.
- g) Elaborar y llevar el flujo de caja de la agencia acorde con las necesidades diarias del efectivo y presentar informes.
- h) Realizar el ingreso y liquidación de los préstamos.
- i) Efectuar estudios, análisis que mejoren el servicio de la agencia y presentar a Gerencia para su aprobación.
- j) Revisar diariamente todos los movimientos efectuados en la agencia y remitirlos a la Matriz de la **COOPERATIVA** para su respectivo procesamiento.
- k) Verificar y enviar correctamente toda la documentación recibida en la agencia a la matriz de la Cooperativa.
- l) Entregar los cheques de las obligaciones pendientes de pago a los acreedores.
- m) Proporcionar a los socios la información que éstos requieran sobre sus respectivos estados de cuenta ya sea personalmente o vía telefónica.
- n) Presentar un informe mensual, semestral y anual sobre el funcionamiento de la agencia.

ASESOR JURIDICO

Art. 108.- El Asesor Jurídico, será designado por el Consejo de Administración y deberá ser un abogado de la República o doctor en jurisprudencia, en libre ejercicio profesional, se encontrará sujeto a relación de dependencia con la cooperativa y más beneficios de acuerdo al Código laboral y al seguro.

Art. 109.- Son funciones y deberes del Asesor Jurídico, las siguientes:

- a) Asesorar en el ámbito jurídico en todas las sesiones y decisiones de la Cooperativa,
- b) Emitir informes legales que solicite el Presidente de la Cooperativa o el Gerente de la misma;
- c) Intervenir como patrocinador o procurador judicial de la Cooperativa; en los juicios contra los socios morosos, y demás asuntos legales.

- d) Emitir opiniones legales que se requieren en torno al manejo económico y financiero que la Cooperativa otorga a sus socios.
- e) Asistir a las sesiones de Asamblea General cuando sea requerido y, a las sesiones de los demás cuerpos directivos cuando lo soliciten, debiendo participar con voz informativa,
- f) Elaborar proyectos de reformas estatutarias y reglamentarias, cuando lo solicite la Asamblea General o los Consejos de Administración y Vigilancia; y,
- g) Ejercer las demás atribuciones que le señalen la ley y este Reglamento.

CAPITULO DECIMO PRIMERO

DE LAS OPERACIONES

Art. 110.- La Cooperativa de ahorro y crédito realizará operaciones de intermediación financiera y dotará también a sus socios de servicios adicionales, de conformidad con la Ley.

Art. 111.- La Cooperativa de ahorro y crédito podrá realizar entre otras las siguientes operaciones:

- a) Captación de Ahorros, con tasas de interés diferenciadas de acuerdo al monto y al plazo.
- b) Captación de depósitos a plazo, con tasas de interés diferenciadas de acuerdo al monto y plazo.
- c) Captación de préstamos para el fomento y desarrollo provenientes de fuentes nacionales e internacionales,
- d) Captación permanente y progresiva de Certificados de Aportación de los socios de la Cooperativa,
- e) Colocación de recursos financieros mediante préstamos ordinarios, emergentes, especiales, etc.,
- f) Establecimiento de servicios adicionales y complementarios al crédito en calidad de otros productos financieros,
- g) Administrar otros tipos de ahorros de acuerdo a las necesidades de los socios,

h) Establecimiento de servicios cooperativos como capacitación, desarrollo de proyectos productivos, mortuoria, seguros de desgravamen, rifas, sorteos, etc.; e,

i) Demás operaciones afines a la actividad de la Cooperativa.

CAPITULO DECIMO SEGUNDO

DE LA CONTABILIDAD, INFORMACION FINANCIERA Y AUDITORIA

Art. 112.- La Cooperativa, organizará y llevará su contabilidad de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC, NIIF., a los principios de general aceptación y disposiciones de la Ley respectiva.

Art. 113.- La Cooperativa debe remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información que ella requiera, dentro de los plazos exigidos por la Ley y con todos los requisitos pertinentes.

Art. 114.- Los Estados Financieros y la información financiera que se remita al organismo de control y se presente en la cooperativa servirá como medio de prueba conforme el Código de Procedimiento Civil, su alteración o falsificación acarreará responsabilidad penal.

Art. 115.- En la Cooperativa se mantendrá todos los archivos que sustenten los eventos económicos reflejados en los Estados Financieros de manera obligatoria por un periodo de 7 años.


Art. 116.- A fin de que los socios y el público en general conozcan la situación económica financiera de la cooperativa, esta pondrá la información a disposición de los interesados por los medios más idóneos, además publicará sus Estados Financieros semestrales una vez aprobados por la Asamblea General.

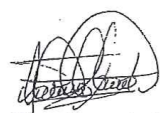
Art. 117.- La Cooperativa adoptará políticas internas de control para administrar adecuadamente sus riesgos financieros u operacionales, considerando entre otros aspectos, las disposiciones relativas al manejo, destino y diversificación del crédito y de las inversiones, la administración de la liquidez y las normas sobre tasas de interés. Estas políticas serán aprobadas por el consejo de Administración y sobre su cumplimiento deberán informar las auditorías internas y externas.

Art. 118.- De conformidad con la Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria, se deberá realizar auditorías externas cada año; sujetándose a las disposiciones de la Ley Orgánica

De Economía Popular Y Solidaria y su Reglamento. Además la entidad contará con una unidad de auditoría interna.

En caso de controversia entre el presente Reglamento con el Estatuto, Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria, y su Reglamento General, y otras Leyes, prevalecerá las normas de mayor jerarquía.


Lic. Magda Beatriz Bravo
PRESIDENTA



Ing. Gavy Alvarado Sarango
SECRETARIA



La secretaria certifica:

Que el Consejo de Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIAMIGO" Ltda.**, analizó y aprobó el Reglamento Interno de la Cooperativa, en sesiones llevadas a cabo los días 07 de febrero, 12 de febrero, 23 de abril y 28 de abril del 2014. Así mismo certifico que el presente Reglamento fue conocido y aprobado por la Asamblea General de Representantes con fecha 13 de Junio del 2014.

Loja, a 16 de Junio de 2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito
"CREDIAMIGO" LTDA.
CERTIFICA: Que el presente
documento es fiel copia de su original
Loja, 18 de octubre 2018

SECRETARIA

Anexo 4.- Resumen Ejecutivo de la Planeación Estratégica.

MARZO DE 2017

PLANEACION ESTRATEGICA 2017 - 2020
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA

XAVIER VICENTE GONZALEZ BETANCOURT



RESUMEN EJECUTIVO

PLANEACION ESTRATÉGICA

DETERMINACIÓN FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISION

“BRINDA PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COMPETITIVOS Y OPORTUNOS, ACORDE A LA NECESIDADES DE NUESTROS SOCIOS, A TRAVÉS DE LA CÁLIDA ATENCION DE SU TALENTO HUMANO A FIN DE FOMENTAR EL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LA SOCIEDAD.”

VISION

“CREDIAMIGO A DICIEMBRE DEL 2020 ES UNA ENTIDAD FINANCIERA SOSTENIBLE, CONFIABLE, PROMOTORA EN EDUCACIÓN COOPERATIVISTA, PERMITIENDO SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS SOCIOS, GENERANDO RENTABILIDAD SOCIAL”.

VALORES INSTITUCIONALES

CONFIANZA

Genera seguridad y por ende fortalece la relación interpersonal con el socio

HONESTIDAD

Manejar con transparencia y veracidad la información en calidad institucional y profesional

RESPECTO

Brindar un trato cálido y adecuado nuestros socios

RESPONSABILIDAD

Cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas en beneficio de la cooperativa y la comunidad

EQUIDAD

Desarrollar actividades de manera colectiva con igualdad en función de sus méritos y condiciones

LEALTAD

Obrar con justicia y honorabilidad hacia sus semejantes

SOLIDARIDAD

Brindar el apoyo necesario en todos los ámbitos según las circunstancias que se presentan en la sociedad

PROPUETA DE VALOR – VENTAJA COMPETITIVA

La propuesta de valor es la *ventaja competitiva* que perciben los socios de la cooperativa, es decir, el valor que brinda la organización a sus socios y grupo de interés; y, los aspectos en los

cuales la institución se destaca de sus principales competidores. La propuesta de valor es el núcleo de la estrategia de la empresa, busca ser percibida por los clientes, ser sostenible en el tiempo y difícil de imitar por la competencia.

La elección de la propuesta de valor se realiza analizando las fortalezas y debilidades de la organización comparándolas con la competencia, se analiza el posible *“en que somos mejores”* y cuáles son las expectativas de los socios, hecho eso se compara si *“en lo que somos mejores”* agrega valor a nuestros socios. En base al análisis anterior, la propuesta de valor es:

“Ser una cooperativa sostenible que genera rentabilidad social”

Esta propuesta de valor se sostiene elevando los niveles de productividad del personal, conociendo las demandas reales y potenciales de los socios, manteniendo los indicadores de eficiencia y, posicionando una **imagen de marca** sustentada en estos atributos.

POSICION COMPETITIVA DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS POR LA COAC

Al analizar el perfil competitivo de los productos de la COAC, basándonos en la información levantada y la calificación otorgada en el taller de trabajo, se ha comparado las condiciones de los productos en las perspectivas PRECIO y CALIDAD con la competencia directa de la cooperativa, obteniéndose los siguientes resultados:

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
SUMARY.....	4
c. INTRODUCCIÓN	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	56
f. RESULTADOS.....	58
g. DISCUSIÓN	140
h. CONCLUSIONES	142
i. RECOMENDACIONES.....	144
j. BIBLIOGRAFÍAS.....	146
k. ANEXOS.....	148
Anexo 1.- Proyecto Aprobado.....	148
Anexo 2.- Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda.....	205
Anexo 3.-Reglamento Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda.....	248
Anexo 4.- Resumen Ejecutivo de la Planeación Estratégica.....	273
INDICE.....	276