



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CAJA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA,
AL 31 DE MARZO DE 2012.

Monografía previo a la obtención del título de "Ingeniero en Contabilidad y
Auditoría".

AUTOR:

Marco Antonio Saldaña Avila

DIRECTOR:

Ing. Franklin Ortiz Figueroa

Cuenca-Ecuador

2012

DEDICATORIA

La presente monografía la dedico a mi querida (+) mamá por haberme inculcado su don de ser y sabiduría, que hace hoy de mi una persona que logra alcanzar un peldaño mas en su vida profesional.

Ah Cristina por haber sido aquella persona que siempre creyó en mí y supo tener aquella frase reconfortante, que me llenara de optimismo a seguir adelante, pese a las adversidades.

De igual manera a mi padre y hermanos de manera especial a mi hermana Lucy por haber estado siempre brindándome su incondicional apoyo y comprensión, otorgándome sus consejos y experiencias.

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento al Ing. Franklin Ortiz Figueroa, quien con paciencia y enseñanza ha hecho posible la realización de esta monografía.

De igual manera agradezco la valiosa e imprescindible enseñanza impartida por el Ing. Miguel Arpi a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Universidad del Azuay y a sus distinguidos profesores quienes a lo largo de nuestra vida universitaria han aportado para nuestra formación personal y profesional.

A la Cooperativa Jardín Azuayo por abrirme las puertas no solo en mi desempeño profesional, si no una vez más siendo precursora de mi aprendizaje permitiéndome aplicar mis conocimientos.

RESUMEN

La presente monografía tiene como finalidad cumplir con el requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad del Azuay. El objetivo principal de este trabajo es realizar una evaluación del Control Interno del Área de Cajas de la Cooperativa Jardín Azuayo Oficina Cuenca.

Todo el contenido de este trabajo esta orientado y aplicado a la entidad, considerando que esta información es importante para la toma de decisiones, ya que contiene una evaluación profunda de control interno dirigido a esta área.

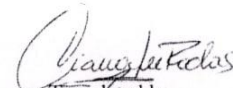
ABSTRACT

The goal of the present research project is to fulfill the requirements to obtain the degree in Engineering in Accounting and Auditing in the University of Azuay. The main objective is to carry out an evaluation of the Internal Control system in the Cashier's Area of *Jardin Azuayo* Cooperative in the office of Cuenca.

The total content of this research is oriented and applied to the entity because it is considered that this information is important for the decision making due to the profound internal control evaluation of this area.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS



Translated by,
Diana Lee Rodas

ÍNDICE

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRAC.....	V
IINDICE.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. <u>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</u>.....	2
1.1. Generalidades de la Entidad.....	2
1.2. Historia.....	2
1.3. Misión y Visión.....	3
1.3.1 Misión.....	3
1.3.2 Visión	3
1.4 Organigrama.....	4
1.5 Políticas.....	5
1.5.1 Transparencia.....	5
1.5.2 Honestidad.....	5
1.5.3 Compromiso.....	5
1.5.4 Responsabilidad.....	6
1.5.5 Confianza.....	6
1.5.6 Fidelidad.....	6
1.5.7 Democracia.....	6
1.5.8 Respeto al Medio Ambiente	6
1.6 Actividades que Realiza.....	6
1.6.1 Significado del Ahorro.....	7
1.6.1.1 Ahorro a la Vista	7
1.6.2 Significado del Crédito.....	8
1.6.2.1 Crédito Ordinario	8
1.6.2.2 Crédito Extraordinario.....	9
1.6.2.3 Crédito sin Ahorro.....	10
1.6.2.4 Crédito de Desarrollo	10
1.6.2.5 Crédito de Vivienda.....	11
1.6.3 Cobros	11
1.6.3.1 Acreditaciones del IESS.....	11
1.6.3.2 Giros.....	11
1.6.3.3 Bono de Desarrollo.....	12
1.6.3.4 Cobros vía SPI.....	12
1.6.4 Pagos	13

1.6.4.1 Planillas de Teléfono.....	13
1.6.4.2 Pensiones.....	13
1.6.4.3 Planilla de Luz.....	13
1.6.4.4 SOAT.....	13
1.6.5 @ Toda Hora	13
1.6.5.1 @ Toda Hora su Conexión con Jardín Azuayo.....	13
1.6.5.2 J.A. Tarjeta.....	13
1.6.5.3 J.A. Móvil.....	14
1.6.5.4 J.A. WEB.....	14
1.6.6 Producto Solidario.....	14
1.6.6.1 Seguro de Desgravamen.....	14
1.6.6.2 Fondo Mortuario.....	15
1.6.7 Facilidades.....	15
1.6.7.1 Transferencias a Bancos.....	15
1.6.7.2 Retiros en Cheques.....	15
1.6.7.3 Ventanillas Compartidas Nacionales e Internacionales.....	15
1.6.7.4 Recargas Electrónicas.....	15
CAPÍTULO 2.....	16
2 <u>Control Interno</u>.....	16
2.1 Control Interno.....	16
2.2 Definición y Objetivos.....	16
2.3 Características.....	17
2.4 Métodos de Evaluación del Control Interno.....	17
2.4.1 Cuestionario.....	18
2.4.2 Descripción Narrativa	20
2.4.3 Diagrama de Flujo.....	21
2.5 Componentes del Control Interno.....	23
2.5.1 Ambiente de Control Interno.....	24
2.5.2 Establecimiento de Objetivos.....	25
2.5.3 Identificación de Eventos.....	26
2.5.4 Evaluación de Riesgos.....	26
2.5.5 Respuesta a los Riesgos.....	27
2.5.6 Actividad de Control.....	27
2.5.7 Información y Comunicación.....	28
2.5.8 Supervisión y Monitoreo.....	29
2.6 Definición de Auditoría y su Importancia.....	29
2.7 Normas de Auditoría.....	30
2.8 Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	32
2.8.1 Normas personales o generales.....	32
2.8.2 Normas relativas a la ejecución del trabajo.....	33
2.8.3 Normas de la información o presentación de informes.....	33
CAPÍTULO 3.....	34
3 <u>Evaluación del Control Interno al Área de Caja</u>.....	34
3.1 Objetivos de los Procesos.....	34
3.1.1 Memorando de Planificación.....	35

3.1.2 Programa de Trabajo del Control Interno.....	37
3.2 Proceso Operativo del Área de Caja.....	38
3.3 Levantamiento de Procesos Efectuados.....	43
3.3.1 Cuestionario para la Revisión y Evaluación de Control Interno	
3.3.2 Calificación de la Evaluación de Control Interno.....	48
3.3.3 Papeles de Trabajo de los Hallazgos de Control Interno.....	52
3.3.4 Informe de la Evaluación de Control Interno.....	62
CAPÍTULO 4.....	71
4 <u>Conclusiones y Recomendaciones</u>.....	71
4.1 Conclusiones.....	71
4.2 Recomendaciones.....	72
4.3 Bibliografía.....	73
4.4 ANEXOS.....	74
4.4.1 ANEXO N°1	74
4.4.2 ANEXO N°2.....	75
4.4.3 ANEXO N°3.....	76
4.4.4 ANEXO N°4.....	77
4.4.5 ANEXO N°5.....	78
4.4.6 ANEXO N°6.....	79

INTRODUCCIÓN

El control interno es un proceso sistémico aplicado por todos los miembros de cada entidad, para el logro de los objetivos institucionales y el buen uso de los recursos públicos, así como para mejorar su eficiencia y eficacia; adoptando medidas oportunas para corregir las deficiencias de control que puedan existir.

Hemos realizado la evaluación de Control Interno de la Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca, basándonos en el modelo COSO II ERM, con el fin de determinar aspectos positivos y negativos de cada uno de los componentes del mismo y recomendar acciones correctivas necesarias, con el fin de que la Cooperativa Jardín Azuayo Oficina Cuenca pueda mejorar sus actividades y dar un servicio de calidad a sus socios.

En el primer capítulo presentaremos aspectos generales de la entidad como su historia, misión, visión, políticas, estructura organizativa y actividades que realiza.

El segundo capítulo tratará los conceptos básicos del modelo de Control Interno, sus principios, las diferentes técnicas de evaluación y los componentes del modelo COSO II.

En el tercer capítulo desarrollaremos el cuestionario aplicado a siete cajeros de la Oficina de Cuenca sus resultados a través de gráficos que nos permitirán conocer niveles de confianza y riesgo; también se desarrollarán las hojas de trabajo en las que constarán los hallazgos significativos encontrado; se realizará el informe final en el que constarán las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

Finalmente en el capítulo cuatro desarrollaremos las debidas conclusiones como recomendaciones, citando la bibliografía utilizada y los anexos.

CAPÍTULO I

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

1.1 Generalidades de la Entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una institución financiera que trabaja de manera sostenible y solvente generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente. En la actualidad se encuentra en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 28 oficinas, y 3 ventanillas de atención en Sevilla de Oro, San Juan Bosco, Shiña y cuenta con más de 160.000 socios.

1.2 Historia

"La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se creó en Paute, febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de la Josefina en (1993). Empezó con 120 socios fundadores."¹

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno

¹ www.jardinazuayo.fin.ec/

1.3 Misión y Visión

1.3.1 Misión

“Fomentar el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de su institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollando productos, servicios sociales y financieros acordes a la demanda con la tecnología adecuada², cobertura nacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones”

1.3.2 Visión

Ser una sociedad de personas con cultura cooperativa que busca el buen vivir, el de las comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollar actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad integrando pueblos y culturas .

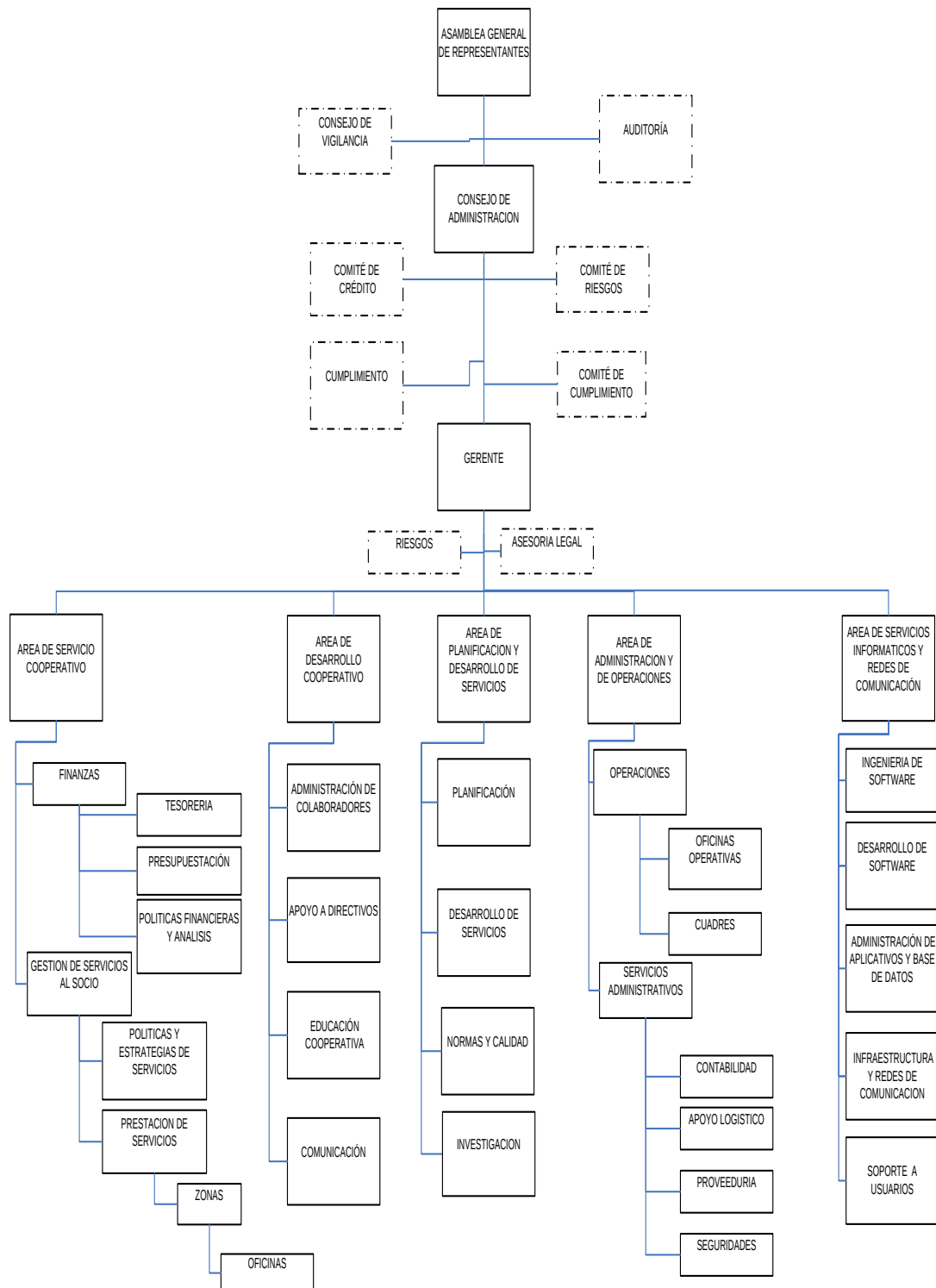
1.4 Organigrama

El siguiente gráfico representa la estructura social de la Cooperativa Jardín Azuayo:

² www.jardinazuayo.fin.ec/”

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO"

ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO



Aprobado por el Consejo de Administración el 19-11-2010, según acta No. 188

1.5 Políticas

1.5.1 Transparencia

Mostrar como es sin reservas. Hace relación a la Ética, entendido como la lógica de lo racional, la actuación con la verdad, en cuyo fortalecimiento es importante la socialización de la información y la captación.

1.5.2 Honestidad

Claridad, transparencia, cumplimiento. Expresado a través de la realización del trabajo diario, que se realiza con absoluta claridad para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

1.5.3 Compromiso

Apropiarse de las responsabilidades adquiridas. Exigiendo fortalecer la gobernabilidad, entendiendo como la capacidad y compromiso de los consejos directivos por enfrentar los cambios y generar condiciones para el cumplimiento del presente plan estratégico. Sin duda que elevar la convicción y compromiso, es un proceso continuo de mejoramiento, en ello juega un rol importante la capacidad y los sistemas de comunicación como herramientas que generan implicación social, pues sin ello, toda programación será una propuesta cargada de buena voluntad social.

1.5.4 Responsabilidad

Cumplir oportunamente con los deberes y derechos. Expresándolos a través del trabajo en equipo (directivos, empleados, gerencia, socios) que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para brindar servicios eficientes, con claridad, que les permita a los socios mejorar su futuro.

1.5.5 Confianza

La confianza, se relaciona con la seguridad que tienen los socios en sus ahorros, de ser parte, propietario, socio de la cooperativa. De pertenecer y contribuir a que la cooperativa tenga buen desempeño nivel financiero y social.

1.5.6 Fidelidad

Sentido de pertenencia, lealtad, compromiso, confianza, conoce, apropiación, consecuente con objetivos institucionales.

1.5.7 Democracia

Se relaciona con la equidad, encierra el hecho de democratizar los servicios financieros, que estos sean accesibles para todos respetando e integrando pueblos y culturas.

1.5.8 Respeto al Medio Ambiente

En sintonía con una nueva conciencia planetaria, integrada a una comunidad de vida, responsable con el cuidado de nuestra casa en común.

1.6 Actividades que Realiza

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, según sus estatutos, esta dedicada en el ámbito financiero, a la captación o colocación de divisas, realización de pagos y entrega de créditos” ³

³ www.jardinazuayo.fin.ec/

1.6.1 Significado del Ahorro

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el ahorro significa depositar la confianza en una institución, como también es el invertir en la esperanza a base de la confianza depositada.

En Jardín Azuayo se practica la solidaridad pues el ahorro de los socios es la principal fuente donde la Cooperativa financia sus créditos. El apoyo del ahorro se convierte en servicio de crédito.

Beneficios para el Socio:

- a) No paga mantenimiento de cuenta.
- b) Permite el acceso a crédito y otros servicios que presta la Cooperativa.
- c) Ahorraren iguales condiciones sin restricción para los pequeños ahorristas.
- d) Los socios que no son vinculados están protegidos por el Seguro de Depósitos en los límites establecidos por el COSODE (Corporación de Seguro de Depósitos). Los valores que rigen para el 2011 es hasta de 28.000).

1.6.1.1 Ahorro a la Vista

En cuentas de ahorro, sin importar la cantidad que tenga, los socios ganan un interés del 4% anual y no se cobra mantenimiento de cuentas.

“Certificados”

Tasa de interés vigentes desde el 8 de Febrero de 2012

1 mes	6%	Cualquier monto
2 meses	6,25%	Cualquier monto
3 meses	6,50%	Cualquier monto
6 meses	7,00%	Cualquier monto
9 meses	7,50%	Cualquier monto
12 a 24 meses	10,50%	Cualquier monto
Más de 24 meses	9,00%	Cualquier monto

1.6.1.2 Mi Alcancía Segura

Usted puede ahorrar para su futuro, para cumplir alguna meta.

Comprometiéndose a ahorrar de forma mensual una cantidad fija durante un plazo determinado.

Tasa de interés anual

Entre 1 año Y 5 años	8.00%
5 años o más	8.50%

1.6.2 Significado del Crédito

El ahorro de otros socios y sus ahorros previos se convierten en un crédito para otro socio, por eso cuando se recibe un crédito se esta recibiendo confianza.

1.6.2.1 Crédito Ordinario

Los créditos provenientes de los ahorros de los socios o de fuentes externas con el propósito de apoyar en la dinamización de las encomiendas locales.

El crédito ordinario de Jardín Azuayo esta orientado a beneficiar a los socios pues:

- a) Es un medio o alternativa menos costosa de obtener recursos monetarios.
- b) Da la oportunidad a que las personas jurídicas, naturales u organizaciones de hecho de financiar sus operaciones o gastos.
- c) Baja tasa de interés en relación a otras instituciones financieras.

Base de Ahorro: 10% del valor que necesita

Tasa de interés: 12,77% anual

USD 5.000,00; Plazo Máximo 4 años.

USD 30.000,00; Plazo Máximo 5 años.

1.6.2.2 Crédito Extraordinario

Son aquellos que se otorgan a los socios en condiciones especiales y Se consideran en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad domestica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación. La calificación de emergencia puede corresponder al socio, a su conyugue, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio. Solo en el caso de estos créditos es permitido mantener al mismo tiempo dos créditos vigentes con la Cooperativa Jardín Azuayo. A través de este crédito los socios se benefician de la siguiente manera:

- a)** No necesita tener una base de ahorro para acceder al crédito.
- b)** Son operaciones que se otorgan a las personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho que cumplan con la condición de ser socios, sin que previamente deban realizar el depósito de ahorro exigido para los créditos ordinarios; teniendo disponibilidad inmediata del crédito.

c) Obtiene una baja tasa de interés en comparación a otras alternativas.

Tasa de interés: 11,12% anual.

Monto máximo: \$1000 Plazo Máximo: 12 meses.

1.6.2.3 Crédito sin Ahorro

Individual:

Monto Máximo USD 30.000,00; Plazo máximo: 5 años.

Tasa de interés: 15% anual de acuerdo a cupos y disponibilidad.

Grupal:

Monto Máximo USD 10.000,00; Plazo máximo: 4 años.

Tasa de Interés: 14,4% anual de acuerdo a cupos y disponibilidad.

1.6.2.4 Crédito de Desarrollo

Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro para invertir en proyectos de desarrollo. Pueden solicitar con ahorro previo o sin ahorro. Para optar por este tipo de crédito las organizaciones deberán presentar el proyecto de desarrollo. A través de esta alternativa los socios se beneficiarán de la siguiente manera:

- a) Mediante la obtención de fondos para sus proyectos de desarrollo.
- b) Tasas de interés bajas en comparación con el mercado.
- c) No necesita tener una base de ahorro.

Tasa de interés anual del 10,15% anual.

1.6.2.5 Crédito de Vivienda

Son créditos que la Cooperativa otorga a sus socios con el propósito de adquirir, mejorar o construir su vivienda y se exige garantía hipotecaria. Estos tipos de crédito son largo plazo permitiendo con ello a los socios mayores facilidades para los pagos. La concesión de estos tipos de crédito se da en función de cupos. A través de esta opción los socios se beneficiarán de la siguiente manera: a) Acceso a recursos económicos a largo plazo para construcción, remodelación o compra de vivienda; b) Baja tasa de interés en comparación a otras alternativas; c) No necesita tener una base de ahorro para acceder al crédito.

Tasa de interés: 12,09% anual.

Monto máximo: USD 20.000,00; Plazo Máximo: 10 años.

1.6.3 Cobros

1.6.3.1 Acreditaciones del IESS

Los socios y socias pueden recibir en su cuenta las acreditaciones por:

- Fondos de Reserva.
- Préstamos Quirografarios e Hipotecarios

Requisitos:

Llenar la solicitud en el IESS e inscribir el nombre de la cooperativa.

Adjuntar la copia de libreta de ahorro.

Certificado de que la cuenta esta activa y otros documentos que solicite el IESS.

1.6.3.2 Giros

Es la alternativa de envío de dinero directamente a la cuenta de ahorros de Jardín Azuayo, mediante el siguiente procedimiento:

- 1- Buscar que la agencia de envíos mas cercana a trabaje con cualquiera de las remesadoras: RIA, VIAMRICAS, TRANS-FAST, o VIGO.
- 2- Indicar el nombre de la ciudad donde se mantiene la cuenta: Por ejemplo: Paute, Nabón, Sigsig, Gualaquiza, Sucúa o cualquiera de las 30 oficinas que tienen la cooperativa.
- 3- Pedir que su envío sea "PAGO EN VENTANILLA o PICK UP"
- 4- Indicar el nombre completo de la persona que recibe el giro, tal cual esta en la libreta de ahorros del socio (a)
- 5- -Escoger el pagador en Ecuador: RTC (Red Transaccional Cooperativa "Jardín Azuayo" en las remesadoras RIA Y VIAMERICAS o COONECTA en la remesadora TRANS-FAST Y VIGO.
- 6- Agregar la Nota: "POR FAVOR DEPOSITAR EN LA CUENTA ----" (INDICAR EL NUMERO DE LA CUENTA DONDE SERA ACREDITADO EL GIRO).

1.6.3.3 Bono de Desarrollo

En cualquier oficina de la Cooperativa, se puede cobrar este servicio acercándose con la cédula. También se puede acreditar el Bono en la cuenta de ahorros, economizar tiempo y acceder a los servicios de la cooperativa.

1.6.3.4 Cobros vía SPI

Si es empleado público, proveedor del gobierno, o la institución a la que pertenece tiene convenio o cuenta con la cooperativa puede recibir su sueldo a través del SPI (Servicio de Pago Inmediato) directo en su cuenta.

Requisitos:

Registrar la cuenta en la institución o el numero de cedula.

1.6.4 Pagos

1.6.4.1 Planillas de Teléfono

El pago de la planilla de telefónica se lo puede realizar en la ventanilla de la cooperativa o mediante la contratación del debito automático de la cuenta (Corporación Nacional de Telecomunicaciones).

1.6.4.2 Pensiones

UTPL y otras instituciones educativas que tienen convenios en la cooperativa. Se puede cancelar la matricula o pensiones dela U.T.P.L en cualquiera de las oficinas.

El socio recibirá el 10% por ciento en su matricula.

1.6.4.3 Planilla de Luz

(Empresa Eléctrica Centro Sur - solo mediante débito automático).

1.6.4.4 SOAT

Se puede adquirir el SOAT en la Cooperativa.

1.6.5 @ Toda Hora

1.6.5.1 @ Toda Hora su Conexión con Jardín Azuayo

Jardín Azuayo aprovechando la tecnología y la red de comunicaciones presenta los Servicios Virtuales @toda hora.

Los socios y socias ya no tiene que trasladarse a las oficinas de la cooperativa para realizar sus transacciones. Lo pueden hacer con los Servicios Virtuales @ toda hora: JA Móvil, JA Tarjeta, JA Web.

1.6.5.2 J.A. Tarjeta

No importa el lugar o la hora, si necesita dinero puede retirar de los cajeros de Jardín Azuayo a través de la RED CONECTA Y BANRED. En los cajeros de la cooperativa no tiene ningún costo el consultar o retirar su dinero. La Cooperativa Jardín Azuayo tiene 12 cajeros automáticos en la región.

1.6.5.3 J.A. Móvil

Consiste en enviar mensajes de texto a la Cooperativa al número 2252 para conocer sus saldos, saber cuánto tiene que pagar por las cuotas de crédito, hacer transferencias entre cuentas de la cooperativa. Las consultas no tienen un costo adicional para el socio.

1.6.5.4 J.A. WEB

Por medio de internet se puede:

- Revisar sus cuentas
- Revisar sus créditos
- Transferencias entre cuentas de la cooperativa y hacia otras cooperativas y bancos a nivel nacional.
- Cambiar sus claves.

Las transacciones por internet no tienen costo para el socio.

1.6.6 Producto Solidario

1.6.6.1 Seguro de Desgravamen

Si un socio o socia que tiene un crédito fallece o sufre una incapacidad total y permanente, su familia o garantes No tendrán que asumir la deuda (hasta 50 mil dólares). Se realiza a través de una póliza.

Para acceder al seguro, el socio o socia debe:

- Ser persona natural.
- Estar al día en los pagos del crédito al momento del suceso.

- Encontrarse dentro de la edad asegurable que es entre 18 y 80 años de edad.
- Presentar la documentación requerida.

1.6.6.2 Fondo Mortuario

Es un apoyo para gastos funerales por un valor de 500 USD. Cuando fallezca un socio o socia, la Cooperativa entregará por medio de la Aseguradora COOPSEGUROS, un apoyo financiero a sus deudos. Previo el cumplimiento de los requisitos establecidos:

- Cubre fallecimiento por cualquier causa del asegurado principal con cobertura en cualquier parte del mundo.
- Aplica para personas naturales, socios de la Cooperativa de hasta 90 años de edad.

1.6.7 Facilidades

1.6.7.1 Transferencias a Bancos

Desde cuentas de la Cooperativa hacia los principales bancos del país.

1.6.7.2 Retiros en Cheques

Si maneja montos altos de dinero o requiere mayor seguridad en las transacciones.

1.6.7.3 Ventanillas Compartidas Nacionales e Internacionales

A través de la Red COONECTA, puede realizar los depósitos y retiros en más de 17 cooperativas en todo el país.

1.6.7.4 Recargas Electrónicas

Por medio de JAMóvil o JAWeb, se recarga saldo a su celular.

CAPÍTULO II

2. Control Interno

2.1 Control Interno

“Las primeras definiciones de “control interno” apenas prestaban indicios de la composición y la finalidad de este concepto, y no daba respuesta a interrogantes tales como:

- Cuál es la relación entre el control y los objetivos de la organización.
- Quién es el responsable del control.
- Qué relación existe entre el proceso administrativo y el control.

La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) se refirió al control interno como “una herramienta gerencial usada para brindar una seguridad razonable de que los objetivos gerenciales estén siendo alcanzados”.

Finalmente en 1992 fue emitida la definición de control interno que aparece en el informe COSO.”⁴

2.2 Definición y Objetivos

COSO I

“Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos institucionales agrupados en tres categorías, a saber.”⁵

1. La efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. La confiabilidad de la información financiera.

⁴ ING. FRANKLIN ORTIZ, Seminario de Riesgos Corporativos sistema de Control Interno COSO-ERM

⁵ SAMUEL ALBERTO MANTILLA BLANCO, “Control Interno Estructura Conceptual Integrada

3. El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la organización.

Para efectos de desarrollo de la presente evaluación de control interno hemos visto prescindible utilizar la definición de COSO II O ERM la cual consta de sus ocho componentes a analizar.

CONCEPTO DEL COSO II O ERM

“(COSO – ERM) Es un proceso, efectuado por el Directorio, la Gerencia y otro personal, aplicado en el establecimiento de estrategias y a través de toda la organización (en cada nivel o unidad), integrado dentro de la estrategia corporativa, y diseñado para identificar y gestionar los riesgos, de tal manera que se asegure de un modo razonable, el logro de los objetivos de la empresa o entidad.”⁶

4.3 Características

- Es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones de toda la organización.
- Es ejecutado por personas la principal responsabilidad del diseño y aplicación del control asume las máximas autoridades.
- Contribuye en un grado de seguridad razonable a la dirección superior de la organización.
- Promueve la honestidad y responsabilidad contra las irregularidades el fraude y la corrupción en sus diferentes manifestaciones.
- Facilita la consecución de los objetivos de la organización con eficiencia, economía, ética, transparencia, eficacia, protección de los recursos, fiabilidad de información, cumplimiento de leyes normativas.

⁶ ING. FRANKLIN ORTIZ, Seminario de Riesgos Corporativos sistema de Control Interno COSO-ERM

2.4 Métodos de Evaluación del Control Interno

“La evaluación del Control Interno, así como el revelamiento de la información para la planificación de la auditoria, se podrían hacer mediante diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, es decir aplicara una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.”⁷

2.4.1 Cuestionario

Deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance dependen de la confianza en el sistema de Control Interno, estos cuestionarios permiten:

- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias.
- Indicar a los supervisores y encargados las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar.
- Servir de guía para la planeación de futuras auditorias.
- Ayuda a controlar el trabajo efectuado por los asistentes.

Ventajas

- Es una guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de Costos.
- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- Pronta detección de deficiencias
- Siempre busca una respuesta.
- Permite preelaborar y estandarizar su utilización.

Desventajas

⁷ NG. MIGUEL ARPI www.uazuay.edu.ec Noveno Ciclo de Contabilidad Manual de Auditoria de Gestión

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- No permite una visión de conjunto.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias.
- Podría su aplicación originar malestar en la entidad.

Modelo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO "OFICINA CUENCA "			
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL AREA DE CAJAS			
Responsables de la Evaluación : _____			
Fecha de la Evaluación : _____			
Revisado por: _____			
Pregunta			Respuesta
			SI NO N/A
1.	¿Se siente motivado en su área de trabajo?		X
2.	¿Realiza la apertura de caja tal como el día anterior?		x
3.	¿Cuenta usted con un Manual para desempeñar su puesto de trabajo?		X
4.	¿Cuándo realiza una transacción saluda y se despide cordialmente del socio o cliente?		x

2.4.2 Descripción Narrativa

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema,

normalmente este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos para mejorar su interpretación."⁸

Ventajas

- Aplicación en pequeñas entidades.
- Facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor
- Descripción en función de observación directa.

Desventajas

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- Limitado a empresas grandes.
- No permite visión en conjunto.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.

Modelo

⁸ NG. MIGUEL ARPI www.uazuay.edu.ec Noveno Ciclo de Contabilidad Manual de Auditoría de Gestión



2.4.3 Diagrama de Flujo

"Son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema, es la secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación. En la elaboración de diagramas de flujos es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formaron parte de la narración gráfica de las operaciones."⁹

Ventajas

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Identifica existencia o ausencia de controles.

⁹ NG. MIGUEL ARPI www.uazuay.edu.ec Noveno Ciclo de Contabilidad Manual de Auditoría de Gestión

- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- Facilita la formulación de recomendaciones a la gerencia.

Desventajas

- Necesita de conocimientos solidos de control interno.
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso.

Modelo

Simbología del diagrama de flujo

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.

Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cual de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir
Conector Misma Página		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma pagina del diagrama
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
Salida		

2.5 Componentes del Control Interno

“A continuación se detalla la estructura del Informe COSO ERM y sus componentes agrupados en el siguiente orden:”¹⁰

- Ambiente Interno de Control.
- Establecimiento de objetivos.
- Identificación de Eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los Riesgos
- Actividades de Control

¹⁰ SAMUEL ALBERTO MANTILLA BLANCO, “Control Interno Estructura Conceptual Integrada

- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo.

2.5.1 Ambiente de Control Interno

“Es el componente que proporciona disciplina y estructura. El mismo se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.

En el Ambiente de Control Interno no es suficiente un código de ética y los valores institucionales. Es indispensable que el personal de la entidad, los clientes y terceras personas relacionadas los conozcan y se identifiquen con ellos para que se logren objetivos basados en los principios antes mencionados. Los valores éticos se complementan con la filosofía y el liderazgo, el establecimiento de objetivos, estrategias, políticas y procedimientos para las operaciones de la organización, con especial énfasis en el capital humano.

Los siguientes factores integran el componente de ambiente interno de control:

- Integridad y Valores Éticos
- Filosofía y estilo de alta dirección.
- Comité de Auditoría
- Estructura Organizativa
- Autoridad Asignada y responsabilidad
- Gestión del Capital Humano
- Responsabilidad y Transparencia.”¹¹

¹¹ CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Pagina 60

2.5.2 Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecer antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

A partir de esto la dirección fija los objetivos estratégicos, formula las estrategias y establece los correspondientes objetivos, operativos, de información y de cumplimiento de la organización.

Los objetivos de este componente se clasifican en cuatro categorías.

Estratégico: relacionados con las metas de alto nivel; así mismo están alineados y dan apoyo a la misión del negocio.

Operacional: relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad o empresa o corporación, lo cual incluye su rendimiento y rentabilidad.

Usualmente varían según las opciones adoptadas por la gerencia en cuanto a estructura y rendimiento.

Reporte o presentación de resultados: se relaciona con la confiabilidad y efectividad de la estructura de líneas de reporte.

Cumplimiento: relacionado con el apego de la organización a las leyes y regulaciones.

El establecimiento de objetivos cuenta con los siguientes componentes:

- Objetivos estratégicos
- Objetivos específicos
- Relación entre objetivos y componentes del Corre
- Consecución de objetivos
- Riesgo aceptado y niveles de tolerancia.

2.5.3 Identificación de Eventos

Es un proceso en el cual la dirección identifica los eventos posibles que afectan a la entidad y determinara si se presentan oportunidades o como pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para de esta manera implementar estrategias.

Al identificar eventos la dirección reconoce que existen incertidumbres por lo que no sabe si alguno en particular tendrá lugar y, de tenerlo cuando será, ni su impacto exacto, por lo tanto la dirección considera inicialmente una gama de eventos potenciales derivados de fuentes internas o externas, considerando que los eventos con impacto positivo representan oportunidades la dirección reconducirá hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

Los componentes de la identificación de eventos son los siguientes:

- Factores Externos e Internos
- Identificación de Eventos
- Categoría de Eventos

2.5.4 Evaluación de Riesgos

Este componente permite a la entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

El riesgo es considerado como la posibilidad de que un evento o acción afecte a la entidad, su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos financieros y que pueden incidir en logro de objetivos del control interno de la misma.

La dirección en la etapa de autoevaluación será verificada por auditores internos o externos para asegurar que los objetivos estén enfocados de

acuerdo a los procedimientos que se han ejecutado en las distintas áreas y niveles de organización.

Los elementos que forman parte de la evaluación de riesgos son:

- Estimación de probabilidad e impacto.
- Evaluación de Riesgos
- Riesgos Originados por los cambios

2.5.5 Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes , la dirección selecciona las posibles respuestas evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos para lo cual debe evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

Por lo tanto la gerencia:

- Identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo y el grado de como reducirán el impacto o probabilidad de ocurrencia.
- Determina los costos y beneficios de las respuestas al riesgo que permitan ubicarlo dentro de los niveles de tolerancia deseados.
- Identificar nuevas oportunidades de negocio para la organización.

2.5.6 Actividad de Control

Son las políticas y procedimientos que se establecen por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos.

Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento, estas ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones incluyendo los procedimientos de aprobación, autorización, conciliaciones.

Las actividades de Control están presentes en todos los niveles y áreas funcionales de la organización para lograr objetivos del negocio e incluye un rango de actividades tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, seguridad de los activos, desempeño de las operaciones, segregación de funciones.

Los factores de este componente son los siguientes:

- Integración con las decisiones sobre riesgos.
- Principales Actividades de Control.
- Controles sobre los sistemas de Información.

2.5.7 Información y Comunicación

Esta constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar la información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar resultados de su gestión en la entidad versus objetivos predefinidos, es decir busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

Los Factores que conforman el sistema de información y comunicación son:

- Cultura e Información en todos los niveles.
- Herramientas para la supervisión.
- Sistemas Estratégicos e Integrados
- Confiabilidad de la Información.
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa
-

2.5.8 Supervisión y Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse en la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento.

El monitoreo se realiza de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad (esta actividad debe ser previa, concurrente y posterior), los problemas se detectan en el presente, no solo en el pasado.
- De manera separada por el personal que no es el responsable directo de la ejecución de actividades.
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo y supervisión son:

- ✓ Supervisión Permanente
- ✓ Supervisión Externa
- ✓ Evaluación Interna

2.6 Definición de Auditoría y su Importancia

“A la auditoría se la define como a un proceso sistemático aplicado en las empresas y otros organismos para obtener y evaluar de forma objetiva, todas las evidencias relacionadas con los informes sobre las actividades económicas y otras situaciones que tengan una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

Cuando se dice que la auditoría es un proceso sistémico, significa que en ella debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información necesaria para emitir su opinión e informe final. Pero cabe destacar que estos

procedimientos pueden variar de acuerdo a las características que se reúna de cada empresa, pero esto no significa, que el auditor no cumpla con las normas generales establecidas por la profesión.”¹²

2.7 Normas de Auditoria

“Como ya sabemos la auditoria tiene como objetivo revisar los estados financieros que son expuestos por el auditor externo de la entidad financiera, con la finalidad de establecer su razonabilidad, para de esta manera dar a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión con el fin de presentar a la alta dirección el estado de la entidad financiera.

La opinión o dictamen del auditor da credibilidad a las manifestaciones establecidas por el personal que labora en la institución financiera y de esta manera aumenta la confianza para continuidad de la misma. También se debe tener en cuenta que el auditor no es un asegurador de los procesos de auditoria por lo cual los estados financieros no pueden ser exactos ni totalmente seguros, si no solamente razonables.

Es decir que la seguridad total no se puede lograr en la auditoria debido a factores tales como la aplicación de distintos criterios, principios de auditoria y limitaciones propias del control interno.

A continuación se presenta los lineamientos sobre el objetivo y principios generales que rigen una auditoria en una institución financiera:

- **Objetivos de una Auditoria:** se refiere a la transparencia de los objetivos e información de la institución financiera para que el auditor pueda expresar su opinión sobre los resultados obtenidos de la auditoria aplicada al área auditada.
- **Principios Generales de Auditoria:**

Independencia: Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán

¹² CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoria de Gestión, Pagina 60

estar libres de toda clase de impedimentos personales, profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, inferir su labor o juicio profesional.

Objetividad: Establece que en todas las labores se incluya en forma primordial la obtención de evidencia, así como la actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

Permanencia: Determina que la labor debe ser tal como la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación.

Certificación: Indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza es decir, tienen el sello de la fe publica.

Integridad: Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos económicos, incluido su entorno.

Planeamiento: Se debe definir los objetivos de la Auditoria, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión: El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoria y obtener evidencia suficiente, competente y relevante.

Oportunidad: La labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación deben ser acertadas en los hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos.

Forma: Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, planear y desempeñar un papel en el cual se encuentre con cierto escepticismo que pueden existir circunstancias que los resultados de la auditoría estén sustancialmente representados en forma errónea.

- **Certeza Razonable:** se refiere a la acumulación de la evidencia de auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay representaciones erróneas en los resultados de la misma.
- **Responsabilidad por los Resultados:** el auditor es el responsable total de expresar su opinión a través de un dictamen que entregara a la gerencia para la revelación de los mismos."¹³

2.8 Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

A continuación tenemos la clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas las cuales se emplean en el proceso de ejecución del examen y en parámetros especiales de su informe, las cuales están divididas en tres clases:

- Normas personales o generales
- Normas relativas a la ejecución del trabajo
- Normas de la información o presentación de informes.

2.8.1 Normas personales o generales

- ✓ El examen de auditoría debe ser realizado por personas que tengan la especialización y experiencia adecuada, y que estén habilitadas legalmente para ejercer la profesión.
- ✓ El auditor debe tener la independencia mental en relación a su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad.

¹³ CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Pagina 60

- ✓ En la ejecución de su examen y la presentación de sus informes debe proceder con cuidado y diligencia profesional.

2.8.2 Normas relativas a la ejecución del trabajo

- ✓ El trabajo debe ser técnicamente planeado a través de un plan de auditoria, así como también debe tener una supervisión apropiada sobre sus asistentes si los hubiese.
- ✓ Se debe hacer un estudio apropiado y una evaluación del sistema de control interno existente de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria.
- ✓ El auditor debe obtener evidencia valida y suficiente por medio de análisis, inspecciones, observaciones, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoria, con el fin de obtener bases legibles y razonables para el otorgamiento de resultados de la auditoria realizada.

2.8.3 Normas de la información o presentación de informes

- ✓ "El auditor que esta asociado y encargado de presentar los resultados de la auditoria deberá expresar de manera clara y precisa ante la revelación de los mismos.
- ✓ Los resultados presentados de la auditoria deben contener información basada a los principios generalmente aceptados.
- ✓ El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el periodo corriente en relación con el periodo anterior.
- ✓ Cuando se considera necesario expresar salvedades sobre algunas afirmaciones genéricas de su informe y dictamen deberá expresarlas de manera transparente y precisa.
- ✓ En caso de que el auditor considere no estar en condiciones de expresar un dictamen sobre la auditoria realizada deberá emitir sus respectivas opiniones y aclaraciones."

CAPÍTULO III

3. Evaluación del Control Interno al Área de Caja

“En este capítulo llevaremos a cabo uno de los procesos de auditoría, como es la evaluación del control interno dentro del área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca, tomando como base el COSO ERM.

Utilizaremos como método para su evaluación, los cuestionarios, considerando a todos sus componentes del COSO ERM luego procederemos a realizar el análisis del sistema del control interno, además se aplicaran las pruebas de observación y cumplimiento lo que nos permitirá la elaboración del informe del mismo en el área analizada.”¹⁴

3.1 Objetivos de los Procesos

3.1.1 Memorando de Planificación

1. ¹⁴ NG. MIGUEL ARPI www.uazuay.edu.ec Noveno Ciclo de Contabilidad Manual de Auditoría de Gestión.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL AREA DE CAJA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO, OFICINA
CUENCA, AL 31 DE MARZO DE 2012.

Misión

Emitir una opinión e informe a la gerencia y administración sobre el Control Interno realizado al área de caja.

Motivo

La evaluación del control interno en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Sucursal Cuenca se realizara, por ser el único control a realizarse el arqueo de caja, al no contar con una Evaluación de Control Interno, que favorezca la disminución de potenciales riesgos en las actividades financieras, puesto que es de vital importancia el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.

Objetivo

Verificar que en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se esté cumpliendo con los procesos establecidos, así como los reglamentos impartidos por la Empresa.

Alcance

Se realizará en el periodo comprendido entre el 01 de Marzo del 2012 al 31 de Marzo del 2012.

Conocimiento de la Entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se encuentra funcionando desde febrero de 1996 es una institución que trabaja de

manera sostenible y solvente generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que esta presente. En la actualidad se encuentran en la Costa, Sierra y Oriente

Principales Disposiciones Legales

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se encuentran establecidas en el acta de constitución de la Compañía.

La Cooperativa se encuentra controlada y regida bajo las siguientes leyes:

- ❖ Constitución de la Republica del Ecuador.
- ❖ Ley de Cooperativas
- ❖ Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ❖ Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador

Principales Políticas

El control de las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se encuentra regularizado por la Superintendencia de Bancos.

Puntos de Interés

Se realizaran pruebas de cumplimiento y observación para determinar si se están efectuando los debidos controles en los procedimientos realizados por parte del personal que labora en el área de cajas.

Presupuesto de Recursos Materiales y Otros

DETALLE	CANT. FINAL	PRECIO C/U	VALOR
Materiales y Suministros			
Hojas	150	0,03	4,5
Carpetas	8	0,25	2,00
Anillados	5	3,00	15,00
Copias	100	0,02	2,00
Viáticos Transporte	20	3,00	60,00
TOTAL			83,50

Presupuesto en Tiempo

FASES	DIAS ESTIMADOS
FASE I, Conocimiento Preliminar	3 días
FASE II, Planificación	5 días
FASE III, Ejecución	15 días
FASE IV, Comunicación de resultados	5 días
Seguimiento	3 días
TOTAL DIAS HOMBRES LABORADOS	31 días

Recursos Humanos para la Ejecución de La Evaluación de Control Interno

	Nombres y Apellidos
Supervisor de Auditoria	Ing. Franklin Ortiz
Jefe de Auditoria	Marco Saldaña
Coordinador de Oficina	Cristina Tenesaca
Supervisor de Área Designado	Gabriela Campoverde

Elaborado por: Marco Antonio Saldaña Ávila

Supervisor: Ing. Franklin Ortiz Figueroa

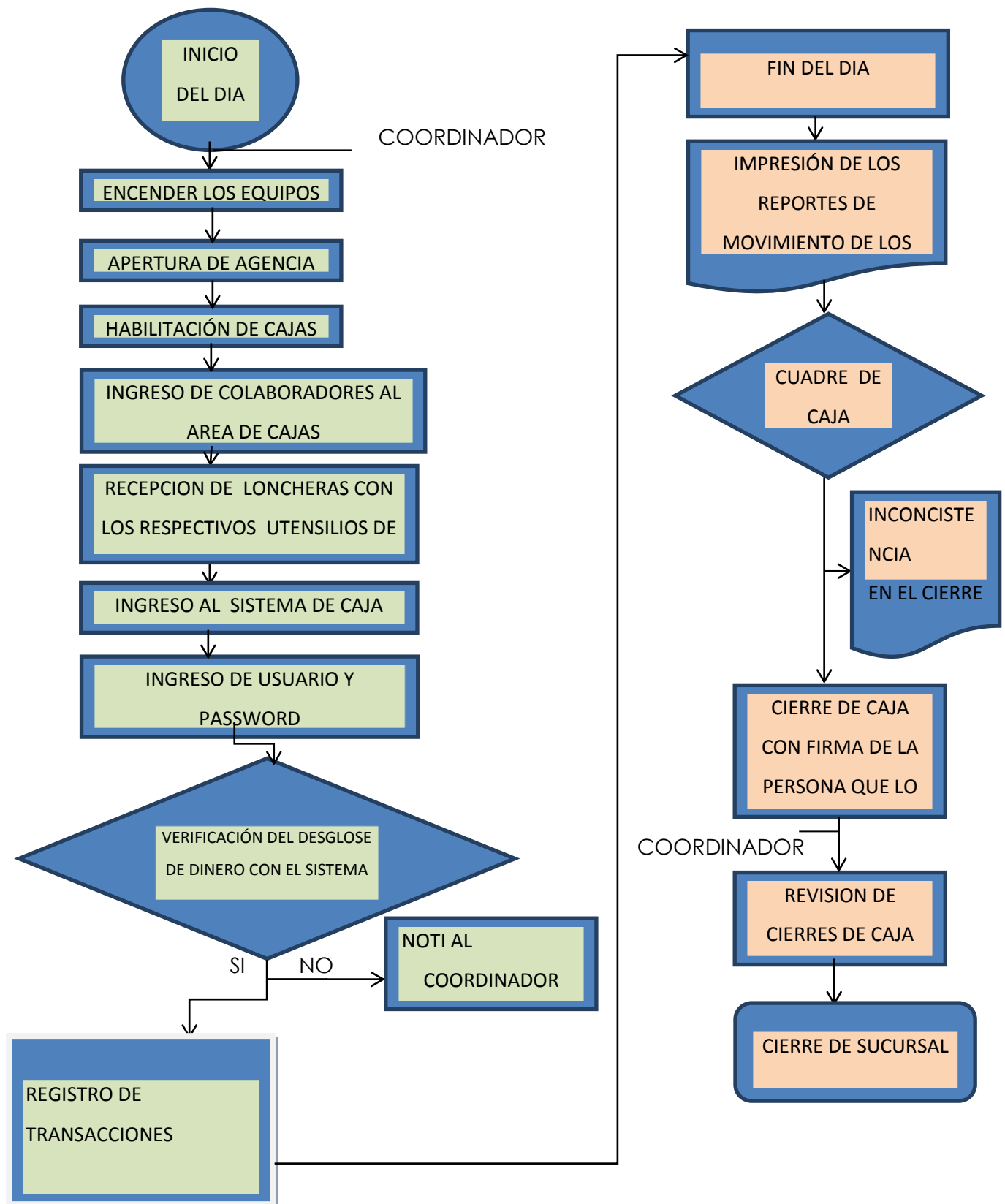
3.1.2 Programa de Trabajo del Control Interno

PROGRAMA DE TRABAJO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO- OFICINA CUENCA				
PERIODO: DEL 1 DE MARZO DEL 2012 AL 31 DE MARZO DEL 2012				
AREA: CAJAS				
OBJETIVOS				
Verificar que el personal de esta área este cumpliendo con los procedimientos, controles y políticas establecidas por la institución. Así como también constatar que todos los movimientos efectuados se encuentren debidamente registrados y respaldados con la documentación correspondiente.				
Nº	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	REF.PT	TIEMPO	FECHA
1	Conocer cada una de las funciones y responsabilidades del personal de cajas.		1 hora	05/03/2012
2	Conocer el monitoreo que realiza el supervisor encargado del área de cajas.		1 hora	

3	Verificar el correcto cierre de caja que debe realizarse por parte de los cajeros		1 hora	
4	Verificar que el cajero cumpla con la revisión correcta de documentos recibidos de socios o clientes, como: cheques, papeletas de depósito o retiro, libretas.		1 hora	
5	Verificar que todos los egresos por transferencias a tesorería o a otro compañero de cajas sean registrados en el sistema y este se encuentre reportado en el cierre de caja.		1 hora	
6	Aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno		1 hora	
	Pruebas de Observación			
7	Verificar que el personal se encuentre cumpliendo con el reglamento de Seguridad		2 hora	
8	Verificación que se estén realizando los arqueos físicos vs. reportes emitidos del sistema		1 hora	
9	Realización de Papeles de Trabajo en base a el cuestionario de Control Interno		1 hora	
10	Emitir una conclusión sobre el área sujeta al examen de control interno		1 hora	
	Elaborado: Marco Saldaña			
	Revisado por: Ing. Franklin Ortiz			

3.2 Proceso Operativo del Área de Caja

En el presente diagrama podemos observar como se desarrolla el proceso diario del personal de la Área de Cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca.



Explicación detallada del Proceso Operativo de Caja

A continuación desarrollaremos, cada uno de los procesos que se realizan diariamente en el área de cajas, el cual nos permitirá ver de forma minuciosa su desarrollo.

Proceso:

Inicio del día

Coordinador

Como primer paso en el inicio del día el Coordinador deberá presentarse 30 minutos antes de la apertura de la Oficina, procede a desactivar la alarma de la oficina, procede a desactivar la alarma de la bóveda, distribuye las loncheras a los colaboradores las cuales dentro de ellas se encuentra sus útiles y sellos con los valores del cierre del día anterior.

Habilitación de Cajas: Una vez que se apertura la oficina y de que los colaboradores se encuentren en sus puestos de trabajo se procede a autorizar al guardia que permita ingresar a los socios y clientes.

Cajeros

Una vez que se encuentren dentro del área de cajas, treinta minutos antes de la apertura de cajas, se procederá a la recepción de loncheras, las cuales tendrán que ser revisadas por ellos y procederán a dirigirse a sus distintas áreas de trabajo a encender sus computadores.

Ingreso al Sistema de Caja

Los cajeros procederán a ingresar en el sistema de caja o bien llamado de Tesorería.

Ingreso de Clave

Cada colaborador deberá ingresar su usuario y password.

Confirmación del Efectivo Recibido:

Una vez ingresado al sistema se procede a contar el dinero verificando que el desglose del efectivo registrado en el sistema vaya acorde con el recibido, de igual manera se ingresaran los cheques.

En caso de existir alguna novedad comunicar al supervisor y en caso de no estar al Coordinador.

Apertura de Caja:

Luego de haber realizado la confirmación del efectivo se procederá a la correcta ubicación del mismo en los estantes de dinero, separándolos por denominación y en sentido frontal, se verificara el correcto funcionamiento de las impresoras y se procederá a la apertura de caja.

Realización de Transacciones Habilitadas sin orden específico

Después de la respectiva apertura de caja, los colaboradores proceden a realizar las transacciones sin un orden específico durante el día.

Fin del Día

Cuadre de Caja

Se procederá con el conteo de dinero e ingreso del mismo, al cierre de caja del sistema, de inmediato se procederá a la impresión de los reportes de transacción en el sistema a fin de corroborar que todas las transacciones fueron realizadas correctamente.

Una vez realizada la revisión contra reportes y si existiese sobrante o faltante, este deberá ser reportado obligatoriamente en el cierre de caja.

El cierre de caja contendrá la firma de la persona que lo realizo, y una vez grabada toda la información ahí contenida será de su absoluta responsabilidad, en caso de encontrar diferencias en días posteriores, se entenderá que dicho cierre no fue revisado de forma completa y por tanto si las mismas no se pueden recuperarse considerara como faltante a efectos de reposición.

Coordinador

Revisión de Cierres de Caja

El supervisor recibirá las loncheras con los respectivos cierres de caja impresos, en el cual se verificara que no exista ninguna anomalía conjunta con la recepción de efectivo de caja y sellos los mismos que serán guardados en la caja fuerte.

Cierre de Agencia

El coordinador verificara que todo el personal salga del área de cajas, que los equipos estén apagados, la caja fuerte cerrada con clave una vez cumplido este procedimiento se realizara el cierre de la agencia procediendo a la activación de la alarma y reportando al guardia de seguridad.

Elaborado por: Marco Antonio Saldaña.

Revisado por: Ing. Franklin Ortiz F.

3.3 Levantamiento de Procesos Efectuados

3.3.1 Cuestionario para la Revisión y Evaluación de Control Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL AREA DE CAJAS OFICINA CUENCA					
FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL					
Integridad y Valores éticos	¿Posee la Cooperativa Jardín Azuayo un código de ética?	1			
	¿Las relaciones con los compañeros, socios o clientes etc., se basan en la honestidad y equidad?	1			
	¿Cuenta la Cooperativa Jardín Azuayo con un Reglamento Interno de Cajas?	1			
	¿Los colaboradores (cajeros) y el personal que supervisa el área de cajas cumplen a cabalidad lo expresado en el Reglamento Interno?		2		
	¿El Reglamento Interno es actualizado periódicamente?	1			Se actualizo por ultima vez en el 2012
Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	¿El Gerente y Supervisores, incentivan y comprometen a sus servidores en el cumplimiento de las leyes y disposiciones?		2		
	¿Se ha fijado objetivos específicos (operativos, de información y cumplimiento) en los diferentes niveles y actividades tales como; direcciones, unidades y secciones?	1			
	Se ha determinado como política de la Cooperativa Jardín Azuayo la rotación de personal?	1			
	¿La Cooperativa Jardín Azuayo ha incorporado controles en los procesos para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos?	1			
	¿Se han implantado mecanismos de calidad en el servicio a los socios?		2		
Estructura Organizativa	¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional?		2		
	¿Existen manuales de procesos?		2		
	¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?		2		
	¿Se actualiza el Reglamento Orgánico Funcional con que cuenta la empresa? (Organigramas)	1			
Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	1			
	¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de los puestos de cajero?	1			
	¿La cantidad de personal está de acuerdo con el nivel de transacciones que se realiza diariamente en la Oficina así como la naturaleza y	1			

	complejidad de sus actividades y sistemas?				
Gestión del Capital Humano	¿Existe un sistema de gestión del recurso humano?	1			Manejo Nómina
	¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	1			
	¿Cumplen con las políticas y procedimientos establecidos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	1			
	¿Se aplican sanciones disciplinarias?	1			
ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS					
Objetivos Estratégicos	¿La Cooperativa Jardín Azuayo Cuenta con misión, visión y objetivos?	1			
	¿La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente?	1			
	¿El Coordinador y Supervisor del Área han fijado los objetivos y sus respectivas estrategias?	1			
Objetivos Específicos	¿Existe una conexión de los objetivos del área de cajas y planes estratégicos de la Cooperativa Jardín Azuayo?	1			
	¿El personal de cajas de la Cooperativa Jardín Azuayo participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?		1		
	¿Existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados?	1			
Relación entre objetivos y componentes del CORRE	¿Existe rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento adecuado del área de cajas de la Cooperativa Jardín Azuayo ?	1			
Consecución de Objetivos	¿Existe calidad de la información sobre eventos externos relacionados con los objetivos, principalmente los estratégicos y de operación?	1			
Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia	¿Existe fijación del riesgo aceptado para los objetivos establecidos?	1			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
Factores Internos y Eternos	¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgo en esta área?	1			
	¿Se cuenta con el apoyo de personal capacitado para determinar los factores de riesgo interno y externo?	1			
	¿Los cajeros aportan para la determinación de posibles riesgos?	1			
Identificación de Eventos	¿Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos, análisis interno, talleres de trabajo, visita de socio fantasma, entrevistas y análisis		2		

	de flujo de proceso ?				
Categoría de Eventos	¿Existe apoyo de la administración a las acciones orientadas a categorizar los eventos relacionados con la misión de la Cooperativa Jardín Azuayo ?	1			
EVALUACION DE RIESGOS					
Estimación de Probabilidad e Impacto	¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la Cooperativa jardín Azuayo?		2		Método de Percepción y conversaciones de personal
Evaluación de Riesgos	¿Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos ?		2		
Riesgos Originados por los Cambios	¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la Cooperativa Jardín Azuayo ?	1			
Riesgos Originados por los Cambios	¿ Se monitorea los nuevos riesgos cooperativos , originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas, nuevos servicios y actividades, reestructuraciones internas, transacciones con el extranjero?	1			
	¿Para decidir la respuesta a los riesgos, el Coordinador y el Supervisor consideran; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la Cooperativa Jardín Azuayo?	1			
RESPUESTA A LOS RIESGOS					
Categorías de Respuesta	¿Existe la evidencia suficiente como: videos, documentos, que respalde el análisis de alternativas de solución?	1			
Decisión de Respuestas	¿Existe mecanismos para la toma de decisiones?	1			
	¿Se comunica a los diferentes niveles departamentales, las decisiones adoptadas por el supervisor de caja o coordinador?		2		
ACTIVIDADES DE CONTROL					
Principales Actividades de Control	¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles?	1			No hay mucho seguimiento por parte de la administración de dichos controles

	¿El Coordinador y Supervisor de Cajas implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos, tales como: revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos?	1			
Integración con las Decisiones sobre Riesgos	¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?				
Controles sobre los Sistemas de Información	¿Existe apoyo del Gerente para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información?	1			
	¿Se han implantado actividades específicas de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?		2		
	Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	1			
	¿Se ha realizado el monitoreo frecuente de ingreso por parte de los usuarios (Cajeros) a información confidencial de los socios ?		2		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
Cultura de Información en todos los Niveles	¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	1			Ascendente
	¿El Gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	1			
	¿Los informes deben reunir atributos tales como cantidad suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno, datos actualizados y que correspondan a fechas recientes?	1			
	¿Se comunica al personal de la empresa sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos empresariales?	1			
Herramienta para la Supervisión	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?		2		
Sistemas Estratégicos e Integrados	¿La información de la Cooperativa Jardín Azuayo constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?	1			

	¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Coordinador, Supervisor de Cajas y demás empleados accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades del área de cajas?		2		
	¿Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información?	1			
Confiabilidad de la Información	La información contable, además de oportuna, es confiable?	1			
	La información relacionada con el personal, además de oportuna, es confiable?		2		
	La información externa, además de oportuna, es confiable?		2		
	¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible?	1			
	¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?	1			
Comunicación Interna	¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades?	1			
	¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	1			
Comunicación Externa	¿La administración toma en cuenta requerimientos de socios, clientes, empleados y otros organismos de control como la Súper Intendencia de Bancos y Seguros?	1			
	¿Se actualiza permanentemente la página WEB de la Cooperativa Jardín Azuayo?		2		
	La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con unidad de comunicación para implementar canales externos a los usuarios sobre el diseño o la calidad de los servicios?		2		
	En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tableros de anuncios, videos y mensajes en la página web?	1			
	¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	1			
SUPERVISION Y MONITOREO					
Supervisión Permanente	¿Se compara con frecuencia los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?	1			Semestralmente

	Los Coordinadores y Supervisores de Caja deben definir los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno?	1			
Supervisión Interna	¿Se ha Tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	1			
	¿Existe planes de acción correctivos?	1			
	¿Existe un departamento de Auditoría Interna?	1			
Supervisión Externa	¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores externos y del SRI?	1			
	¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	1			
	¿El Coordinador y Supervisores de Caja disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informe de auditoría externa?	1			

3.3.2 Calificación de la Evaluación de Control Interno

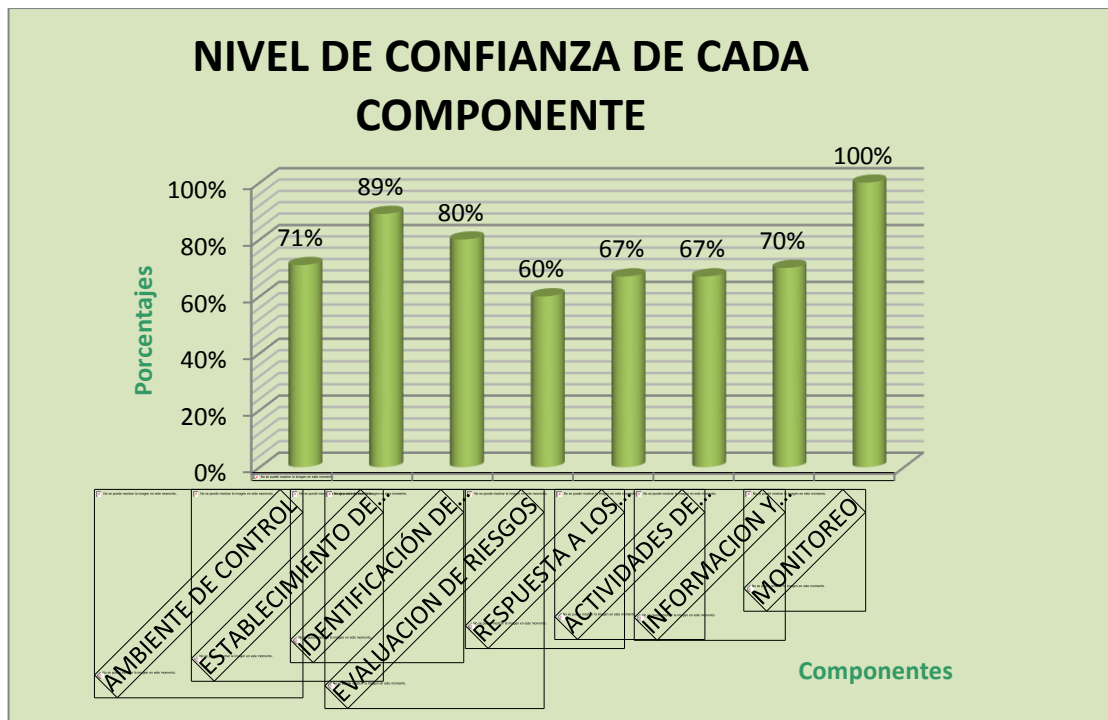
			TOTAL	PONDERACION A 100	
COMPONENTES	SI	NO		SI=confianza	NO=riesgo
AMBIENTE DE CONTROL	15	6	21	71%	29%
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	8	1	9	89%	11%
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	4	1	5	80%	20%
EVALUACION DE RIESGOS	3	2	5	60%	40%
RESPUESTA A LOS RIESGOS	2	1	3	67%	33%
ACTIVIDADES DE CONTROL	4	2	6	67%	33%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	14	6	20	70%	30%
MONITOREO	8	0	8	100%	0%
TOTAL	58	19	77	75%	25%

El presente cuestionario consta de 77 preguntas, cuyas respuestas, 58 son positivas y 19 negativas, dándonos un promedio del 78% de confianza de la organización, ubicándose en un nivel alto de confianza según el porcentaje del siguiente cuadro.

NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	15% a 50%	51% a 75%	76% a 100%

Hay que tener en cuenta que en toda organización existe un porcentaje total del 20% de riesgo inherente, puesto que este no se lo puede eliminar.

CALIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONTROL				
COMPONENTES	% N C.	CALIFICACIÓN		
		Bajo	Moderado	Alto
		15% a 50%	51% a 75%	76% a 100%
AMBIENTE DE CONTROL	71%		X	
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	89%			X
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	80%			X
ACTIVIDADES DE CONTROL	60%		X	
RESPUESTA A LOS RIESGOS	67%		X	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	67%		X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	70%		X	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	100%			X
NIVEL PROMEDIO DE CONFIANZA INSTITUCIONAL	60%		X	



Según los resultados obtenidos de la evaluación del control interno de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca”, se obtuvo un 60% de nivel de confianza total que se encuentra en el intervalo “Moderado”.

Analizando cada uno de los componentes; en el Ambiente de Control encontramos un nivel de confianza del 71% siendo este moderado, puesto que la empresa se preocupa por el bienestar del personal, permite, poseen un reglamento interno, cuidando así de la imagen institucional, sin embargo no posee un manual de procesos para el puesto de cajero, como también no incentiva a los cajeros a el cumplimiento del reglamento y no se ha implantado mecanismos de calidad que mejoren el servicio para los socios y clientes de la cooperativa.

En cuanto a el establecimiento de objetivos tenemos un 89% de confianza ubicándolo en un nivel alto, ya que la misión y visión se encuentra bien difundida al interior como al exterior de la cooperativa mediante su página web, de igual manera se ve que existe una conexión de los objetivos del área de cajas con los planes estratégicos.

En el componente de identificación de eventos se alcanzó un nivel del 80% ubicándolo en un nivel alto ya que Los cajeros aportan para la determinación de posibles riesgos, aunque vemos notorio la falta de aplicación de técnicas para identificar los posibles eventos.

El componente evaluación del riesgo alcanzo un nivel del 60% ubicándolo en un nivel moderado lo cual nos indica que debemos mejorar en el aspecto de evalúa de los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la Cooperativa jardín Azuayo.

En el componente de respuesta a los riesgos vemos que alcanzo un nivel de confianza del 67% ubicándolo en un nivel moderado ya que existe la evidencia suficiente como: videos, documentos, que respalde el análisis de alternativas de solución, aunque debería ser adecuado el monitoreo permanente y no solo remitirse a las grabaciones, esto para llegar a dar una respuesta al riesgo mas oportuna e incluso anticipándose a ella.

En el componente de Actividades de Control se alcanza un nivel moderado de confianza siendo el 67%, la cooperativa cuenta con el respaldo del Coordinador y Supervisor de Cajas implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos, ya que el Coordinador y Supervisor de Cajas implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos, tales como: revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, ,validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos.

El nivel de confianza de Información y Comunicación es moderada con el 70%. Según lo analizado la empresa cuenta con información oportuna y suficiente para el desarrollo de las responsabilidades del personal, además cuentan con carteleras, reglamentos, folletos, email. En la entidad se desarrolla una comunicación descendente, existen matrices de comunicación interna y externa y cabe recalcar que atienden a las

sugerencias y reclamos de los clientes de manera inmediata a través del departamento de operaciones siendo intermediario el cajero.

En el último componente analizado, Supervisión y Monitoreo, tenemos como resultado un 100%, siendo un nivel de confianza alto, puesto que la cooperativa periódicamente está sujeta a auditorías externas por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la intervención de auditorías externas semestralmente, teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas por ellos. Es importante mencionar que la cooperativa cuenta con el departamento de auditoría interna la cual realiza arqueos de caja periódicamente.

3.3.3 Papeles de Trabajo de los Hallazgos de Control Interno

Los hallazgos se componen de:

Condición que es la razón por el que se considera como hallazgo positivo o negativo,

Criterio es la base o fundamento que se emplea para expresar la opinión,

Causa es el porqué de la condición,

Efecto es el impacto que se da,

Conclusión es la opinión del analista con relación al efecto y finalmente la

Recomendación es el consejo que realiza a los responsables para mejorar el hallazgo.

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 1
TÍTULO:	LOS CAJEROS NO BRINDAN UNA OPORTUNA ATENCIÓN A LOS SOCIOS Y CLIENTES	
CONDICIÓN:	La Cooperativa no cuenta con una buena atención al socio, en tiempo de transacción, debido a distracciones como conversaciones y teléfonos celulares.	
CRITERIO:	"Según el reglamento de cajas Art 2. Los socios se merecen oportuna y prioritaria atención al momento que reciban un servicio de la Cooperativa Según el reglamento de cajas Art 3. El uso de teléfonos Celulares personales al interior de las cajas no esta permitido ," ¹⁵	
CAUSA:	Insatisfacción del servicio recibido por el cajero, malestar en el socio de volver a ser atendido por el mismo cajero.	
EFFECTO:	- El socio pedirá el cambio de su cuenta a otra oficina. - Malos comentarios entre socios y posibles socios o clientes para la Cooperativa generando una mala publicidad. - En el peor de los escenarios el cierre de la cuenta del socio.	
CONCLUSIÓN:	. Los cajeros deben de mejorar la atención brindada a los socios teniendo presente el reglamento entregado de cajas.	
RECOMENDACIONES: • Coordinador: Se recomienda la implementación de la visita del socio fantasma, a fin de verificar y evaluar que se cumpla con los tiempos promedios en demora de una transacción. • Supervisor de Cajas: Se recomienda mantener un control dentro del área de cajas a fin de evitar distracciones dentro del área,		
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.

2. ¹⁵ JARDIN AZUAYO "Reglamento de Operación de Cajas "Aprobado por el Consejo de Administración al 28/01/2012.

 cooperativa de ahorro y crédito		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
HOJA DE HALLAZGOS		PT Nro. 2	
TÍTULO:	DESCUADRE DE LA CAJA GENERAL Y DE LA CAJA LOCAL POR EGRESOS DE TRANSFERENCIAS MAL REALIZADOS AL NO CONTAR CON UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL AREA DE CAJAS		
CONDICIÓN:	El personal no cuenta con un manual detallado de los procesos a seguir referente a los egresos por transferencias, solo se cuenta con el reglamento pero este no detalla en su totalidad los pasos a seguir.		
CRITERIO:	“Según el reglamento de cajas Art 11 Para el registro de los depósitos, retiros, ingresos o egresos se deberá utilizar el desglose de dinero que existe en el sistema informático, los billetes estarán clasificados por denominación Según el reglamento de cajas Art 14 Si un colaborador se ausenta de su Oficina, transferirá a un compañero de caja o en su ausencia al coordinador de oficina, todos los valores con los que cuenta al momento del cierre y al reintegrarse realizara una apertura en “cero”, recibiendo luego una transferencia. El dinero deberá ser contado tanto por quien entrega como el que recibe, dejando constancia de este acto en el comprobante respectivo.		
CAUSA:	Inconformidad de la información registrada en el sistema con los documentos y valores físicos.		
EFFECTO:	- El personal seguirá cometiendo errores al no contar con una guía clara constante a seguir. - Mal registró en los asientos contables por parte del departamento de contabilidad. - Cobro de los valores mal registrados por negligencia del cajero.		
CONCLUSIÓN:	.El contar con un manual de cada procedimiento a realizarse en el área de cajas, permitirá al cajero realizar con mayor eficiencia las distintas transacciones diarias.		
RECOMENDACIONES:			
• Coordinador: Se recomienda la implementación de un manual de cajas el cual permita tener una descripción constante de las transacciones a realizar. • Coordinador: Se recomienda la implementación de un Jefe de Cajas de forma en particular que este presente la estricta función de supervisar todos los egresos de caja local y cierres, aperturas y transferencias entre cajas, de forma que sea oportuna la notificación de posibles errores al Departamento de Contabilidad para su registro contable correcto.			
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.	

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 3
TÍTULO:	EL PERSONAL DE CAJAS NO PARTICIPA EN LA PROPUESTA DE OBJETIVOS Y CONSECUCIÓN DE LOS MISMOS	
CONDICIÓN:	El personal de cajas no cuenta con la debida atención que se le debería prestar para la implementación de objetivos y consecución de los mismos en el área.	
CRITERIO:	"Según el Capítulo I de los valores institucionales del Reglamento de Cajas Transparencia es decir, mostrarnos como somos, actuar de acuerdo con la verdad cuyo fortalecimiento se consigue mediante la socialización de la información y capacitación." ¹⁶	
CAUSA:	Malestar en el personal de cajas al sentirse aislados de sociabilizar sus ideas y que estas sean consideradas para la implementación de objetivos y consecución de los mismo	
EFFECTO:	- El personal de cajas se siente desmotivado al sentir que sus ideas no son tomadas en consideración. - La cooperativa pierde valiosa información palpable del día a día al ser los cajeros quienes mantienen contacto directo con los socios o clientes.	
CONCLUSIÓN:	No se esta cumpliendo a cabalidad el reglamento de cajas por parte de los mandos medios al no considerar las propuestas de los cajeros para la implementación de objetivos.	
RECOMENDACIONES:		
• Coordinador: Se recomienda la sociabilización con los cajeros mediante reuniones en donde mediante un buzón de sugerencias estas sean leídas y puestas en consideración para la propuesta de objetivos que ayuden al mejoramiento del área..		
REALIZADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A.
REVISADO POR:		ING. FRANKLIN ORTIZ F.

3. ¹⁶JARDIN AZUAYO "Reglamento de Operación de Cajas "Aprobado por el Consejo de Administración al 28/01/2012.

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 4
TÍTULO:	SI EXISTEN MECANISMOS PARA IDENTIFICAR EVENTOS DE RIESGO EN ESTA AREA	
CONDICIÓN:	El personal de cajas se ve constantemente preocupado por la implementación de mecanismos que le permitan identificar posibles actos ilícitos generados por parte de quien recibe valores en efectivo.	
CRITERIO:	Según el Capítulo I de los valores institucionales del Reglamento de Cajas Honestidad claridad, cumplimiento, que se expresa a través de la realización del trabajo diario que se realiza con absoluta honradez para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.	
CAUSA:	Seguridad por parte de los cajeros al saber que cuentan con los mecanismos necesarios para la detección de la posible recepción de efectivo o documentos alterados como los cheques.	
EFFECTO:	- Se evita el cobro de valores en efectivo a los cajeros por recepción de especies en efectivo falsas y documentos alterados	
CONCLUSIÓN:	Se esta mejorando en la adquisición de mecanismos que ayuden a identificar eventos de riesgo.	
RECOMENDACION: • Coordinador: Se recomienda mantener los mecanismos existentes y mejorar en las capacitaciones de control de billetes falsos.		
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 5
TÍTULO:	NO SE CUMPLE A CABALIDAD LA EVALUACIÓN PERIODICA DE LOS RIESGOS	
CONDICIÓN:	No se realiza los dos arqueos de caja por parte del Coordinador de Oficina y no se reporta a Auditoría Interna	
CRITERIO:	"Según el Art 22 del Reglamento de Cajas" Es obligación del Coordinador de Oficina o su delegado, realizar arqueos de caja por lo menos dos veces a la semana y dejar constancia de este procedimiento, reportando a Auditoría Interna de forma inmediata en caso de existir novedades." ¹⁷	
CAUSA:	Posibles inconsistencias en la caja arrastradas de días anteriores y la realización indebida de cuadros forzosos.	
EFFECTO:	-No se está cumpliendo con el reglamento de cajas por parte del Coordinador y esta a su vez no mantiene un control continuo sobre los cajero, permitiendo que puedan existir inconsistencia.	
CONCLUSIÓN:	Se debería realizar como mínimo los dos arqueos de caja por parte del Coordinador con comunicación a Auditoría Interna y en caso de no ser realizados, Auditoría Interna debería presentar su queja al Coordinador Zonal para que actúe ante el incumplimiento del reglamento de cajas.	
RECOMENDACIONES: Coordinador: .Realizar los dos arqueos de caja a la semana y en caso de no poder notificar a Auditoría Interna, para que a su vez la realice un auditor designado Coordinador Zonal: Solicitar los respectivos informes de arqueos semanales en Auditoría Interna y mantener un registro de los mismos.		
REALIZADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A.
REVISADO POR:		ING. FRANKLIN ORTIZ F.

RESPUESTA A LOS RIESGOS

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 6
TÍTULO:	NO SE COMUNICA A LOS DIFERENTES NIVELES DEPARTAMENTALES LAS DESICIONES ADOPTADAS POR EL COORDINADOR EN EL AREA DE CAJAS O SUPERVISOR DESIGNADO	
CONDICIÓN:	El Coordinador o supervisor designado no envía correos electrónicos con autorización de transacciones autorizadas a los departamentos de Administración de Colaboradores, Contabilidad, Auditoría y Operaciones	
CRITERIO:	Según el Art 21 del Reglamento de Cajas Para corregir una transacción que no fue revisada el día en que se realizó, el colaborador responsable informara sobre el particular a su Coordinador, el mismo que efectuara una revisión del cierre de ese día, y de ser el caso, autorizara la nota de crédito o débito y los intereses correspondientes si existiese saldo en las cuentas estos podrán ser debitados caso contrario correrán a cargo de la persona que ejecuto la transacción, además el coordinador emitirá un llamado de atención escrito cuya original debe ser enviada al departamento de administración de colaboradores para su archivo.	
CAUSA:	Posibles inconsistencias en el registro de la nómina por parte del departamento de Administración de Colaboradores.	
EFFECTO:	-No se están registrando oportunamente todas las transacciones autorizadas o movimientos fuera de lo común los cuales afectarían en el pago de nómina, o en el registro contable diario.	
CONCLUSIÓN:	Al no comunicar oportunamente a los distintos departamentos sobre anomalías suscitadas dentro del área de cajas causa cierta demora, desconocimiento, retraso en las actividades e incluso vacíos de información.	
RECOMENDACIONES: Coordinador: .Previo a la Autorización a el cajero a realizar alguna rectificación que esta sea comunicada a los diferentes departamentos con una copia a el cajero para su conocimiento. Cajero: No realizar transacciones sin tener la certeza que cuenta con la autorización pertinente de su coordinador y que este haya comunicado a los departamentos implicados en la aportación de la rectificación de la transacción suscitada.		
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.

ACTIVIDADES DE CONTROL

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 7
TÍTULO:	NO SE A REALIZADO EL MONITOREO FRECUENTE DE INGRESO POR PARTE DE LOS CAJEROS A INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LOS SOCIOS	
CONDICIÓN:	Por parte de Sistemas no se restringe y limita el acceso a áreas de información privada de los socios, permitiendo de esta manera el uso indebido por parte de los cajeros de dicha información.	
CRITERIO:	Según el Art 3 de las Generalidades del Reglamento de Caja La información de los socios es privada, única, exclusiva y sujeta a sigilo bancario, por tanto no se podrá dar información a una persona diferente al socio, salvo que de por medio exista autorización escrita del socio a una tercera persona, u orden judicial de autoridad competente	
CAUSA:	Posible fuga de información privada de los socios.	
EFFECTO:	-Tergiversación de la información personal de los socios -Espionaje indebido de los movimientos de dinero del socio. -Entrega de Información privada a otras personas ajenas a ser dueños de la cuenta.	
CONCLUSIÓN:	Al no monitorear y restringir el ingreso frecuente de los cajeros a información privada de los socios se presenta un riesgo latente a que se presente fuga de información y que esta sea utilizada para actos ilícitos.	
RECOMENDACION: • Coordinador del Área de Sistemas: Se recomienda la inhabilitación de funciones en el sistema que permiten el acceso a información privada de los socios		
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZOS	PT Nro. 8
TÍTULO:	LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PERSONAL DE CAJAS NO ES OPORTUNA Y CONFIABLE	
CONDICIÓN:	La información recibida por el personal de cajas no es confiable y oportuna ya que no se encuentra sujeta a un control estricto por una persona diariamente ya que se registran inconsistencias en las transacciones de egresos las cuales no son reportadas en su totalidad y en la realización de NC Concepto General en las cuentas, por error en cobro de crédito adelantado, sin la respectiva Orden de Procedimiento emitida por Operaciones.	
CRITERIO:	Según el Art 18 de los Errores en Digitación del Reglamento de Caja Si se genera un error en el momento de realizar una operación, se deberá corregir de forma inmediata con la transacción creada para el efecto en el sistema informático, en caso de no contar con las herramientas necesarias, se deberá notificar inmediatamente al departamento de Operaciones para enmendarlo	
CAUSA:	- Que la información registrada por contabilidad no sea oportuna y muy confiable al registrar diferencias que no se encuentran procesadas por Operaciones.	
EFFECTO:	-Realización de Notas de Debito cuando el socio deposite el dinero en la cuenta para realizar el pago del crédito. -Falta de información en el registro diario de contabilidad.	
CONCLUSIÓN:	Al no realizar el correcto procedimiento para la corrección de errores por parte de los cajeros se genera un vacío de la información registrada tanto en contabilidad como en operaciones.	
RECOMENDACION:		
Coordinador del Área de Sistemas : Se recomienda inhabilitar el acceso para la realización de Notas de Crédito por error en pago de crédito a menos que esta sea autorizada por el departamento de Operaciones		
REALIZADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A.
REVISADO POR:		ING. FRANKLIN ORTIZ F.

SUPERVISION Y MONITOREO

 cooperativa de ahorro y crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 9
TÍTULO:	SI EXISTEN PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS	
CONDICIÓN:	Estos planes de acción correctivos son realizados según lo especificado en el reglamento de cajas , en el cual deberá haber la concordancia de días , concordancia de valores y que este sea detectado en la apertura o cierre de caja	
CRITERIO:	Según el Art 29 de los Sobrantes y Faltantes de Efectivo del Reglamento de Caja Se podrá cruzar un sobrante con un faltante y viceversa siempre y cuando sea al día siguiente de ocurrencia del faltante y/o sobrante, por igual valor y se haya detectado en la apertura de caja; para la aplicación de este artículo se consideraran los días de atención al público.	
CAUSA:	- Rectificación de errores generados por el cajero. - De esta forma los cajeros tengan mayor control en el cierre y apertura de su caja.	
EFEECTO:	-Disminución de sobrantes y faltantes de caja -Regulariza el cruce correcto de Faltantes y Sobrantes	
CONCLUSIÓN:	De esta forma se regulariza el cruce de valores sea por faltante y sobrante, como de igual manera se evita el registro de faltantes inexistentes generando así una información mas confiable	
RECOMENDACION: Cajeros: Se recomienda la verificación física de valores con el reporte de cierre de caja del día anterior al inicio del día para que de esta manera se verifique si dicho cierre presenta inconformidad en la apertura.		
REALIZADO POR: REVISADO POR:		MARCO ANTONIO SALDAÑA A. ING. FRANKLIN ORTIZ F.

3.3.4 Informe de la Evaluación de Control Interno

INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Asunto: Carta de Control Interno

Cuenca, 20 de Junio del 2012

Señor

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDIN AZUAYO.

Presente

De mis consideraciones:

Hemos realizado la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa Jardín Azuayo ., al 31 de marzo del 2012, con el objeto de establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control interno aplicados en la Cooperativa.

Nuestro estudio y evaluación de control interno, nos permitió además, para expresar una opinión sobre la gestión de la Cooperativa y no tiene por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de la información y documentación sustentaría a las actividades ejecutadas. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a la gestión del Área de Caja de la COOPERATIVA JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación, se encuentran descritas en los comentarios y recomendaciones.

Atentamente,

Marco Antonio Saldaña

COOPÉRATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL CONTROL INTERNO A DICIEMBRE DEL 2010

INTRODUCCIÓN

Hemos realizado una evaluación del control interno en el Lácteos San Antonio C. A., basándonos en el método del COSO II y en las normas del control interno debido a la importancia que representa en cualquier organización, ya que ayuda al fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos misionales con eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y acatamiento de las leyes y reglamentos.

Como primer punto, se ha realizado el conocimiento preliminar de la cooperativa con un visita a las instalaciones teniendo una entrevista con la Ing. Cristina Tenezaca, Coordinadora de Oficina Cuenca de la Cooperativa Jardín Azuayo , así se llegó a formular un cuestionario donde se mencionan los componentes del COSO ERM que son: Ambiente Interno de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta a los Riesgo, Actividades de Control , Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo. El cuestionario nos ayudó para realizar los gráficos e interpretar el nivel de confianza que tiene el control interno en LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA CUENCA.

Continuando con el análisis, se ha establecido los hallazgos más significativos de la institución generando comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada uno.

Finalmente, se ha elaborado el informe final que está dirigido a la máxima autoridad de la organización, mismo que será revisado y aprobado.

CONTROL INTERNO

CONCEPTO: La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los registros dentro de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización

OBJETIVOS:

- ❖ Alinear el apetito al riesgo con la estrategia.
- ❖ Relacionar crecimiento, riesgo y retorno.
- ❖ Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo.
- ❖ Reducir sorpresas y pérdidas operacionales.
- ❖ Identificar y gestionar la diversidad de riesgos por compañía y grupo agregado.

- ❖ Aprovechar las oportunidades.
- ❖ Mejorar la asignación de capital

ALCANCE

El alcance de la evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca, comprende el mes de marzo de 2012 y abarca el proceso operacional del área de cajas.

COMPONENTES

Los componentes del Control Interno aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca son los siguientes:

1. Ambiente Interno de Control.
2. Establecimiento de Objetivos.
3. Identificación de Eventos.
4. Evaluación de Riesgos.
5. Respuesta a los Riesgo.
6. Actividades de Control.
7. Información y Comunicación.
8. Supervisión y Monitoreo.

1. Ambiente de Control Interno

Es el componente que proporciona disciplina y estructura. El mismo se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.

2. Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecer antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

A partir de esto la dirección fija los objetivos estratégicos, formula las estrategias y establece los correspondientes objetivos, operativos, de información y de cumplimiento de la organización

3. Identificación de Eventos

Es un proceso en el cual la dirección identifica los eventos posibles que afectan a la entidad y determinara si se presentan oportunidades o como

pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para de esta manera implementar estrategias.

4. Evaluación de Riesgos

Este componente permite a la entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

5. Respuesta a los Riesgo

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección selecciona las posibles respuestas evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos para lo cual debe evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

6. Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que se establecen por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos.

7. Información y Comunicación

Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar la información confiable.

8. Supervisión y Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse en la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento.

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

Los cajeros no brindan una oportuna atención a los socios y clientes.

Según el reglamento de cajas Art 2. " Los socios se merecen oportuna y prioritaria atención al momento que reciban un servicio de la Cooperativa." Según el reglamento de cajas Art 3. "El uso de teléfonos Celulares personales al interior de las cajas no está permitido."

Se ha determinado la insatisfacción del servicio recibido por el cajero, provocando un malestar en el socio de volver a ser atendido por el mismo cajero.

RECOMENDACIÓN 1:

Coordinador: Se recomienda la implementación de la visita del socio fantasma, a fin de verificar y evaluar que se cumpla con los tiempos promedios en demora de una transacción.

Supervisor de Cajas: Se recomienda mantener un control dentro del área de cajas a fin de evitar distracciones dentro del área.

Descuadre de la caja general y de la caja local por egresos de transferencias mal realizados al no contar con un manual de procesos para el área de cajas.

Según el reglamento de cajas Art 11."Para el registro de los depósitos, retiros, ingresos o egresos se deberá utilizar el desglose de dinero que existe en el sistema informático, los billetes estarán clasificados por denominación. Según el reglamento de cajas Art 14 "Si un colaborador se ausenta de su Oficina, transferirá a un compañero de caja o en su ausencia al coordinador de oficina, todos los valores con los que cuenta al momento del cierre y al reintegrarse realizara una apertura en "cero", recibiendo luego una transferencia. El dinero deberá ser contado tanto por quien entrega como el que recibe, dejando constancia de este acto en el comprobante respectivo.

Esto ha ocasionado inconformidad de la información registrada en el sistema con los documentos y valores físicos.

RECOMENDACIONES 2:

Coordinador: Se recomienda la implementación de un manual de cajas el cual permita tener una descripción constante de las transacciones a realizar.

Coordinador: Se recomienda la implementación de un Jefe de Cajas de forma en particular que este presente la estricta función de supervisar todos

los egresos de caja local y cierres, aperturas y transferencias entre cajas, de forma que sea oportuna la notificación de posibles errores al Departamento de Contabilidad para su registro contable correcto.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

El personal de cajas no participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos.

Según el Capítulo I de los valores institucionales del Reglamento de Cajas. Transparencia es decir, mostrarnos como somos, actuar de acuerdo con la verdad cuyo fortalecimiento se consigue mediante la socialización de la información y capacitación.

Esto a generado malestar en el personal de cajas al sentirse aislados de sociabilizar sus ideas y que estas sean consideradas para la implementación de objetivos y consecución de los mismo.

RECOMENDACIONES 1:

Coordinador: Se recomienda la sociabilización con los cajeros mediante reuniones en donde mediante un buzón de sugerencias estas sean leídas y puestas en consideración para la propuesta de objetivos que ayuden al mejoramiento del área.

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Si existen mecanismos para identificar eventos de riesgo en esta área.

Según el Capítulo I de los valores institucionales del Reglamento de Cajas. Honestidad claridad, cumplimiento, que se expresa a través de la realización del trabajo diario que se realiza con absoluta honradez para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

RECOMENDACIÓN 1:

Coordinador: Se recomienda mantener los mecanismos existentes y mejorar en las capacitaciones de control de billetes falsos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

No se cumple a cabalidad la evaluación periódica de los riesgos.

Según el Art 22 del Reglamento de Cajas

Es obligación del Coordinador de Oficina o su delegado, realizar arquezos de caja por lo menos dos veces a la semana y dejar constancia de este procedimiento, reportando a Auditoría Interna de forma inmediata en caso de existir novedades.

No se esta cumpliendo con el reglamento de cajas por parte del Coordinador y esta a su vez no mantiene un control continuo sobre los cajero, permitiendo que puedan existir inconsistencia.

RECOMENDACIÓN 1:

Coordinador: .Realizar los dos arquezos de caja a la semana y en caso de no poder notificar a Auditoria Interna, para que a su vez la realice un auditor designado.

Coordinador Zonal: Solicitar los respectivos informes de arquezos semanales en Auditoria Interna y mantener un registro de los mismos.

RESPUESTA A LOS RIESGOS

No se comunica a los diferentes niveles departamentales las decisiones adoptadas por el coordinador en el área de cajas o supervisor designado.

Según el Art 21 del Reglamento de Cajas

Para corregir una transacción que no fue revisada el día en que se realizó, el colaborador responsable informara sobre el particular a su Coordinador, el mismo que efectuara una revisión del cierre de ese día, y de ser el caso, autorizara la nota de crédito o débito y los intereses correspondientes si existiese saldo en las cuentas estos. Para corregir una transacción que no fue revisada el día en que se realizó, el colaborador responsable informara sobre el particular a su Coordinador, el mismo que efectuara una revisión del cierre de ese día, y de ser el caso, autorizara la nota de crédito o débito y los intereses correspondientes si existiese saldo en las cuentas estos.

Generando por efecto posibles inconsistencias en el registro de la nómina por parte del departamento de Administración de Colaboradores.

RECOMENDACIONES 1:

Coordinador: .Previo a la Autorización a el cajero a realizar alguna rectificación que esta sea comunicada a los diferentes departamentos con una copia a el cajero para su conocimiento.

Cajero: No realizar transacciones sin tener la certeza que cuenta con la autorización pertinente de su coordinador y que este haya comunicado a los departamentos implicados en la aportación de la rectificación de la transacción suscitada

ACTIVIDADES DE CONTROL

No se a realizado el monitoreo frecuente de ingreso por parte de los cajeros a información confidencial de los socios

Según el Art 3 de las Generalidades del Reglamento de Caja.

La información de los socios es privada, única, exclusiva y sujeta a sigilo bancario, por tanto no se podrá dar información a una persona diferente al

socio, salvo que de por medio exista autorización escrita del socio a una tercera persona, u orden judicial de autoridad competente.

Esto puede ocasionar la posible fuga de información privada de los socios.

RECOMENDACIÓN 1:

Coordinador del Área de Sistemas: Se recomienda la inhabilitación de funciones en el sistema que permite el acceso a información privada de los socios

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información relacionada con el personal de cajas no es oportuna y confiable,

Según el Art 18 de los Errores en Digitación del Reglamento de Caja.

Si se genera un error en el momento de realizar una operación, se deberá corregir de forma inmediata con la transacción creada para el efecto en el sistema informático, en caso de no contar con las herramientas necesarias, se deberá notificar inmediatamente al departamento de Operaciones para enmendarlo.

Provoca la realización de Notas de Debito cuando el socio deposite el dinero en la cuenta para realizar el pago del crédito y la Falta de información en el registro diario de contabilidad.

RECOMENDACIÓN 1 :

Coordinador del Área de Sistemas: Se recomienda inhabilitar el acceso para la realización de Notas de Crédito por error en pago de crédito a menos que esta sea autorizada por el departamento de Operaciones.

SUPERVISION Y MONITOREO

Si existen planes de acción correctivos

Según el Art 29 de los Sobrantes y Faltantes de Efectivo del Reglamento de Caja.

Se podrá cruzar un sobrante con un faltante y viceversa siempre y cuando sea al día siguiente de ocurrencia del faltante y/o sobrante, por igual valor y se haya detectado en la apertura de caja; para la aplicación de este artículo se consideraran los días de atención al público.

Ayuda a la rectificación de errores generados por el cajero. , de esta forma los cajeros tengan mayor control en el cierre y apertura de su caja.

RECOMENDACIÓN 1 :

Cajeros: Se recomienda la verificación física de valores con el reporte de cierre de caja del día anterior al inicio del día para que de esta manera se verifique si dicho cierre presenta inconformidad en la apertura.

3.4. Monitoreo del Proceso

El monitoreo del proceso estará dirigido por el Coordinador de Oficina, quien deberá monitorear el correcto desarrollo de las funciones de sus colaboradores, con el respaldo de la información brindada por: Operaciones, Contabilidad y Recursos Humanos

El Coordinador deberá verificar el control interno evaluando lo siguiente:

- ❖ Verificar que el personal cumpla con el horario de labores establecido.
- ❖ Verificar el correcto cierre y apertura de la Caja.
- ❖ Revisión de Faltantes y Sobrantes en la semana.
- ❖ Revisión de errores según reporte de OP (Ordenes de Procesos).
- ❖ Revisión de las medidas de seguridad del personal.
- ❖ Revisión física de los documentos que respalden las transacciones.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Una vez concluido el proceso de evaluación de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca, se ha obtenido la siguiente conclusión.

Una vez realizado el trabajo consistente en la "Evaluación de Control Interno del Área de Cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca." tiene un 60% de nivel de confianza ubicándose en un promedio moderado, siendo la diferencia del 40% su nivel de riesgo.

Del proceso sistemático seguido para la presente evaluación, se puede determinar que se cumplió con el objetivo general y específico del proyecto de la monografía, que fue realizar la evaluación de esta cooperativa en el Área de Caja.

Se han formulado varias recomendaciones de los aspectos considerados los más importantes para que este nivel de confianza se incremente, a través del establecimiento de procedimientos, mecanismos, prácticas de control interno.

Es por eso que es necesaria la aplicación de todas las recomendaciones descritas en el informe, por lo que, las mismas fueron puestas en conocimiento de las autoridades de la cooperativa, acogiendo las mismas. Una vez concluida la Tesis entregaré un ejemplar a la institución auspiciante.

4.2 Recomendaciones

Es de suma importancia cumplir con las recomendaciones emitidas en esta evaluación de control interno, las mismas que pretenden al mejoramiento continuo de las actividades de la institución, así mismo este proyecto servirá de guía para las diferentes áreas que posee la institución para que determinen sus fortalezas, debilidades y oportunidades en la aplicación del sistema de control interno.

Además, se considera que este documento investigativo servirá de consulta a los estudiantes de esta prestigiosa Universidad, así como de profesionales que se dediquen a la práctica de la auditoría interna.

4.3 Bibliografía

- **RODRIGO ESTUPIÑAN GAITAN**, "Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales 2 da Edición", Pag.187
- **SAMUEL ALBERTO MANTILLA BLANCO**, "Control Interno Estructura Conceptual Integrada".
- **Guía para la Supervisión de Sistemas de Control Interno**
- **ING. MILTON K MALDONADO E.** "Control Interno para Administradores Segunda Edición ".
- **ING. MIGUEL ARPI** www.uazuay.edu.ec Noveno Ciclo de Contabilidad Manual de Auditoria de Gestión
- **ING. FRANKLIN ORTIZ**, Seminario de Riesgos Corporativos sistema de Control Interno COSO-ERM.
- **MANTILLA ALBERTO**" Auditoria de Control Interno", Bogotá, 2005.
- **COAC JARDIN AZUAYO** "Reglamento de Operación de Cajas "Aprobado por el Consejo de Administración al 28/01/2012.
- **CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO**. Manual de Auditoria de Gestión, Pagina 60.
- **REEVE,JHON,CASHI,JAMES A, NETWIRT,PAUL D,LEVY,JHON F ,CATCHIN JAMES.** "Manual de Auditoria1 "Centrun Madrid 1988, Pag. 287-288
- www.jardinazuayo.fin.ec/

4.4 ANEXOS

4.4.1 ANEXO N°1

CIERRE DE CAJA #: 513372010

Cajero(a): LAURO CALLE Oficina: Cuenca - Centro

DEFINITIVO

Fecha Apertura: 07/03/12 07:46 Fecha Impresion: 08/03/12 08:35

Moneda DOLARES Numero Apertura : 496447

Nro. Secuencia 33658801

Desglose de Cheques

	Efectivo	Cheque	Total
Saldo Inicial	18,147.24	.00	18,147.24
INGRESOS			

INGRESOS

1 DEPOSITOS Apertura de Cuenta	5.00	.00	5.00
53 DEPOSITOS DEPOSITO CON LIBRETA	15,755.64	160.00	15,915.64
28 DEPOSITOS DEPOSITO SIN LIBRETA	8,121.78	574.14	8,695.92
2 DEPOSITOS Deposito sin libreta	145.00	.00	145.00
2 INGRESOS Ingreso Caja Concepto G	.00	534.75	534.75

EGRESOS

Total Ingresos :	24,027.42	1,268.89	25,296.31
Total Ingresos :	24,027.42	1,268.89	25,296.31
EGRESOS			

RETIROS

47 RETIROS RETIROS CON LIBRETA	18,010.00	.00	18,010.00
1 EGRESOS Egreso Caja por Dep. en	.00	1,268.89	1,268.89
1 EGRESOS Pago de Bono Solidario	210.00	.00	210.00

EGRESOS

Total Egresos :	18,220.00	1,268.89	19,488.89
-----------------	-----------	----------	-----------

Saldo de Caja :	23,954.66	.00	23,954.66
Saldo Arqueo Fisico :	24,142.66	.00	24,142.66
Sobrante Faltante :	188.00	.00	
Sobrante Faltante :	188.00	.00	
Sobrante Faltante :	188.00	.00	
Sobrante Faltante :	188.00	.00	

Elaborado

Revisado

Observaciones: SE HACE EL CIERRE HOY 08/03/2012 PORQUE AYER NO HABIA SISTEMA Y EL SOBRANTE 188 ES DE UN DEPOSITO DE \$ 94 DE LA CUENTA 112280 Q DIGITE COMO RETIRO Y POR LO DICHO ANTERIORMENTE NO SE REALIZÓ LA CORRECCIÓN, FISICAMENTE EL CUADRE ESTA EN CERO NO HAY FALTANTE NI SOBRANTE, SE ADJUNTARÁ AL CIERRE COMPROBANTES. PAPELETA NUM. 6301450 SE REALIZA LA CORRECCION HOY 08/03/2012 CON AUTORIZACION DEL COORDINADOR DE OFICINA

4.4.2 ANEXO N°2

000 COAC "JARDIN AZUAYO"
000CIERRE DE CAJA #: 513509000

Cajero(a): SANDRA GAB CAMPOVERDE Oficina: Cuenca - Centro
DEFINITIVO
Fecha Apertura: 09/03/12 08:15 Fecha Impresion: 09/03/12 08:16
Moneda DOLARES Numero Apertura : 496733
Nro. Secuencia 33676578

000

Desglose de Cheques

	Efectivo	Cheque	Total
Saldo Inicial	67,886.99	.00	67,886.99
INGRESOS			

000

000

Total Ingresos :	.00	.00	.00
Total Ingresos :	.00	.00	.00
EGRESOS			

000

000

Total Egresos :	.00	.00	.00
-----------------	-----	-----	-----

Saldo de Caja :	67,886.99	.00	67,886.99
Saldo Arqueo Fisico :	67,886.99	.00	67,886.99
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	

Elaborado

Revisado

Observaciones: POR ERROR APERTURE CON OTRO CIERRE

4.4.3 ANEXO N°3

010 COAC "JARDIN AZUAYO"
010CIERRE DE CAJA #: 513629010

Cajero(a): SANDRA GAB CAMPOVERDE Oficina: Cuenca - Centro
DEFINITIVO

Fecha Apertura: 09/03/12 08:17 Fecha Impresion: 09/03/12 18:47

Moneda DOLARES Numero Apertura : 496738

Nro. Secuencia 33696115

Desglose de Cheques

	Efectivo	Cheque	Total
Saldo Inicial	44,032.57	.00	44,032.57
INGRESOS			
1 NOTAS DE CREDITO NOTA DE CREDI	160.00	.00	160.00
5 DEPOSITOS Apertura de Cuenta	25.00	.00	25.00
1 DEPOSITOS Deposito con libreta	20.00	.00	20.00
61 DEPOSITOS DEPOSITO CON LIBRETA	12,665.12	3,111.00	15,776.12
41 DEPOSITOS DEPOSITO SIN LIBRETA	23,791.12	3,301.53	27,092.65
3 INGRESOS Ingreso Caja Transferen	35,677.44	.00	35,677.44
1 INGRESOS Ingreso de caja recauda	6.94	.00	6.94
Total Ingresos :	72,345.62	6,412.53	78,758.15
Total Ingresos :	72,345.62	6,412.53	78,758.15
EGRESOS			
130 RETIROS RETIROS CON LIBRETA	44,913.98	.00	44,913.98
3 NOTAS DE DEBITO NOTA DE DEBITO E	558.00	.00	558.00
1 EGRESOS Egreso Caja por Dep. en	.00	6,412.53	6,412.53
1 EGRESOS Egreso de caja pago de g	100.00	.00	100.00
3 EGRESOS E/C Transferencias Entre	5,625.00	.00	5,625.00
1 EGRESOS Pago de Bono Solidario	910.00	.00	910.00
Total Egresos :	52,106.98	6,412.53	58,519.51
Saldo de Caja :	64,271.21	.00	64,271.21
Saldo Arqueo Fisico :	64,241.21	.00	64,241.21
Sobrante Faltante :	-30.00	.00	
Sobrante Faltante :	-30.00	.00	
Sobrante Faltante :	-30.00	.00	
Sobrante Faltante :	-30.00	.00	

Elaborado

Revisado

Observaciones: POR FAVOR AYUDENME A REVIZAR NO ENCONMETRO EL ERROR .. GRACIAS...

00CIERRE DE CAJA #: 51566000

Cajero(a): JUANA M SEGARRA Oficina: Cuenca - Centro
 DEFINITIVO
 Fecha Apertura: 29/03/12 08:20 Fecha Impresion: 29/03/12 18:58
 Moneda DOLARES Numero Apertura : 498628
 Nro. Secuencia 34010362

Desglose de Cheques

	Efectivo	Cheque	Total
Saldo Inicial	11,944.14	67.26	12,011.40
INGRESOS			
2 NOTAS DE CREDITO NOTA DE CREDI	250.00	.00	250.00
3 DEPOSITOS Apertura de Cuenta	15.00	.00	15.00
2 DEPOSITOS Deposito con libreta	50.00	.00	50.00
32 DEPOSITOS DEPOSITO SIN LIBRETA	17,840.76	.00	17,840.76
53 DEPOSITOS DEPOSITO CON LIBRETA	11,377.90	612.52	11,990.42
2 DEPOSITOS Deposito sin libreta	110.00	.00	110.00
1 INGRESOS Ingreso Caja Concepto G	1.50	.00	1.50
3 INGRESOS Ingreso Caja Transferen	7,963.37	.00	7,963.37
Total Ingresos :	37,608.53	612.52	38,221.05
Total Ingresos :	37,608.53	612.52	38,221.05
EGRESOS			
139 RETIROS RETIROS CON LIBRETA	40,140.45	.00	40,140.45
2 NOTAS DE DEBITO NOTA DE DEBITO E	400.00	.00	400.00
1 NOTA DE DEBITO ND ERROR DIGITACI	80.00	.00	80.00
1 EGRESOS Egreso Caja por Dep. en	.00	679.78	679.78
2 EGRESOS Egreso de caja pago de g	200.00	.00	200.00
1 EGRESOS E/C Transferencias Entre	500.00	.00	500.00
1 EGRESOS Pago de Bono Solidario	175.00	.00	175.00
1 EGRESOS Pagos Giros RTC	800.00	.00	800.00
Total Egresos :	42,295.45	679.78	42,975.23
Saldo de Caja :	7,257.22	.00	7,257.22
Saldo Arqueo Fisico :	7,257.22	.00	7,257.22
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	
Sobrante Faltante :	.00	.00	

Elaborado

Revisado

Observaciones: ARQUEO DE CAJA POR COORDINADORA CRISTINA TENESACA

4.4.5 ANEXO N°5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	
DEPÓSITO EN LIBRETA DE AHORROS 9136355	
Cuenta N°	2 0 4 1 6 6 9
Por:	\$150,00
Cantidad en letras:	Ciento cincuenta
Nombre del dueño:	Saldana Avila Marco Antonio
FIRMA	Cuenca 15/03/2012.
	Lugar y Fecha

Efectivo:	150,00
N°	
Cheques:	
TOTAL:	150,00

dólares

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO"	
RETIRO DE LIBRETA DE AHORROS 8522923	
Cuenta N°	2 0 4 1 6 6 9
Por:	\$ 150,00
Cantidad en letras:	Ciento cincuenta
Nombre del dueño:	Saldana Avila Marco Antonio
Beneficiario del Cheque:	
FIRMA	Cuenca 15/03/2012
	Lugar y Fecha
	N° de C.I.: 010453343-2.

Cheque ☐ Efectivo ☒

dólares

4.4.6 ANEXO N°6



REGLAMENTO DE OPERACION DE CAJAS

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo,

Considerando:

- Que, es necesario contar con mecanismos que nos permitan mejorar la operación de las cajas;
- Que es necesario precautelar y proteger los recursos de los socios;
- Que es necesario mantener claridad del marco normativo en el cual se desarrolla las actividades de caja

En uso de sus atribuciones legales

Expide:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO DE OPERACIÓN DE CAJAS

CAPÍTULO I

DE LOS VALORES INSTITUCIONALES

- Transparencia: es decir, mostrarnos como somos, actuar de acuerdo con la verdad cuyo fortalecimiento se consigue mediante la socialización de la información y la capacitación.
- Honestidad claridad, cumplimiento, que se expresa a través de la realización del trabajo diario que se realiza con absoluta honradez para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan
- Compromiso: Asumir las responsabilidades adquiridas
- Responsabilidad: Cumplir oportunamente con nuestras obligaciones

- Confianza: Relacionada con la seguridad que demuestran los colaboradores de caja en el manejo adecuado de los recursos y actividades encomendadas.

CAPÍTULO II

DE LAS GENERALIDADES

Art. 1.- Somos una sociedad de personas, por tanto en el área de cajas, todos los socios tienen el derecho a ser tratados por igual, sin privilegios por el hecho de ser directivos, o colaboradores de la institución.

Art. 2.- Los socios se merecen oportuna y prioritaria atención al momento que reciban un servicio Art. 3.- La información de los socios es privada, única, exclusiva y sujeta a sigilo bancario, por tanto, no se podrá dar información a una persona diferente al socio, salvo que de por medio exista autorización escrita del socio a una tercera persona, u orden judicial de autoridad competente.

Art. 4.- Se podrá brindar información telefónica a los socios, únicamente cuando se tenga la certeza de que es el socio titular quien está en la línea, caso contrario se deberá verificar utilizando preguntas que le permitan identificar su identidad. En ningún caso se dará información telefónica sobre que se refiera a su estado de cuenta.

Art. 5.- Todas las operaciones de caja deben ser realizadas eficazmente, es decir, en el menor tiempo posible y con la seguridad respectiva de acuerdo a los estándares establecidos en la Cooperativa.

Art. 6.- El uso de teléfonos celulares personales al interior de las cajas no está permitido.

Art. 7.- El cuidado físico y aseo del lugar de trabajo durante las horas de atención al público es responsabilidad de la persona que ocupa dicho lugar. La Cooperativa proveerá de todos los materiales necesarios para cumplir con esta obligación.

Art. 8.- El ingreso del colaborador a la oficina deberá ser 30 minutos antes de la hora de atención a los socios, tiempo que será utilizado para preparar su lugar de trabajo.

Art. 9.- Cada persona que labora en caja es responsable del cuidado y uso de su clave de acceso al sistema informático, llaves de acceso, por lo tanto debe tener especial cuidado cerrando todos los accesos cuando no se encuentre en su lugar de trabajo.

Art. 10.- El acceso al área de cajas es restringido y solo podrán ingresar los colaboradores que ahí laboran, salvo que exista autorización del Coordinador de Oficina para el ingreso de otras personas

Art. 11.- Para el registro de los depósitos, retiros, ingresos o egresos se deberá utilizar el desglose de dinero que existe en el sistema informático; los billetes estarán ordenados y clasificados por denominación.

Art. 12. Los colaboradores de caja no podrán realizar transacciones que afecten a sus cuentas, la mismas deberán ser efectuadas por otro compañero, salvo en el caso de que exista una sola persona laborando en el área de cajas. de la Cooperativa.

CAPÍTULO III

DE LA OPERACIÓN

De la apertura de caja.

Art. 13.- La apertura de la caja deberá realizarse con el mismo valor con el cual se cerró el día anterior, es decir se abrirá con el mismo desglose, siendo obligación del colaborador verificar que los saldos coincidan.

Art. 14.- Si un colaborador se ausenta de su Oficina, transferirá a un compañero de caja o en su ausencia al coordinar de oficina, todos los valores con los que cuenta al momento del cierre y al reintegrarse realizará una apertura en "cero", recibiendo luego una transferencia. El dinero deberá ser contado tanto por quien entrega cuanto por el que recibe, dejando constancia de este acto en el comprobante respectivo.

Del registro de transacciones

Art. 15.- Toda persona que labore en caja es responsable de los recursos que ingresen o salgan de la misma, por lo que, las transacciones que se realizan deberán contar con el respaldo documental correspondiente, siendo estos los siguientes:

- 1) Si es un depósito o retiro, la papeleta correctamente llenada.
- 2) Si se trata de un ingreso a caja, el comprobante debidamente firmado por la persona que lo recibió.
- 3) Si es una transferencia, la papeleta de transferencia debidamente llenada.
- 4) Si es una recaudación, el comprobante del cobro.
- 5) Si es una transferencia entre cajas, los comprobantes de entrega recepción debidamente firmados.
- 6) Si es una transferencia hacia o desde tesorería, el comprobante de entrega recepción con las firmas de respaldo.
- 7) Si se tratase de un Egreso por depósitos en bancos, (cheques enviados a los bancos locales) la guía correspondiente, a la que se anexará el documento de respaldo emitido por el Banco.

8) Si el egreso es por pago a proveedores, debe estar debidamente autorizado por la instancia correspondiente.

9) Si se trata de un giro, el comprobante firmado por el beneficiario de acuerdo con el procedimiento establecido para el efecto

10) Los demás documentos que se generen y se requieran de acuerdo a los nuevos servicios que tenga la Cooperativa

Art. 16.- Los billetes falsos serán retenidos y sellados; las monedas falsas también se retendrán, para lo cual se llenará el " FORMULARIO DE ESPECIES MONETARIAS FALSIFICADAS", entregando al depositante una copia después su llenado Los formularios junto con los billetes debe

Central del Ecuador. Este procedimiento se deberá cumplir también cuando al realizar un arqueo, cierre de caja o transferencia se detecte billetes o monedas falsas.

Art. 17.- Es obligación del colaborador una vez ejecutada una transacción realizar la respectiva verificación de que ésta fue correctamente efectuada, en el caso de ser una transacción que se registra en la libreta de ahorros, deberá revisarla para comprobar la correcta ejecución, si es una transacción que no se registra en libreta de ahorros, deberá verificar contra el comprobante y en caso de ser necesario contra reporte.

De los errores en digitación

Art. 18.- Si se genera un error en el momento de realizar una operación, se deberá corregir de forma inmediata con la transacción creada para el efecto en el sistema informático, en caso de no contar con las herramientas necesarias, se deberá notificar inmediatamente al departamento de Operaciones para enmendarlo.

Art. 19.- Si los errores se detectan al momento de cerrar la caja, el colaborador

realizará inmediatamente la corrección correspondiente.

Art. 20.- Si existiesen errores de digitación que afectan al cuadre de caja y no fuesen justificados, se entenderán como faltantes, debiendo acogerse a las normas de faltantes establecidos en el presente reglamento.

Art. 21.- Para corregir una transacción que no fue revisada el día en que se realizó, el colaborador responsable informará sobre el particular a su Coordinador, el mismo que efectuará una revisión del cierre de ese día, y de ser el caso, autorizará la nota de crédito o débito y los intereses correspondientes si existiese saldo en las cuentas éstos podrán ser debitados caso contrario correrán a cargo de la persona que ejecutó la transacción, además el coordinador emitirá un llamado de atención escrito cuya original debe ser enviada al departamento de administración de colaboradores para su archivo.

Art. 22.- Es obligación del Coordinador de Oficina o su delegado, realizar arqueos de caja por lo menos dos veces a la semana y dejar constancia de este procedimiento, reportando a Auditoría Interna de forma inmediata en caso de existir novedades

Del cierre de operaciones

Art. 23.- Antes de realizar el cierre de caja definitivo, el colaborador deberá obtener del sistema informático o de los que se utilicen para cumplir con su tarea diaria, los reportes que contengan todos los movimientos realizados por los socios y clientes bajo su responsabilidad, esto para revisar contra los debidos respaldos si todas las transacciones fueron registradas correctamente

Art. 24.- Una vez realizada la revisión contra reportes y si existiese sobrante o faltante, éste deberá ser reportado obligatoriamente en el cierre de caja.

Art. 24.- Una vez realizada la revisión contra reportes y si existiese sobrante o faltante, éste deberá ser reportado obligatoriamente en el cierre de caja.

Art. 25.- El cierre de caja contendrá la firma de la persona que lo realizó, y una vez grabado toda la información ahí contenida será de su absoluta responsabilidad, en caso de encontrar diferencias en días posteriores, se

entenderá que dicho cierre no fue revisado de forma completa y por tanto si las mismas no se pueden recuperar se considerará como faltante a efectos de reposición.

Art. 26.- Cuando amerite realizar un arqueo de caja, durante el tiempo de atención a los socios, el conteo del dinero deberá hacerse en un lugar no visible al público, a excepción de existir reclamos de los socios que requiera un arqueo para su verificación. Dicho arqueo deberá ser realizado por el Coordinador de Oficina o por quien haga sus veces.

De los sobrantes

Art. 27.- Una vez que se haya revisado el cierre de caja por parte del colaborador responsable y se detectare un sobrante, este particular deberá ser notificado al Coordinador de Oficina, el mismo que procederá con la revisión para que se pueda declarar como tal, de ser posible se incluirá en la parte de "Observaciones" del sistema informático, el motivo del mismo.

Art. 28.- Si en el cierre de caja se ha detectado un sobrante y existe el reclamo de un socio o cliente y éste coincide con el valor declarado, el socio deberá presentar un reclamo por escrito al Coordinador de Oficina quien procederá con la revisión y de ser el caso autorizará la devolución correspondiente, ya sea con una nota de crédito o un egreso dependiendo si el reclamante es socio o no de la Cooperativa, sobre lo actuado dejará todos los respaldos correspondientes. Frente a ésta situación y si el colaborador no labora en caja , quien deberá efectuar la revisión es su Coordinador inmediato

Art. 29.- Se podrá cruzar un sobrante con un faltante y viceversa siempre y cuando sea al día siguiente de ocurrencia del faltante y/o sobrante, por igual valor y se haya detectado en la apertura de caja; para la aplicación de este artículo se considerarán los días de atención al público

De los faltantes.

Art. 30.- Se considerarán como faltantes de caja a las siguientes situaciones:

- a) Cuando en el cierre diario, luego de haber revisado las transacciones y al comparar los saldos del sistema con el dinero que el responsable de las cajas tiene en efectivo y/o cheques, los primeros resultan superiores
- b) Por duplicidad de notas de crédito en las cuentas de los socios.
- c) Por omisiones de notas de débito no detectadas a tiempo

- d) Por errores en pagos de: giros, bonos, ventanillas compartidas, y demás servicios que presta la cooperativa y que no hayan sido identificados en el cierre diario.
- e) Por errores en recaudaciones de RISE, SOAT, CNT, y demás servicios que presta la cooperativa y no identificados en el cierre diario.
- f) Cuando al recibir un depósito en cheque se encuentren errores de forma
- g) Cuando existiese un pago de crédito por error y éste no ha sido recuperado de acuerdo a lo estipulado en la tabla de amortización del socio.

CAPÍTULO IV

DE LAS RESPONSABILIDADES

Art. 31.- Si el faltante que se declara es igual o inferior al 10% del Salario Básico de un colaborador de caja de la Cooperativa, el valor deberá ser cancelado mediante un ingreso a caja hasta un plazo máximo de 48 horas luego de su de ocurrencia, en oficinas en donde es posible el ingreso a caja deberá ser realizado en la caja de un compañero.

Art. 32.- Si el faltante es superior al 10% del Salario Básico de un colaborador de caja de la Cooperativa el responsable tendrá quince días laborables para realizar el ingreso a caja correspondiente. En Oficinas en donde es posible el ingreso deberá ser realizado en la caja de un compañero

Art. 33.- Si durante tres meses consecutivos el colaborador de caja acumula un total de cinco faltantes independientemente de su valor, se le llamará la atención por escrito procediendo de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

Art 34 Si durante un año contado desde el último faltante, retrospectivamente, el colaborador hubiese acumulado ocho faltantes se considerará falta grave procediendo de acuerdo con el Reglamento Interno de trabajo

Art. 35.- El cuadre forzoso de caja, es decir que en el sistema se registra un valor diferente al físico, será considerado como una falta grave, y se procederá de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 36.- El Departamento de Operaciones trimestralmente emitirá un informe respecto a los faltantes, el mismo que será entregado al Departamento de Administración de Colaboradores para la aplicación del presente reglamento.

Art. 37.- Es responsabilidad del coordinador zonal verificar en su visita mensual que los coordinadores de oficina estén realizando la revisión de los cierres de caja, en caso de novedad informará al Departamento de Administración de Colaboradores.

Art. 38.- El personal en inducción se responsabilizará de la caja luego de una semana de haber recibido capacitación en una de las oficinas sobre el manejo de cajas, si se le responsabiliza antes y de existir faltantes, éstos serán cancelados por el tutor designado.

DISPOSICION FINAL.- El presente reglamento entrara en vigencia una vez aprobado por el Consejo de Administración, y deroga el **REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE CAJAS Y CONTROL DE FALTANTES** aprobado por el Consejo de Administración, según acta N.- 133, del 7 de julio del 2006.

Aprobado por el Consejo de Administración, según Acta N.- 204, del 28 de enero del 2012 .

