

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE CONTADURIA PÚBLICA**



TRABAJO DE GRADO:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TXYQUIN DE R.L. YUCUAIQUÍN, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN”

PRESENTADO POR:

BR. ARBAIZA ÁLVAREZ JOSÉ TOBÍAS
BR. PORTILLO PASTORA WENDY ROXANA
BR. VIGIL CAMPOS SANDRA KARINA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. GILBERTO DE JESUS COREAS SOTO

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, FEBRERO 2016

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

LIC. JOSE LUIS ARGUETA ANTILLON

RECTOR INTERINO

VICE-RECTOR ACADEMICO INTERINO

ING. CARLOS ARMANDO VILLALTA

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO

DRA. ANA LETICIA ZAVALTA DE AMAYA

SECRETARIA GENERAL

LICDA. NORA BEATRIZ MELENDEZ

FISCAL GENERAL INTERINO

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES

ING. JOAQUIN ORLANDO MACHUCA

DECANO

LIC. CARLOS ALEXANDER DIAZ

VICE-DECANO

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNANDEZ

SECRETARIO

LIC. OSCAR RENÉ BARRERA GARCIA

JEFE DE DEPARTAMENTO INTERINO

Agradecimientos

Primeramente agradecer a Dios todopoderoso por haberme dado la vida y permitirme culminar mi carrera con éxito.

Dedicatorias:

A mi madre María Luisa Arbaiza por ser un pilar fundamental en mi vida y ser esa fuente de inspiración para yo poder seguir adelante con mis estudios a pesar de las adversidades.

A mis hermanos y hermana por siempre brindarme su apoyo y nunca desanimarme, y darme esa fuerza de siempre seguir luchando.

A mis tías Ernestina y Carmen Álvarez, por siempre apoyarme en todo lo que necesite para culminar mis estudios.

A Katie y Jeff Luehm, por haberme apoyado económicamente durante toda la carrera y darme siempre apoyo. Gracias

A mis compañeras de Tesis Sandra Vigil y Roxana Portillo por su paciencia en las horas dedicadas a nuestro trabajo de Graduación y por compartir sus conocimientos para terminar con éxito nuestro Trabajo.

José Tobías Arbaiza Álvarez

A DIOS:

Por haberme dado la sabiduría, salud y esfuerzo para poder cumplir la meta de este trabajo de graduación.

A MIS PADRES:

José Andrés Portillo Rivera y María Cristina Pastora de Portillo por su apoyo incondicional durante todo mi proceso de formación académica, ser ejemplo de perseverancia ya que sin su esfuerzo no hubiera obtenido este importante logro.

A MIS HERMANOS:

Edgar, Jessica y Jenny, personas que aprecio mucho y estuvieron conmigo para salir adelante.

A UNA PERSONA MUY ESPECIAL EN MI VIDA:

Mauricio Quito por su cariño, comprensión y apoyo en todo momento así como por su disposición de ayudarme cuando más lo necesité.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS:

Tobías Arbaiza y Karina Vigil por su gran apoyo para lograr juntos este trabajo de graduación.

A MIS FAMILIARES:

Personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de este objetivo.

Wendy Roxana Portillo Pastora

Agradecimientos

A Dios todo Poderoso, por la oportunidad de realizar nuestras metas, por darnos la paciencia, sabiduría y la fortaleza ante cualquier adversidad.

.

Dedicatorias

A mis padres, por el amor, apoyo incondicional y sacrificio económico que hicieron para que lograra terminar la carrera, por guiarme de la mejor manera forjándome sólidos principios que me servirán para toda la vida.

A mis compañeros/as de tesis, por haber estado conmigo en los momentos de nuestra vida de estudiante, por su comprensión, apoyo incondicional y por esas palabras de aliento en los momentos difíciles.

A todos mis familiares, que de una u otra forma estuvieron conmigo apoyándome, impulsándome con sus palabras de aliento y creyendo que podía terminar la carrera.

A los docentes que me brindaron sus conocimientos en mi formación académica y profesional, en especial a los Docentes de la Carrera de Contaduría Pública por orientarme en mis estudios para poder hacer posible este éxito.

Sandra Karina Vigil Campos

Contenido

0. INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO I	1
1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Situación actual	2
1.3. Enunciado del problema.....	5
1.4. Justificación de la Investigación	5
1.5. Objetivos de la Investigación.....	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
1.6. Operacionalización de variables.....	8
2. Metodología de la Investigación	12
2.1. Tipo de Estudio	12
2.2. Universo	12
2.3. Muestra	12
2.4. Criterios.....	13
2.5. Instrumentos de Medición	13
2.5.1. Técnicas Documentales	13
2.5.2. Técnicas de campo.....	13
2.6. Procesamiento de los datos	14
2.7. Procesamiento del cuestionario	15
2.7.1. Procesamiento de la entrevista.....	15
2.8. Presentación de la Información	15
3. MARCO REFERENCIAL	16
3.1. Marco Histórico	16
3.1.1. Antecedentes del Cooperativismo	16
3.1.2. Antecedentes del Control Interno	23
3.2. Marco Conceptual	34
3.2.1. Control Interno.....	34
3.3. Marco legal y Normativo.....	44

3.3.1.	Ley de INSAFOCOOP	44
3.3.2.	Código Tributario	44
3.3.3.	Ley del Impuesto sobre la Renta	44
3.3.4.	Ley a la Tráferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicio.....	45
3.3.5.	Código de Trabajo	45
3.3.6.	Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.....	46
3.3.7.	Ley de Operaciones Financieras	46
3.3.8.	Ley de Sistema de Ahorro para Pensiones	46
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1.	Entorno de la Cooperativa.....	47
4.1.1.	Tipo de Administración	47
4.2.	Funcionamiento de la Cooperativa.....	48
4.2.1.	Método de Control Interno	48
4.2.2.	Manuales de Descripción de Puesto	49
4.2.3.	Políticas y Procedimientos de Control	50
4.2.4.	Procedimientos de Control para cada operación	51
4.3.	Funciones de la Cooperativa.....	52
4.3.1.	Segregación de funciones	52
4.3.2.	Niveles de autorización.....	53
4.4.	Documentación e Información de la Cooperativa.....	54
4.4.1.	Información Confiable.....	54
4.4.2.	Resguardo de documentos.....	55
4.5.	Riesgos dentro de la Cooperativa	56
4.5.1.	Riesgos que enfrenta la Cooperativa.....	56
4.5.2.	Disminución de riesgo	57
4.5.3.	Seguros de la Cooperativa	58
4.5.4.	Disminución de cuentas por cobrar	59
4.5.5.	Solvencia ante créditos.....	60
4.5.6.	Control de gastos.....	61
4.5.7.	Plan de riesgo.....	62
4.6.	Gestión Administrativa	63

4.6.1. Toma de decisiones.....	63
4.7. Financiamiento de la Cooperativa	64
4.7.1. Fuente de Financiamiento de la Cooperativa	64
4.8. Información sobre el Control Interno	65
4.8.1. Conocimiento del Control Interno con base COSO	65
4.8.2. Implementación del Control Interno con base COSO	66
5. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TXYQUIN DE R.L. YUCUAIQUÍN, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN.	68
Introducción.....	68
5.1. Planeación Sobre el Sistema de Control Interno.....	68
5.1.1. Análisis y evaluación de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.....	68
5.1.2. Análisis de Perfil de Riesgo de la Cooperativa	71
5.1.3. Plan General.....	76
5.2. Aplicación del COSO II en La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.....	80
5.2.1. Ambiente de Control	80
5.2.2. Establecimiento de Objetivos.....	85
5.2.3. Identificación de Eventos	88
5.2.4. Valoración del riesgo	90
5.2.5. Respuesta al riesgo	96
5.2.6. Actividad de Control.....	101
5.2.7. Información y Comunicación.....	105
5.2.8. Monitoreo.....	108
5.2.9. COMUNICACIÓN E INFORME FINAL	111
5.3. Desarrollo del Control Interno en las diversas Operaciones que presta la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.	113
5.3.1. Introducción.	113
5.3.2. OBJETIVOS.....	114
5.3.3. Políticas en general	115

5.4. Fortalecimiento en la Gestión Financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.....	120
5.4.1. Creación del comité de Control Interno	120
5.4.2. Mejora continua	121
5.4.3. Calidad	124
5.4.4. Control de gestión.....	126
5.4.5. Énfasis en el recurso humano	128
5.4.6. Modernización y mejoramiento tecnológico	130
5.4.7. Disminución de riesgos.....	130
5.4.8. Reducción de costos	131
5.4.9. Mecanismos de control.....	132
5.4.10. Rentabilidad.....	133
5.4.11. Toma de decisiones.....	134
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	135
6.1. Conclusiones.....	135
6.2. Recomendaciones.....	137
BIBLIOGRAFÍA	139
Anexo	142

0. INTRODUCCIÓN

Las Asociaciones Cooperativas han evolucionado, logrando crear un alto desarrollo económico y social en las zonas donde ejecutan sus actividades. El desarrollo económico alcanzado exige que las Asociaciones Cooperativas busquen modernizarse, con el objeto de ofrecer nuevos y mejores servicios a sus asociados, garantizándoles un mejor manejo en el control de sus recursos.

Para mantener el ritmo económico, se vuelve imprescindible que las Asociaciones Cooperativas cuenten con un Sistema de Control Interno apropiado para todas las operaciones que realizan para así proyectar visionariamente las operaciones y actividades.

Para diseñar el sistema de control interno nos inclinamos en el enfoque COSO II, lo cual define el control como: una prioridad de las empresas en general y sin duda para las Cooperativas ya que les permite mejorar la rentabilidad o lograr la consecución de sus objetivos. Por eso, se ha puesto en marcha la creación de un Sistema de Control Interno que comprenda: Políticas, Procesos, Procedimientos, Flujograma y formatos que permitan a la Asociación Cooperativa gestionar eficientemente la información Financiera.

El desarrollo de esta investigación se planteó en 6 capítulos, los cuales describiremos a continuación: Capítulo I Planteamiento del Problema, en este capítulo abordamos los antecedentes, la situación actual del problema, de igual forma enunciamos el problema, lo justificamos y propusimos los objetivos de investigación que cuentan con: objetivos generales y específicos, para concluir este capítulo operacionalizamos las variables.

El Capítulo II se desarrolla la metodología de investigación, la cual cuenta con subtemas como: el tipo de estudio, universo y muestra de la investigación, los

criterios a evaluar, los instrumentos de medición los cuales puede ser: técnicas documentales y técnicas de campo, luego se procesan los datos y se presenta la información.

El Capítulo III se desarrolla el Marco Referencial: este marco se divide en tres marcos, primero el Marco Histórico, donde se desarrollan los antecedentes del Cooperativismo tanto a nivel mundial como nacional (El Salvador) y local (TXYQUIN de R.L.). Igual los antecedentes del Control Interno con base al enfoque COSO tanto la evaluación del COSO I al enfoque COSO II, al llegar al estudio del Control Interno de la Cooperativa. El Marco Conceptual donde se desarrollan los conceptos principales del Control Interno como: sus características, clasificación, objetivos, enfoques, principios, responsabilidad, componentes y por ultimo como un plus al Control Interno la Administración de Riesgo. El Marco Legal y Normativo se desarrolla las principales leyes, reglamentos y normas que se deben aplicar a una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El Capítulo IV está referido al Análisis e Interpretación de Resultados, datos obtenidos al aplicar un cuestionario preliminar acerca del Control Interno en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L, formulando cuadro de resultados y gráficos con su análisis e interpretación.

El Capítulo V está referido al Diseño de un Sistema de Control Interno, que contribuya a fortalecer la Gestión Financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. Yucuaiquín, Departamento de La Unión. Este diseño cuenta con cuatro capítulos.

El primero comprende la Planeación de la Propuesta, esta contiene, el análisis y evaluación de la Cooperativa, análisis del perfil de riesgo y el plan general. El segundo capítulo comprende la aplicación de los componentes del enfoque COSO II, que en total son 8 componentes. El tercer capítulo comprende el desarrollo del

Control Interno con base a COSO II, la cual se desarrollan políticas y procedimientos a las principales áreas operativas de la Cooperativa como el área de crédito, captaciones (Depósitos a Plazo y Apertura de Cuenta de Ahorro). Y en el último capítulo se desarrolla el fortalecimiento de la Gestión financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., la cual cuenta con posibles soluciones: Creación del Comité de Control Interno, mejora continua, calidad en la prestación de servicio, control de gestión, modernización tanto en infraestructura como en nuevos servicios, disminución de riesgo, disminución de gastos y mecanismos de control.

El Capítulo VI se desarrollan las Conclusiones a las cuales se llegó, durante el desarrollo del presente trabajo, así como también las Recomendaciones que se consideran necesarias para el diseño y puesta en marcha de la propuesta planteada, de tal manera que la Cooperativa pueda obtener los máximos beneficios como resultado de la aplicación. Finalmente se presenta la Biografía y los Anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

1.1. Antecedentes

Por mucho tiempo el sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los asociados de las Cooperativas veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los socios en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la Cooperativa para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades.

El control interno de las empresas como en cualquier Institución, se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito.

En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables, es por eso que en la investigación nos

enfocaremos en el Control Interno de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Para realizar el diseño de sistema de control interno, se debe obtener el conocimiento del negocio de la Cooperativa, para comprender e identificar hechos y transacciones que regularmente la empresa realiza, esta actividad se realizará mediante la indagación con la Gerencia General.

1.2. Situación actual

La Cooperativa ha sido creada con el objetivo principal de que los asociados que la conforman se apoyen mutuamente mediante la prestación de servicios financieros solidarios como el ahorro y el crédito, dar soluciones financieras oportunas y responsables, así como servir de apoyo al bienestar de sus asociados contribuyendo así al desarrollo económico, y como una alternativa de servicios a toda la población de Yucuaiquín y sus alrededores. Los servicios que se ofrecen son:

- ✓ Cuenta de Ahorro
- ✓ Depósitos a Plazo
- ✓ Créditos
- ✓ Remesas familiares
- ✓ Servicios adiciones como: cobro colectivo.

Han pasado varios meses de la apertura de la Cooperativa, con los mismos asociados fundadores, y un total de 200 asociados, con el mismo propósito. En cuanto al personal administrativo son 4, un Gerente General, un Asesor de Crédito, un Asesor de Ahorro y una Cajera. Referente al Control Interno la Cooperativa posee controles mínimos, como administrativos (Descripción de puesto), mediante un estudio preliminar realizado por medio de una entrevista a la Gerente General, la cooperativa no posee un Control Interno para todas las áreas y mucho menos conocen el Enfoques COSO I, II y otros Enfoques que son

aplicables al control interno y no cuenta con un control interno eficaz y eficiente, ya que la gerencia no ha trabajado en ello solo han creado algunas políticas para el manejo de: la cuentas de Ahorro, los depósitos a plazos, los créditos otorgados a los socios.

El objetivo será diseñar un Control Interno, para mejorar la gestión financiera, evaluar las áreas críticas, identificar los riesgos financieros, y diseñar procedimientos de control para mejorar la gestión, algunas áreas donde hay dificultades son: Captación de fondos (ahorros), manejo de la cartera de clientes.

El proceso de investigación ha permitido identificar que uno de los problemas que enfrenta la Asociación Cooperativa es la falta de controles contables y administrativos para la protección de los activos, tales ineficiencias obedecen porque no se cuenta con un Control Interno, manuales de funciones y responsabilidades, políticas y procedimientos debidamente documentados, (existen algunas políticas pero no para todas las áreas de la cooperativa).

Además la cooperativa no posee procedimientos para prevenir los riesgos, esta área es la más importante ya que no se cuenta con nada relacionado a los riesgos, por lo tanto el control interno que diseñaremos inclina los componentes del control interno enfocado un poco más en la áreas de riesgo para ayudar a contribuir en la gestión financiera de la Asociación Cooperativa.

Las políticas y procedimientos son actividades de control que permiten asegurar que se están realizando las acciones necesarias para el logro de los objetivos de la empresa; y el establecimiento de políticas servirá de base para crear los procedimientos que llevarán a cabo el cumplimiento de la misma.

Los procedimientos de control interno que utilizan en la Asociación Cooperativa de ahorro y crédito no están acorde a las Normativas Internacionales de Información financiera, y de igual manera la Cooperativa no posee un Control Interno para todas las áreas y mucho menos conocen el enfoque COSO I, II y otros enfoques que son aplicables al control interno. Por eso es necesario que la investigación se enfoque en el Diseño de un Sistema de Control Interno, que comprende: los

métodos con que los asociados delegan autoridad y asignan la responsabilidad de funciones para las actividades de ahorro, crédito, depósito a plazos y remesas, así como plan de organización, manual de descripción de puesto, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, y lograr la comunicación de políticas administrativas para estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas. De esta manera estaremos dando solución a los problemas actuales que posee la Cooperativa como: problemas de captación de fondo por parte de los usuarios, mal manejo de la cartera de clientes, el problema más grande que posee la Cooperativa en las áreas de riesgo, no posee un departamento ni mucho menos un agente que se encargue de dar soluciones a las áreas críticas que tiene la Cooperativa, así daremos una herramienta para gestionar de una manera más eficaz la gestión financiera.

El Control Interno asegura que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias que la llevan a incurrir en gastos que no están contemplados dentro de sus operaciones, tales como: intereses y multas.

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás los asociados y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo.

1.3. Enunciado del problema

La investigación del problema pretende responder a la siguiente pregunta

¿En qué medida reducir los riesgos, para contribuir a la gestión financiera a través del Diseño de un sistema de Control Interno para la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. Yucuaiquín, departamento de La Unión?

1.4. Justificación de la Investigación

El control interno es un proceso realizado por la administración y demás personal de la empresa, diseñado para proporcionar seguridad razonable en la búsqueda de cumplimiento de los objetivos. El Control Interno comprende la organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada para que se adapten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

La realización de este trabajo de investigación pretende aportar el diseño de un Sistema de Control Interno aplicable en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., que contribuya a la mejora de la gestión financiera, ya que en la actualidad el Control Interno es considerado uno de los pilares fundamentales que representa todas las políticas adoptadas por la entidad con la intención de mitigar los riesgos y mejorar los procesos, diseñados para proporcionar seguridad razonable en el logro de sus objetivos, utilizando métodos o estrategias para valorar e identificar las deficiencias que afectan la toma de decisiones y el desarrollo de la misma.

El tema de investigación en gran parte es novedoso partiendo de que se trata de un diseño de Control Interno con base al modelo COSO II, considerando que la Asociación Cooperativa acaba de iniciar operaciones, estudios previos muestran que es necesario implementar un Control Interno, que contribuya a fortalecer la gestión financiera, dicho diseño se elaborara de forma tal, que será de aplicación

para el sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito que laboran en el país, por el hecho que se implementaran modificaciones y actualizaciones que han ocurrido en el modelo COSO hasta la fecha actual, lo cual garantizara estar actualizados con las normativas aplicables al caso.

El diseño de un Control Interno permitirá preparar a todos los miembros con una herramienta efectiva destinada a mejorar de manera sistemática la administración de los recursos con que cuenta la Cooperativa, así como los niveles de calidad y productividad, proporcionará un marco de referencia y/o los procedimientos para la adecuada salvaguarda de los activos. Y como consecuencia una óptima gestión financiera y administrativa de la cooperativa la cual lograra solidez, alianzas estratégicas, más asociados, incremento en sus operaciones y el crecimiento como Cooperativa.

La investigación es considerada como viable, pues se dispone de las herramientas y los recursos necesarios para llevarla a cabo, además de eso se cuenta con la plena disposición por parte de la Gerencia y del personal que labora en el área contable y el área financiera, quienes están dispuestos a brindar la información y datos necesarios, también se cuenta con la información necesaria para realizar este trabajo como lo es el enfoque COSO I y COSO II, y leyes relacionadas.

Beneficios.

El control interno no es un elemento para dar seguridad únicamente de los registros contables, constituirá también una estructura que generara seguridad sobre la operación de toda la Cooperativa, considerando los diferentes involucrados en dichos procesos, tales como empleados, clientes, asociados, inversionistas, etc.

Con la implementación de un Control Interno efectivo, optimizara la Gestión financiera, lo cual hará que la Asociación Cooperativa brinde servicios de mejor

calidad, brindando a los clientes una mejor atención, seguridad y confiabilidad. También hará que sea más competitiva en el mercado financiero; generando más empleos y por ende ayudando al desarrollo y crecimiento de la economía del país.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno, que contribuya a fortalecer la gestión financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. Yucuaiquín, departamento de La Unión.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Conocer los procesos implementados por la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. relacionados con la gestión Financiera.
- ✓ Identificar las áreas de mayor Riesgo dentro de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.
- ✓ Diseñar un Sistema de Control Interno, estableciendo Procedimientos de Control que contribuyan a fortalecer la gestión financiera para una adecuada toma de decisiones y minimizar los riesgos de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

1.6. Operacionalización de variables

Variable	Procedimientos de control (políticas de procedimientos)
Definición conceptual	Prácticas a seguir que se consideran necesarias para cumplir con las exigencias de la empresa y los pasos establecidos para tener un buen control en dicha entidad.
Definición operacional	Establecer procedimientos de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecimiento de políticas y procedimientos de Control Interno documentados ➤ Elaboración de procedimientos de control ➤ Cumplimiento de leyes Administrativas
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
Variable	Áreas de Riesgos
Definición conceptual	Son aquellas áreas en la que hay posibilidad de que los resultados reales difieran de los esperados o posibilidad de que algún evento desfavorable ocurra.
Definición operacional	Áreas de la Cooperativa en que existe la posibilidad de que los flujos en efectivo de una empresa sean insuficientes para cubrir los gastos de operación.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limitada disponibilidad Financiera ➤ Atraso en el proceso de información
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
Variable	Control Interno
Definición conceptual	Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras empresariales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados a tiempo.
Definición operacional	Comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la

	obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los objetivos ➤ Control Interno bajo enfoque COSO II ➤ Administración efectiva y eficiente ➤ Aplicación de leyes Fiscales ➤ Segregación de funciones
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
<i>Variable</i>	Cumplimiento de objetivos
Definición conceptual	Son el resultado de situaciones o estados que la cooperativa alcanza o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer.
Definición operacional	Resultado favorable de que se a logrado cumplir con metas ya sea a corto o largo plazo dentro de la cooperativa.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Claridad en la información financiera ➤ Buena toma de decisión empresarial ➤ Eficiencia y eficacia en la información financiera ➤ Comunicación entre las diferentes áreas de la cooperativa
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
<i>Variable</i>	Toma de decisiones (Mayor eficiencia en las operaciones)
Definición conceptual	Capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.
Definición operacional	Adecuado funcionamiento y desempeño de las operaciones administrativas de la entidad para obtener los objetivos establecidos.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento financiero ➤ Información confiable y oportuna ➤ Personal competente
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa

Variable	Información Financiera Razonable
Definición conceptual	Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución, de manera oportuna.
Definición operacional	Consiste en la presentación de resultados de carácter periódico sobre el comportamiento de las operaciones de una empresa u organización, mostrada en base a los estándares de la normativa contable internacional y leyes vigentes.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con característica de integridad ➤ Calendarización de presentación de informes ➤ Información acertada ➤ Administración Financiera
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
Variable	Sistema de Control
Definición conceptual	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.
Definición operacional	Comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implementados una cooperativa, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: a) La obtención de información financiera correcta y segura, b) La salvaguarda de los activos y c) La eficiencia de las operaciones.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reducir los riesgos de corrupción ➤ Lograr los objetivos y metas establecidos ➤ Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones ➤ Asegurar el cumplimiento del marco normativo ➤ información confiable y oportuna
Escala de medición	Cualitativa
Fuente	Asociación Cooperativa
Variable	Minimizar Riesgo Financiero
Definición	Probabilidad de ocurrencia de que un evento tenga

<i>conceptual</i>	consecuencias financieras con menor riesgo para una organización.
<i>Definición operacional</i>	Disminución actividades no deseadas que afecten el funcionamiento económico de la empresa y pongan en peligro los activos y pasivos.
<i>Indicador</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia en las diversas operaciones Financieras ➤ Documentación segura y confiable ➤ Disminución de los riesgos financieros
<i>Escala de medición</i>	Cualitativa
<i>Fuente</i>	Asociación Cooperativa

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2. Metodología de la Investigación

2.1. Tipo de Estudio

Al haber realizado el diagnóstico en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., se detectaron las siguientes problemáticas: Falta de un Sistema de Control Interno que permita conocer los procesos a seguir en las actividades que realiza cada uno de los empleados de la cooperativa, que contribuya a fortalecer la gestión financiera. Para realizar la investigación se utilizó el ***Estudio sin Intervención***, ya que a través de este se logra conocer la situación actual de la entidad en estudio, determinando las necesidades y problemáticas que tiene, así mismo se da solución a estas. Es por eso que el método a utilizar es el cualicuantitativo y de forma descriptiva.

2.2. Universo

Para la realización del trabajo de investigación se tomará los 21 asociados fundadores y los 5 empleados administrativos, siendo un total de 26 personas.

2.3. Muestra

Debido a que el número de los asociados fundadores y empleados que conforman la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L., es finito, la muestra es igual al universo (26 personas). Para la muestra se tomará el total de universo 29 personas. Pero como los asociados no se encuentran en el país la muestra será tomada únicamente de los empleados que laboran en la Cooperativa, siendo la muestra de 5 personas.

2.4. Criterios

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ul style="list-style-type: none">• Todas aquellas personas que la Asociación Coperativa presta sus servicios, toda la población de Yucuaiquín y sus alrededores.	<ul style="list-style-type: none">• Todas aquellas personas que no se ven involucradas en la asociación cooperativa, y no habitan en el municipio de Yucuaiquín y sus alrededores.

2.5. Instrumentos de Medición

Para la recolección de la información, se utilizaron las técnicas de campo y las técnicas documentales.

2.5.1. Técnicas Documentales

Estas técnicas permitieron obtener todo tipo de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos.

Las técnicas documentales utilizadas son:

Revisión Bibliográfica: Entre estos se encuentran libros, documentos, leyes y normativas relacionadas al tema de investigación.

Revisión Hemerográfica: como lo son revistas, documentales, Tesis, publicaciones en el diario oficial y consulta en la página web.

2.5.2. Técnicas de campo

Estas técnicas permitieron realizar contacto directo con la institución objeto de estudio, dentro de estas encontramos las siguientes:

La entrevista: esta técnica se utiliza para obtener información verbal sobre un determinado asunto haciendo averiguaciones directas o conversaciones con los

responsables de la administración de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Cuestionario: se utiliza con el propósito de obtener información, a través de preguntas abiertas y cerradas, en la investigación se aplicó a los asociados de la Cooperativa.

La metodología aplicada en el proceso de investigación obedece a una planificación previa que comprende estrategias, métodos y procedimientos para la recolección, procesamiento y análisis de información, a partir de la elaboración y validación de instrumentos estadísticos que ayudaron a obtener los datos necesarios confiables y seguros para el análisis de resultados, permitiendo establecer conclusiones y recomendaciones que conlleven a mejorar la situación actual de la Asociación Cooperativas de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., con relación a fortalecer la gestión financiera.

2.6. Procesamiento de los datos

La información se procesara utilizando cuadros de tabulación simples, graficas, conteniendo alternativas, frecuencias, porcentajes de las diferentes respuestas obtenidas y el análisis e interpretación específica para cada pregunta, esto para el cuestionario que permite crear una base de datos estructurada que pueda ser analizada con diversas técnicas estadísticas por medio de tablas de contingencia, gráficos, entre otras.

El cuestionario y la entrevista serán diseñados considerando el análisis relacional entre variables e indicadores que permitan obtener respuestas específicas que sirvan de base para la obtención de la información útil en la investigación.

2.7. Procesamiento del cuestionario

Con relación al cuestionario la información se presentara por medio de una matriz, tabulando los datos obtenidos, los cuales se graficaran para analizar los resultados e interpretarlos.

2.7.1. Procesamiento de la entrevista.

Con relación a la entrevista la información se presenta en una matriz que contiene las interrogantes de forma categorizada y las respuestas homogenizadas de manera general y sintetizada, con su respectiva frecuencia de la cual se realizaran esquemas narrativos y flexibles para su análisis.

En nuestro caso utilizaremos la técnica de campo: el cuestionario la cual nos brindara mayor información acerca del objeto de estudio.

2.8. Presentación de la Información

La presentación del análisis de la información obtenida por medio del cuestionario y la entrevista, se hará a través de tablas y gráficos los cuales representaran los diversos niveles en los que se encuentra en su gestión financiera la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN, de R.L. de Yucuaiquin, ayudando a interpretar y analizar los datos obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO III

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Marco Histórico

3.1.1. Antecedentes del Cooperativismo

3.1.1.1. Antecedentes del Cooperativismo a Nivel Mundial

Los primeros indicios del cooperativismo surgieron en la época precolombina alrededor del siglo XIV, en donde se desarrollaron verdaderos esfuerzos de cooperación y reciprocidad en las tareas productivas, esfuerzos que posteriormente caducaron con la conquista del continente, creando el individualismo entre los conquistados.

Luego surge a partir de la llamada Revolución Industrial durante el siglo XIX, cuando el orden mundial económico supone cambios para las sociedades productivas. Bajo este contexto el sector textil sufre cambios que llevan consigo la organización de los trabajadores, ya que estos eran obligados a trabajar largas jornadas por bajos salarios, muchos trabajadores se unieron en defensa de los menos favorecidos, surgieron los clubes de trabajo, las cajas de ayuda mutua, los sindicatos y las cooperativas. No hay duda que el cooperativismo surge como respuesta de gente explotada cruelmente; obrero, campesinos y artesanos empobrecidos, que empezaron a creer en sus propias fuerzas, en la solidaridad, unidad y ayuda mutua.

La Revolución Industrial, es una referencia histórica imprescindible ocurrida en Europa, por los cambios ocurridos en la sociedad, ya que esta no fue solamente una revolución política sino tecnológica, influida por la utilización de algunos descubrimientos en la maquinaria como lo son el de la lanzadera y la hiladora, los cuales transformaron la industria textil y la vida en Inglaterra.

Los descubrimientos ocurridos produjeron un gran desempleo ya que los obreros fueron sustituidos por las maquinas. Bajo este escenario, los obreros pensaron

que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, organizándose de esa manera la formación de cooperativas de producción y de consumo, que hoy se denominan trabajo asociado.

Sin embargo el sistema cooperativista presenta sus inicios propiamente en 1844, “cuando un grupo de veintiocho tejedores en una ciudad inglesa llamada Rochdale, siguiendo las ideas de Robert Owen, un joven empresario originario de Newport, Gran Bretaña quien mejoró la forma de administración debido a que tomaba en cuenta los beneficios de sus trabajadores y de la comunidad, con los esfuerzos y recursos combinados de cada uno de ellos para formar una cooperativa de consumo”.¹

“Este sistema tuvo su origen en los años de 1849 en Europa, específicamente en Alemania, considerándose como posible recurso o alternativa a la crisis económica social que vivía la sociedad alemana, crisis que se originó por el alto índice de desempleo; por otro lado este movimiento cooperativista germinó como forma de contrarrestar el oportunismo de la usura por un sector, que otorgaba préstamos financieros a intereses altos que repercutió porque provocó el desligamiento del campesinado y la tierra”.²

A partir de estos, las nuevas formas de cooperación aparecían casi simultáneamente en el campo económico y social, en todos los países de Europa Central y Oriental, las ideas y prácticas cooperativas se extendieron rápidamente; llegando a América del Norte durante los últimos años del siglo XIX y los primeros del XX. Es importante destacar que las cooperativas, desde sus inicios y en su proceso de desarrollo, establecieron diversas formas de integración y fue así como en 1895 se organizó en Europa la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), institución normadora del Cooperativismo Internacional, que en 1937 se encargó

¹ Hernández Pineda María Elena, Granados Quijano Blanca Elba, “Propuesta de un Sistema contable y procedimientos de control de créditos y ahorros para las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a FEDECACES en la ciudad de Santa Ana”, Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Departamento de Ciencias Económicas, año 2001, pág. 11.

² Hernández Pineda María Elena, Granados Quijano Blanca Elba, Ob. Cit, pág. 13

de revisar las reglas de los Pioneros de Rochadle y darles una redacción, hasta llegar a los 7 principios cooperativos que se conocen.

Dentro del movimiento cooperativo mundial se destaca el nombre de Robert Owen, a quien se considera como precursor del cooperativismo contemporáneo. Owen, propietario de una fábrica textil en Escocia, tuvo la oportunidad de conocer a fondo los problemas que asolaban a los trabajadores. Consciente de todo lo que implicaba la superproducción emprendió una serie de reformas. La primera medida que adoptó fue la reducción de la jornada laboral. Además, prohibió que se emplearan en sus fábricas niños de menos de 10 años. Estos cambios, sin embargo, no fueron aceptados por el resto de los empresarios, por lo que se trasladó a Estados Unidos para impulsar allí su proyecto.

En América Latina surgieron las primeras experiencias cooperativas durante la mitad del siglo XIX, principalmente en Argentina, Brasil, México y Venezuela, y a partir de ahí se fueron desarrollando en el siglo XX a lo largo de los distintos países de la región según diferentes influencias, como la Iglesia Católica, algunos gobiernos y los inmigrantes europeos. No obstante, el desarrollo de las cooperativas no fue fácil, pues la inestabilidad política, con dictaduras militares y las políticas neoliberales en los años 60, 70 y 80, provocaron altibajos en el desarrollo del movimiento cooperativo. Sin embargo, a partir de los 90 y la primera década del siglo XXI las cooperativas están viviendo un auge en América Latina al compás del desarrollo económico y agroindustrial de muchos de sus países.

Según la FAO, en América Latina existen 22.000 cooperativas de todos los sectores que agrupan a 20 millones de personas.

3.1.1.2. Antecedentes del Cooperativismo en El Salvador

En El Salvador las Asociaciones Cooperativas surgieron debido a las necesidades económicas y sociales a las que se enfrentaban las clases medias y bajas, las cuales no tenían acceso a pequeños créditos u otro tipo de ayuda por parte de

Instituciones Financieras. “El Cooperativismo en El Salvador se comenzó a practicar desde la época precolombina, remontándose al Imperio Nahuatl, formado por triple alianza, constituida entre México, Texcoco y Tlacopan.”³

La organización agraria azteca se extendió en otros lugares aledaños, hasta llegar a las tribus que poblaban el área, que ahora se conoce como El Salvador, apoyándose en su avanzada y desarrollada cultura que tenían en su época. Para fundamentar el por qué, el Cooperativismo en El Salvador funciona desde el siglo pasado, mencionaremos las principales características de la organización que denominaba “El Capulli”, o sea tierra de los barrios son las siguientes: El soberano reservaba la potestad sobre las tierras, las repartía entre sus súbditos para su uso y disfrute, la propiedad era de tipo familiar y transmitida de padre a hijos, las condiciones para la tenencia de la tierra eran cultivar la tierra sin interrupción y permanecer en el barrio a que pertenecía la parcela, y si el beneficiario dejaba de cultivar la tierra dos años consecutivos y cambiaba de barrio o pueblo, perdía el usufructo.

El movimiento cooperativista en El Salvador, se presenta en tres periodos que son comprendidos desde el año 1900 al 2000:

Período comprendido desde el año 1900 a 1940

En el Código de Comercio de El Salvador, Centro América, publicado en 1904, aparecen por primera vez las regulaciones sobre las cooperativas, las cuales se incluyeron en el capítulo IV titulado: “De las Sociedades Cooperativas”, conceptualizándolas como sociedades mercantiles. En 1908 se expanden las Asociaciones de Artesanos y llegan a sumar cuarenta y cinco, su desarrollo tiene como base la ayuda y el servicio mutuo que les permite alcanzar un nivel y conciencia de clases importantes. “En 1935 nace la Cooperativa de Paneleros de

³ ACCOVI DE R.L. “Nuevo Enfoque Cooperativo”, Cooperativa Financiera Dinámica, Cooperativismo en el nuevo Milenio, Comité de Educación, pág. 3, Abril 2000.

Cojutepeque y Valle de Jiboa”⁴, que era integrada por productores, se desconoce si estos eran pequeños, medianos o grandes. Era latente en este momento la sumisión económica y social de grandes sectores de la sociedad, y por su parte las cooperativas estaban integradas por gente de clase media urbana de tipo artesanal tenía un poco desarrollo de formación ideológica e institucional.

Período comprendido desde el año 1940 a 1970.

“La década del cuarenta marca el preámbulo del modelo de crédito rural en El Salvador, este tiene a la base las ideas del señor Friefderich Raiffeissen; es así que el veinte de Octubre de 1940 se organiza la primera Caja de Crédito Rural de Ízalo, en este mismo año se constituye la “Cooperativa Algodonera Salvadoreña”, su objetivo de constitución no era eminentemente cooperativo, sus fines eran de lucro; esta cooperativa era de producción y la base legal de su creación era el Código de Comercio de 1904”. “En 1940 Surge la primera Caja de Crédito Rural, diez años después se da la Creación de la Sección de Educación Obrera del Ministerio de Trabajo que se convierte en Sección de Cooperativas, en 1968 surge la Fundación Promotora de Cooperativas (FUNPROCOOP) y un año más tarde se crea la Ley de creación del Instituto de Fomento Cooperativo”⁵. “En el año de 1942 funcionaban a nivel nacional dieciséis cajas de crédito y se crea un marco jurídico a través de la “Ley de Crédito Rural” que sirve de base para que el diez de febrero de 1943 se crea la Federación de Cajas de Crédito (FEDECRÉDITO)”⁶

⁴ Hernández Pineda María Elena, Granados Quijano Blanca Elba, “Propuesta de un Sistema contable y procedimientos de control de créditos y ahorros para las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a FEDECACES en la ciudad de Santa Ana”, Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Departamento de Ciencias Económicas, año 2001, pág. 18.

⁵ CONFRAS-ACENEC; Colección Educación Cooperativa. Folleto 3; Breve Historia del Cooperativismo, marzo 1973, Pág.63 y 64.

⁶ Hernández Pineda María Elena, Granados Quijano Blanca Elba, “Propuesta de un Sistema contable y procedimientos de control de créditos y ahorros para las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a FEDECACES en la ciudad de Santa Ana”, Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Departamento de Ciencias Económicas, año 2001, pág.19

Período comprendido desde el año 1970 hasta el año 2000.

Iniciada la década de los setenta, el cooperativismo de Ahorro y Crédito ya había tomado auge; en parte lo había generado el apoyo Estatal y Privado, pero su desarrollo en este período era el efecto de un programa que los Estados Unidos, impulsaron a nivel continental llamado “Alianza para el Progreso” en 1962, por medio del cual técnicos extranjeros especializados en cooperativismo, vinieron al país a promover la organización y el funcionamiento de Cooperativas de ahorro y crédito.

El proyecto realizado por la Administración Norteamericana tenía como eje contrarrestar las reivindicaciones sociales y económicas que la clase trabajadora demandaba a través de sus sindicatos. En este rumbo se habían creado más de una veintena con la ayuda del programa CUNA-AID; luego en este contexto el once de junio de 1966 se constituye la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES). Uno de los eslabones estratégicos se consolidaba un año antes de 1970, cuando el 25 de noviembre de 1969 se creó el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) con el decreto No. 560 publicado en el diario oficial No.229 tomo No.225 del 9 de diciembre del mismo año.

Es muy importante destacar que con la creación de INSAFOCOOP, el movimiento cooperativo experimentó un auge nunca antes visto, despertando un mejor interés en muchas personas, dedicadas a diferentes actividades laborales de la empresa pública y de la empresa privada, por integrarse en cooperativas, para que todos como asociados disfruten de los beneficios ofrecidos por este tipo de organizaciones.

En 1971 se aprobó el Reglamento para designar los representantes de las asociaciones cooperativas ante el consejo de Administración de INSAFOCOOP; comenzando a trabajar como organismo autónomo bajo la supervisión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. En el año de 1972 se organizó como

entidad consultora del INSAFOCOOP la Comisión Nacional Asesora del Movimiento Cooperativo de Producción Pesquera y en 1973 se elaboró el Reglamento de Carácter Especial para el respaldo jurídico y financiamiento del Cooperativismo de Transporte. En efecto en la década de los setenta el cooperativismo de Ahorro y Crédito en El Salvador tuvo un crecimiento y desarrollo favorable y en 1977 habían 234 cooperativas inscritas en el INSAFOCOOP que representaban el 48.9% del total existente.

Por un lado el INSAFOCOOP era base del crecimiento de las cooperativas, pero la AID había ayudado a este desarrollo, aunque su intención era controlar e instrumentalizar el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito. Es hasta los años 1979 y 1980 que principia el cooperativismo autónomo. El crecimiento de las Cooperativas en los años ochenta era evidente y esto se confirma en el libro de El Estado Capitalista en El Salvador que narra: “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito inician la década de los ochenta con el ritmo de crecimiento vigoroso, luego disminuye; pero se mantiene en un crecimiento sostenido. Hasta 1989 esto se comprueba con el crecimiento del número de asociados”⁷

Fue hasta el año de 1997, que se realizó la “Primera Feria de Confederaciones sobre Modernización Financiera de las Cooperativas”; en octubre de 1998 se desarrolló en El Salvador la “Segunda Conferencia: El Cooperativismo Financiero hacia el Siglo XXI”, en este evento se hicieron presentes representantes de organismos internacionales como la Asociación Cooperativa Canadiense, Centro Cooperativo Sueco, Oxfam Inglaterra, Banco Central de Reserva de El Salvador, entre otros. El 31 de marzo del 2000 se crea la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, con el objetivo de que sean reguladas todas aquellas instituciones del sector informal, trayendo como consecuencia que las cooperativas sean contempladas en un marco legal que le trae obligaciones y con ellos beneficios.

⁷ Alianza Cooperativa Internacional, “El Estado del Cooperativismo en El Salvador”, ACI, Octubre de 1992, San José Costa Rica; Pág.44

3.1.1.3. Historia de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., fue constituida el 06 de marzo del 2014, iniciando operaciones el 28 de septiembre de 2014 con la representación de 21 asociados fundadores, la cual está ubicada en Barrio el Centro frente al Parque Municipal de la Ciudad de Yucuaiquín, Departamento de La Unión. La Cooperativa está integrada por un 90% de Yucuaiquinences que residen en los Estados Unidos de América, en el estado de Texas (de allí sus iniciales TX, y QUIN de Yucuaiquín) la iniciativa de crear una cooperativa en Yucuaiquín fue de tres socios, los cuales se asociaron con otras personas, para formar la Cooperativa con el objetivo de apoyarse mutuamente mediante la prestación de servicios financieros solidarios como el ahorro y el crédito, dar soluciones financieras oportunas y responsables, así como servir de apoyo al bienestar de sus asociados contribuyendo así al desarrollo económico, y como una alternativa de servicios a toda la población de Yucuaiquín y sus alrededores.

Los servicios que se ofrecen son:

- ✓ Cuenta de Ahorro
- ✓ Depósitos a Plazo
- ✓ Créditos
- ✓ Remesas familiares
- ✓ Servicios adiciones como: cobro colectivo.

Para todos estos servicios La Cooperativa cuenta con algunas políticas y procedimientos como realizarlos.

3.1.2. Antecedentes del Control Interno

3.1.1.4. Control Interno

Con el de pasar del tiempo los problemas de Control Interno han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables

de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Como resultado del auge que tomó el comercio en los “pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple”⁸. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas.

Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. Además, se dice que el Control Interno, es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hallan.

Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la

⁸ <http://www.gestiopolis.com>, Contabilidad y Finanzas, Control Interno

creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades. Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Debido a esto los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica".

El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

“Desde la década de los 80 se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diversos países desarrollados con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que sobre el control interno existían en el ámbito internacional, ajustados obviamente al entorno empresarial característico de los países capitalistas”⁹. Esta justificación es aparente, ya que el objetivo real pretendido consistía en lograr brindar mayor seguridad a los accionistas de las grandes empresas y corporaciones, y alcanzar mayor exactitud y transparencia en la información financiera.

⁹ <http://www.gestiopolis.com>, Contabilidad y Finanzas, Control Interno

La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían venido siendo utilizadas sobre este concepto, con el objetivo de que las organizaciones públicas o privadas, la auditoría interna o externa, así como los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con este concepto. El control interno durante los últimos años ha estado adquiriendo mayor importancia en los diferentes países, a causa de los numerosos problemas producidos por su ineficiencia. Una de las causas se encuentra en el no haberse asumido de forma efectiva la responsabilidad sobre el mismo por parte de todos los miembros de los Consejos de Administración de las diversas actividades económicas que se desarrollan en cualquier país, de lo cual El Salvador no es una excepción, ya que generalmente se ha considerado que el control interno, es un tema reservado solamente para los contadores.

“En 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la Treadway Comisión, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization)”¹⁰, Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, con el objetivo de dar respuesta a lo anteriormente señalado.

En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado Informe COSO sobre Control Interno, cuya redacción fue encomendada a Coopers & Lybrand (versión en inglés), y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997; sin embargo, y con anterioridad a plantear algunas de las principales definiciones alcanzadas por dicho comité, resulta útil resumir los antecedentes que condujeron a este estudio en los Estados Unidos de Norteamérica y que

¹⁰ <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>

indiscutiblemente influyeron en otros estudios realizados y que se realizan en diversos países del mundo.¹¹

3.1.1.5. Historia de Control Interno con Base COSO

El primer cambio importante en la manera de considerar el control interno surgió de la necesidad de disponer de información cada vez más confiable, como un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz.

Entre los antecedentes que condujeron a la realización de este estudio en los Estados Unidos de Norteamérica se encuentran: Watergate, Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras); La Comisión Cohen; Comisión de Cambio y Valores o Comisión de Valores y Bolsas (SEC); El Comité Minahan; Fundación para Investigaciones Ejecutivas (FERF); Pronunciamientos de Auditoría; Iniciativas de Ley; La Comisión Treadway.

A partir de las investigaciones derivadas del caso Watergate, realizadas entre los años 1973 y 1976, las autoridades legislativas y de control comenzaron a prestar atención al control interno, a partir de comprobarse que varias grandes empresas norteamericanas habían estado involucradas en operaciones ilegales de financiación de partidos políticos, y en pagos dudosos como sobornos a representantes de gobiernos extranjeros. Para dar respuesta a estas investigaciones se creó un comité congresional y se elaboró un proyecto de ley con el nombre de Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (FCPA) – Sobre las prácticas corruptas extranjeras. Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras)

En el año 1985, en Estados Unidos, se creó la Comisión Treadway bajo las siglas COSO (Comité Of Sponsoring Organizations), constituida por representantes de las siguientes organizaciones:

¹¹ <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>

- American Accounting Association (AAA);
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA);
- Financial Executive Institute (FEI);
- Institute of Internal Auditors (ITA);
- Institute of Management Accountants (IMA).

La comisión Treadway se crea con el propósito de considerar el grado al cual el fraude en informes financieros erosionaba la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores públicos independientes en la detección de fraudes, e identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos fraudulentos. Además su mayor objetivo identificar los factores casuales de la información financiera fraudulenta y hacer recomendaciones para reducir su incidencia.

El informe de la comisión, publicado en 1987, contenía una serie de recomendaciones en relación con el Control Interno de cualquier empresa organización. Recomendó a las organizaciones patrocinadoras que trabajaran juntos con el fin de homogenizar el concepto de Control Interno, concepto que abarca muchas definiciones dependiendo del tipo de organización y el nivel al interior de la misma, y desarrollar un marco conceptual como base común de referencia.

Con ocasión del XII Congreso Mundial de Entidades Fiscalizadoras superiores realizado en Washington, en 1992, se aprueban las directrices de Control Interno, que fueron elaboradas por la Comisión de Normas de Control Interno, integradas por directivas institucionales, con el propósito de fortalecer la gestión financiera en el sector público, mediante la implementación de controles internos efectivos.

Después de un largo periodo de discusión de más de cinco años de debate, realizada por el grupo de trabajo en 1992, la organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway, emiten el “INFORME COSO”, como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de concepto, definiciones e interpretaciones existentes, en el cual tuvo gran aceptación y difusión en gran

parte debido a la diversidad y autoridad que posee el grupo que se hizo cargo de la elaboración de este.

3.1.1.5.1. Enfoque COSO I a Nivel Mundial

COSO son las siglas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control interno - Marco Integrado de Gestión de Riesgos.

El desorden creado por la avalancha de fracasos financieros y prácticas comerciales cuestionables en la década de 1970 llevó a muchas reformas. Muchas de estas reformas fueron el resultado de recomendaciones de varias comisiones creadas por el AICPA y de otras para examinar y presentar recomendaciones para el cambio.

La década de 1980 vio otra incluso más sensacional serie de fracasos financieros, liderada principalmente por una escalada de quiebras de instituciones financieras. El costo final para el contribuyente por estos fiascos bancarios fue una cifra que superaba los US\$ 150 billones. Hubo muchos factores que contribuyeron a estos fracasos, incluyendo un relajado entorno regulador, tasas de interés fluctuantes, cambios de leyes tributarias que afectaron de manera adversa al mercado de bienes raíces, una excesiva especulación, mala gestión de instituciones financieras, y fraude. Posteriormente, investigaciones llevaron a resultados que, en casi todos los casos, los auditores no emitieron ninguna advertencia.

La incidencia de fraude en informes financieros fue tal que llevó a un grupo de cinco asociaciones profesionales a establecer incluso otra comisión. Su propósito fue considerar el grado al cual el fraude en informes financieros erosionaba la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores públicos

independientes en la detección de fraudes, e identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos fraudulentos.

El comité recibió formalmente el nombre de Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos (National Commission on Fraudulent Financial Reports), pero llegó a ser conocida popularmente como la Comisión Treadway por su líder, James C. Treadway, abogado y ex comisionado de la SEC. Fue fundada y patrocinada por el AICPA. La investigación sería una mirada más comprehensiva a la fecha, al problema del fraude en los informes financieros y sus factores contribuyentes. La comisión de seis miembros fue conformada por líderes profesionales altamente respetados y contó con el apoyo de un consejo asesor que representaba un amplio espectro de experiencias y puntos de vista.

La Comisión Treadway fue formada en 1985 y entregó su informe en 1987. Durante aquel período, consideró no sólo el papel de los auditores públicos independientes, sino también el de asesores legales, financieros y de otro tipo; el tono al más alto nivel de la gerencia corporativa; las funciones de la contabilidad interna y de la Auditoría interna; comités de Auditoría; el aparato fiscalizador regulador, incluyendo la SEC; y la adecuación de programas formales de estudio de grado y post-grado en escuelas de contabilidad y negocios. En cuanto al Control Interno, la Comisión Treadway descubrió que de los casos de informes financieros fraudulentos que investigó, casi un 50 por ciento resultó, en parte, de fallas en el Control Interno.

El Consejo de Normas de Auditoría (ASB) del AICPA inició el alejamiento de los términos control interno contable y control interno administrativo y finalmente, los abolió. Presumiblemente, el ASB consideró preferible describir y discutir el entorno de control como un elemento separado de control interno en oposición a tener que describirlo como un tema de control interno administrativo, el cual hubiera sido el único lugar donde se hubiera podido tratar bajo las antiguas normas. Claramente, no se podría pensar el entorno de control como un sub-conjunto.

3.1.1.5.2. Enfoque COSO II a Nivel Mundial

En septiembre de 2002 se diseña y desarrolla el Informe incluyendo un marco sobre la gerencia de riesgo, beneficiándose todas las organizaciones que realizan procedimientos de identificación y análisis, considerando que este marco contribuirá a la identificación y coordinación de todos los aspectos que deben estar presentes para una administración de riesgos efectiva y fue hasta julio de 2003 que se emite el primer borrador y en septiembre de 2004 es cuando se da por finalizado el COSO II (COSO ERM).¹²

La premisa subyacente en la gestión de riesgos corporativos es que las entidades existen con el fin último de generar valor para sus grupos de interés. Todas se enfrentan a la ausencia de certeza y el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre se puede aceptar mientras se esfuerzan en incrementar el valor para sus grupos de interés.

La incertidumbre implica riesgos y oportunidades y posee el potencial de erosionar o aumentar el valor. La gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor.

Se maximiza el valor cuando la dirección establece una estrategia y objetivos para encontrar un equilibrio óptimo entre los objetivos de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados, además de desplegar recurso eficaz y eficientemente a fin de lograr los objetivos de la entidad.

Estas capacidades, inherentes en la gestión de riesgos corporativos, ayudan a la dirección alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad de la entidad y prevenir la pérdida de recursos. La gestión de riesgos corporativos permite asegurar una información eficaz y el cumplimiento de leyes y normas, además de

¹² Euceda Rodríguez Miguel Ángel, Ramírez Martínez Jacquelin, Reyes Alexis Antonio, Propuesta para la Implementación de un manual de Control Interno en base a COSO II para la empresa “Portillo Materiales eléctricos S.A de C.V” Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria Oriental, pág. 17

ayudar a evitar daños a la reputación de la entidad y sus consecuencias derivadas. En suma, la gestión de riesgos corporativos ayuda a una entidad a llegar al destino deseado, evitando baches y sorpresas por el camino.

3.1.1.5.3. Historia del Enfoque COSO I y II en El Salvador

El Informe COSO I ha sido implementado en los últimos años incorporándolo al Control Interno. El Salvador consideró que era de suma importancia el indagar sobre dicho tema (INFORME COSO I) antes de que fuese adoptado en el país.

Siendo hasta el año 2003 que se dio a conocer de una forma más extendida en el país a través de Seminarios. Antes que se iniciara el primer seminario para darlo a conocer, se obtuvieron bibliografías sobre INFORME COSO proveniente de Colombia y México. Uno de los cuales conviene mencionar fue el que se impartió el 4 de noviembre del 2003, durante el Congreso Interamericano de Contaduría Pública, celebrado en El Salvador, sin embargo con anterioridad a este evento ya se contaba con alguna bibliografía sobre el modelo COSO proveniente de México y de Colombia, así como también muchas compañías transnacionales y gubernamentales con representación en el país estaban y están siendo capacitadas para utilizarlo como herramienta fundamental para el Control Interno.¹³

Fue a partir del año 2003 cuando en El Salvador se le da relevancia al INFORME COSO aplicados en diferentes entidades los componentes de dicho informe, posteriormente aparece una 2° versión del INFORME COSO.

La versión del 2004 (COSO II) es una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo, con un modelo de identificación, evaluación y administración de

¹³ Euceda Rodríguez Miguel Ángel, Ramírez Martínez Jacquelin, Reyes Alexis Antonio, Propuesta para la Implementación de un manual de Control Interno en base a COSO II para la empresa “Portillo Materiales eléctricos S.A de C.V” Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria Oriental, pág. 19

riesgos, que puede afectar la estrategia, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

En nuestra actualidad en El Salvador las Empresas están adoptando este informe COSO II, enfocados en la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Siendo este informe una herramienta para contadores y auditores para facilitar el mejoramiento del control interno, y de esta manera guiar a los comerciantes de diferentes actividades económicas en el manejo de sus operaciones relacionado con el control interno de estas.

3.1.1.6. Situación Actual de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Actualmente han pasado varios meses de la apertura de la Cooperativa, con los mismos 21 asociados fundadores, y un total de 200 asociados, con el mismo propósito. En cuanto al personal administrativo son 4, un Gerente General, un Asesor de Crédito, un Asesor de Ahorro y una Cajera. Referente al Control Interno la Cooperativa posee controles mínimos, como administrativos (Descripción de puesto), mediante un estudio preliminar realizado por medio de una entrevista a la Gerente General, la cooperativa no posee un Control Interno para todas las áreas y mucho menos conocen el Enfoques COSO I, II y otros Enfoques que son aplicables al control interno. El objetivo será diseñar un Control Interno, para mejorar la gestión financiera, evaluar las áreas críticas, identificar los riesgos financieros, y diseñar procedimientos de control para mejorar la gestión, algunas áreas donde hay dificultades son: Captación de fondos (ahorros), manejo de la cartera de clientes. El 15 de abril del 2015 abren una nueva sucursal en San Miguel ubicado en 15 calle oriente N° 205, Barrio el Calvario, San Miguel.

3.2. Marco Conceptual

3.2.1. Control Interno

3.2.2.1. Concepto

Se define de manera amplia como un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y demás personal de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización clasificados en:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas

3.2.2.2. Clasificación del Control Interno

El control Interno se divide en dos áreas:

- El Control Administrativo
- El Control Contable

3.2.2.3. El Control Administrativo

Comprende, en forma exclusiva, el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procesos de decisión que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Dicha autorización es una acción administrativa directamente asociada con la responsabilidad del logro de los objetivos de la organización, a la vez que constituye el punto de partida para establecer el control contable de las transacciones.

Ejemplo: Análisis estadísticos, Estudio de tiempo y movimiento, Informes de actuación, Programas de adiestramiento del personal, Controles de calidad, Control sobre las inversiones, Control de mercado y publicidad.

3.2.2.4. El Control Contable

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a la seguridad de los activos y la confiabilidad de los registros financieros; por consiguiente, está destinado a proporcionar una garantía según lo requerido garantía razonable de que:

- Las transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la gerencia.
- Las transacciones se registren según lo requerido para: (1) permitir la preparación de los estados financieros de conformidad con NIC o con cualquier otro criterio aplicable a tales estados, y (2) mantener datos relativos a la custodia de los activos.
- El acceso a los activos solo se permite con la autorización de la gerencia.
- El registro de contabilidad para los activos se compara con los activos existentes en intervalos razonables y se toman medidas apropiadas con cualquier diferencia que se encuentre.

3.2.2.5. Objetivos del Control Interno

1. Salvaguarda los bienes.

Corresponden a este objetivo, planificar los medios provenientes como son la debida custodia de los bienes.

2. Obtener información financiera contable.

Este objetivo se relaciona con la información contable que se presenta en los Estados Financieros y otros reportes anexos al balance y estados financieros. La importancia consiste en que la información sea clara, oportuna, detallada suficientemente para tener confianza en los resultados que revela los Estados Financieros.

3. La formación de eficiencia en la operación del negocio.

Este objetivo es de tipo administrativo y está relacionado con los anteriores. Es necesario colocar al personal en el puesto adecuado, por lo tanto hay que definir claramente las funciones y responsabilidades del personal, logrando de esta manera la segregación de funciones; control, registro y autorización.

4. Que la ejecución de las operaciones se adhiera a la política de la empresa.

Otro objetivo de tipo administrativo, consiste en que el personal encargado de ejecutar las operaciones, los efectúe idóneamente conforme las autorizaciones generales o específicas de la auditoría asegurándose de que todas las transacciones sean contabilizadas en su debida oportunidad, por el importe correcto, usando las cuentas apropiadas, preparar los estados financieros.

5. Controles de Operación.

De acuerdo a las estructuras organizativas, adoptar procedimientos sencillos y claros que permiten cumplir satisfactoriamente con el trabajo planeado por la gerencia.

La planeación del control interno tendrá como función elaborar en plan para la descentralización de la contabilidad y/o responsabilidades, para controlar los asientos en libros contables.

3.2.2.6. Características del Control Interno

- Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.
- Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) personas para evitar fraude.

3.2.2.7. Enfoques del Control Interno

Actualmente existen tres diferentes enfoques según el Modelo COSO

- Informe COSO I. En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.
- Informe COSO II. En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

- Informe COSO III. En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:
 - Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
 - Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
 - Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

3.2.2.8. Principios del Control Interno

Para alcanzar los objetivos básicos del control interno contable el sistema deberá tener ciertas características esenciales. Se enumeran los siguientes principios.

1. Separación de Funciones

Este principio básico se aplica a cada uno de los cinco objetivos, el objetivo principal es la separación de funciones, se refiere a prevenir y detectar con rapidez los errores o irregularidades en el desarrollo de los responsables asignados. Se aplica a las personas involucradas en la ejecución de una transacción.

2. Procedimientos de Autorización

El propósito de este principio básico, es asegurar que las transacciones sean autorizadas por el personal de la administración actuando dentro del alcance, de su autoridad. Las autorizaciones serán generales o específicos; generales, lista de precios, políticas de crédito; específicos ejemplo: las inversiones.

3. Procedimiento de documentación

Una documentación adecuada es esencial para un control interno contable efectivo. Los documentos proporcionan evidencia de que han sucedido ciertas transacciones, además de indicar el precio, naturaleza y términos de la transacción. Las facturas, cheques, contratos, son ejemplo de documentos.

4. Registros y Procedimientos Contables

Este principio básico se centra en el registro de transacciones dentro del departamento de contabilidad.

Objetivo de este control son:

- a) Que se hagan oportuna en los libros de contabilidad
- b) Que se preparen informes oportunos, basados en asientos contables, informes tanto los procedimientos manuales de contabilizada como un catálogo de cuentas.

5. Controles Físicos

Los controles físicos se refieren a:

- a) Medidas y medios de seguridad para salvaguardar los activos, registros contables.
- b) El uso de equipos mecánico y electrónico en la ejecución y registro de las transacciones.
- c) Otro uso de tecnología.

3.2.2.9. Responsables del Control Interno

Los responsables del Control Interno dentro de una Cooperativa son:

- La Dirección (Socios) que es el responsable directo de todas las actividades de la entidad.
- La Junta General de Accionistas, cuya función es gobernar, orientar y controlar las actividades de la organización.
- Supervisores/empleados: supervisan y cumplen los controles.
- El Comité de Auditoría, que tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre cómo están cumpliendo sus responsabilidades.
- Los Auditores Internos, que examinan en forma directa los controles internos.

- Los Auditores Externos que aportan un punto de vista independiente y objetivo.

3.2.2.10. Componentes del Control Interno con base COSO II

El E.R.M. consta de ocho componentes interrelacionados. Estos, se derivan de la manera como la administración opera un riesgo empresarial y están integrados dentro del proceso administrativo. Esos componentes son:

3.2.2.10.1. Ambiente de Control

El ambiente interno comprende el tono de una organización, y establece las bases sobre cómo el riesgo es percibido y direccionado por la gente de una entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan; entre los cuales tenemos:

- Valores Éticos
- Estructura organizativa
- Asignación de responsabilidades
- Políticas y procedimientos
- Establecimiento de código de ética y conducta.

3.2.2.10.2. Establecimiento de Objetivos

Los objetivos tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. El E.R.M. asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso para establecer objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.

Estos objetivos se clasifican en cuatro categorías:

- Estratégicos
- Operacionales
- Reporte o presentación de resultados
- Cumplimiento

3.2.2.10.3. Identificación de Eventos

Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos. En este componente se identifica los eventos con impacto negativo (riesgos) y con impacto positivo (oportunidades)

3.2.2.10.4. Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como una base para determinar cómo se debe administrar, la Cooperativa debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afecten el riesgo para que los objetivos de la cooperativa no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos. El proceso es el siguiente:

- Identificada los riesgos
- Estima la importancia de los riesgos de la cooperativa
- Evalúa la probabilidad de la ocurrencia de riesgos del negocio
- Establece acciones y controles necesarios para manejar los riesgos
- Evaluación periódicamente de los cambios que pueden influir en la efectividad del Control Interno.

3.2.2.10.5. Respuesta al Riesgo

La administración selecciona las respuestas al riesgo, evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo, desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad y pueden estar enmarcados en las siguientes categorías:

- Evitar el Riesgo: reducir la expansión de una línea de productos a nuevos mercados; vender una división, unidad de negocio o segmento geográfico altamente riesgoso.
- Mitigar el riesgo: fortalecimiento del control interno en los procesos del negocio, establecimiento de límites a las operaciones.
- Combatir el riesgo: comprar seguros para la protección de los activos, como seguros de incendios, robo, desastres.
- Aceptar el riesgo: aceptar el riesgo de acuerdo a los niveles de tolerancia de riesgo.

3.2.2.10.6. Actividades de Control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se lleven a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrentan la Cooperativa. Aunque en una Cooperativa se realizan muchas actividades de control.

3.2.2.10.7. Información y Comunicación

Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo desde abajo, a través y hacia arriba de la entidad.

Para ayudar a la gerencia a cumplir los objetivos de la Cooperativa se necesita información en todos los niveles. El sistema de información financiera, contable y administrativa en toda la Cooperativa es responsabilidad de un Control Interno eficiente.

3.2.2.10.8. Monitoreo

Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas supervisión, evaluaciones separadas, o ambas. La administración de riesgo empresarial E.R.M. no es estrictamente un proceso serial. Donde un componente afecta únicamente al siguiente. Es un procesos multidireccional, interactivo, en el cual prácticamente cualquier componente puede e influye en otro. Puede lograrse el monitoreo realizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas. Las actividades de seguimiento continuo incluyen actividades supervisoras y otras acciones que tomen el personal para cumplir con sus obligaciones. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

3.2.2.10.9. Administración de Riesgo como apoyo al Control Interno

El COSO II ha desarrollado una estructura conceptual para la Administración del Riesgo Empresarial denominada E.R.M. (siglas en inglés) para el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la Administración del Riesgo como apoyo del buen gobierno corporativo y mejores medidas de control en una empresa. La Gestión o Administración de Riesgo Empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la empresa para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos.

3.3. Marco legal y Normativo

3.3.1. Ley de INSAFOCOOP

Es la principal Ley que regula a las Asociaciones Cooperativas, nos dice en el art. 1 de esta ley. Se autoriza la formación de cooperativas como asociaciones de derecho privado de interés social, las cuales gozaran de libertad en su organización y funcionamiento de acuerdo con lo establecido en esta ley, la ley de creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), sus Reglamentos y sus Estatutos. Las Asociaciones Cooperativas de producción agropecuaria, pesquera y demás similares que desarrollen actividades técnicamente consideradas como agropecuarias, también se registrarán de acuerdo con lo establecido en esta ley, en lo que no estuviere previsto en su Ley Especial. Las cooperativas son de capital variable e ilimitado, de duración indefinida y de responsabilidad limitada con un número variable de miembros. Deben constituirse con propósitos de servicio, producción, distribución y participación.

3.3.2. Código Tributario

Esta ley trata sobre que las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito deben exigir a sus clientes llevar contabilidad para sustentar la concesión u otorgamiento de préstamo, créditos o financiamientos por aquellos montos iguales o superiores a cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América, también menciona a que estas cooperativas están obligadas a informar a la Administración Tributaria sobre datos de los Estados Financieros.

3.3.3. Ley del Impuesto sobre la Renta

Esta ley tiene como objetivo principal gravar con impuesto toda renta obtenida, percibida o devengada, ya sea en efectivo o en especie, proveniente de toda clase

de remuneración, actividad empresarial, de capital, de productos, ganancias, beneficios o utilidades.

Además financiar los gastos de la Administración Pública, a través del impuesto por la obtención de rentas por parte de los sujetos pasivos en un ejercicio o período de imposición de que se trate, genera la obligación del pago del impuesto establecido en esta ley, dicha ley establece que el sujeto pasivo puede obtener ingresos gravados y no gravados con el Impuestos sobre la Renta, así como también estipula que existen costos y gastos que puede ser o no deducibles de dicho impuesto.

3.3.4. Ley a la Tráferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicio

La ley clasifica a los Asociaciones Cooperativas como sujetos pasivos o deudores del impuesto, los servicios que tendrá como exentos son las operaciones de depósitos, otras formas de captación y de préstamos de dinero.

3.3.5. Código de Trabajo

Tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, las disposiciones de este código regulan: a) las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y b) las relaciones de trabajo entre el estado, los municipios, las instituciones oficiales autónomas y semiautónomas y sus trabajadores.

Los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa de sus respectivos intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos y de celebrar contratos colectivos de conformidad a este código.

3.3.6. Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Tiene como finalidad desarrollar los fines de seguridad social referidos en la constitución, en beneficio de los trabajadores y sus familiares asegurados. De acuerdo al art. 186 de la constitución se establece el seguro social obligatorio como una institución de derecho público, que realizará los fines de seguridad social que esta ley determina.

3.3.7. Ley de Operaciones Financieras

Menciona que las Asociaciones Cooperativas están exentas del impuesto las operaciones o transacciones financieras que realice en cuanto a las transferencias entre cuentas de depósitos de un mismo titular en las entidades del Sistema Financiero, además están exentas de la retención del impuesto para el control de la liquidez.

3.3.8. Ley de Sistema de Ahorro para Pensiones

El sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administran los recursos destinados al pago de prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir riesgos de invalidez común, vejez y muerte de acuerdo con esta ley. Creando así el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Entorno de la Cooperativa

4.1.1. Tipo de Administración

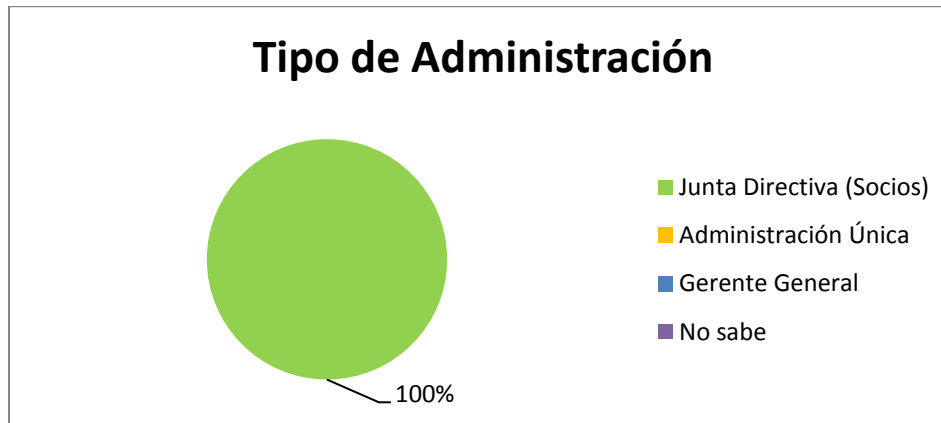
Pregunta N° 1: ¿Qué tipo de Administración posee la Asociación Cooperativa?

Objetivo: Conocer el tipo de Administración que posee la Asociación Cooperativa TXYQUIN de R.L.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Junta Directiva (Socios)	5	100%
Administración Única	0	0%
Gerente General	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: Según los datos obtenidos el 100% de las personas encuestadas opinaron que la Cooperativa posee una Administración de Junta Directiva (socios).

Interpretación: La junta de Directiva o Socios, es la responsable de que la Cooperativa funciones de manera eficiente, ya que esta junta se encarga de administrar, tomar decisiones, establecer políticas, procedimientos, metas u objetivos, todo esto para el crecimiento económico de la misma.

4.2. Funcionamiento de la Cooperativa

4.2.1. Método de Control Interno

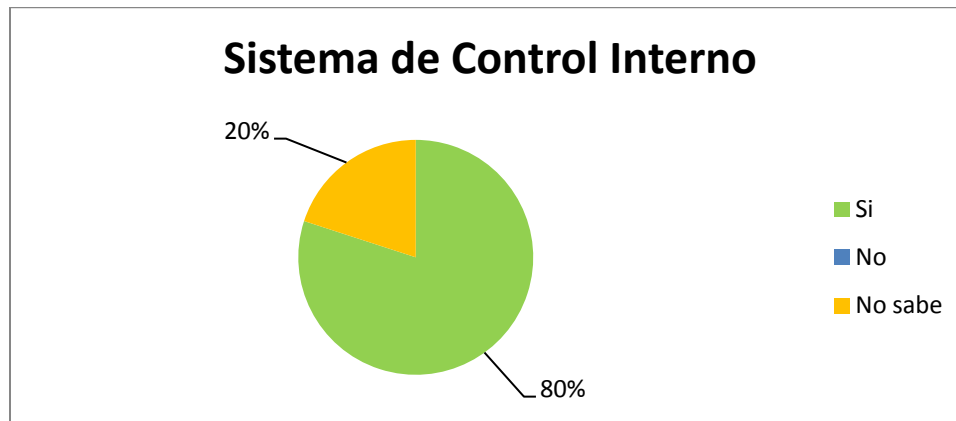
Pregunta N° 2: ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con un Sistema de Control Interno?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa posee un Sistema de Control Interno.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No sabe	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: de acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de las personas encuestadas afirman que la Cooperativa si posee un Sistema de Control, y un 20% desconoce si existe un Sistema de Control.

Interpretación: Existe un Sistema de Control pero no es el adecuado para la Asociación Cooperativa, ya que el Control Interno comprende un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a la Cooperativa para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y confiable.

4.2.2. Manuales de Descripción de Puesto

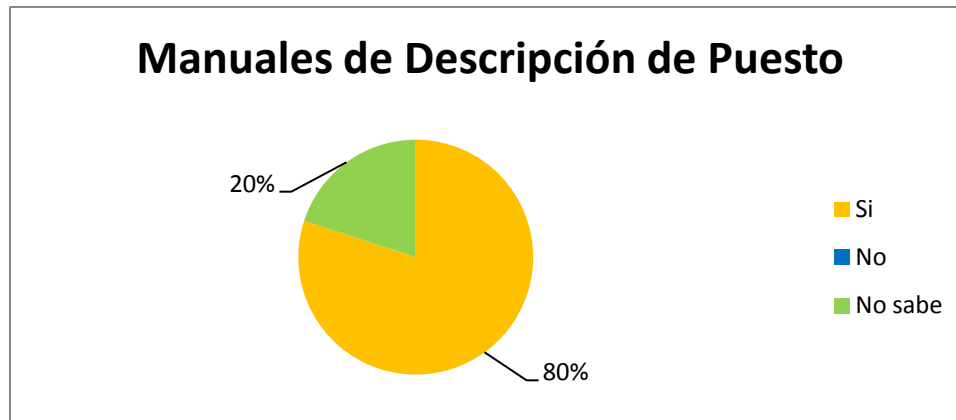
Pregunta N° 3: ¿La Asociación Cooperativa cuenta con Manuales de Descripción de Puesto?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa posee Manuales de Descripción de Puesto.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No sabe	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: Según la muestra el 80% afirmó que la Asociación Cooperativa cuenta con Manuales de Descripción de Puesto, y el 20% desconoce la existencia de dichos Manuales.

Interpretación: Los Manuales de descripción de Puesto en la Cooperativa son de mucha importancia, ya que con ellos se brinda la base sobre la cual se podrán diseñar las políticas de recursos humanos de la Cooperativa. Al pasar la encuesta nos dimos cuenta que la Cooperativa posee Manuales, pero no documentados, de ahí la importancia de diseñar manuales de descripción de puesto.

4.2.3. Políticas y Procedimientos de Control

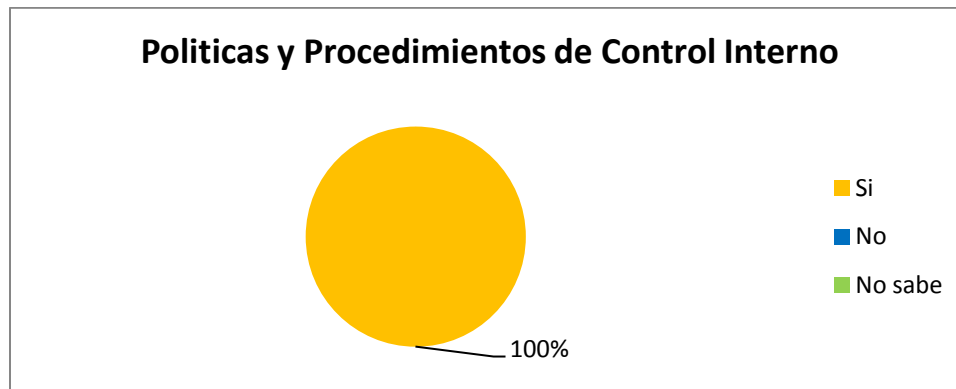
Pregunta N° 4: ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con políticas y procedimientos de Control Interno?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de Control Interno.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De acuerdo los resultados obtenidos el 100% de las personas encuestadas nos dicen que la Cooperativa si cuenta con políticas y procedimientos de Control Interno simples, no es con base a COSO.

Interpretación: Las políticas y procedimientos dentro de una entidad son de vital importancia ya que a través de ellos se realizan todas las actividades de la Cooperativa de una manera más eficaz y eficiente. Pero si existiera una política y procedimientos para cada área específica, la eficiencia en dichas operaciones seria confiable.

4.2.4. Procedimientos de Control para cada operación

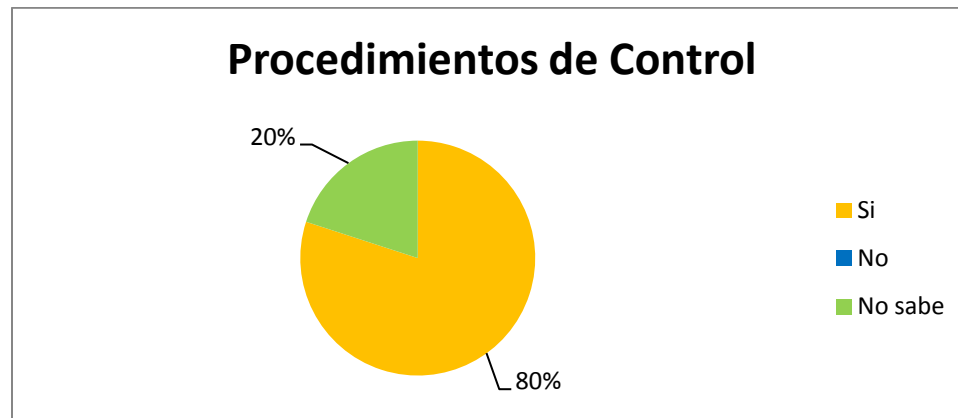
Pregunta Nº 5: ¿Posee la Asociación Cooperativa procedimientos de Control para cada operación que realiza?

Objetivo: Conocer si la Cooperativa posee procedimientos de Control para cada operación o actividad.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No sabe	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: Según la muestra el 80% afirma que la Asociación Cooperativa cuenta con procedimientos para cada operación, y el 20% desconoce si los procedimientos son aplicables para cada operación que realiza la cooperativa.

Interpretación: Procedimientos de Control para cada operación que se realice es de vital importancia ya que son el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol.

4.3. Funciones de la Cooperativa

4.3.1. Segregación de funciones

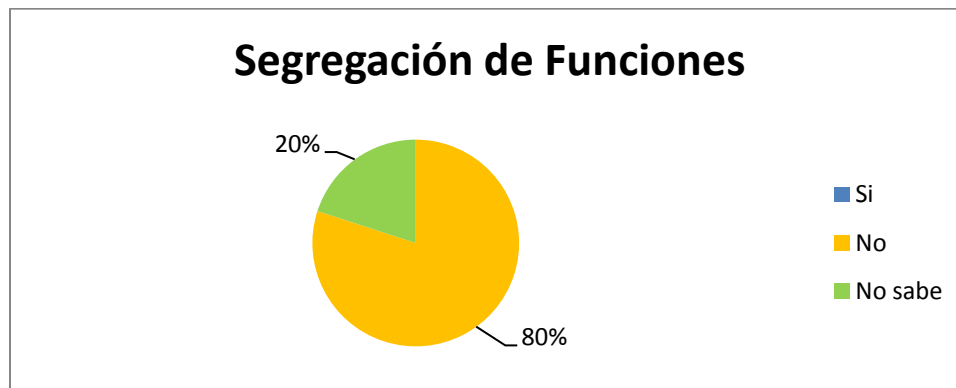
Pregunta N° 6: ¿Existe segregación de Funciones en la Asociación Cooperativa?

Objetivo: Conocer si existe segregación de funciones en la Asociación Cooperativa

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	80%
No sabe	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: El 80% de los encuestados contestos que no existe segregación de funciones dentro de la Cooperativa, y un 20% no sabe si existe segregación de funciones.

Interpretación: Al segregar funciones dentro de un sistema financiero, genera una mejor administración, ya que cada empleado de la Asociación posee sus respectivas funciones y responsabilidades. Los niveles de segregación ayudan a mantener un equilibrio entre la Gerencia y los demás rubros de la Cooperativa, conllevando a que la información financiera fluya de una manera eficiente y eficaz.

4.3.2. Niveles de autorización

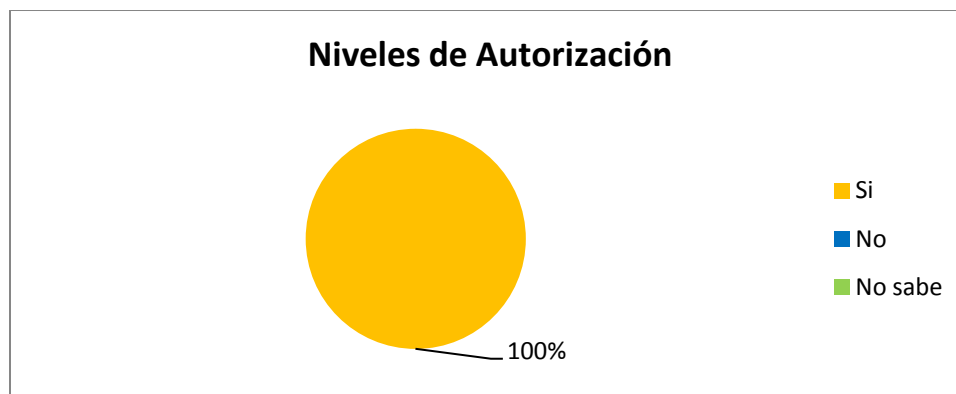
Pregunta Nº 7: ¿Existen niveles de autorización dentro de la Asociación Cooperativa?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa cuenta niveles de autorización.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de muestra, el 100% de los encuestados nos dice que si existen niveles de autorización para cada operación en la Asociación Cooperativa.

Interpretación: Los niveles de autorización en toda Cooperativa son de vital importancia, ya que se evita malas decisiones, puesto que los Asociados son los únicos que autorizan las diferentes transacciones que se realizan. Posteriormente el Gerente General es el encargado de autorizar las demás funciones siempre supervisadas por el Consejo de Administración. Es la forma idónea de asegurar que solo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la autorización de la dirección.

4.4. Documentación e Información de la Cooperativa

4.4.1. Información Confiable

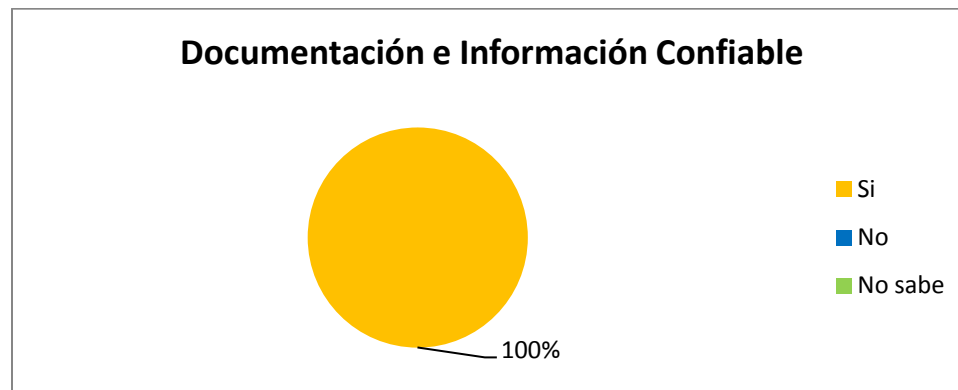
Pregunta Nº 8: ¿Considera que la documentación e información que se maneja dentro de la Cooperativa es confiable?

Objetivo: Determinar si la documentación e información que se maneja dentro de la Asociación Cooperativa es confiable.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de muestra, el 100% de los encuestados respondió que la documentación e información que se maneja en la Asociación Cooperativa es confiable y segura.

Interpretación: Para que la documentación e información financiera sea veraz, ésta debe reflejar confiabilidad, objetividad, oportunidad, y un grado de certeza para que los asociados y demás personas que se interesan en la información de la cooperativa perciban que está en el lugar adecuado para poder realizar sus transacciones.

4.4.2. Resguardo de documentos

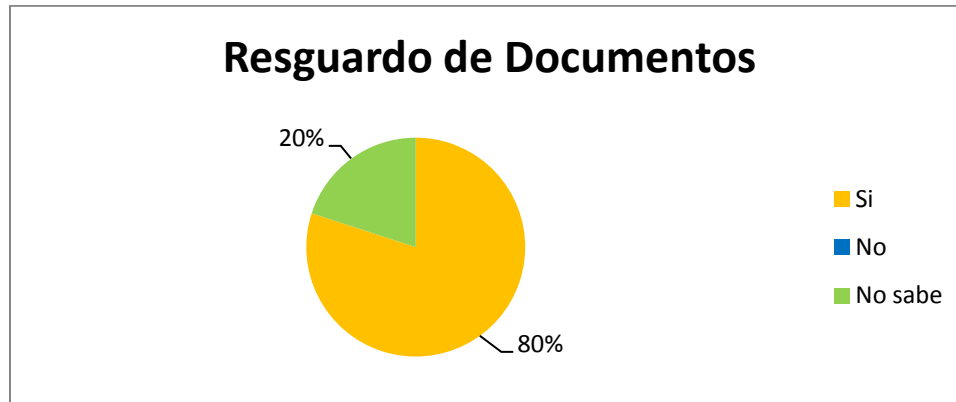
Pregunta Nº 9: ¿Resguarda los documentos de soporte de los registros que realizan?

Objetivo: Conocer si la Cooperativa posee procedimientos de Control para cada operación o actividad.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No sabe	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: Según la muestra el 80% afirma que la Asociación Cooperativa cuenta con resguardo de documentación de todos los registros que realizan, y el 20% desconoce si existen dichos resguardo de documentación para cada operación.

Interpretación: La cooperativa si resguarda los documentos e información así proteger la información y respaldarla en caso de una falla. Hacer una copia de seguridad o backup se refiere a la copia de datos de tal forma que estas copias adicionales puedan restaurar un sistema después de una perdida de información, en el caso de información computarizada, de igual manera con los documentos en papel.

4.5. Riesgos dentro de la Cooperativa

4.5.1. Riesgos que enfrenta la Cooperativa

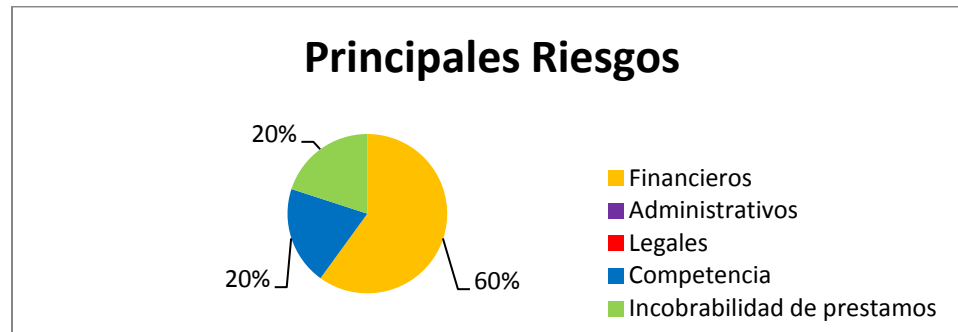
Pregunta N° 10: ¿Cuáles son los principales riesgos que enfrenta la Asociación Cooperativa?

Objetivo: Determinar cuáles son aquellos riesgos que enfrenta la Asociación Cooperativa.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Financieros	3	60%
Administrativos	0	0%
Legales	0	0%
Competencia	1	20%
Incobrabilidad de prestamos	1	20%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: Según el total muestra el 60% respondió que el principal riesgo la Cooperativa es financiero, el 20% competencia y el 20% que son las incobrabilidad de préstamos.

Interpretación: La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que incide en el bienestar de la cooperativa, de igual manera el continuo incremento en la complejidad de las instituciones financieras y en el ritmo de sus transacciones requiere que los socios empleen cada vez técnicas más sofisticadas de manejo de riesgo y de monitoreo eficaces de las condiciones cambiantes en la exposición de riesgo.

4.5.2. Disminución de riesgo

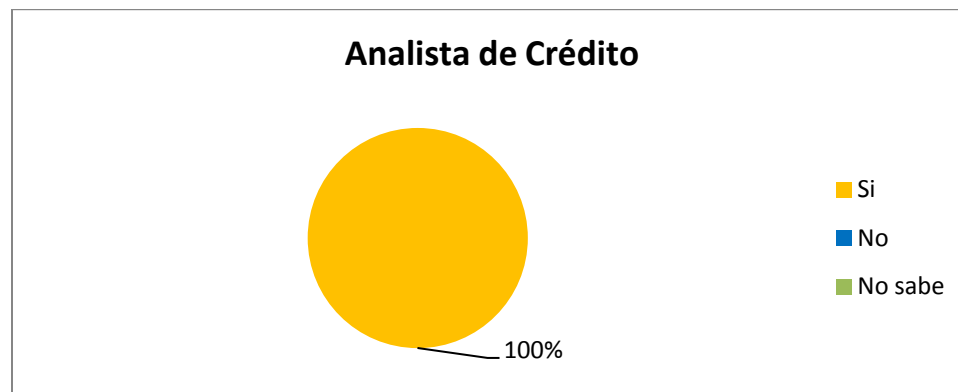
Pregunta N° 11: ¿Posee la Asociación Cooperativa un Analista de Crédito?

Objetivo: Conocer si existe un analista de crédito en la Asociación Cooperativa

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de muestra, el 100% de los encuestados respondió que si existe un Analista de Crédito en la Asociación Cooperativa.

Interpretación: El analista de crédito es el responsable de evaluar el riesgo de crédito y la viabilidad de un cliente potencial, así como establece su límite de crédito actual. Se analizarán las declaraciones de los clientes financieros que pertenezcan a una aplicación de línea de crédito y proporcionar orientación para la ayuda financiera para la gestión de cadenas de suministro y comercialización de unidades para controlar el uso de crédito y minimizar conflictos y la defensa de pago efectivo.

4.5.3. Seguros de la Cooperativa

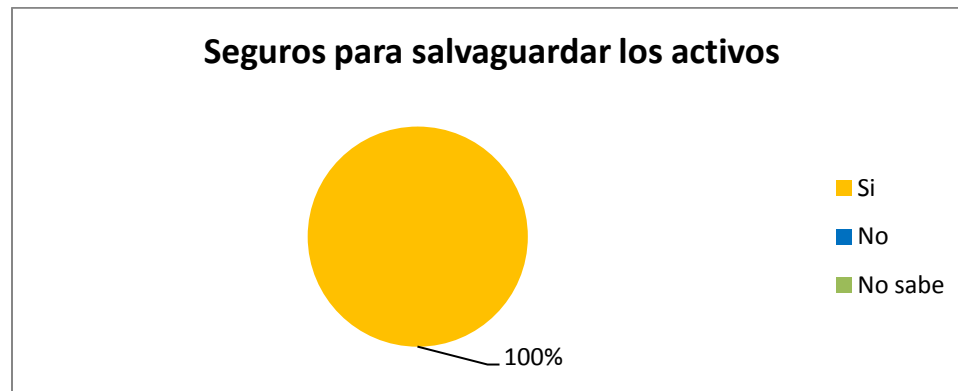
Pregunta N° 12: ¿Posee la Asociación Cooperativa algún tipo de seguro para salvaguardar los activos en caso de siniestros, robo o desastres naturales?

Objetivo: Conocer si existe seguros para salvaguardar los activos en caso de siniestros, robo o desastres naturales en la Asociación Cooperativa.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de muestra, el 100% de los encuestados respondió que si existe seguros para salvaguardar los activos en caso de siniestros, robo o desastres naturales.

Interpretación: Para una buena gestión financiera es necesario que los activos de la Cooperativa estén asegurados, puesto que desde la óptica de la protección de activos, propone un abordaje integral del tema a partir de un análisis sobre aquellos factores que se consideran más importantes y resaltan las posibilidades de que un riesgo se manifieste. En este contexto, los seguros y la acción de asegurarse constituyen solo una más de las opciones para administrar los riesgos.

4.5.4. Disminución de cuentas por cobrar

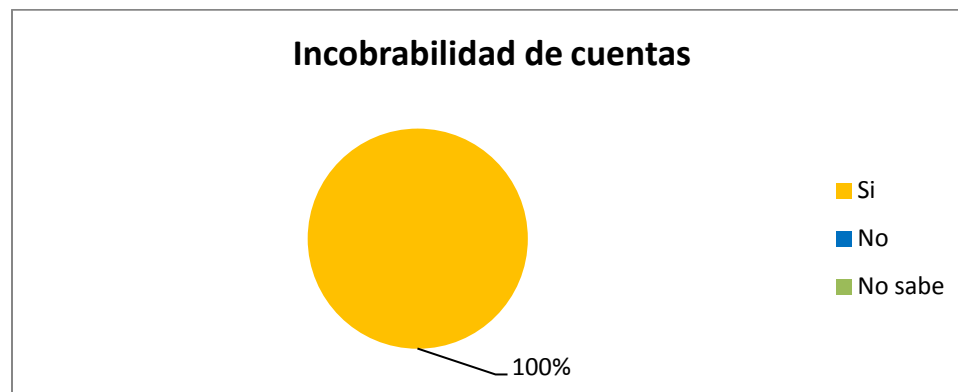
Pregunta Nº 13: En cuanto a las cuentas por cobrar, si estas no pueden ser cobradas en su totalidad, ¿Está preparada la Asociación Cooperativa para afrontar la incobrabilidad de estas cuentas?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa está preparada para afrontar la incobrabilidad de estas cuentas, si estas no pueden ser cobradas en su totalidad.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de muestra, el 100% de los encuestados respondió que si están preparadas para afrontar la incobrabilidad de estas cuentas, si estas no pueden ser cobradas en su totalidad, (atendiendo a las cuentas por cobrar actual).

Interpretación: La Cooperativa tiene un buen control de las cuentas por cobrar, generando métodos y técnicas eficaces para aquellos asociados que se puedan atrasar en pagar sus deudas, atendiendo a que la Cooperativa posee un monto para responder si existiera una cuenta incobrable.

4.5.5. Solvencia ante créditos

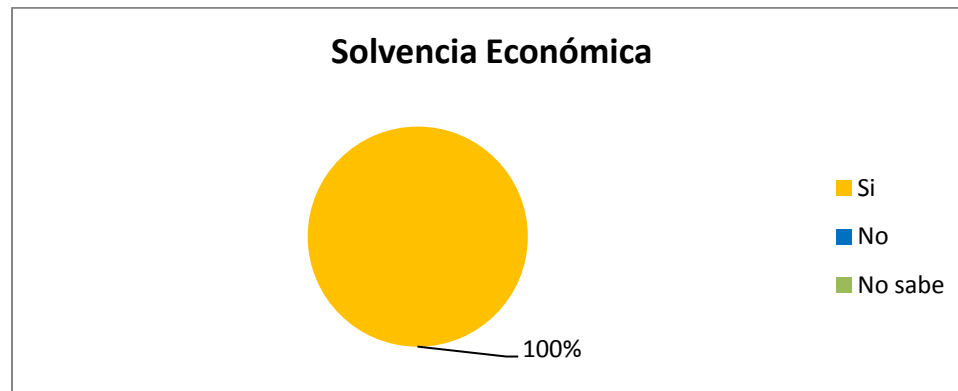
Pregunta Nº 14: Antes de otorgar Créditos, ¿La Cooperativa realiza un estudio de Solvencia Económica al Interesado?

Objetivo: Determinar si la Asociación Cooperativa realiza un estudio de Solvencia Económica al Interesado antes de otorgar Créditos.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de encuestados el 100% afirmo que la Cooperativa realiza un estudio de solvencia económica a cada asociado que realiza un préstamo, antes de otorgarlo.

Interpretación: La solvencia económica es básicamente la capacidad que tiene una persona de atender las obligaciones adquiridas. En este caso es el respaldo con el que cuenta para atender sus necesidades, por ejemplo, su salario o alguna renta. Es así como la Cooperativa evalúa la relación entre lo que tiene y lo que debe para demostrar solvencia económica, con el resultado esperado que sea más lo que ingresa que lo que egresa.

4.5.6. Control de gastos

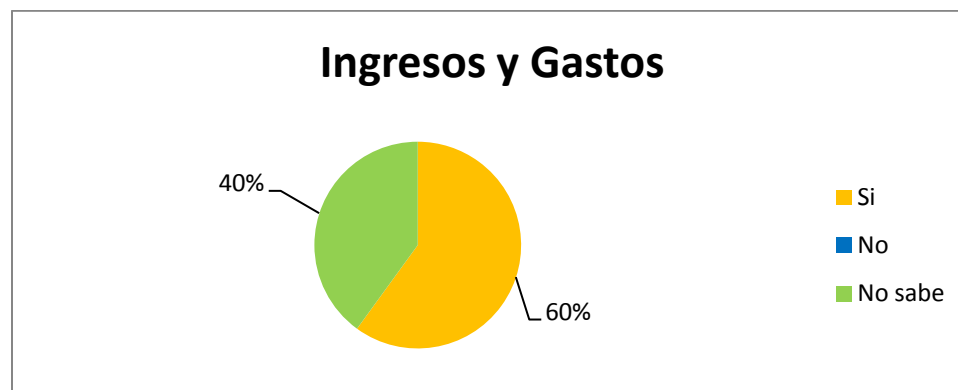
Pregunta Nº 15: ¿Los ingresos que obtiene la Asociación Cooperativa cubren los gastos efectuados por esta?

Objetivo: Conocer si los gastos obtenidos por la Asociación Cooperativa cubren los gastos que se efectúan.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	0	0%
No sabe	2	40%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De acuerdo a la muestra encuestada el 60% afirmó que los ingresos cubren con los gastos que se efectúan, en cambio un 40% comentó que desconoce si los ingresos percibidos cubren con los gastos que se realizan.

Interpretación: Cualquier negocio enfrenta una elección de qué tanto riesgo tomar cuando se trata de sus ingresos contra sus gastos, Sin embargo si la Cooperativa no tiene éxito sus gastos potencialmente excederán sus ingresos y dejarán deudas. Una regla estándar en los negocios es que mientras más riesgo tomes más puedes esperar ganar.

4.5.7. Plan de riesgo

Pregunta N° 16: ¿Cuenta con un plan para minimizar los riesgos?

Objetivo: Conocer si la Asociación Cooperativa cuenta con un plan para minimizar los riesgos.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: según los resultados obtenidos el 100% de las personas encuestadas comentaron que no existe un plan para minimizar los riesgos, siendo este un problema a resolver como institución.

Interpretación: La mayoría de empresas generan estrategias para prevenir riesgos; por eso es de gran importancia tener un plan que reduzca los riesgos. Conllevando a diseñar una estrategia denominada gestión integral de riesgos, se trata de un plan para detectar oportunamente los factores internos y externos que afectan a la Cooperativa.

4.6. Gestión Administrativa

4.6.1. Toma de decisiones

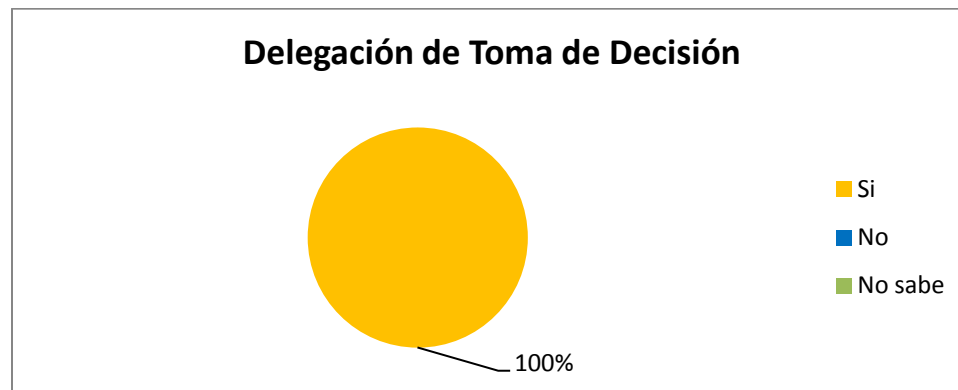
Pregunta N° 17: ¿Existen personas delegadas para la toma de Decisiones en relación a el área Financiera?

Objetivo: Conocer si en la Asociación Cooperativa existen personas delegadas para tomar decisiones financieras.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de encuestados el 100% afirmo que si existen personal que tome dediciones en la Asociación Cooperativa, ya sea en Áreas Financieras como en otras áreas.

Interpretación: En las organizaciones en general y en las empresas en particular suele existir una jerarquía que determina el tipo de acciones que se realizan dentro de ella y, en consecuencia, el tipo de decisiones que se deben de tomar. Las decisiones también serán diferentes, en función de, en qué unidad funcional o departamento tengan lugar.

4.7. Financiamiento de la Cooperativa

4.7.1. Fuente de Financiamiento de la Cooperativa

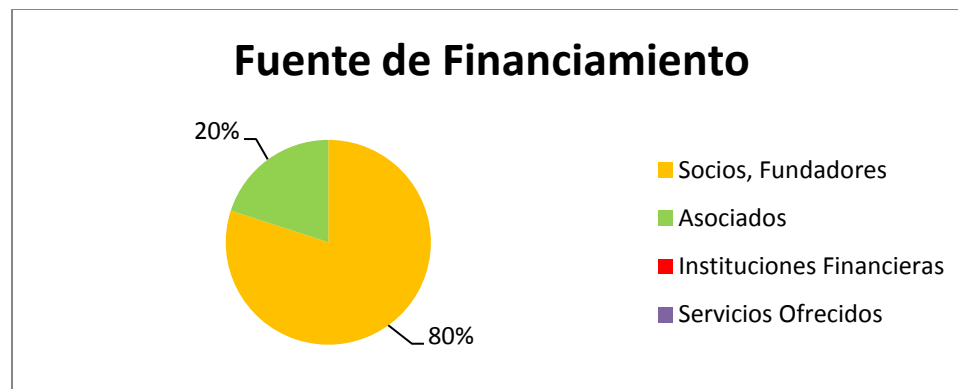
Pregunta Nº 18: ¿Cuál es la Principal fuente de financiamiento de la Asociación Cooperativa?

Objetivo: Conocer cuál es la principal fuente de financiamiento que posee la Asociación Cooperativa.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Socios, Fundadores	4	80%
Asociados	1	20%
Instituciones Financieras	0	0%
Servicios Ofrecidos	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de personas encuestadas, el 80% afirmó que la principal fuente de financiamiento de la Cooperativa son los asociados fundadores, en cambio un 20% comentó que la fuente de financiamiento son los todos los asociados de la Cooperativa.

Interpretación: Las fuentes de financiación son todos aquellos mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial.

4.8. Información sobre el Control Interno

4.8.1. Conocimiento del Control Interno con base COSO

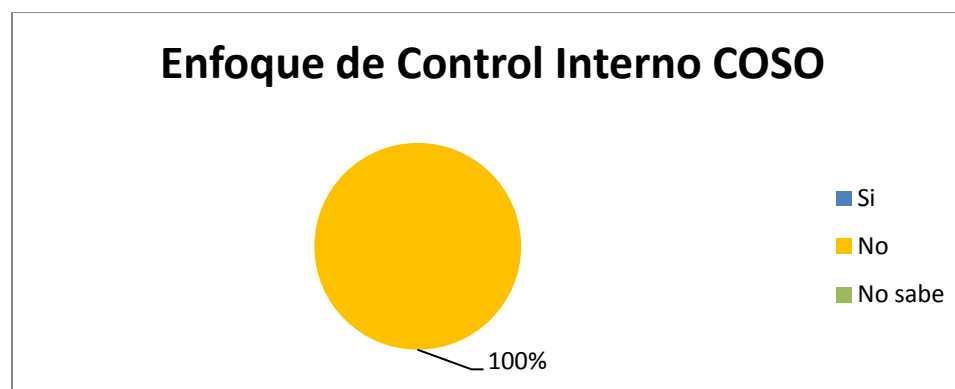
Pregunta N° 19: ¿Ha escuchado del Enfoque de Control Interno COSO?

Objetivo: Conocer si los socios, asociados, personal de la Cooperativa conoce el Enfoque de Control Interno COSO.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

Representación Grafica



Análisis: De total de encuestados el 100% comentó que no han escuchado sobre el Enfoque de Control Interno en base al COSO.

Interpretación: Para que la Cooperativa funcione eficientemente es necesario que todo el personal y socios conozcan el Enfoque de Control Interno con base COSO, ya que este sistema genera un Control eficiente, relaciona las actividades con el crecimiento, y desarrolla un mejor sistema de administración moderno y eficiente.

4.8.2. Implementación del Control Interno con base COSO

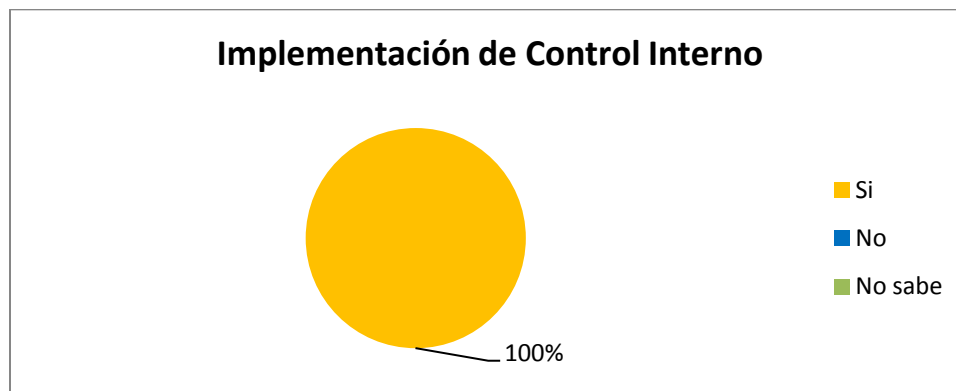
Pregunta Nº 20: Si su respuesta anterior fue no ¿Le gustaría que se implementara el Sistema de Control Interno con base al Enfoque COSO?

Objetivo: Determinar si la Asociación Cooperativa le gustaría que se implementara el Sistema de Control Interno con base al Enfoque COSO.

Presentación de Resultados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	5	100%

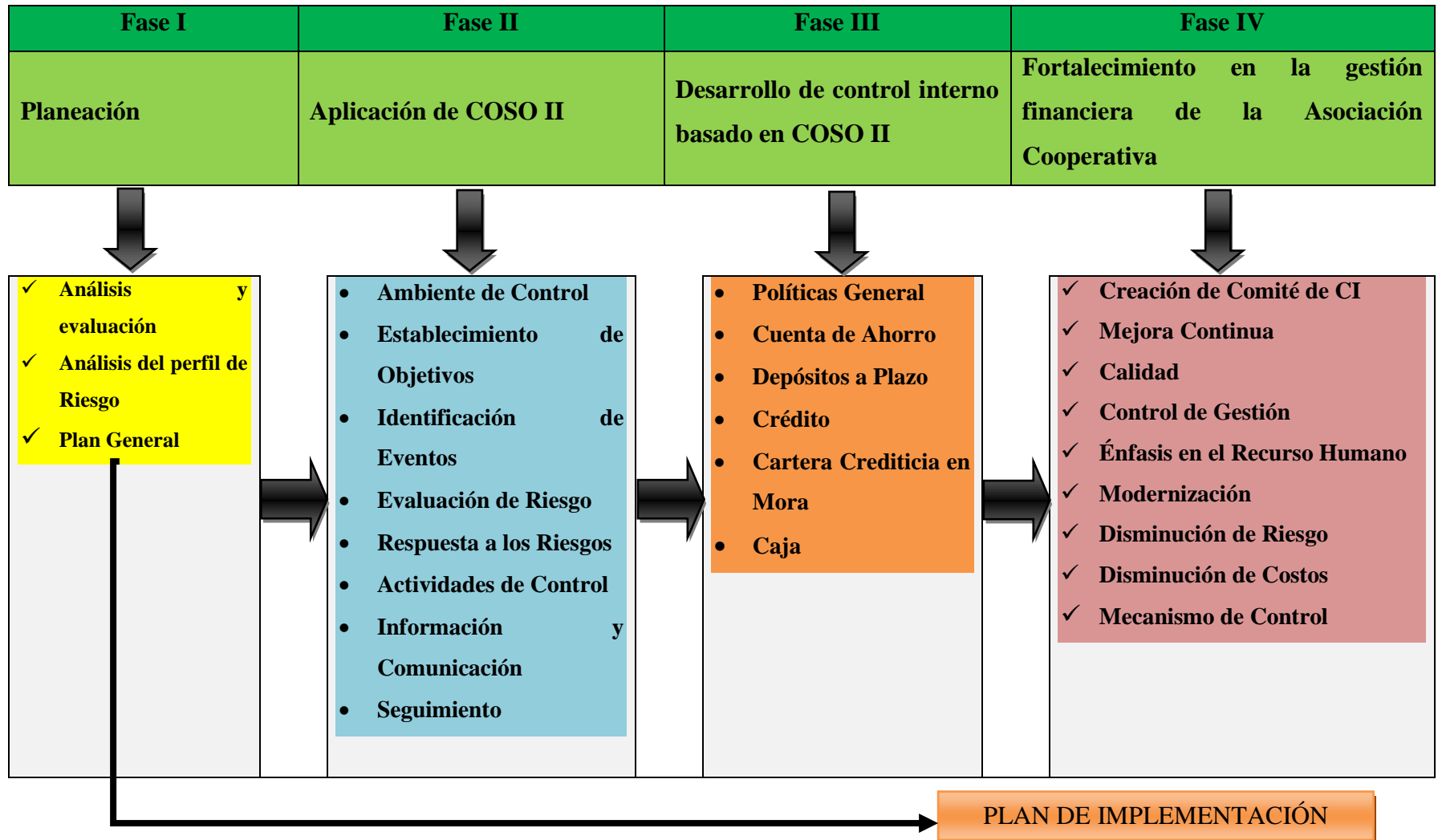
a) Representación Grafica



Análisis: De total de encuestados el 100% afirmo que si le gustaría que se implementara el Sistema de Control Interno con base al Enfoque COSO, en la Asociación Cooperativa.

Interpretación: El 100% de los miembros de la Cooperativa, desea implementar el Sistema con base COSO, ya que permite un ordenamiento en las actividades de la Cooperativa, un manejo de las operaciones de manera eficiente, generando un ambiente financiero rentable y con crecimiento.

CAPITULO V “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TXYQUIN DE R.L. YUCUAIQUÍN, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN”



CAPITULO V

5. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TXYQUIN DE R.L. YUCUAIQUÍN, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN.

FASE I

Introducción

En esta fase desarrollamos un preámbulo de la situación actual de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., como: la actividad financiera, valores institucionales con que se rigen, sus objetivos de mercado así como estratégicos, la misión y visión de la Cooperativa, su estructura organizativa. De la misma forma se realiza el análisis FODA donde conocemos sus: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Posteriormente evaluamos el Control Interno mediante un cuestionario de control para conocer un poco del manejo de este. Ya teniendo conocimiento de la Cooperativa, realizamos el Plan General de la Propuesta de Control Interno que contiene: las generalidades de la propuesta, los objetivos, importancia, alcance y responsabilidad del Sistema de Control Interno.

5.1. Planeación Sobre el Sistema de Control Interno

5.1.1. Análisis y evaluación de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

5.1.1.1. Actividad Financiera

Al ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito, sus operaciones se basan en el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los

certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la Institución.

Las actividades de intermediación financiera las efectúa mediante la captación de recursos de sus socios y clientes a través de cuentas de ahorro, depósitos a plazos, la prestación de servicios de créditos, y diversos servicios como: cobro de colectores, pago de remesas (RIA punto Express).

5.1.1.2. Valores

La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN, cuenta con valores cooperativos los cuales pone en práctica con sus asociados, personal administrativo y demás clientes. Estos valores son:

- Solidaridad
- Equidad
- Igualdad
- Democracia
- Responsabilidad
- Ayuda mutua

5.1.1.3. Objetivos de Mercado

Objetivo General

- Posicionarse del mercado potencial de forma objetiva y oportuna así como prever los beneficios y garantizar la estabilidad económica y financiera de los asociados.

Objetivos específicos

- Brindar los servicios a posibles asociados a través de los recursos disponibles de la Asociación Cooperativa.
- Promocionar nuestros servicios propios y adicionales que contribuyan al bienestar económico y financiero de los habitantes de Yucuaiquín y sus alrededores. (equipo de trabajo)

5.1.1.4. Visión y Misión

Visión

Ser una institución sólida y de prestigio, promotora del desarrollo económico y social de los habitantes de Yucuaiquín y sus alrededores

Misión

TXYQUIN DE R.L. es una Cooperativa que brinda servicios financieros con honestidad, transparencia y calidad a los habitantes de la ciudad de Yucuaiquín y sus alrededores.

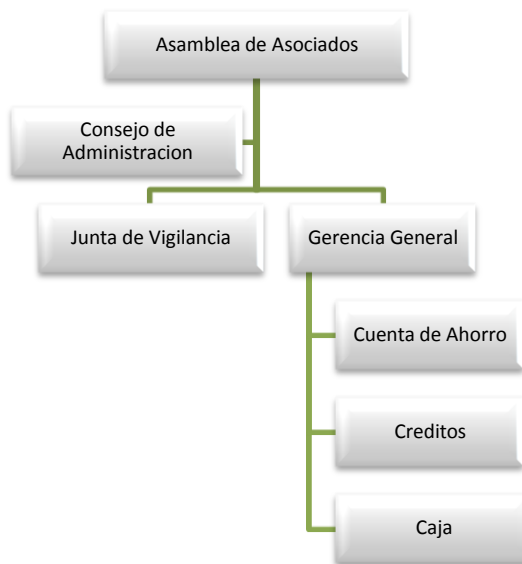
5.1.1.5. Objetivos Estratégicos

- Dar publicidad en los medios de comunicación más conocidos de Yucuaiquín así como a nivel departamental.
- Visitar personalmente a posibles asociados, ofreciéndoles nuestros servicios de manera eficiente en beneficios de sus intereses de manera honesta y transparente.
- Mantener en todos los periodos una cartera de riesgo en mora no mayor al 2,5%

- Alcanzar un grado alto de eficiencia administrativa a través de capacitaciones.

5.1.1.6. Estructura organizativa

La estructura organizacional de la Asociación Cooperativa TXYQUIN de R.L., es una estructura que se representa en una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan según su jerarquía, de arriba-abajo, convirtiéndose en una estructura de tipo vertical. La finalidad de esta estructura ha sido establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de la Cooperativa para trabajar juntos de forma óptima y con ello alcanzar los objetivos propuestos. Actualmente la cooperativa no tiene una estructura definida, está trabajando en el diseño.



Estructura actual de la cooperativa.

5.1.2. Análisis de Perfil de Riesgo de la Cooperativa

5.1.2.1. Análisis FODA

El análisis FODA es una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener el diagnóstico, que le permita superar una situación en el futuro.

La idea de realizar un diagnóstico FODA en la cooperativa, es para reconocer en principio los elementos internos y externos que afectan tanto de manera positiva como aquellos elementos negativos, ayudando a definir los elementos para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Asociación Cooperativa.

La situación interna está constituida por factores o elementos que forman parte de la misma organización, entre los cuales podemos mencionar: Producción, marketing, personal, organización, finanzas; en cambio la situación externa está constituida por elementos o factores que están fuera de la Cooperativa, pero que se interrelacionan con ella y la afectan ya sea de manera positiva o negativa, podemos mencionar algunos factores como: mercado, sector, competencia, entorno.

FACTORES INTERNOS:

Las fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la Cooperativa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente. Con las fortalezas la Cooperativa está preparada para enfrentarse a las amenazas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

FACTORES EXTERNOS:

Las Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la Cooperativa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Las amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la Cooperativa.

De manera gráfica se tiene:

Aspectos Positivos		Aspectos Negativos	
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Internas	Externas	Internas	Externas
F	O	D	A

Con la información obtenida, se podrán definir acciones futuras como también tener una idea de la situación actual de la Cooperativa. Con los datos recopilados del análisis se pueden dar soluciones a problemas actuales o futuros, aprovechando los aspectos positivos y evitando los elementos negativos. Con el diagnostico o resultado que se obtenga servirá también para:

- Para la toma de decisiones
- Planear objetivos más concretos y realizables
- Conocimientos de recursos propios
- Reconocer las ventajas y desventajas de la Cooperativa.
- Puede abrir oportunidades nuevas, conociendo su entorno y competencia.

Para la propuesta se presenta a continuación el siguiente análisis FODA, que se basa en la investigación de campo realizada en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN, de R.L.

Análisis FODA

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. 2015

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal en capacitación para un mejor servicio. • Existencia de Comités dentro de la Asociación Cooperativa. • Disposición y lealtad de los asociados • Depósitos de los asociados • Buena ubicación geografía • Aportaciones a capital social • Colocación de créditos • Equipo de oficina adecuado • Excelente atención a los asociados y a los clientes • Agilidad en los servicios • Posee estrategias específicas que funcionan para obtener mayor número de asociados • Está afiliada a INSAFOCOOP, que funciona como auditoría externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca segregación de funciones en la administración. • Algunos problemas de financiamiento • Faltas de programas informáticos • Falta de reconocimiento en el mercado financiero. • Falta de un plan estratégico a corto plazo • No existen objetivos de mercados para el cumplimiento de los objetivos. • Falta de capacitación del personal en cuanto a la legislación aplicable a la cooperativa. • Falta de un plan para minimizar los riesgos. • Falta de conocimiento financiero por parte del personal administrativo. • Falta de disposición de los miembros del consejo de administración. • Falta de experiencia laboral por parte del personal administrativo.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión geografía a nivel nacional • Asociados o usuarios de remesas familiares, permite incrementar la demanda de servicios. • Diversificación de servicios financieros tales como: pago de colectores (agua, luz, teléfono), entrega de subsidio de gas. • Fortalecimiento del sistema cooperativismo en El Salvador. • Invertir en publicidad y promociones de los beneficios que ofrece la Cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La delincuencia • Competencia en algunos aspectos del negocio. • Cambios de las tasas de interés de la banca nacional. • El gobierno tiende favorecer a las instituciones financieras de carácter comercial. • El consumo y la carencia del hábito de ahorro en la población. • El incremento de la tecnología en los procesos financieros.

Elaborado por equipo de trabajo.

5.1.2.2. Evaluación de Control Interno con base COSO

La Asociación Cooperativa no conoce el enfoque de Control Interno en base COSO, lleva un sistema de Control Interno, que fue proporcionado por INSAFOCOOP, que a su vez funciona como una auditora externa.

De esta manera es necesario que la Asociación Cooperativa implemente un Sistema de Control Interno en base al Informe COSO, que pretende establecer un control integral, a través del desarrollo de los diversos componentes de control, permitiendo un Sistema con mayor seguridad financiera.

5.1.3. Plan General

5.1.3.1. Generalidades

Después de planificar, organizar y ejecutar la investigación de campo, los resultados se analizaron para obtener los elementos de juicio necesarios para comprobar que la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. no cuenta con un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO (ya sea en COSO I, COSOII-ERM), en este sentido es necesario plantear la conveniencia de proponer un Sistema de Control Interno.

La propuesta de un Sistema de Control Interno, proporciona a la Alta Dirección de la Asociación Cooperativa construir una herramienta moderna administrativa-financiera efectiva con la que se lograra optimizar la Gestión Financiera de las operaciones que se desarrollan diariamente. Esta herramienta está elaborada según los parámetros que establece el informe COSO II y bajo el criterio de uniformidad.

5.1.3.2. Objetivo del Sistema de Control Interno

Objetivo General

- Diseñar un Sistema de Control Interno, que contribuya a fortalecer la gestión financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. del Municipio de Yucuaiquín, departamento de La Unión.

Objetivos Específicos:

- Lograr eficiencia en las actividades operativas, contables y financieras que se desarrollen en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

- Mejorar el área del Sistema de Control Interno en las operaciones que se realizan en la parte práctica y los registros relacionados con las áreas financieras.
- Proporcionar procedimientos a seguir en actividades de Control Interno.
- Generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
- Proporcionar un sistema que facilite la delegación y asignación de funciones del personal administrativo y el desempeño en la prestación y atención de los asociados.

5.1.3.3. Importancia de la propuesta.

El Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO II, es importante porque está compuesto por los elementos necesarios que pueden contribuir a mejorar la gestión financiera, mejorando el control interno de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., estos componentes se interrelacionan entre si y se derivan de la manera como la administración dirige la Cooperativa, y están integrados en el proceso de administración para alcanzar la mejora continua en la prestación de los servicios que ofrece la Asociación Cooperativa.

El Sistema de Control Interno está diseñado para ser ejecutado por todo aquel que esté relacionado de forma directa o indirecta con los procedimientos de Control que se llevan a cabo en la Cooperativa, para tal fin se delegarán las obligaciones y responsabilidades específicas a los encargados de ejecutar y administrar el Control Interno.

El Sistema cuenta con objetivos, políticas, procedimientos, manuales, formatos utilizables en el control interno enfocados a las áreas financieras, es así como se puede tener mejores resultados y alcanzar los objetivos trazados por la Cooperativa.

De igual manera implementando el Sistema de Control Interno efectivo, se optimizara la gestión financiera de la Cooperativa, la cual hará que sea más

competitiva en el mercado financiero, generando mayores resultados. De igual manera garantizará a la alta dirección información confiable para la mejor toma de decisiones; permitiendo reducción de costos, mejorando los índices de satisfacción de los asociados, mejorando los rendimientos sobre la inversión, logrando solidez, alianzas estratégicas, más asociados, incremento en sus operaciones.

Los asociados obtendrán beneficios directos al implementar el Sistema de Control Interno, estos beneficios pueden ser: mejor atención, seguridad, confiabilidad, participación en una cooperativa dinámica, estar más seguros de sus aportaciones.

5.1.3.4. Alcance

Las cooperativas de ahorro y crédito registradas a INSAFOCOOP están obligadas a mejorar constantemente sus operaciones, al aplicar un Sistema de Control Interno efectivo se está en una mejora continua, lo que generará servicios de mejor calidad, mejor competencia, reconocimientos y posicionamiento en el sector cooperativo de la región, nacional hasta a un nivel internacional. La globalización en el país, el apoderamiento del capital extranjero en la banca nacional ha forzado a las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito a mejorar su proceso administrativo, así poder competir con grandes Instituciones Financieras del país.

Si la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. acepta e implementa el Diseño de un Sistema de Control Interno para fortalecer la gestión financiera, se obtendrán cambios favorables, como los siguientes:

- El Sistema de Control establecerá normas, políticas y procedimientos que rigen al personal administrativo de la Cooperativa.
- Se fomentará una cultura de cooperativismo, a través del involucramiento de todo el personal para el logro de los objetivos de la Cooperativa.

- El Sistema de Control minimizará los riesgos que enfrenta la Cooperativa, así como mejorar las diversas actividades, generando eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Logrará que exista segregación de funciones de parte de los socios, asociados y personal administrativa, para fortalecer la comunicación dentro de la Cooperativa.
- Facilitará el grado de medición de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera.
- Conocerá cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través de un análisis del entorno de la Cooperativa, para definir cuáles serán las mejores estrategias para lograr los objetivos planteados.

El Sistema está diseñado para ser ejecutado por todo aquel que esté relacionado de forma directa o indirecta con los procedimientos de Control que se llevan a cabo en la Cooperativa, para tal fin se delegarán las obligaciones y responsabilidades específicas a los encargados de ejecutar y administrar el Control Interno.

5.1.3.5. Responsable del Sistema

La Asamblea General de Accionista en conjunto con el Gerencia General serán los responsables de revisar, modificar y actualizar el Sistema de Control Interno por lo menos una vez al año. Los Gerentes de cada área de la Cooperativa se encargarán por su parte de la difusión del Sistema de Control Interno y así mismo la supervisión de su cumplimiento.

FASE II

5.2. Aplicación del COSO II en La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Introducción.

En esta fase se ha desarrollado la aplicación de los ocho componentes del COSO II con el propósito de que la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., orienten sus operaciones basadas en una estructura organizacional adecuada a sus actividades, que cuenten con valores éticos, así como el cumplimiento con las partes internas y externas, asimismo, deberán identificar aquellos eventos internos y externos que den lugar a riesgos que afecten las operaciones de la Cooperativa así como la respuesta que deben dar a estos riesgos como alternativa de solución. De la misma forma, deberán realizar actividades de control de comunicación y monitoreo con el propósito de comprobar que las actividades se están desarrollando eficazmente.

PRIMER COMPONENTE

5.2.1. Ambiente de Control

Es la fundamentación para todos los otros componentes del Control Interno, también es el elemento que proporciona disciplina y estructura a la Cooperativa; así como la manera en que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal, creando la concientización y el conocimiento en este aspecto del riesgo y control.

Para crear un excelente ambiente de control dentro de la Asociación Cooperativa se aplicaran los siguientes sub-componentes:



5.2.1.1. Filosofía y Características de la gestión

La filosofía representa las creencias compartidas y las actitudes que caracterizan como la Cooperativa consideran el riesgo en todas las actividades, reflejando sus valores influenciando su estilo de operar, con la finalidad de hacer del conocimiento del personal.

Filosofía de la Cooperativa

“La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., es una Institución integrada por asociados que nos ayudamos mutuamente para satisfacer nuestras necesidades financieras, practicando los principios y valores del cooperativismo, en concordancia de que cualquiera puede asociarse si cumple con los requisitos.”

Características de la gestión

- Los asociados son la máxima autoridad en la Cooperativa
- La administración se rige por un Gerente General
- Su número de empleados es de 5
- Su mayor fuente de ingreso son las aportaciones y los pago de cuota de créditos.
- Está integrada por 21 asociados fundadores y más de 200 asociados

5.2.1.2. Valores éticos

La Cooperativa en búsqueda de estrategias y el cumplimiento de los objetivos debe basarse en valores, que deben estar fundamentados en el desarrollo de una cultura de confianza y fidelidad de los empleados hacia el trabajo en equipo, los valores deben darse a conocer para su cumplimiento y aplicación dentro de la empresa. Dichos valores son los siguientes:

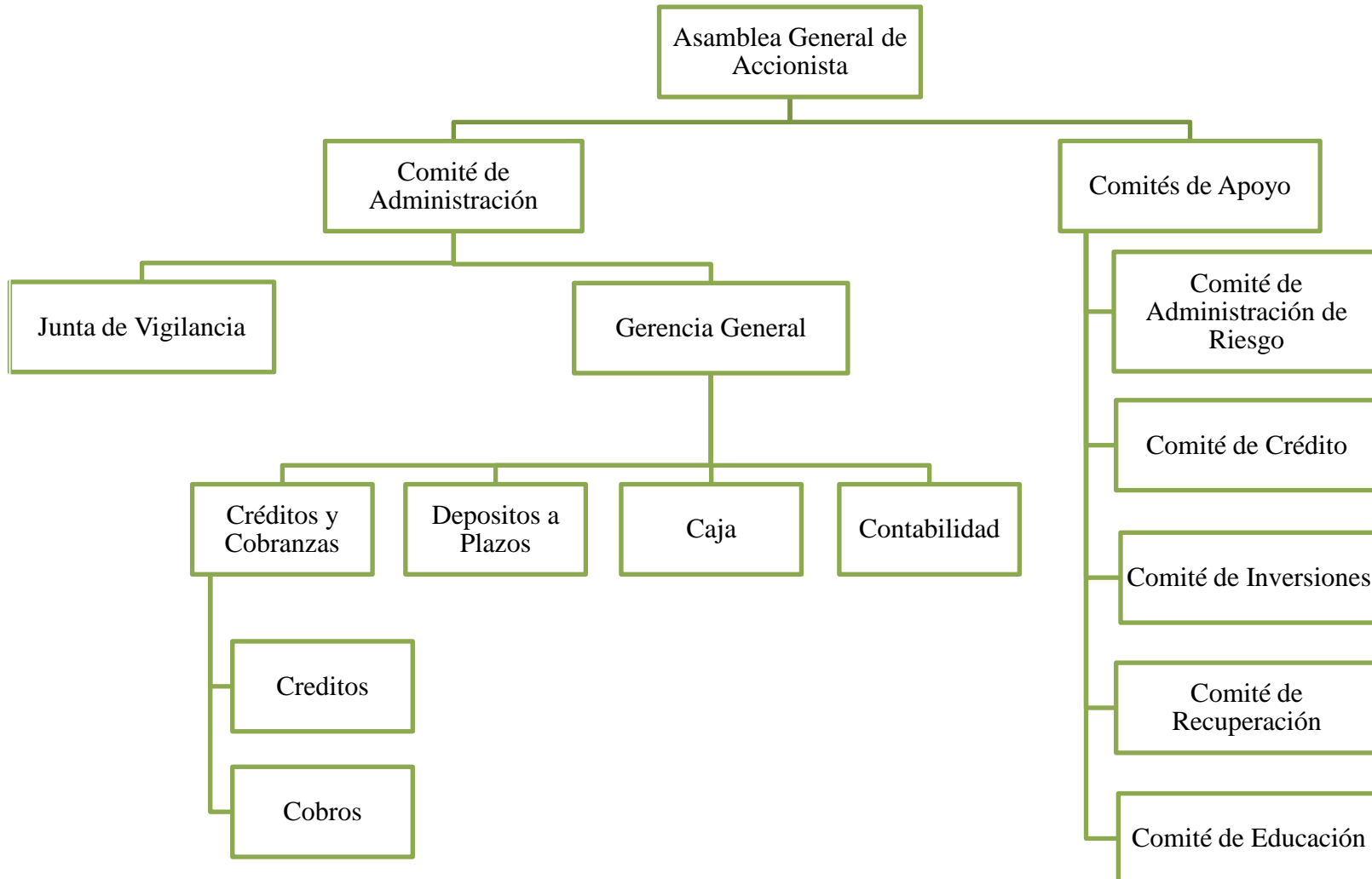
- Responsabilidad: todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre con el trabajo que les corresponde. Se debe cumplir cada responsabilidad que se les asigne.
- Compañerismo: fomentar los principios de ayuda mutua y cooperación entre los asociados.
- Respeto: para que exista una excelente comunicación y transparencia en las operaciones es necesario que se respeten las normas, políticas y procedimientos asignados para cada área de la Cooperativa.
- Compromiso con el Cliente: para que la Cooperativa crezca se debe tener una excelente atención al cliente o nuevo asociado, brindar una adecuada información acerca de la Cooperativa.
- Honestidad: manejar con honradez y transparencia todas las actividades de la Cooperativa para garantizar la confianza de los asociados.
- Confidencialidad: manejar con honradez y transparencia todas las actividades de la Cooperativa genera confianza y confiabilidad de que la información proporcionada no será divulgada.
- Código de Ética: son reglas con que se rigen los asociados y personal administrativo. **(ANEXO 1-CODIGO DE ETICA)**

5.2.1.3. Estructura Organizativa

El éxito de la cooperativa depende de su estructura organizativa, de la habilidad de proporcionar el flujo de información para administrar sus actividades.

Organigrama Estructural

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.



Elaborado por equipo de Trabajo.

5.2.1.4. Compromiso Institucional

El compromiso Institucional para La Asociación Cooperativa es de suma importancia en el cumplimiento de las obligaciones que adquiere con las partes internas y externas de la organización, en la actualidad las Cooperativas deben poseer un grado de competencia, capacidad, liderazgo en el mercado de finanzas, por eso deberá observar estricto cumplimiento de tiempos y metas para hacerle frente a sus compromisos.

Compromisos Institucionales Internos	Compromisos Institucionales Externos
<ul style="list-style-type: none">➤ Proporción de todas las herramientas para la elaboración de sus actividades.➤ Excelente ambiente laboral➤ Bonificaciones por metas u objetivos logrados.➤ Capacitaciones➤ Estructura mobiliaria adecuada para el área de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">➤ Atención a los asociados y demás clientes➤ Competencia legal➤ Cumplimiento con las leyes y regulaciones➤ Ofrecimientos de créditos a posibles asociados.➤ Ser la única cooperativa en el sector.

Además todo el personal administrativo debe poseer un nivel de competencias que le permita desarrollar con eficiencia y eficacia, sus actividades y atribuciones descritas en el manual de funciones; de igual manera la Asamblea de accionista y gerencia deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia ajustado a sus responsabilidades que les permita comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados.

La gerencia debe hacer comprender, a todo el personal, que las responsabilidades del Control Interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol

importante dentro de la Cooperativa y cada rol está relacionado con los demás. El Gerente debe preocuparse porque su personal disponga continuamente de las capacitaciones y adiestramiento para contribuir al desempeño eficaz y eficiente de las funciones que el puesto de trabajo exige y mantenga el nivel de aptitud idónea para el puesto. **(ANEXO 2-MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES)**

5.2.1.5. Políticas y Procedimientos

El Manual de Políticas y Procedimientos propuesto para La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., compila los diferentes procedimientos necesarios para completar las diferentes tareas que se realizan dentro de la Cooperativa, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática. Dichas políticas y procedimientos aprobados deben contar con medidas correctivas capaces de dar respuesta a las desviaciones que puedan existir en su aplicación. De igual debe presentar una manera fácil para que los empleados puedan realizar sus actividades de forma segura y fiable. **(ANEXO 3-MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS)**

SEGUNDO COMPONENTE

5.2.2. Establecimiento de Objetivos

Son los objetivos que La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., quiere alcanzar, dentro del contexto de su misión y visión ya sea a corto o largo plazo, dichos objetivos están orientados en lograr la eficiencia y efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes.

Para el establecimiento de objetivos se deberá tomar en cuenta que existen diversos tipos de objetivos entre ellos tenemos:

- **Objetivos estratégicos:** están relacionados con las metas de alto nivel; así mismo están alineados y dan apoyo a la misión de la Cooperativa. La gerencia debe determinar los objetivos estratégicos y, con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes y deben adoptar las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económicamente posible. Al establecer los objetivos estratégicos se debe tomar en cuenta los riesgos que estos pueden transferir a la Cooperativa, así tomar las medidas necesarias y verificar si estos riesgos no son perjudiciales para la Cooperativa.
- **Objetivos Operacionales:** relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la Cooperativa lo cual incluye su rendimiento y rentabilidad.
- **Objetivos de Información:** se relaciona con la confiabilidad y efectividad de la estructura de líneas de información.
- **Objetivos de Cumplimiento:** se relaciona con el apego de la Cooperativa a las leyes y regulaciones.
- **Tolerancia al Riesgo:** es el nivel aceptable de desviación en relación con los logros de los objetivos. La Asamblea General de Asociados fijará los niveles de riesgo a aceptar en la consecución de sus objetivos, operando dentro de la capacidad de tolerancia al riesgo proporcionando a la administración (Gerencia) una mayor confianza en que la Cooperativa permanezca dentro de su riesgo aceptado.

5.2.2.1. Objetivos de la Asociación Cooperativa

- a) Posicionarse del mercado potencial de forma objetiva y oportuna así como prever los beneficios y garantizar la estabilidad económica y financiera de los socios y asociados.

El objetivo principal de La Cooperativa es lograr el liderazgo en el mercado cooperativo en el área local y lograr la expansión a nivel nacional, ofreciendo servicios financieros con la mejor tasa de interés y de mejor calidad, garantizando a sus asociados y futuros asociados una excelente estabilidad económica y financiera. Además de la mejora continua en la atención y asesoría personalizada a los asociados.

- b) Incremento en sus asociados.

Para lograr el incremento de asociados nuevos, se debe permitir canalizar los servicios hasta el cliente mediante la planeación y ejecución de conceptos, precios, promociones y distribución de ideas, bienes, servicios para crear un intercambio que satisfaga necesidades de los posibles nuevos asociados y los objetivos de la organización. Identifica el mercado meta y busca los medios para promocionar y divulgar los servicios de la cooperativa.

Estrategias:

- Dar publicidad por los medios de comunicación más conocidos de Yucuaiquín así como a nivel departamental.
- Visitar personalmente a posibles asociados, ofreciéndoles nuestros servicios de manera eficiente en beneficio de sus intereses de manera honesta y transparente.
- Tener las mejores tasas de interés.
- Buscar expansión a nivel nacional.

c) Alcanzar un alto grado de eficiencia administrativa.

La Asociación Cooperativa proyecta contar con el mejor personal en cada una de sus áreas de trabajo, maximizando así sus objetivos, mediante la capacitación continua de todo su personal, generando así un mejor ambiente laboral y estable. Se considera área estratégica porque permite el desempeño eficiente y efectivo del recurso humano de la Cooperativa, en el cual se busca contar con personal capaz, responsable y adecuado a los puestos, la motivación, capacitación y evaluación del personal; y el establecimiento de un ambiente laboral agradable para el desarrollo de las actividades.

d) Estabilidad Financiera de la Cooperativa

Mediante este objetivo se busca el óptimo control, manejo de recursos económicos y financieros de la cooperativa. Esto incluye la obtención de recursos financieros internos y externos, necesarios para alcanzar los objetivos y metas empresariales y al mismo tiempo velar por que los recursos externos requeridos por la Cooperativa sean adquiridos a plazos e intereses favorables. La mejor forma es incrementar el capital de la Asociación Cooperativa a través de alianzas estratégicas con otras cooperativas o sectores financieros.

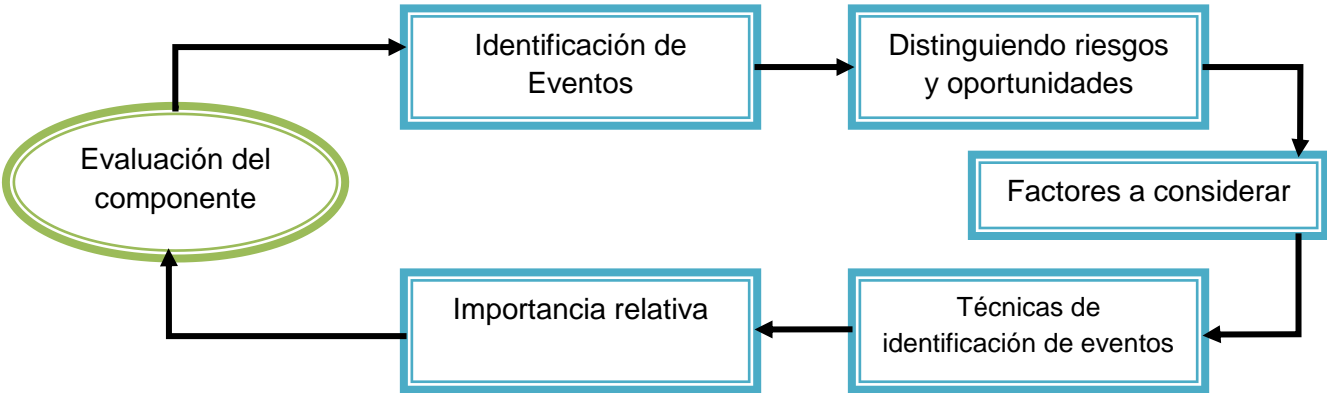
TERCER COMPONENTE

5.2.3. Identificación de Eventos

Es identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que pueden afectar o beneficiar los objetivos que se ha trazado la Asociación Cooperativa, ya sea a corto o largo plazo. Dichos eventos deben ser identificados por la Dirección en este caso por la gerencia, considerando los factores internos y externos, diferenciándolos entre riesgos y oportunidades.

Tomando en cuenta que el riesgo representa un impacto negativo y es por ellos que requiere de una evaluación y una respuesta por parte de la gerencia; y las oportunidades deben ser canalizadas hacia las estrategias de la administración o hacia el establecimiento de objetivos. Estos eventos deben ser identificados por un comité de riesgo, por un auditor, quien será el responsable de identificar y definir los posibles riesgos de mayor importancia por los que pueda atravesar la Cooperativa.

COMO IDENTIFICAR EVENTOS:



Eventos (matriz de riesgo)		
Servicios	Oportunidad	Riesgos
Créditos	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos clientes Incremento en los ingresos Alianzas estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos crediticio Tasas de interés altas Riesgo de mercado
Cuenta de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Incremento de Capita 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de un manual de apertura de cuenta Falta de interés de la población
Depósitos a plazos	<ul style="list-style-type: none"> Clientes satisfechos Incremento de capital 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de liquidez Riesgo de inflación
Cobros	<ul style="list-style-type: none"> Buen sistema de cobros Facilidad en tramites al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes moratorios Falta de un manual de recuperación de mora Falta de un comité de mora
Caja	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Imagen de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de Liquidez Prestigio de la Cooperativa
Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento económico 	<ul style="list-style-type: none"> Desastres naturales

	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión a nivel nacional • Ser líder en el mercado local 	<ul style="list-style-type: none"> • Fraude interno • Desastres causado por el Hombre.
--	---	--

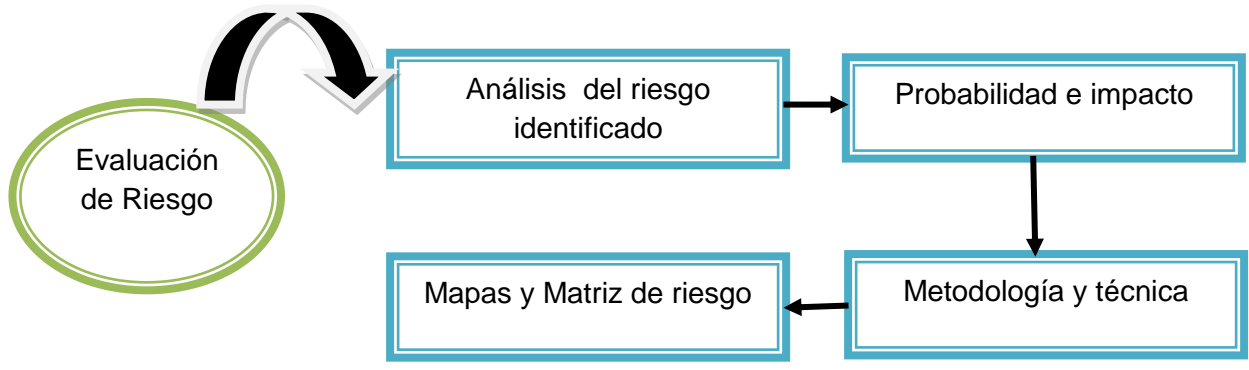
Al evaluar los eventos encontramos que dentro de la Cooperativa existe la probabilidad de ocurrencia de acontecimientos capaces de afectar el logro de objetivos. Dichos eventos fueron identificados por un análisis de la Cooperativa con la ayuda de la Administración a través de la gerencia, tomando en cuenta que el riesgo representa un impacto negativo y es por ello que requiere de una evaluación y una respuesta por parte de la Gerencia.

CUARTO COMPONENTE

5.2.4. Valoración del riesgo

Consiste en realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos trazados por La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., así como sus operaciones contables y fuentes de financiamiento. La Cooperativa debe establecer e implementar un Sistema de Gestión de Riesgos, para mantener una constante revisión de sus procesos con el fin de detectar, identificar y minimizar el impacto de los riesgos, que pueden afectarle en el cumplimiento de sus objetivos y generarle pérdidas económicas.

FORMAR DE EVALUAR EL RIESGO:



5.2.4.1. Análisis del riesgo identificado

En la Cooperativa es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la Asociación como de las actividades relevantes obteniendo con ellos una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento y los mecanismos necesarios para manejar dichos riesgos. Entre los riesgos de de la Cooperativa podemos mencionar:

a) Riesgo de Crédito

La posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas e indirectas que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. La Cooperativa debe contar con metodologías que les permita evaluar el riesgo de crédito de sus posiciones frente a cada prestatario o contraparte, así como el riesgo de crédito de cada cartera.

b) Riesgo de Liquidez

Se refiere la eventualidad de escasez de fondos por parte de la cooperativa, para cumplir sus obligaciones con sus acreedores, asociados, además reducción de la capacidad de cobertura de las obligaciones contraídas y de la capacidad de colocación de recursos en operaciones de créditos. La liquidez es fundamental para la continua viabilidad de cualquier organización bancaria.

c) Riesgo Operativo

El riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, estos riesgos operativos pueden ser: falta de manuales de políticas y procedimientos, falta de un sistema de desastres naturales ya sean naturales o causado por el hombre.

d) **Riesgo de Mercado**

Incertidumbre acerca de los rendimientos futuros de una inversión como resultado de movimientos adversos en las condiciones de los mercados financieros. Los riesgos asociados son: de tasa de interés y de tipo de cambio.

e) **Riesgo de inflación:**

Es la posibilidad de que los aumentos en el costo de vida reduzcan o eliminen los rendimientos de una inversión en particular.

<i>Análisis del Riesgo (valoración de riesgo)</i>	
Riesgos	Concepto
• Riesgo crediticio	La posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario.
➤ Tasas de interés altas	Aumento en las tasas de interés de los créditos adquiridos.
➤ Riesgo de liquidez	Incapacidad para cubrir deudas, y otros servicios de caja.
➤ Riesgo de mercado	La posibilidad de que los precios declinen por cortos o incluso largos períodos.
➤ Riesgo de Inflación	Pérdida del poder adquisitivo de los asociados.
➤ Falta de manuales	No facilita la comprensión de los objetivos, políticas de la Cooperativa.
➤ Clientes moratorios	Pérdida del capital de la Asociación.
➤ Falta de comité de mora	Incapacidad para responder cuando existan clientes moratorios.
➤ Desastres naturales	Pérdida de los muebles, inventario, local de la Asociación Cooperativa.
➤ Desastres causado por el hombre	Perdida cuantitativa de la Cooperativa
➤ Prestigio de la Cooperativa	Desprestigio por mala atención a usuarios.
➤ Falta de interés de ahorro de la población	Poco interés de la población para ahorrar y abrir una cuenta de ahorro.

5.2.4.2. Probabilidad e impacto.

La Gerencia General deberá determinar los riesgos a partir de dos perspectivas: Probabilidad e impacto.

En la determinación del impacto, la Gerencia General utiliza normalmente una medida igual, o congruente según lo utilizado para el establecimiento de los objetivos. Se deberá estimar la frecuencia en el tiempo usado para determinar riesgos y deber ser constante con el tiempo de la estrategia y de los objetivos y se deberá tomar como base para experiencias pasadas o acontecimientos de la vida cotidiana.

5.2.4.3. Metodología y Técnicas

La Gerencia General deberá evaluar los riesgos con una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas, las técnicas cualitativas deben usarse cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles. La técnica cuantitativa técnicamente aporta más precisión y se usan en actividades más complejas para complementar las técnicas cualitativas.

Aplicación de Técnicas

- **Técnicas Cualitativas**, para evaluar Impacto Vs Probabilidad
- **Técnicas Semi-cuantitativas**, para hacer análisis cuantitativos asignando valores monetarios al riesgo.

Técnicas Cuantitativas

- **Técnicas Probabilísticas:** Valor en riesgo, Flujo de Caja en Riesgo, Beneficio en Riesgo, Distribución de Pérdidas.
- **Técnicas no Probabilísticas:** Análisis de sensibilidad, análisis de escenarios.

5.2.4.4. Mapas y Matriz de riesgo

Mapas de Riesgo

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante el cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a irregularidades, algunas veces a errores no intencionales y definitivamente a hechos fraudulentos y de corrupción. Con los mapas de riesgos se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños. También, el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos. Identificando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente, es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de los posibles riesgos.

<u>Mapa de Riesgos</u>	
Riesgos	Consecuencias
<i>Riesgo crediticio</i>	Falta un plan para mitigar el riesgo de crédito
<i>Tasas altas</i>	Tasas altas debido al deterioro de la economía mundial
<i>Riesgo de liquidez</i>	Insolvencia económica debido a información inoportuna
<i>Riesgo de inflación</i>	Aumento constante en los impuestos, y el precio de los bienes
<i>Falta de manual</i>	Falta de manuales de apertura de cuenta y de cliente morosos
<i>Clientes morosos</i>	Falta de un plan para responder ante clientes morosos
<i>Comité de riesgo</i>	Falta de un comité que evalúe y administre los riesgos de crédito
<i>Desastres</i>	Terremotos, inundaciones, huracanes.
<i>Desastres</i>	Incendios causa pérdida de inventarios
<i>Imagen</i>	Si hay mala atención al usuarios/ asociados da como consecuencia mala imagen a la Cooperativa
<i>Ahorro</i>	La población en general no tiene el hábito del ahorro por lo que genera menos inversión en la Cooperativa

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

Servicios	Factores de Riesgo	Riesgo de Crédito	Riesgo de Liquidez	Riesgo Operativo	Riesgo de Mercado	Riesgo de Inflación	Clasificación global del riesgo
Créditos	Falta de un plan de créditos						
	Tasas de interés altas						
	Insolvencia económica						
	Cambios constantes en el dólar						
Cuenta de Ahorro	Falta de un manual de apertura						
	Desinterés de la población						
Depósitos a plazo	Incapacidad para cubrir deudas						
	Pérdida del poder adquisitivo						
Cobros	Falta de un plan de mora						
	Falta de un comité de mora						
	Falta de un análisis de riesgos						
Caja	Poco efectivo en caja						
	Prestigio de la Cooperativa						
Cooperativa	Desastres naturales						
	Desastres causados por el hombre						
	Fraude Interno						

Ponderación de riesgo: A= Alto; M= Medio; B= Bajo

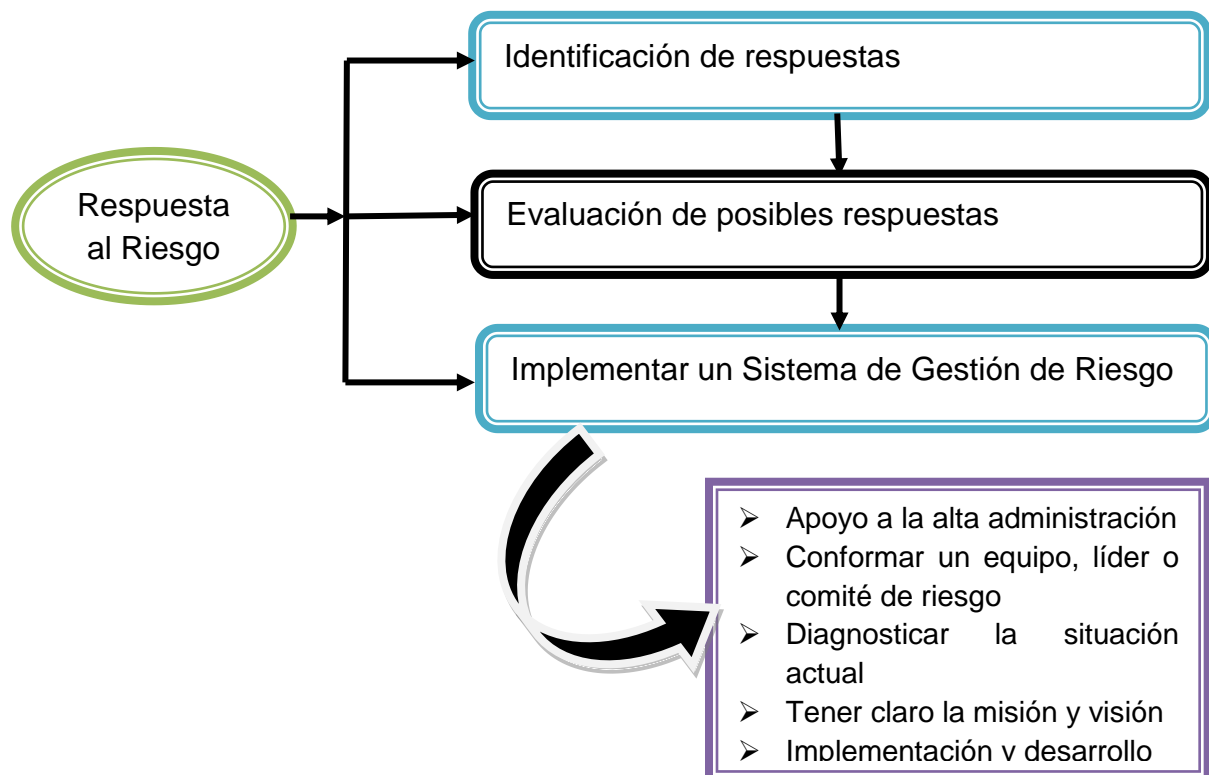
QUINTO COMPONENTE

5.2.5. Respuesta al riesgo

La gerencia de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., deberá desarrollar acciones que le ayuden a encontrar posibles respuestas, para cada riesgo identificado la gerencia se ve obligada a generar potenciales respuestas incluyendo en estas la decisión en cuanto a: aceptar, compartir, mitigar, reducir y evitar los riesgos resultantes de las operaciones.

Una vez identificado el riesgo la gerencia decide cómo responder ante ellos, determinando los costos y beneficios de las respuestas al riesgo que permitan ubicarlos dentro de los niveles de tolerancia deseados y a la vez identificar las nuevas oportunidades del negocio para la Cooperativa.

Forma de dar respuesta a los riesgos:



5.2.5.1. Identificación de respuestas

La Gerencia General de la Cooperativa deberá definir la manera en que responderá a los riesgos identificados, las respuestas deberán ser evaluadas con el objeto de obtener un riesgo alineado con el nivel de tolerancia definido, el análisis debe de estar enfocado a las siguientes categorías de respuesta: Evitarlo, Reducirlo, Compartirlo, Aceptarlo.

Después de identificar, analizar y cuantificar los riesgos, la Asamblea General de Asociados y demás Jefaturas, deberán definir los objetivos específicos de control y las actividades asociadas para prevenir, eliminar o minimizar los efectos de los riesgos identificados.

La Gerencia General deberá analizar la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo, decidiendo qué acciones se deberán tomar para minimizar el nivel del riesgo que puede generar la falta de sistemas de información, así como también la disponibilidad del recurso humano para dotar a las diferentes áreas de la Cooperativa sobre la calificación y cuantificación del personal. Los Jefes de Departamentos deberán establecer procedimientos para dar seguimiento a las acciones utilizadas en la administración de los riesgos detectados, con el propósito de poder medir la efectividad de las mismas

5.2.5.2. Evaluación de Posibles Respuestas

La Gerencia General después de haber identificado las posibles respuestas, deberá analizarla en base al impacto, probabilidad de ocurrencia y los costos versus los beneficios que se obtendrá con la implementación de la respuesta seleccionada. La Gerencia General deberá considerar los costos de diseñar e implementar una respuesta, así como los costos de mantenerla, de igual manera

los riesgos adicionales que pueden resultar de una respuesta, así como también las posibles oportunidades. Los costos y los beneficios de la implementación de las respuestas al riesgo pueden ser medidos cualitativa o cuantitativamente, típicamente la unidad de medición es consistente con la utilizada en el establecimiento de los objetivos y tolerancia al riesgo.

Posibles respuestas

<p>Evitar el riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir o mantener un nivel aceptable de créditos. 	<p>Compartir el riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear estrategias y mecanismos para enfrentar el riesgo
<p>Aceptar el riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto-asegurarse contra las posibles pérdidas 	<p>Mitigar el riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el Sistema de Control Interno.

Evaluar los costos versus beneficios de las respuestas

- Los costos de diseñar e implementación una respuesta deben ser considerados, así como los costos de mantenerla.
- Los costos y los beneficios de la implantación de las respuestas al riesgo pueden ser medidos cualitativamente o cuantitativamente.
- La gerencia debe considerar los riesgos adicionales que pueden resultar de una respuesta, así como también las posibles oportunidades.

5.2.5.3. Fases en la Implementación de un Sistema de Gestión de Riesgo

a) Apoyo de la Alta Administración

El compromiso a nivel de la Alta Administración de la Cooperativa, es importante para la coordinación de todas las áreas involucradas en el proceso, la

comunicación al resto de la organización y el proveer de todos los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

b) Conformación de un Equipo, Líder, comité de riesgo

Establecimiento de un Equipo, Líder, comité de riesgo con representación de las diferentes áreas y funciones “claves” de la Cooperativa, con conocimiento de la Planificación Estratégica, la Misión y Visión del mismo (Comité de Gestión de Riesgos).

c) Diagnóstico de la Situación Actual de la Cooperativa

Incluye la evaluación del proceso de identificación, medición, impacto y seguimiento de los riesgos. Es el equipo, Líder o el comité el encargado de identificar las políticas, procesos, prácticas y herramientas que se utilizan para la Administración de los Riesgos.

d) Tener claro la Misión y Visión

Comprende la identificación de la forma cómo la cooperativa enfoca sus esfuerzos de gestión, para el logro de los objetivos estratégicos, objetivos relacionados, en cumplimiento de la Misión y Visión definida.

e) Implementación y Desarrollo

Comprende la actualización y optimización del plan propuesto, definiendo las actividades y responsables en cada una de las áreas, adaptadas al modelo de organización, a sus políticas, procesos, metodologías, herramientas y tecnología utilizada.

f) Seguimiento

La alta dirección, debe establecer un Plan de Seguimiento, a efecto de realizar la revisión continua y el refuerzo de aquellas áreas que presenten desviaciones.

Respuesta al Riesgo

Riesgo Identificado	Posibles respuestas
Falta de un plan de crédito	Elaborar un plan que prevenga el riesgo crediticio, como crear un manual de políticas y procedimientos para cada operación.
Tasas de interés altas	Consultar a las Instituciones o INSAFOCOOP un solo nivel de tasas de interés, que no sean fluctuantes constantemente.
Insolvencia económica	Crear un plan de prevención en caso se agote el efectivo en caja. Adquirir un préstamo a otras instituciones bancarias para solventar los gastos de la Cooperativa.
Cambios constantes en el dólar	Tener un plan cuando el dólar este en contantes cambios contra el euro, y estar informado sobre dicho mercado.
Falta de un manual de apertura	Crear un manual de procedimientos y políticas para la apertura de nuevos asociados.
Desinterés de la población	Incentivar a la población por medios de comunicación sobre los benéficos que trae crear una cuenta de ahorro, crear promociones especiales para cada rubro de la población.
Incapacidad para cubrir deudas	Crear un plan de prevención, en caso de que la Cooperativa no pueda cubrir con sus deudas. Invertir en otros instrumentos financieros, expandir la Cooperativa, desarrollar mejores estrategias de mercado, plantear nuevas metas u objetivos.
Falta de un plan de mora	Crear un plan o estrategias cuando un asociado se retrase o no cumpla con sus pagos. Tener un sistema computarizado de los asociados y verificar periódicamente sus transacciones y ordenarlos de clientes morosos a clientes en categoría A
Falta de un comité de mora	Crear un comité de administración de riesgo, o un equipo de prevención de riesgo o un líder de riesgo (Agente de riesgo) que monitoree, analice y supervise los riesgos de la cooperativa y así brinde soluciones.
Poco efectivo en caja	Crear un plan estratégico o tener respaldo de efectivo, cuando este se agote. Crear matrices de control de

	efectivo.
Prestigio de la Cooperativa	El personal debe vestir adecuadamente y dar una buena atención a los asociados y posibles asociados y generar un ambiente laboral adecuado.
Desastres naturales	Crear un plan de prevención de riesgo, contratar una póliza de seguro contra estos desastres.
Desastres causado por el hombre	Crean un plan de prevención de riesgo, contratar un seguro contra incendios, y prevención de muebles de la Cooperativa
Fraude Interno	Que la junta de accionista contrate una revisión a través de una Auditoría Externa. Contratación de un contador de planta.
Control Interno	Que la Asociación Cooperativa diseñe e Implemente un Sistema de Control Interno con Base COSO, para mejorar su sistema contable y financiero.

SEXTO COMPONENTE

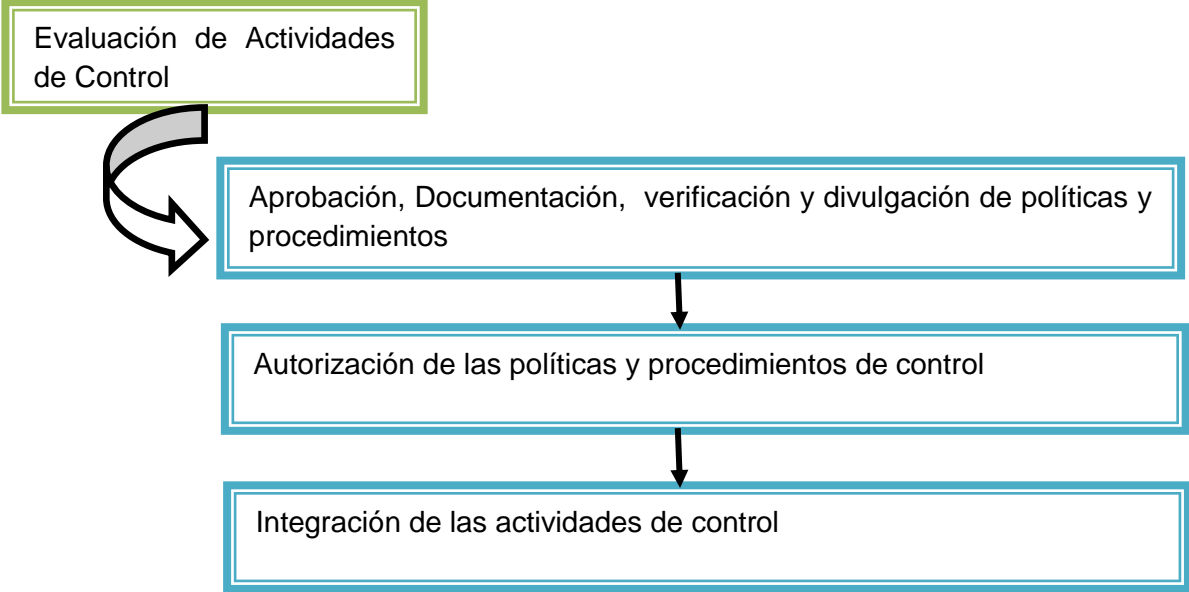
5.2.6. Actividad de Control

Consiste en desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas para identificar que se están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos resultantes de las operaciones.

Las actividades de control se ejecutaran en todos los niveles de la Cooperativa y en cada una de las etapas de la gestión operativa, los cuales estarán regidos por manuales de funciones y procedimientos y por todas las normas aplicables. Será responsabilidad del gerente velar por la mejora continua de los procesos y actualizaciones de los mismos que se desarrollan en la Cooperativa y será obligación de todas las dependencias informar al jefe inmediato superior, cualquier deficiencia, inconsistencia o falla de los sistemas de información, con el fin de

actualizar los manuales de funciones y procedimientos u otro reglamento que considera la Cooperativa para aplicar las acciones correspondientes.

Esquema de creación de políticas y procedimiento de control.



Políticas y Procedimientos

Las Políticas y Procedimientos estarán diseñadas en función de minimizar los riesgos y mejorar la eficiencia en las operaciones. La Gerencia General, deberá diseñar un manual de puestos funciones y responsabilidades para que cada empleado tenga pleno conocimiento de su trabajo (**ANEXO 2-MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**); de igual manera deberá separar las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos. Es decir deben ser asignadas a personas diferentes.

Para la creación de políticas y procedimientos es necesario evaluar la situación actual de la Asociación Cooperativa a través de un Cuestionario de Control Interno en base a los componentes de dicho control.

5.2.6.1. Aprobación, Documentación, verificación y divulgación de políticas y procedimientos.

Las actividades de control se ejecutaran en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión operativa, los cuales estarán regidos por manuales de funciones y procedimientos y por todas las normas aplicables a cada operación que se realizan en la empresa como en todos los servicios que se ofrecen y es responsabilidad de aprobación de políticas y procedimientos la junta de Socios, de tener documentado y verificado al gerente general, así como de la divulgación a todas las áreas de la Cooperativa. Y el resto de los integrantes como personal administrativo de cumplir dicho manual o sistema de control.

5.2.6.2. Autorización de las políticas y procedimientos

El Gerencia General, emitirá por escrito y autorizará las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno; asimismo, las modificaciones y/o actualizaciones que sean necesarias. Será responsabilidad de todos los Jefes la divulgación interna y el cumplimiento de los manuales de funciones y procedimientos, cada vez que éstos sufran modificaciones o actualizaciones, a fin de que se garantice el óptimo funcionamiento de los mismos.

5.2.6.3. Integración de Actividades de Control.

Todos los procesos de la Cooperativa, deben integrar sus propias actividades de Control Interno que mejor se adapten a su área organizativa, que permitan una administración eficaz y eficiente de los riesgos y gestión, que cooperen al logro de los objetivos y metas.

ACTIVIDADES DE CONTROL (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

Servicios	Factores de Riesgo	Frecuencia	Impacto	Actividades de Control (Políticas y procedimiento)
Créditos	Falta de un plan de créditos			
	Tasas de interés altas			
	Insolvencia económica			
	Cambios constantes en el dólar			
Cuenta de Ahorro	Falta de un manual de apertura			
	Desinterés de la población			
Depósitos a plazo	Incapacidad para cubrir deudas			
	Pérdida del poder adquisitivo			
Cobros	Falta de un plan de mora			
	Falta de un comité de mora			
	Falta de un análisis de riesgos			
Caja	Poco efectivo en caja			
	Prestigió de la Cooperativa			
Cooperativa	Desastres naturales			
	Desastres causado por el hombre			
	Fraude Interno			

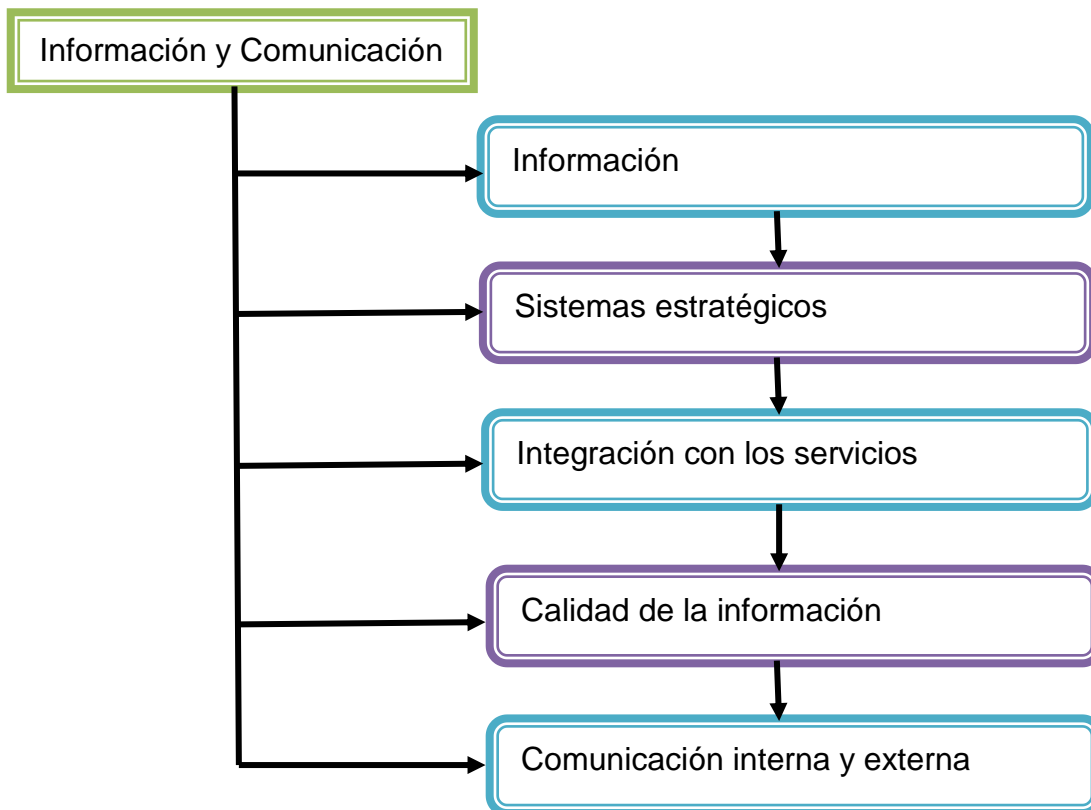
Frecuencia: 1=Bajo, 2=Moderado, 3=Alto Impacto: 1=Bajo, 2=Moderado, 3=Alto

SÉPTIMO COMPONENTE

5.2.7. Información y Comunicación

Consiste en buscar diferentes medios de comunicación tanto internos como externos que sean eficaces para transmitir a las personas involucradas en las operaciones de La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., información que les permita llevar a cabo sus responsabilidades.

Para poder controlar una Cooperativa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna, generada internamente así como aquella que se refiere a eventos en el exterior. Dicha información debe ser comunicada a través de adecuados canales a todos los niveles de comunicación para que el personal conozca sus responsabilidades, lo cual es indispensable para asociados así como los hechos críticos para el personal administrativo.



5.2.7.1. Información

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones

5.2.7.2. Sistemas estratégicos

Son sistemas de información que a menudo son parte integral de las actividades de la Cooperativa, los cuales son diseñados para llevar a cabo las iniciativas estratégicas y también es información necesaria para la toma de decisiones. La información que existe entre asociados y los gerentes se da desde el momento, desde que el gerente elabora el informe del asociado.

5.2.7.3. Integración con los servicios

Esta integración se refiere a que los sistemas deben de ayudar a controlar el proceso de las actividades del negocio, registrándolas en un tiempo real o un corto plazo. El suministro de la información de la gerencia que conforma el equipo de trabajo, debe ser con tiempo suficiente y bien detallado para que estos puedan cumplir con sus responsabilidades de una manera efectiva y eficiente para que sea proporcionada a los asociados.

5.2.7.4. Calidad de la información

La información generada por los sistemas debe de ser de calidad, ya que esta puede afectar a la gerencia para la toma de decisiones apropiadas para la administración y control de las actividades de la Cooperativa. En la prestación de un servicio esta información debe ser precisa, disponible cuando se requiera teniendo la información actualizada, correcta; ya que por esta se puede proporcionar al futuro asociado una mejor visión de la cooperativa.

5.2.7.5. Comunicación interna y externa

La comunicación es inherente en el proceso de la información la cual debe ser amplia respecto a las responsabilidades que cada uno de los empleados tiene, este debe de ser efectiva para el logro de los objetivos establecidos. La comunicación debe ser interna y externa, la primera nos ayuda para un mejor control de las actividades que son asignadas a los empleados la cual debe ser recibida por parte del socio para un efectivo control interno. La segunda está dada por los futuros asociados, de entrada altamente significativos de las operaciones que este lleva a cabo con la Cooperativa facilitando la orientación al desarrollo de las actividades de los empleados.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA

CANALES DE COMUNICACIÓN

Reuniones Semanales:

Ayuda a fomentar una comunicación abierta de todos los niveles jerárquicos:

- Divulgar información que sea de interés para el logro de los objetivos.
- Realizar reuniones por lo menos una vez al mes.
- Las decisiones que afecten directamente al personal de la Cooperativa deben ser comunicadas.
- Se deberá comunicar el logro de los objetivos alcanzados.

Correo Electrónico:

A través del correo electrónico se puede hacer una comunicación efectiva por medio de correos de interés para todos los empleados.

- Realizar una agenda diaria de los asuntos que se quieren informar y comunicarlo a través de correo electrónico a todos sus empleados.
- Comunicar a los asociados nuevos de los beneficios y ofertas

- Establecer comunicación con proveedores por correo electrónico de programaciones de pedidos y pagos.
- Se usa como almacenamiento de datos y facilita los flujos de información.

Boletines:

Ayudan a comunicar información de mucha importancia y facilita que esta se pueda extender.

- La información puede ser conocida de forma individual por los empleados.
- Se puede comunicar información de corto y largo plazo.

Carteleras:

La comunicación a través de una cartelera resulta muy útil y disminuye la pérdida de tiempo.

- Sirve para transmitir información corta.
- Se pueden comunicar fechas de reuniones.

OCTAVO COMPONENTE

5.2.8. Monitoreo

El componente final de COSO en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., debe buscar y asegurar que el control interno funcione adecuadamente realizando un seguimiento a evaluaciones y mejoras. El Gerente General será el encargado de monitorear toda la operatividad del control interno. Entre las actividades principales están:

- a) Actividades de monitoreo

El desarrollo de los servicios ofrecidos por la Cooperativa, es supervisada por el gerente, en esta gestión se obtiene las evidencias de que el control interno

continúe funcionando. Este contribuye a evaluar la capacidad profesional y el comportamiento de los empleados al desarrollar las actividades.

b) Alcance y frecuencia

Los evaluados identifican las metodologías y herramientas necesarias para apoyar el proceso de evaluación. Los factores de selección de dichas metodologías y herramientas de evaluación son los de su facilidad de uso por parte del personal asignado.

c) Proceso de evaluación

Proporciona información valiosa sobre la efectividad de los sistemas de control. Desde luego, la ventaja de este enfoque es que tales evaluaciones tiene carácter independiente, que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los controles.

d) Documentación

La documentación contribuye la base para el desarrollo de procesos de revisión que incluyan pruebas para determinar si los procesos, juntos con las políticas y procedimientos se hayan establecido adecuadamente y que responden a los riesgos.

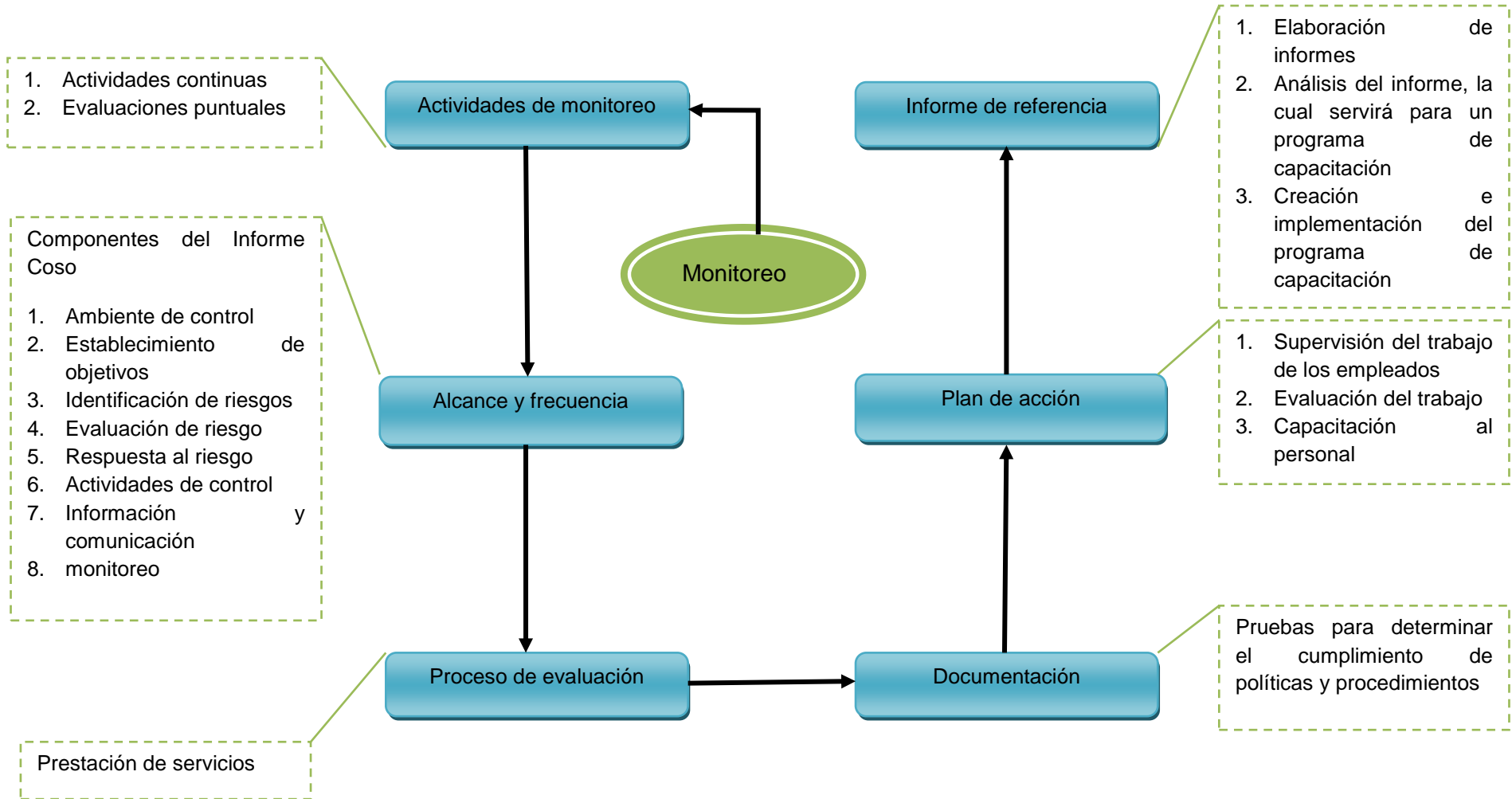
e) Plan de acción

El gerente dirige las evaluaciones del sistema de control interno para considera los aspectos sugeridos desde donde inicia y que se debe hacer, para esto se consideran lo siguiente: Análisis de trabajo de acción, monitoreo del progreso y la revisión de las actividades, identifican actividades que proporcionen tranquilidad

f) Evaluaciones separadas

Auditorías por INSAFOCOOP: Es el examen de cumplimiento de las disposiciones legales que rigen a la Cooperativa, toda actividad relacionada con las necesidades del Movimiento Cooperativo Salvadoreño.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE



5.2.9. COMUNICACIÓN E INFORME FINAL

La comunicación de resultados deberá ir dirigido a la Asamblea General de Accionista o Comité de Administración quienes son los responsables de decidir las acciones a ser tomadas en respuesta a las observaciones presentadas por el Gerente General al evaluar el Sistema de Control Interno.

Dichas observaciones serán presentadas en un informe que contenga:

- A. La evaluación y aseguramiento de que todos los puntos clave hayan sido cubiertos.
- B. Preparar un informe cubriendo detalladamente cada uno de los componentes evaluados.
- C. Debe discutir su revisión y conclusión con la Junta de Accionista o Junta de Administración.
- D. Incluir propuestas para los componentes que necesitan ser corregidos de acuerdo con el resultado de su evaluación.

La naturaleza, oportunidad y extensión del seguimiento podrá ser determinado por el encargado de la evaluación del control interno considerando los siguientes factores:

- Significado del hallazgo
- El grado de esfuerzo y costo necesario para corregir la condición reportada.
- El riesgo de que la acción correctiva falle
- La complejidad de la acción correctiva
- El periodo de tiempo involucrado
- Después de discutir las observaciones presentadas por el encargado de la evaluación, la Asamblea General de Accionista evalúan las respuestas dentro de un periodo razonable de tiempo.

5.2.9.1. Informe

Es el documento donde se concluye la evaluación del control interno; el gerente general o el encargado al finalizar su evaluación basada en las conclusiones y opiniones que se haya formado de cada uno de los aspectos significativos de la firma, emite un documento formal de conformidad con la normativa técnica.

El propósito de este informe es presentar el resultado de la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno, por los miembros de la Asociación Cooperativa en la prestación de sus servicios.

El informe debe contener tres elementos fundamentales tales como son:

- **Hallazgos:** es la comunicación de aspectos relacionados con el control interno observados en la evaluación del control.
- **Conclusiones:** son cada uno de las afirmaciones numeradas contenidas en el informe al finalizar la evaluación del control interno
- **Recomendaciones:** son posibles soluciones que el encargado de la evaluación proporciona para mejorar las deficiencias encontradas en la evaluación del control interno.

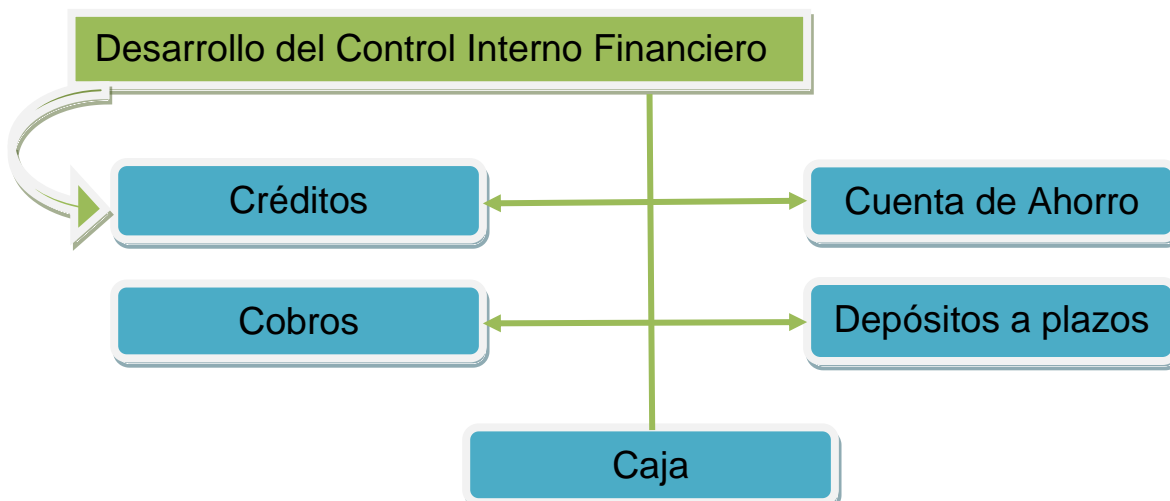
FASE III

5.3. Desarrollo del Control Interno en las diversas Operaciones que presta la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

5.3.1. Introducción.

Es la fase donde se desarrolla el Manual de Control Interno con base COSO II, aplicando políticas, formatos y procedimientos, tomando en cuenta los ocho componentes del COSO II que son aplicables a cada uno de los controles y operaciones que se desarrollan en esta fase. Se han tomado en cuenta las operaciones en las que la Asociación Cooperativa presenta dificultades y que por tanto deben mejorarse. Las áreas a las que se aplican el Control Interno con base COSO II son aquellas que representan mayores dificultades en la Asociación Cooperativa. En base a los resultados obtenidos en la investigación de campo se desarrolla el Control Interno que contribuya a mejorar las operaciones diarias de la Asociación Cooperativa. El Manual de Control Interno en base a COSO II desarrollado como propuesta para la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L. se presenta en el **(ANEXO 4-DISEÑO DE GUIA OPERATIVA DE CONTROL INTERNO)**

Esquema del Desarrollo del Control Interno Basado en COSO II



Para un mejor control y manejo de las operaciones que realiza la cooperativa, se necesita de documentos donde se describan en forma clara y ordenada cada uno de los hechos; por lo que se ha elaborado un Sistema de Control Interno, de tal forma que sirva de apoyo a la cooperativa en la ejecución y el registro de las transacciones, como también el control y custodia de sus activos. En vista de ello y a partir de la identificación de los riesgos, se han elaborado herramientas de control interno.

El manual de control interno comprende:

1. Control Interno del Efectivo
2. Control Interno de procesos de operación

En esta última nos enfocaremos más para un mejor desarrollo, lo cual contendrá:

- a) Cuenta de Ahorro
- b) Depósitos a plazo
- c) Créditos (otorgación de créditos)
- d) Cartera crediticia en mora
- e) Bienes adjudicados o recibidos en pago
- f) Caja (desembolsos por caja chica)

5.3.2. OBJETIVOS

1. Facilitar la ejecución y realización de las operaciones al personal de la cooperativa.
2. Contar con políticas de control interno uniformes para la realización de los procesos de las actividades de la cooperativa.
3. Monitorear el desarrollo del trabajo de los empleados.

4. Proporcionar a las autoridades un manual para definir responsabilidades entre los empleados y así lograr la segregación de funciones; evitando fraudes.

5.3.3. Políticas en general

Para el buen funcionamiento de una Cooperativa, los aspectos idóneos con que se debe contar son:

- Disciplina
- Equipo profesional
- Cooperación entre entidades y personal de la Cooperativa
- Cumplimiento de valores y principios Cooperativos
- Orientación hacia el asociado
- Innovación permanente
- La primacía del factor humano
- Potenciación de la imagen corporativa mediante la calidad total de sus productos
- Promoción e impulso del cambio cultural para acomodarse al nuevo entorno competitivo.

Para lograr el desarrollo y cumplimiento de las políticas se debe tomar en cuenta los siguientes factores a desarrollar.

- **Atención al asociado:** es el compromiso con el asociado. El asociado es la razón de ser, la garantía de futuro, el criterio para tomar decisiones. En conclusión es lo más importante dentro de la Cooperativa.

- **Calidad óptima:** no solo en productos y servicios, sino en todas las esferas, niveles y áreas de responsabilidad de la Cooperativa. La superación, perfección, mejora continua, contribuir a satisfacer al asociado y conceden prestigio y liderazgo.
- **Innovar en todas las áreas funcionales y a todos los niveles de responsabilidad:** el cambio permanente ante un entorno sometido a súbitas variaciones perturban la Cooperativa, lo mejor que se debe hacer el innovar con productos, en la tecnología, en la formación, en los sistemas de gestión, calidad en la prestación de servicios conducen al progreso.
- **Comportamiento ético:** es la honestidad, ejemplaridad, profesionalidad, legalidad, leal competencia, igualdad de oportunidades, responsabilidad social con el entorno, equidad, solidaridad retributiva y respecto a la dignidad y derechos de los trabajadores.
- **Contar con las personas y confiar en ellas:** en una Cooperativa lo primordial es el capital humano, por eso es la prioridad en las personas, el respeto y consideración hacia ellas, democracia interna, confianza en las personas, descentralización, gestión y comunicación directa.
- **Mejora continua que permita el liderazgo en el sector:** es la formación continua en las operaciones del negocio, con la finalidad de proporcionar información eficiente y desarrollar trabajadores profesionales que permitan hacer competencia en la Cooperativa. El objetivo primordial de nuestra actividad es la formación y entrenamiento permanentes en el puesto de trabajo o en la función asumida, que convierte al superior jerárquico en su orientador, que comparte su saber y su experiencia con sus colaboradores o demás empleados.
- **Perseguir y lograr la rentabilidad de la Cooperativa:** el compromiso con los resultados se dan por sobreentendimiento, como garantía de supervivencia, crecimiento y competitividad de la Cooperativa.

Las herramientas que se utilizarán para realizar el Control Interno son:

- **Descripción de Puesto:** son manuales que describen las funciones del puesto del empleado en todas las áreas de la Cooperativa.
- **Manuales de Procedimientos:** sirven para instruir a los miembros de la Cooperativa sobre aspectos relacionados con las funciones, atribuciones, autoridad, responsabilidad, objetivos, políticas, normas, sistemas y procedimientos.
- **Políticas:** guía de acción de la Asociación Cooperativa para cumplir con los objetivos planteados.
- **Flujograma:** representación de los pasos a seguir en un proceso
- **Cuestionario de Control Interno Específico:** consiste en un conjunto de preguntas, clasificadas por áreas de trabajo y dispuestas de tal manera que la contestación negativa determine un punto débil en el control interno.
- **Formatos:** son formatos que describen las operaciones que se realizan dentro de la Asociación Cooperativa.

Para que la Asociación Cooperativa tenga un Sistema de Control Interno que contribuya a mejorar la gestión financiera se debe tener en cuenta las diferentes áreas de trabajo:

- **Área administrativa:**

Es la responsable de administrar de manera eficiente todos los recursos de la Cooperativa con el fin de beneficiar a los asociados y colaborar con su desarrollo económico, social y cultural.

- **Área de Operaciones:**

Es en la que se realizan las operaciones diarias de la Cooperativa y que tiene que ver con la atención a los asociados y público en general. En esta área nos

enfocaremos mas, puesto que contribuyendo a mejorar las operaciones que realiza a diario la Asociación Cooperativa se mejorara la gestión financiera. Las áreas o unidades que estarán bajo el Control de la Gerencia de Operaciones o Área de Operaciones son:

- Crédito: es la Unidad encargada de brindar asesoría a los asociados en relación con los créditos para diferentes destinos (Créditos hipotecarios y Créditos Personales), así como de la promoción, análisis y colocación de dichos créditos.
- Cobros: es la Unidad encargada de dar seguimientos a la cartera de créditos, realiza la función de cobros mediante las diferentes vías: telefónica, escrita, personal y en caso extremos pasa a remitirlos a la vía judicial.
- Caja: es el área encargada del manejo de efectivo que trata directamente con el asociado y público en general, realizando operaciones de depósitos, retiros, abonos de préstamos. Para ésta área se utilizará como herramienta el cuestionario de control interno, formatos de arqueo de fondos con el fin de verificar que las transacciones que se desarrollan estén de acuerdo a lo establecido.
- Atención al cliente: es el área que atiende a los asociados y público en general, orientando de acuerdo a sus necesidades como apertura de cuenta, información de créditos, Asociación en la Cooperativa, beneficios y otros servicios.
- Depósitos a plazos: es el área encargada de brindar información acerca de los depósitos a plazos, así como de apertura de un depósito, verificar y dar seguimiento a los depósitos.
- Cuenta de ahorro: es el área que se encarga de dar información de las diversas formas que el asociado tiene para poder ahorrar, así como apertura de una cuenta nueva.

➤ **Área financiera**

Es la responsable de controlar la disponibilidad de las fianzas, estudiar las inversiones, supervisar los registros contables y proporcionar información a la Gerencia General, comprende el área contable en donde se llevan los registros de las operaciones que se realizan.

➤ **Área Educativa**

Es la encargada de realizar actividades sobre el cooperativismo, para la formación de una mentalidad orientada y abierta para los asociados y empleados, generando conciencia, responsabilidad y compromiso activo y continuo en las diversas operaciones y actividades que se realizan dentro de la Cooperativa. Podemos mencionar algunas actividades que este comité de educación puede realizar.

- Preparar informes para fortalecer la gestión de trabajo del trabajo que se realiza en la Cooperativa.
- Implementar y desarrollar programas que sirvan como instrumentos para la introducción y capacitación de sus asociados, empleados y futuros asociados para que convivan de acuerdo a los valores de cooperativismo.
- Realizar visitas domiciliarias para brindar educación cooperativa, incrementar la asociatividad, disminuir el retiro de asociados, entrega de convocatorias y promover el portafolio de los diversos servicios que ofrece la Asociación Cooperativa.
- Sugerir temas de interés educativos a la Asamblea General de Accionista para realizar capacitaciones sobre dichos temas para los asociados, personal administrativo.
- Proponer nuevas formas de planificación, nuevas estrategias de mercado a la Asamblea General d Accionista o Comité de Administración.
- Crear folletos, volantes, pancartas, afiches acerca de los valores cooperativos para incentivar dichos valores.

FASE IV

5.4. Fortalecimiento en la Gestión Financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Introducción.

En esta fase se muestran los beneficios de la aplicación del Manual de Control Interno con base COSO II, aplicado a las operaciones de la Cooperativa, como una herramienta útil y valiosa para la alta Gerencia de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

La aplicación del Sistema de Control Interno en base a COSO II contribuye a la disminución de riesgos, ya sean internos o externos; minimizando el impacto que puedan tener dichos riesgos en el logro de los objetivos de la Cooperativa. Otro beneficio es que reduce las pérdidas y aumenta la rentabilidad, genera mecanismos de control y de verificación, proporcionando información confiable y oportuna. Todo ello conlleva a la toma de buenas decisiones por parte de la Junta Administrativa de la Cooperativa.

Para que la Asociación Cooperativa tenga una excelente gestión financiera y obtenga mejores beneficios económicos es necesario:

5.4.1. Creación del comité de Control Interno

El comité de Control Interno estará integrado por cinco miembros quienes representaran las áreas claves de la Cooperativa:

- Un representante de la Asamblea General de Accionista
- Un representante de la Comité de Administración

- Gerente General
- Un representante del comité de educación
- Gerente de Operaciones (en este caso los empleados administrativos de los servicios que se ofrecen).

Para esta fase de la creación del comité se propone que el Comité de Control Interno para la mejora de la gestión financiera delegue a una persona responsable o a las que sean necesarios de acuerdo a las necesidades que se presenten en el transcurso de las operaciones, que cumpla o cumplan con un perfil adecuado, que tenga una actitud imparcial, neutral, con finalidad, con visión, con estrategias y sobre todo con orientación a agregar un valor al trabajo asignado.

Es relevante que tanto el comité como el personal delegado estén conscientes de la importancia y los beneficios que la aplicación del Sistema de Control Interno traerá a la Cooperativa, proporcionando valor agregado en cada una de las actividades que se realizan, ya que con esto lograrán la optimización de la gestión financiera. Además comunicar por medio del Comité de educación a todos los empleados de manera permanente la filosofía del cooperativismo, así como de la visión, misión, objetivos, y planes estratégicos; y dan a conocer la importancia de la aplicación que tiene un control interno como parte de las funciones de cada uno de los empleados.

5.4.2. Mejora continua

En la actualidad para que un negocio de cualquier índole económico pueda sobrevivir a los cambios económicos, políticos, sociales y competencia es necesario que día a día mejore constantemente en la prestación de sus servicios, la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., no es la excepción; además para obtener una posición competitiva en el ramo de las cooperativas necesita orientación hacia el cambio que dirigido al mejoramiento continuo irradie hacia todo el personal administrativo, requiriéndose entonces

nuevas visiones del Gerente General a quien cada día se le coloque ante el reto de mejorar la prestación de servicios. En esta nueva forma de administración de forma continua el gerente se considera como un promotor del cambio que, estableciendo una relación de beneficios mutuo con quienes esperan algo de la Cooperativa como son los empleados, asociados y demás clientes, que permita una mejora progresiva y continua de la Cooperativa.

La Cooperativa no solo debe desarrollar trabajadores especializados sino que los recursos humanos necesitan un desempeño poli-funcional con amplias capacitaciones que les permitan desarrollar con más facilidad y rapidez las operaciones en las que se dedican. Con buenas capacitaciones se puede mejorar la eficiencia en la prestación de servicios pero esencialmente hay que introducir en la Cooperativa, un compromiso de participación en el proceso continuo de mejora, que involucre a la gerencia, asociados y personal administrativo. La Cooperativa a través de la mejora continua debe establecer las actividades que le permitan aumentar la capacidad para, entre ellas podemos mencionar:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente
- b) Objetivos para la mejora continua
- c) Implementación de posibles soluciones
- d) Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación
- e) Formalización de los cambios

Proceso de mejora continúa

Cuando buscamos encontrar en el sistema de calidad un diagrama de solución para la implementación de la mejora continua nos reforzamos con el ciclo de mejora continua conocido como el ciclo de Deming, este modelo describe los cuatro pasos esenciales que se debe llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, las cuatro etapas son: Planeación. Realización, Verificación y Corrección.

CICLO DE MEJORA CONTINUA

P **Planeación:** se analizan posibles mejoras.

- Definir el proceso a mejorar
- Planificación de mejora continua
- Definición del equipo para el desarrollo
- Acciones a tomar por el equipo
- Compromisos específicos del equipo
- Sugerencia para la implementación

R **Realización:** se realiza una prueba piloto, se verifican que los cambios funcionen.

- Puesta en marcha
- Prueba piloto
- Etapas de progresos del equipo
- Lista de verificación del equipo

V **Verificación:** los resultados son satisfactorios se implanta en toda la cooperativa.

- Recopilación de datos
- Ejecución de la mejora
- Buscar mejoras continuas

C **Corrección:** se estudian las posibles mejoras y su impacto:

- Analizar y desplegar los datos definiendo áreas de mejoramiento
- Evaluar las acciones de mejoramiento, correctivas y preventivas
- Documentar las diferencias
- Comunicar la mejora continua, estrategias

Mejora Continua en la Prestación de Servicios

5.4.3. Calidad

La Cooperativa debe estar consciente que hoy en día existen muchas entidades económicas y muchas clases de Cooperativas en el rubro de Ahorro Y Crédito por lo que debe estar consciente de los retos a los que se enfrentan en el mercado financiero, para enfrentar este reto la Cooperativa tiene la necesidad de implementar un sistema de calidad en la prestación de sus servicios, entre los que podemos mencionar.

- a) Responsabilidad de la Asamblea General de Accionista relacionado con la calidad dentro de la Cooperativa.

La Cooperativa deberá establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura cooperativista con el personal y asociados basado en el reconocimiento de que la calidad es esencial al llevar a cabo la prestación de servicios. Dichas políticas y procedimientos deben ser implementados bajo la responsabilidad de la Junta de Administración a través del comité de educación.

- b) Requisitos éticos

La Cooperativa deberá establecer políticas diseñadas para obtener una seguridad razonable de que la Cooperativa cumple con los requisitos éticos pertinentes los cuales comprende los principios fundamentales de ética profesional. Estos valores estarán plasmados en el Código de ética de la Cooperativa.

- c) Establecer medidas de aceptación de clientes al momento de dar un crédito para no perder la reputación de la Cooperativa.

La Cooperativa deberá crear políticas y procedimientos para la aceptación de apertura de crédito donde existan medidas para que el nuevo asociado pueda cumplir con los pagos acordados, con estas medidas la Cooperativa tendrá una seguridad razonable de que este nuevo asociado no pueda pertenecer a la lista de cliente moroso y generar pérdida a la Cooperativa.

d) Recurso humano

La Cooperativa deberá establecer políticas diseñadas para que les proporcione una seguridad de que el personal administrativo que posee es el idóneo para el puesto que se le asigne, este empleado deberá poseer: buena aptitud, capacidad laboral y compromiso con la Cooperativa, respetar los valores de cooperativismos para que brinden un mejor servicio al asociado y cliente en general.

e) Monitoreo

La Cooperativa deberá establecer políticas diseñadas para obtener una seguridad razonable de que las políticas y procedimientos relacionados con el Sistema de Control se cumplan a su cabalidad, esta supervisión será realizada por el gerente general o por un delegado del Sistema de Control Interno.

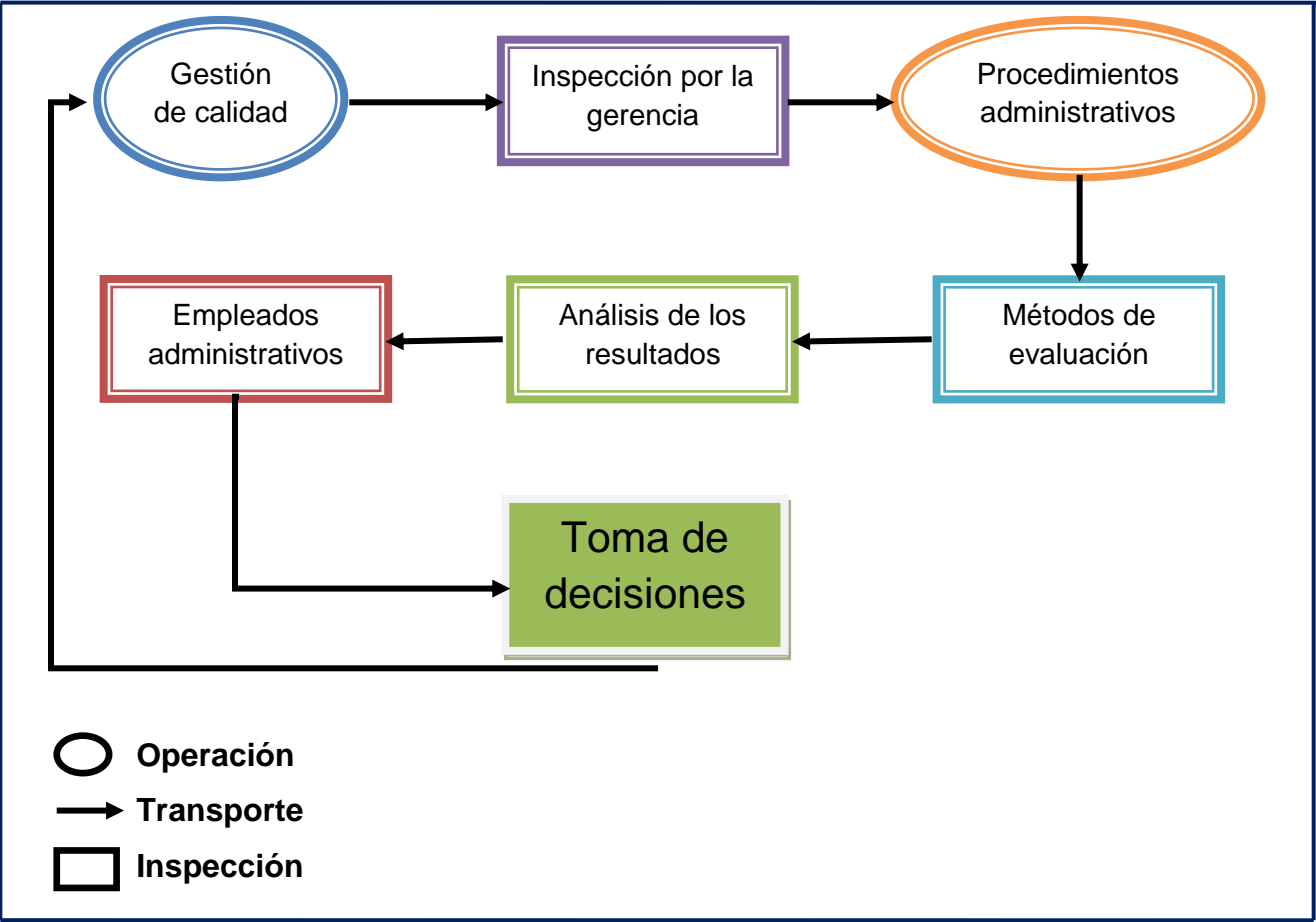
Beneficios de que la Cooperativa tenga una excelente calidad en la prestación de sus servicios:

- Ahorro de costos
- Aumento en la prestación de servicios
- Mayor rentabilidad
- Mejora su imagen
- Motivación para expandirse a nivel nacional
- Flexibilidad y preparación para el futuro.

La calidad también depende de la filosofía cooperativista que se maneje dentro de la Asociación Cooperativa pero para que la calidad se maneje de forma segura se deberá seguir algunos pasos:

- a) Selección de perfiles académicos para la asignación de puestos y funciones adecuadas a las capacidades.
- b) Documentar los procesos y especificaciones
- c) Efectuar un sistema de calidad a la Cooperativa

Diagrama de procesos para efectuar un Sistema de calidad en la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.



5.4.4. Control de gestión

En la actualidad tienen la necesidad de poder controlar sus actividades y más concretamente los resultados obtenidos; para ello es necesario que exista un control de gestión (pertenece al Comité de Control Interno) que permita poder medir, valorar e informar sobre el cumplimiento y evolución de los objetivos fijados y que, además, permita prever la evolución futura de los mismos, ayudando a mejorar el cumplimiento de estos a los responsables.

El control de gestión cuenta con cuatro elementos que cooperan con el fin de mejorar el desarrollo del control en la Cooperativa:

a) Recolección e inspección de información de los resultados

El Gerente será quien centralice los informes de avances presentados por los encargados de créditos, cuentas de ahorro, depósitos a plazos y caja, obteniendo de sus respectivos asociados, este verificara que la información que le proporcionen sea veraz y oportuna, posteriormente deberá preparar un informe para el socio a fin de conocer los resultados obtenidos con el objetivo de apoyar la correcta toma de decisiones.

b) Evaluación y seguimiento de resultados

Para la evaluación y seguimiento de resultados, el Gerente deberá valerse de los informes presentados por los empleados, revisando periódicamente los niveles de avances alcanzados. La integridad de la Cooperativa cuya ejecución está basada en el control de gestión por actividad desarrollando en los empleados de cada área, nuevas actitudes, ayudándoles a mejorar sus relaciones laborales y encaminándolos al bienestar común de la Cooperativa.

El que cada empleado se integre en el control de gestión, traerá consigo los siguientes resultados.

- Evitar retrasos de información
- Optimización de recursos
- Satisfacción por parte de los asociados por el servicio recibido
- Recurso humano calificado, motivado y productivo
- Mejorar la comunicación en la Cooperativa evitando obstáculos en la realización de sus actividades
- La Cooperativa lograra ser más competitiva
- Los Asociados contara con informe de resultados oportuno así como recomendaciones para la toma de decisiones.

c) Comunicación de los resultados de la Cooperativa

El Gerente, después de haber recopilado la información proporcionada por los empleados prepara el respectivo informe de resultados para la Asamblea General de Accionista o Comité de Administración, debiendo comunicarse dicho resultado en reunión según la calendarización establecida.

El Gerente deberá tomar la responsabilidad de comunicar a los empleados los resultados obtenidos, por lo que para ello deberá de valerse de los siguientes recursos:

- Reuniones con los empleados administrativos
- Memorandos
- Circulares
- Correos electrónicos

d) Mejoramiento

Con el control de gestión se espera lograr el mejoramiento de los empleados en la Cooperativa, en el sentido de que se realiza una mejor prestación de servicios se logra una coordinación e integración efectiva de los empleados, generando a su vez una efectiva gestión financiera dentro de la Cooperativa.

5.4.5. Énfasis en el recurso humano

Las capacidades individuales de recurso humano constituye el fundamento de la actividad exitosa de la Cooperativa. Sin embargo, el buen resultado de los proyectos así como de las estrategias también depende de la combinación eficaz de los diferentes empleados.

El recurso humano es el principal responsable para el logro de los objetivos planteados por la Cooperativa; por lo que es necesario contar con un personal competitivo. Por lo que la Cooperativa debe ofrecer oportunidades de desarrollo

que permitan adquirir conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficiencia en el logro de las metas establecidas. La oportunidad de desarrollo es importante para lograr la eficiencia del personal en la prestación de servicios debido a eso este debe poseer las siguientes características:

Características Generales

- Vocación de servicio y cooperación
- Convicción de compromiso hacia los objetivos de la Cooperativa
- Capacidad para adquirir nuevos conocimientos laborales
- Disposición ante la motivación
- Capacidad de habilidad para afrontar restos y dificultades en el trabajo

Características Específicas

- Voluntad para el logro de los objetivos personales y de la Cooperativa
- Responsabilidad en la realización del trabajo
- Entusiasmo para motivar a los demás empleados
- Disposición para aceptar críticas y sugerencias sobre su trabajo
- Iniciativa y optimismo ante cualquier cambio en el trabajo

Relación entre empleados y asociados

La Cooperativa debe orientar a su personal administrativo a fortalecer las relaciones entre ellos y los asociados ya que de esta manera se brinda un mejor servicio y la Cooperativa posee una imagen positiva. El fortalecimiento de las relaciones laborales debe contribuir eficientemente, a través de la comunicación entre los empleados y los socios, asociados y demás clientes.

5.4.6. Modernización y mejoramiento tecnológico

En la búsqueda de lograr mejorar la gestión financiera de la Cooperativa a través de la prestación de servicios, de esta manera se beneficiara los asociados y clientes en general, de igual manera generar mayor rentabilidad, es necesario que exista una modernización en su recurso tecnológico que incluya la adquisición de programas contables, financieros, de gestión de riesgo, este servirá para tener un mejor monitoreo de los créditos otorgados y programas que contribuyan a un mejor desempeño laboral de los empleados.

Los beneficios de poseer una herramienta de evaluación y control para el buen uso de los recursos tecnológicos y crean los diferentes manuales que ayuden al establecimiento de normas, políticas de acceso, seguridad e implantación de programas; ayudara en gran medida a la Cooperativa para tomar decisiones y actuar ante los cambios que se generan en el mercado y principalmente tener ventaja competitivas con otras Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Créditos.

El recurso tecnológico es un elemento estratégico directo que apoya la eliminación de cada una de las debilidades que posee la Cooperativa, se debe contar con el personal así como un gerente, comité o socios comprometido con la productividad de dicha tecnología para hacerlo andar.

Con las alternativas anteriores de una mejora en la gestión financiera de la Cooperativa se pretende lograr:

5.4.7. Disminución de riesgos

Toda empresa como tal posee riesgos. El desafío que enfrenta la Administración es determinar que tanto riesgo se puede aceptar, reducir o compartir para lograr el

crecimiento y estabilidad de la empresa en el mercado. La incertidumbre ofrece tanto riesgos como oportunidades, el Sistema de Control Interno con base COSO II le permite a la Cooperativa alcanzar sus metas y objetivos, tratando de forma efectiva los riesgos y oportunidades.

El diseño del Sistema de Control Interno con base COSO II, logra con efectividad mitigar los riesgos, reducir sorpresas y pérdidas operacionales. En el caso La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., los beneficios que se logran son los siguientes:

- Riesgo de Crédito
- Disminución o cero cartera de clientes morosos
- Aumento en la cartera de cuentas de ahorro así como de depósitos a plazos
- Que exista un programa de publicidad para promover los servicios que ofrece la Cooperativa

5.4.8. Reducción de costos

Los costos es uno de los puntos clave de análisis para la Administración, las cooperativas siempre están buscando la forma de poder reducir las, y entre los beneficios que el Control Interno implementado proporciona esta la Reducción de los Costos. La reducción de los costos se logra mediante la aplicación de los controles.

Se logra mediante la cotización de mejores tasas de interés del mercado, por eso no es recomendable de un mismo ente financiero. También la elaboración de programas de compra semanales resulta beneficioso para la reducción de costos, ya que de este modo se tiene un parámetro más real de lo que es necesario

comprar y lo que no, y se evita el sobreabastecimiento de mercadería con poca rotación.

5.4.9. Mecanismos de control

Es necesario monitorear los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento de los riesgos identificados en el mapa de riesgos. Las mediciones del riesgo y la efectividad del control deben ser monitoreadas para asegurar que el plan de Control Interno no sea alterado.

Los mecanismos de control son parte integral de la administración del plan de tratamiento de los riesgos, entre los cuales se puede mencionar:

Auditoría Interna:

Estará formado por dos o tres personas que dependerán directamente de la Alta Gerencia, quienes tendrán las siguientes funciones:

- Programar reuniones con los Gerentes de cada área, quienes serán los responsables de monitorear el cumplimiento del plan de Control Interno y mitigación de riesgos.
- Verificar las variaciones del plan con lo sucedido en el tiempo y ajustar esas variaciones mediante plan de acción.
- Verificar informes de Control por parte de los jefes de cada área.
- Verificación de metas y objetivos.
- Análisis y seguimiento de sugerencias de Auditoría Externa.
- Analizar los resultados de los controles implementados.
- Monitoreo de la administración financiera de la empresa.
- Control de los gastos significativos.
- Informarse sobre las violaciones a las normas y políticas de la Cooperativa por parte del personal y de la misma administración.

Otra de las funciones principales e importantes de la Auditoría Interna es la presentación de informes a la Alta Gerencia de las verificaciones efectuadas para la toma de decisiones.

5.4.10. Rentabilidad

La implantación del Sistema de Control Interno en base a COSO II contribuye a la disminución de costos, lo que lleva a la Cooperativa a una mejor gestión financiera. Para medir dicha situación financiera se hace necesario evaluar la realidad financiera de la empresa, más allá de la contabilidad y del aspecto tributario.

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporcionan los Estados Financieros de la Cooperativa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que lo originan, entre los más conocidos y usados son el Balance General y el Estado de Resultados.

Uno de los instrumentos más usados para realizar análisis financiero de entidades es el uso de las Razones Financieras, ya que éstas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la Cooperativa. Estas presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, de apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

Para obtener una mejor rentabilidad debemos conocer los índices de Gestión Financiera

Formulas:

Indicadores que miden la liquidez de la Cooperativa:

a) Capital social = Activo – Pasivo Corriente

b) Índices de independencia financiera = $\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$

Indicadores que miden la rentabilidad:

a) Rentabilidad Global : = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$
= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{ventas}}{\text{Activo Total}}$

= Margen de Ventas x Rotacion de Activo

Indicadores que miden el Rendimiento

a) Rendimiento de servicios = $\frac{\text{Resultado neto operativo}}{\text{venta total}}$

5.4.11. Toma de decisiones

Las empresas se fijan metas, objetivos ya sea a corto o largo plazo, de los resultados obtenidos se toman decisiones y estas deben ser las más atinadas para beneficio de la Cooperativa. Una decisión puede afectar las políticas y controles de la Cooperativa que depende de los resultados obtenidos y del buen desempeño de los responsables de la aplicación de las directrices de sociedad. Puede haber reformulación de planes, correcciones y ajustes en los planes de control. El control de los resultados es una herramienta que contribuye a una buena toma de decisiones para la auditoría interna, quien será responsable de monitorear el buen funcionamiento del plan de mitigación de riesgos. Se determina el porqué de los resultados para tomar medidas de corrección que contribuyan al logro de los objetivos como parte integral del trabajo en equipo.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Actualmente, el sistema de Control Interno en la Asociación Cooperativa está en riesgo por las prácticas irresponsables que están efectuando, además la Cooperativa acaba de iniciar operaciones por lo cual no posee un Sistema de Control adecuado a sus operaciones, a esto añadimos que todo el personal administrativo no había laborado en áreas financieras, desconocen un sistema de control, generando problemas en la administración. Igual no les están brindando un impulso económico al Sistema de Control. Estas se quedan en visiones de corto plazo, olvidando que la gestión responsable está en la visión a largo plazo, que les permitirá dar un paso importante hacia una institucionalidad de calidad, confiable y transparente.

Al finalizar la investigación en la Asociación Cooperativa nos dimos cuenta que manejan sus operaciones en base a los formularios que proporciona INSAFOCOOP, desconociendo el informe de Control en base a COSO II, por lo que Diseñar un Sistema de Control Interno, le permitirá a la Administración descargar la gran responsabilidad que le recae, ya que garantizara que las operaciones de la Cooperativa se enfoquen a una cultura de control, eficiencia y eficacia en las operaciones. Entre algunas deficiencias en el Sistema de Control Interno de la Asociación Cooperativa podemos mencionar:

- La administración de la Cooperativa no tiene definido un Sistema de Control, guía sus operaciones en base a estándares que proporciona INSAFOCOOP, y algunas políticas, normas y procedimiento establecida en la Ley Cooperativa de Asociaciones.

- Llevan un control de las operaciones sencillo, ya que el Personal Administrativo no tiene experiencia en áreas financieras, lo que conlleva a que no garantiza una seguridad razonable en el manejo de las operaciones.
- Según la investigación la Cooperativa maneja una gran cantidad de créditos ya sean Hipotecarios o Personales, pero maneja poco Depósitos a Plazo y un mínimo de Apertura de Cuenta de Ahorro, lo que genera que en un futuro si la Cooperativa sigue este mismo ritmo, puede llevar a cerrar sus operaciones debido a que no tendrá fondos para responder antes nuevos créditos, retiro de Depósitos y Cuenta de Ahorro. Esto se debe a que la Cooperativa no posee Manuales de Políticas de Ahorro.
- No existe un Comité de Riesgo, o un Agente de Riesgo que evalúe aquellos riesgos de la Cooperativa y las implicaciones que generan, con un comité o agente de Riesgo se mediría el desempeño de la Cooperativa y las medidas que se deben aplicar para mejorar la gestión financiera.
- No existe un monitoreo a la consecución de los objetivos de la Cooperativa, igual a los programas que posee, esto hace pensar que la Administración es deficiente en este aspecto.
- La Cooperativa no cuenta con Políticas, Manuales, Procesos de Control Interno, lo que genera que las operaciones no logren un grado de eficiencia y eficacia, esto permitiría tomar mejores decisiones asertivas para el crecimiento y rentabilidad de la Cooperativa, permitiendo de esta forma que a corto o largo plazo el sistema cooperativista quiebre.
- La Cooperativa no posee un Análisis FODA, este análisis le permitiría a la Cooperativa conocer cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para que así establezca estrategias de crecimiento, rentabilidad, para mejorar la gestión financiera.

Para garantizar una Gestión Financiera confiable la Cooperativa debe implementar un Sistema de Control Interno, esto se lograra con un buen ambiente o cultura de prevención de riesgo.

6.2. Recomendaciones

La Asociación Cooperativa deberá implementar de inmediato el diseño del Sistema de Control Interno, para que fortalezca la Gestión Financiera de la Institución, formalizándola ante el principal órgano interno que es la Asamblea General de Accionista que tomara la decisión a través del Comité de Administración que evaluara el diseño y tomara la decisión de poner en marcha el diseño o no.

Una de las responsabilidades de la Administración será mantener actualizada su normativa interna especialmente el manual de políticas, procesos y procedimientos de las áreas operativas de la entidad.

De igual manera se le recomienda a la Asociación Cooperativa:

- Creación de un Comité de Control Interno, que será el ente encargado de supervisar, evaluar e implementar nuevas estrategias de control, para que la Institución marche de la mejor manera.
- Creación de un Comité de Evaluación de Riesgo o un Agente de Riesgo, este será encargado de evaluar, supervisar los riesgos que la Cooperativa está expuesta, buscare alternativas de solución y las presentara al Consejo de Administración para su evaluación y luego su implementación.
- Diseñar un Código de Ética, ya que la Cooperativa no lo posee y en una Institución Financiera es indispensable que exista un código donde todo el personal vea sus obligaciones y responsabilidades que se les otorga cuando están dentro de las instalaciones de la Cooperativa, de igual manera sus derechos y sanciones según sea el caso.

- Que el Comité de Administración contrate los servicios de Auditoría Externa para evaluar el desempeño de la Instrucción e igual manera el rendimiento del Sistema de Control Interno.
- Que la Cooperativa establezca políticas, procedimientos de captación de fondos, especialmente en apertura de Cuenta de Ahorro, ya que no posee muchos ingresos en esta área.
- El Comité de Administración contacte una aseguradora de riesgo para contratar una póliza de seguro, así asegurar su patrimonio ya sea en pólizas de riesgos.
- Que se enfoque más en su recurso humano, ya que no posee la suficiente experiencia en áreas bancarias o financieras, capacitarlos en todas las áreas posibles.
- Crear un Manual de Administración de Riesgo, para evaluar los riesgos de la Cooperativa, darles solución con medidas preventivas.
- Establecer Planes de Estrategias Institucional, para cada una de las áreas o departamentos de la Cooperativa, crear objetivos y estrategias para darles cumplimientos a los objetivos primordiales de la Institución.
- Crear Planes Operativos Anuales, que servirán de guía en las diversas operaciones que realiza la Cooperativa.
- Diseñar planes de Estudio de Mercado, para así crear nuevas estrategias de Marketing para tener una mejor rentabilidad financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Órgano Legislativo, Ley General De Asociaciones Cooperativas
- Samuel Alberto (2005) *CONTROL INTERNO: Informe COSO*. Editorial: Kimpres.
- Gaitan, Rodrigo Estupiñán, “*Control Interno y Fraudes*”, Editorial ECOE EDICIONES (Bogotá, Colombia), Segunda Edición, 2006.
- <http://www.coso.org>
- <http://www.aicpa.org>
- COSO II Internal Control Integrated Framework, version 2013
- [www.insafocoop.gob.sv/Historia del Cooperativismo de El Salvador](http://www.insafocoop.gob.sv/Historia%20del%20Cooperativismo%20de%20El%20Salvador)
- ACI, Américas, Comité de Cooperativas Financieras
- <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml#ixzz3cUOSTmHS>
- [http://www.gestiopolis.com,Contabilidad y Finanzas, Control Interno](http://www.gestiopolis.com/Contabilidad%20y%20Finanzas/Control%20Interno)
- <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>
- Alianza Cooperativa Internacional,” *El Estado del Cooperativismo en El Salvador*”, ACI, Octubre de 1992, San José Costa Rica;
- CONFRAS-ACENEC; Colección Educación Cooperativa. Folleto 3; Breve Historia del Cooperativismo, marzo 1973,

- ACCOVI DE R.L. “Nuevo Enfoque Cooperativo”, Cooperativa Financiera Dinámica, Cooperativismo en el nuevo Milenio, Comité de Educación, Abril 2000.
- Hernández Pineda María Elena, Granados Quijano Blanca Elba, “Propuesta de un Sistema contable y procedimientos de control de créditos y ahorros para las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a FEDECACES en la ciudad de Santa Ana”, Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Departamento de Ciencias Económicas, año 2001.
- Beltran Ramirez Ronald Lizandro, Lazo Barrera Jesus Adalberto Martinez Nelson Antonio. 2009 DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE-ADMINISTRATIVO BAJO EL ENFOQUE COSO II; PARA LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE EDUCACIÓN ZONA ORIENTAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.”

INDICE DE ANEXOS

1. Código de ética
2. Manual de funciones y responsabilidades
3. Manual de políticas, procesos y procedimientos
4. Diseño de guía operativa de control interno basado en el enfoque coso ii para TXYQUIN de R.L.
5. Formularios requeridos por la cooperativa
 - 5.1. Solicitud de admisión
 - 5.2. Solicitud de crédito deudo
 - 5.3. Solicitud de crédito fiador
 - 5.4. Resolución de crédito
 - 5.5. Solicitud de autorización de descuento
 - 5.6. Solicitud de liquidación de respaldo
 - 5.7. Nota de abono
 - 5.8. Nota de cobro “A”
 - 5.9. Nota de cobro “B”
 - 5.10. Nota de cobro “C”
 - 5.11. Control de solicitudes en trámite
 - 5.12. Pagaré
 - 5.13. Reportes mensuales de créditos cancelados
 - 5.14. Reportes de préstamos en mora
 - 5.15. Libro de asistencia
 - 5.16. Control de créditos de asociados
 - 5.17. Cuenta de ahorro
 - 5.18. Contrato de cuenta de ahorro
 - 5.19. Nota de debito
 - 5.20. Boleta de depósito y retiro de ahorro
 - 5.21. Formulario de reposición de libreta de ahorro
 - 5.22. Certificado de depósito a plazo
 - 5.23. Formulario de reposición del certificado a plazo
 - 5.24. Libreta de aportación
 - 5.25. Compromiso de pago
 - 5.26. Solicitud de retiro de asociados
 - 5.27. Libro de asociados
 - 5.28. Orden de descuento de aportación
6. Cuestionario de control interno
7. Cuestionario de control interno

Anexos

Anexo



TXYQUIN de R.L.

Pensando en tu Futuro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Código de Ética

2015

INTRODUCCIÓN

El Comité Administrativa y personal de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., ha asumido con responsabilidad, el compromiso de afirmarse como una de las instituciones de más solidez, entre las cooperativas de ahorro y crédito, tanto cuantitativa como cualitativamente y, consecuentemente, generar valor y confianza a los inversionistas y asociados. Para la consecución de los objetivos y metas trazados, está implícito el trabajo eficiente, transparente, ético, y el compromiso con la creación de valor. Esta tarea implica la implementación de las prácticas del buen Gobierno Corporativo Cooperativista. Este, representa un delicado balance entre la transparencia, la equidad corporativa y el cumplimiento de responsabilidades al interior de la institución. TXYQUIN de R.L., es una cooperativa de carácter financiero, cuyo desempeño siempre se ha caracterizado por el cumplimiento de las normas y leyes que rigen el sistema cooperativista y de los principios éticos y morales. Por ello, el presente Código de Ética enuncia los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de los directivos, funcionarios y empleados de TXYQUIN, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la institución y del país, mediante la promoción de los valores que engrandecen la persona y nuestra organización.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Contar con un documento que norme la forma de actuar de los directivos y empleados de TXYQUIN, para que con una buena conducta y con la orientación hacia la importancia que reviste la buena atención a los clientes y asociados se logren los resultados plasmados en los planes de trabajo de cada unidad administrativa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Lograr con base a un esquema de control, seguimiento y programas de de control, el estricto cumplimiento de las normas que regulan la operatividad de la cooperativa;
- ❖ Desarrollar mecanismos de prevención y control para preservar en todo tiempo la integridad individual e institucional; y
- ❖ Definir estrategias y formas de actuar de los empleados de la cooperativa en diferentes situaciones logrando con ello la transparencia en el desarrollo de las actividades diarias.

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES PRELIMINARES

CAPITULO UNICO

Art. 1. El presente Código tiene por objeto definir los lineamientos de conducta que deberán observar los dirigentes y empleados de TXYQUIN DE R.L., cualquiera que sea su nivel jerárquico o especialidad los que deberán fundarse en la integridad, responsabilidad y transparencia.

Art. 2. En el marco de la vinculación laboral y dirigencia, tanto dirigentes como empleado deben desempeñar sus funciones de acuerdo con las leyes, normas, reglamento, principios y valores cooperativos y este Código, sobre una base de compromiso ético personal e indelegable, fundado en la honestidad y la lealtad hacia la Cooperativa.

Art. 3. Se considerara opuesto a los principios de este Código todo comportamiento laboral que le asigne a un miembro de la Cooperativa o a sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, un beneficio personal que este reñido con la ley, la moral y la ética, proveniente de personas naturales, empresas o de grupos de interés.

Art. 4. La administración de TXYQUIN DE R. L., emitirá las instrucciones pertinentes para garantizar que dirigentes y empleados, en su relación con profesionales, proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores, asociados y usuarios pongan en práctica los contenidos del presente Código de Ética y comprendan sus alcances para aplicarlo en las actuaciones en nombre de la Cooperativa.

TITULO SEGUNDO

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO ÚNICO

Art. 5 VALORES DE LA COOPERATIVA, Los valores de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., son:

- a) Compromiso Agresivo y al cliente: Actuar siempre congruente con las normas, principios, políticas y procedimientos que orientan a la institución con vocación al servicio. Para que la Cooperativa crezca se debe tener una excelente atención al cliente o nuevo asociado, brindar una adecuada información acerca de la Cooperativa
- b) Transparencia: El ejercicio de la transparencia significa dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada una de nuestras operaciones, garantizar el derecho de acceso a la información, y salvaguardar la protección de datos personales de nuestros asociados y clientes en general.
- c) Lealtad: Nuestro compromiso para con nuestros clientes y asociados; quienes son la razón de ser de nuestra institución.
- d) Solidez: se refiere a la estabilidad económica de la cooperativa, para hacer frente a sus obligaciones tanto a corto, mediano y largo plazo, basada en una toma de decisiones en conjunto y con responsabilidad cooperativista.

- e) Honestidad: Actuamos con la conducta moral y social apropiada, unida a la decencia y rectitud de comportamiento que exige una entidad líder en la prestación de servicios financieros. Valor que se manifiesta en buscar, aceptar y decir la verdad, respetando los derechos y bienes de las personas.

Es honesto el que no miente, el que no roba, el que no engaña. La honestidad implica ser sinceros en todo lo que se dice, ser fieles a las promesas hechas en el matrimonio, trabajo y todos los ámbitos de nuestra vida. Un empleado es honesto y está comprometido con la institución, cuando da aviso a su jefe inmediato, de conductas inadecuadas o actividades ilícitas cometidas por sus compañeros o por cualquier otra persona.

- f) Honradez: La integridad en el trabajo diario, el respeto por las normas y la transparencia en el manejo de los recursos son parte integral de nuestro quehacer.
- g) Innovación permanente: Estar a la vanguardia de los sistemas de seguridad tanto operativos como tecnológicos generando confianza y secreto bancario cooperativo ético.
- h) Solidaridad: Creemos firmemente en que todos somos importantes y que juntos somos más fuertes para alcanzar nuestros objetivos y nuestras metas.
- i) Responsabilidad: todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre con el trabajo que les corresponde. Se debe cumplir cada responsabilidad que se les asigne.
- j) Compañerismo: fomentar los principios de ayuda mutua y cooperación entre los socios y asociados.
- k) Respeto: para que exista una excelente comunicación y transparencia en las operaciones es necesario que se respeten las normas, políticas y procedimientos asignados para cada área de la Cooperativa.

- l) Confidencialidad: manejar con honradez y transparencia todas las actividades de la Cooperativa genera confianza y confiabilidad de que la información proporcionada no será divulgada.

TITULO TERCERO

DEL CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DEL CODIGO

CAPITULO I

CUMPLIMIENTO

Art. 6. El conocimiento, respeto y aplicación de este Código, se considera como condición para formar parte de la estructura administrativa y operacional de TXYQUIN DE R. L.

Art. 7. El cumplimiento de este Código será responsabilidad personal e indelegable de todos y cada uno de los miembros que constituyen la estructura administrativa y operacional de la Cooperativa, y por ello, una vez informados acerca de su implementación, no podrán justificar su trasgresión por desconocimiento o por instrucciones recibidas en contrario de cualquier nivel jerárquico

Art. 8. Dentro del marco de aplicación del Código de Ética, es obligación de todos, independientemente de su nivel jerárquico, colaborar con investigaciones internas cuando le sea requerido; y externas, previa verificación de cumplimiento de requisitos legales por parte de quienes requieran tal colaboración.

Art. 9. Corresponde al Comité de Administración, Gerencia General, Gerencias de Áreas, Jefes de Agencias y Jefes de Unidad, velar por el cumplimiento del presente Código, y en tal sentido no deberán aprobar o tolerar infracciones al mismo; y al tener conocimiento de ellas deberán tomar las medidas correctivas

que conlleven a subsanar la infracción inmediatamente, sin perjuicio de tomar la decisión disciplinaria que corresponda.

CAPITULO II

APLICACIÓN

Art. 10. Las sanciones disciplinarias se aplicaran de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida, de la manera siguiente:

- a) Si se tratare de dirigentes, dándole cumplimiento a lo que establece el Art. 19 y siguientes y 35 literal d) del Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, en relación con el Art. 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Capítulos III y IV, y Art. 40 literal c) de los Estatutos de la Cooperativa
- b) Si se tratare de Gerentes, dándole cumplimiento a lo establecido en el Art. 15 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Art. 45 literal o) de los Estatutos y Título Séptimo del Reglamento Interno de Trabajo
- c) Mientras que si se tratare de los empleados, dándole cumplimiento a lo establecido en el Título Séptimo del Reglamento Interno de Trabajo.

En todos los casos y cuando la gravedad de la infracción lo amerite, la Cooperativa se reserva el derecho de acudir a los Tribunales comunes competentes para promover las acciones legales correspondientes.

TITULO CUARTO

DE LAS VIOLACIONES Y SU REPORTE

CAPITULO I

DE LAS VIOLACIONES

Art.11. Constituyen violaciones al presente Código las siguientes:

- a) La falta de discreción en los asuntos de la cooperativa;
- b) La falta de interés por conocer las leyes, normas, reglamentos y procedimientos aplicables en el desempeño de atribuciones;
- c) La negligencia en asumir la responsabilidad en el cumplimiento de las leyes normas, reglamentos que deban ponerse en práctica en el desempeño de las atribuciones;
- d) Incumplir o negarse a cumplir la Ley de Lavado de Dinero y de Activos y Ley Especial contra el Financiamiento al Terrorismo e Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF) de la Fiscalía General de la República, en el desempeño de las funciones asumidas o encomendadas
- e) Desatender negligentemente la aplicación del Reglamento de la Ley de Lavado de Dinero y de Activos e Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica y la Política conoce a tu cliente.
- f) Negarse a colaborar con investigaciones internas y externas, el requerimiento deberá ser canalizado por conducto legal;
- g) Contribuir por acción u omisión a la comisión del Terrorismo Cibernético en cualquiera de sus formas.

CAPITULO II

DE LOS REPORTEES

Art. 12. Constituye una obligación de dirigentes, gerentes y personal de la cooperativa, reportar toda operación, transacción, acción u omisión, en la forma establecida en la Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos, Ley Especial contra el Financiamiento al Terrorismo e Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, respondiendo cada uno de acuerdo con el grado de jerarquía que tenga asignado en la Cooperativa.

Art. 13. El incumplimiento a lo establecido en el artículo precedente, será causal para la aplicación de las sanciones en la forma establecida en el artículo 11 de

este Código, así como la consecuente aplicación de lo regulado sobre el particular en el Art. 9 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos.

Art. 14. Teniendo en cuenta la legislación nacional aplicable, TXYQUIN DE R .L., instrumentara una Línea Ética para recibir consultas, pedidos de orientación y reportes de situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta.

Art. 15. La administración de TXYQUIN DE R.L, adoptara medidas que aseguren la más absoluta confidencialidad de la información, el trato justo del personal involucrado en conductas contrarias al Código y el derecho de defensa que confieren las leyes.

Art. 16. Todos los miembros de la estructura administrativa y operacional de TXYQUIN DE R. L., están en la obligación de cumplir con la Legislación nacional vigente y especialmente con la legislación financiera, tributaria, de Lavado de Dinero y de Activos, Ley especial contra el Financiamiento al Terrorismos e Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica.

CAPITULO QUINTO

DISPOSICIONES PARTICULARES

CAPITULO I

GESTION TRANSPARENTE

Art. 17. Es obligación de los miembros de la estructura administrativa y operacional de TXYQUIN R. L., cuidar de la confidencialidad en el manejo de la información tanto de la Cooperativa como de asociados, usuarios y cuando con arreglo a las Leyes deba proporcionarse información a los organismos competentes, esta debe ser precisa, veraz y transparente.

Art. 18. A los efectos operativos, la información es transparente cuando representa con precisión la realidad.

Art. 19. La Cooperativa realizara todos los esfuerzos a fin de obtener la identidad de asociados y usuarios que soliciten sus servicios. A tales efectos se solicitara documentos originales de identidad emitidos por autoridad competente, en donde aparezca fotografía del portador, su firma y domicilio, debiendo conservarse en los expedientes la copia de dichos documentos, reservándose el derecho a no prestar servicios a quienes se nieguen a brindar su identificación.

Art. 20. Las decisiones que tome el Comité de Administración de la Cooperativa, deberán estar sustentadas en documentación e información transparente. Se define que una decisión es transparente cuando cumple con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a) Cuenta con aprobación en el nivel adecuado;
- b) Se basa en un análisis razonable de administración de riesgos;
- c) Deja registros de sus fundamentos;
- d) Privilegia los intereses de la empresa por sobre cualquier tipo de intereses personales.

CAPITULO II

CONFLICTO DE INTERESES, DEBER DE FIDELIDAD Y NO CONCURRENCIA.

Art. 21. Existe un conflicto de intereses, real o potencial, cuando las relaciones del personal con terceros, pudieran afectar los intereses de la Cooperativa.

Art. 22. En sus relaciones con clientes, proveedores, contratistas y competidores; los dirigentes y empleados deben privilegiar los intereses de la Cooperativa por sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal real o potencial para sí mismo o para personas allegadas.

Art. 23. TXYQUIN DE R.L., realizara una evaluación de sus proveedores, tomando en cuenta los aspectos personales, judiciales, crediticios y comerciales, con el fin de confirmar la existencia y verificar que con su relación comercial, la Cooperativa no será afectada en su imagen institucional y no existe exposición al Riesgo Reputación.

Art. 24. Las situaciones de conflicto de intereses de los dirigentes y empleados de TXYQUIN DE R. L., deberán comunicarse por escrito mediante la suscripción de una declaración jurada firmada y actualizada anualmente.

CAPITULO III

OBSEQUIOS Y ATENCIONES

Art. 25. La cooperativa para garantizar una Gestión Administrativa Transparente, exigirá al iniciar la relación a todos los miembros de la estructura, una declaración jurada de la posesión de bienes raíces y de recursos económicos, la cual será actualizada anualmente.

Art. 26. El personal, no deberá aceptar obsequios o atenciones de cortesía, cuando a su juicio y al de un observador imparcial, se pueda interpretar que están destinados a obtener ventajas indebidas.

Art. 27. Los empleados que reciban obsequios o trato especial en forma directa en las condiciones establecidas en el artículo anterior, deberán ser corregidos por su jefe directo y en caso de gravedad o reincidencia informar a sus superiores a los fines de tomar las decisiones correspondientes y requerir instrucciones respecto del destino final de dichos obsequios que hubieren recibido.

Art. 28. Por ningún motivo podrá ningún miembro de la planta administrativa u operativa, recibir dadas en dinero o bienes fácilmente convertibles en dinero, que no sea producto de salarios o prestaciones que tenga acordados con la Cooperativa.

Art. 29. En virtud de las disposiciones anteriores las invitaciones recibidas para participar en eventos de negocios, conferencias, convenciones, presentaciones o cursos técnicos deben ser autorizados por el nivel de autorización definido previamente por el Consejo de Administración, y en casos especiales directamente por este.

Art. 30. Las restricciones para la recepción de obsequios o servicios incluyen a los allegados tanto de la dirigencia como del personal de la Cooperativa.

CAPITULO IV

USO DE ACTIVOS

Art. 31. Los activos de la Cooperativa deben ser utilizados con prudencia y responsabilidad debiendo ajustarse a las políticas para asegurar un buen uso en beneficio de la Cooperativa, para los fines específicos y por las personas autorizadas.

Art. 32. Cada empleado es responsable de proteger las propiedades y otros activos tangibles e intangibles de la Cooperativa contra el uso no autorizado, el abuso de confianza, el daño o la pérdida por negligencia o por intención delictiva.

CAPITULO V

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Art. 33. El acceso a la información está limitado al personal autorizado, y queda prohibida su divulgación indebida; en tal sentido solo las personas expresamente autorizadas pueden acceder a la información interna de la Cooperativa, sea que esta se encuentre en medios físicos, magnéticos, electrónicos y ópticos, para los fines y durante los periodos especificados en la autorización.

Art. 34. Los empleados son responsables directos en cuanto a tomar las medidas necesarias para preservar la información de la Cooperativa de los riesgos de daño o pérdida, asegurando la custodia por el tiempo que establezcan las leyes y las normas Interna.

CAPITULO VI

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Art. 35. Constituye responsabilidad de los miembros de la estructura administrativa y operacional de la Cooperativa, la confidencialidad de toda información cuya divulgación no sea legalmente exigida.

Art. 36. La Cooperativa colaborara diligentemente con las autoridades competentes en los procesos de investigación que tengan por objeto, la prevención o represión de actividades.

Art. 37. El personal debe mantener la confidencialidad respecto a toda información a la que acceda en el desempeño de sus funciones en la Cooperativa, aunque esta no haya sido calificada como reservada o no se refiera específicamente a la Cooperativa sino a sus clientes, competidores, proveedores, mercados y organismos públicos relacionados con sus actividades.

Art. 38. La cooperativa para garantizar La Confidencialidad de la Información, exigirá al iniciar la relación a todos los miembros de la estructura, una declaración jurada de su conocimiento y compromiso adquirido en esta materia, la cual será actualizada anualmente.

Art. 39. Se considera grave incumplimiento de la obligación de confidencialidad divulgar o facilitar la divulgación de información interna referente a emprendimientos y actividades de la Cooperativa.

Art. 40. El requisito de confidencialidad de la información debe mantenerse según las leyes nacionales aplicables, hasta que esa información se haga pública y ya no afecte los intereses de la Cooperativa, sus asociados y usuarios.

TITULO SEXTO

MECANISMOS DE CONTROL Y AMBIENTE DE TRABAJO

CAPITULO I

MECANISMOS DE CONTROL

Art. 41. Todos los miembros de la estructura administrativa, en sus respectivas funciones, son responsables de sus obligaciones y del funcionamiento de los controles internos.

Art. 42. Es política de TXYQUIN DE R. L., fomentar en todos los niveles de su organización, una cultura caracterizada por la conciencia de la existencia de controles; así como una mentalidad orientada al cumplimiento de los mismos. Razón por la cual todos deberán desarrollar una actitud positiva hacia los controles que conlleven a incrementar su eficacia.

Art. 43. Los controles internos son todas aquellas herramientas necesarias o útiles para identificar, administrar y verificar las actividades dentro de la Cooperativa. Su objetivo consiste en asegurar el respeto a las normas y procedimientos para la consecución de los fines de la Cooperativa, administrar las operaciones eficientemente y suministrar información contable y estadística precisa y completa.

Art. 44. La responsabilidad respecto a la implementación de un sistema de control interno eficiente, compete a todos los niveles de la Cooperativa. Por lo tanto, todo el personal de TXYQUIN DE R. L., dentro de sus respectivas funciones, es responsable de la definición y del funcionamiento adecuado de los controles internos.

Art. 45. Para efectos de control, la Cooperativa por medio de las Unidades de Riesgo y Cumplimiento, mantendrá un sistema de control que permitirá verificar el correcto cumplimiento de las políticas de prevención legalmente establecida.

CAPITULO II

AMBIENTE DE TRABAJO

Art. 46. Todas las personas cuentan con la oportunidad de incorporarse a TXYQUIN DE R. L., o de aspirar a una mejor posición, sobre la base de los requerimientos de los puestos vacantes y de criterios de merito, sin discriminación alguna. Por lo tanto el personal, indistintamente del nivel jerárquico o cargo que desempeñe, está llamado a cumplir con los procedimientos establecidos, en función de evitar la injerencia e incidir en los procesos de contratación del personal.

Art. 47. Los miembros de la estructura administrativa de la Cooperativa, en todos los niveles, deberán colaborar para mantener un clima de respeto recíproco que no dé cabida a diferencias personales; sino por el contrario, fortalezca el trabajo en equipo.

Art. 48. Los miembros de la estructura administrativa de la Cooperativa, con el fin de delimitar su actuación en todos los niveles jerárquicos, deberán evitar cometer abuso de autoridad, y desviación de poder. Debiendo tener en cuenta que es necesario aplicar en el desempeño de sus funciones, las mejores prácticas Éticas y de Gobierno Corporativo, que sustente una Cultura de Gestión Integral de Riesgos.

CAPITULO SÉPTIMO

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO UNICO

Art. 49. Lo no contemplado en el presente Código, será resuelto por el Consejo de Administración de la Cooperativa, con el fin de mantener actualizada la presente norma de conducta, y será obligatorio que se revise por lo menos una vez al año.

Anexo 2



TXYQUIN de R.L.
Pensando en tu Futuro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Manual de Funciones y Responsabilidades

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Funciones y Responsabilidades tiene como objetivo definir las misiones, funciones, autoridad y niveles jerárquicos a fin de fijar claramente el alcance de actuación de cada miembro de la Cooperativa. Dichas funciones son las mínimas a tenerse en cuenta para poder llevar a cabo, en forma eficaz y eficiente, los objetivos planteados por la Junta Directiva, de acuerdo con el rol y gestión que cada posición deba cumplir dentro de la organización. Sin embargo, por ser su enunciación de tipo general, ellas pueden ser analizadas y desarrolladas en forma más analítica y, en algunos casos, por la constante flexibilización y demanda de la estructura de la organización, podrán ser divididas y asignadas a nuevos puestos que se creen o reagruparlas por supresión de puestos existentes, de acuerdo con la evaluación que se opere en la integración organizacional.

ALCANCE

El contenido del presente Manual de Funciones y Responsabilidades comprende todas las áreas de la Cooperativa y será de cumplimiento de todos los directivos, demás asociados; así como los empleados de la Cooperativa.

Base legal

- Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento.

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual es aprobado por el Consejo de Administración, previa conformidad de la Gerencia. En caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones, éstas serán sometidas a autorización del Consejo de Administración.

Asamblea General de Accionista

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Asamblea General
Dependencia	Ninguna
Nivel Jerárquico	Máxima autoridad- Dirección
Supervisa a	Comité de Administración
<p>Objetivo: Se constituye en la máxima autoridad de la Cooperativa y responsable de la toma de decisiones que regirá el que hacer de la misma.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebrar acuerdos, los cuales serán de estricta obligatoriedad para el Comité de administración, junta de vigilancia y otros asociados. • Nombramiento del Comité de Administración. • Nombramiento de la Junta de Vigilancia • Aprobar los objetivos y políticas del plan general de trabajo de la Cooperativa. • Elegir y remover con motivo suficiente a los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia. • Aprobar o denegar los Estados Financieros y los informes relacionados con la administración de la Cooperativa. • Autorizar la capitalización o distribución de los intereses y excedentes correspondientes a los asociados. • Acordar la creación y el empleo de los fondos de reservas • Acordar la adición de otras actividades a las establecidas en el acta constitutiva. • Establecer la cuantía de las aportaciones anuales u otras cuotas para fines específicos. • Autorizar el cambio de domicilio legal de la Cooperativa, • Estudiar y decidir sobre la apelación de asociados excluidos por el Comité de Administración. • Acordar la fusión de la Cooperativa con otra Cooperativa o su ingreso a una Federación. • Acordar la disolución de la Cooperativa. • Autorizar la adquisición de bienes raíces a cualquier título • Autorizar a la Cooperativa a contraer préstamos. • Conocer y aprobar las modificaciones a los estatutos. • Establecer el sistema de votación para la elección de los directivos que ocuparan los cargos en la Junta de Vigilancia y el Comité de Administración 	
<p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar porque todos los puntos del orden del día sean estudiados y resueltos en la debida forma • Garantizar que los debates se desarrollen en armonía con las reglas parlamentarias. • Explicar los puntos que carezcan de claridad. • Garantizar el derecho de participación de todos los asistentes. • Conseguir que las decisiones se adopten con el debate suficiente • Garantizar que las decisiones se ajusten a la normatividad. 	

Comité de Administración

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Comité de Administración
Dependencia	Asamblea General de Accionista
Nivel Jerárquico	Dirección
Supervisa a	A otros comités de apoyo, Gerencia
<p>Objetivo: El comité de Administración es el órgano responsable del funcionamiento de la Cooperativa y constituye el instrumento de la Asamblea General de Asociados. Compuesto por un número de asociados (Presidente, Vicepresidente, Tesorero y un Vocal) para un periodo de tres años o según las políticas de la Cooperativa.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizar las políticas y acciones necesarias para lograr los objetivos de inversión crediticia. • Aprobar la fijación de intereses, tasas, comisiones y otros recargos a cobrar, acorde con los estatutos de la cooperativa y los acuerdos establecidos en la Junta General de Accionista. • Nombrar al Gerente General, Gerente Administrativo, y asignar su remuneración • Nombrar o remover a los Comités de Apoyo. • Conocer y ratificar las contrataciones de personal de acuerdo tema y a planteamientos presentados por la Gerencia General. • Someter a consideración de la Asamblea General de Asociados, los resultados de la gestión del último ejercicio por medio del Balance General, Estado de Resultados y Memoria Anual de Labores, informe del Auditor Externo. • Convocar a Asamblea General de Asociados, según lo establecido en los Estatutos y cuando se estime conveniente. • Autorizar y firmar convenios o contratos en representación de la Cooperativa. • Ejercer la representación legal de la Cooperativa por mandato de la Asamblea General, a través del Presidente del Comité de Administración. • Aprobar la normativa institucional, ya sea esta de origen crediticio, financiera, administrativa o de Control Interno. • Decidir sobre la admisión, suspensión, inhabilitación y retiro de los asociados. • Acordar la constitución de gravámenes sobre bienes muebles e inmuebles de la Cooperativa. • Proponer a la Asamblea General de Asociados la enajenación de los bienes de la Cooperativa. • Llevar al día un libro de registros de asociados debidamente autorizado por el INSAFOCOOP. Que contenga: nombre completo de aquellos, edad, profesión y oficios, domicilio, dirección, estados civil del cónyuge, su nacionalidad, fecha de admisión y la de su retiro, el numero de aportaciones suscritas y pagadas. • Cumplir y hacer cumplir su reglamento, estatutos y los acuerdos de la Asamblea General. • Establecer las normas internas de operación • Tener a la vista de los asociados, de contabilidad, archivos y proporcionarles las explicaciones correspondientes. 	

- Designar a las instituciones financieras o bancarias en las que se depositan los fondos de la Cooperativa y las personas que giraran contra dichas cuentas en la forma que establezcan estos estatutos.
- Elaborar sus planes de trabajo y someterlos a consideración de la Asamblea General de Asociados.

Funciones del Presidente

- Representar legalmente a la Cooperativa pudiendo conferir y revocar poderes necesarios cuando fuere conveniente para la buena marcha de la Cooperativa, previa autorización del Comité de administración
- Firmar contratos, escrituras públicas y otros documentos que por su calidad de representante legal requieren de su intervención, previo acuerdo del Comité de Administración.
- Realizar las demás funciones que señalen en el reglamento interno de la Cooperativa.

Funciones del Vicepresidente

- Sustituir al presidente en la junta en ausencia de este.
- Ejecutar las funciones que el presidente le delegue
- Colaborar con el presidente en la programación y ejecución de actividades

Funciones del secretario

- Llevar al día el libro de registro de los asociados, asentar actualizaciones en los libros correspondiente las actas de las sesiones de la Asamblea General
- Recibir, despachar y archivar la correspondencia, actual como secretario de la Asamblea General
- Extender certificaciones de las actas de Asamblea General

Funciones del Tesorero

- Controlar el manejo de fondos, valores y bienes de la Cooperativa, siendo responsable del desembolso de fondos, recaudación de ingresos y cobros de deudas
- Presentar el balance de comprobación y otros informes
- Enviar a INSAFOCOOP los balances mensuales correspondientes así como lo exige dicha institución

Responsabilidades

- Actuar en interés y representación de todos los Asociados, además ejercer de buena fe y de forma independiente
- Dirigir la Cooperativa bajo su propio compromiso y su labor estará sujeta a los intereses de la Cooperativa comprometidos al aumento sostenible del valor de la misma
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentos y mandatos de la Asamblea General de Asociados
- Gestionar y Controlar el riesgo en la Cooperativa a través del establecimiento de un buen Control Interno.
- Desarrollar la visión y misión a largo plazo para la Cooperativa

- Desarrollar planes estratégicos y operativos a largo plazo junto con el Gerente General
- Aprobar y revisar regularmente la misión y visión
- Reunirse al menos una vez al mes
- Convocar a Asamblea General de Asociados en los primeros cinco meses de cada año
- Evaluar cada uno de los proyectos aprobados en beneficio de la Cooperativa
- Aprobar los planes de trabajo, presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales
- Ejecutar los acuerdos tomados en la Asamblea General de Asociados
- Convocar y coordinar las reuniones de Asamblea General de Asociados cuando proceda y cada vez que sea necesario
- Establecer su propio Reglamento Interno y demás acuerdos que sean necesarios y convenientes
- Nombrar sus representantes.
- Suministrar todos los datos y facilitar copia de cuanto pidan los socios siempre que se refiera a la administración y a los acuerdos tomados en Asamblea General de Asociados, con el visto bueno del Presidente
- Autorizar la representación de empleados a la Cooperativa
- Decidir sobre el ingreso, retiro, suspensión, o exclusión de Asociados
- Tomar la responsabilidad por los activos fijos propios, arrendados o que estén siendo utilizados
- Ejercer las demás responsabilidades que de acuerdo con la Ley y Pacto Social le correspondan y que no estén atribuidas a otro organismo

Requisitos del Puesto:

- Ser miembro de la Cooperativa
- Ser de Honradez e instrucciones notorias
- No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría de la Cooperativa

Junta de Vigilancia

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Junta de Vigilancia
Dependencia	Asamblea General de Asociados
Nivel Jerárquico	Supervisión
Supervisa a	Todas las Unidades operativas
<p><i>Objetivo:</i> Ejercer la vigilancia y supervisión de todos los órganos y personas encargadas de la administración mediante el control y fiscalización de las operaciones de la Asociación Cooperativa.</p>	
<p><i>Funciones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y vigilar las actividades y operaciones de los miembros del Comité de Administración, los empleados y los miembros de la Asociación, que cumplan con sus deberes y obligaciones conforme a la Ley, reglamento, Estatutos, normas y políticas aprobadas. • Supervisar y vigilar el estricto cumplimiento de los Estatutos, la Ley y el Reglamento. • Conocer de todas las operaciones de la Asociación y vigilar que se realicen conforme normas contables aprobadas por la administración. • Cuidar que la contabilidad se lleve con la debida puntualidad y corrección, en libros debidamente autorizados y que los balances se produzcan a tiempo, que se den a conocer a los asociados y al INSAFOCOOP. Al efecto revisará las cuentas y practicará arqueos de caja periódicamente, y de su gestión dar cuenta a la Asamblea General con las indicaciones que juzgue necesarias. • Supervisar con base a muestras el uso y empleo adecuado de los fondos. • Dar su visto bueno a los acuerdos del Comité de Administración que se refieran a solicitudes o concesiones de préstamos que excedan al máximo fijado por las Políticas y Reglamento de Créditos, dar aviso al mismo Consejo de las noticias que tenga sobre hechos o circunstancias relativas a la disminución de la solvencia de los deudores. • Emitir dictamen sobre la memoria y Estados Financieros de la Asociación Cooperativa, el cual deberá de presentar al Consejo de Administración, por lo menos con treinta días de anticipación a la fecha en que deba de celebrarse la Asamblea General. • Las demás actividades y funciones de fiscalización que señale la Ley y los Estatutos 	
<p><i>Responsabilidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la supervisión de todas las actividades de la Asociación Cooperativa • Fiscalizar los actos del Comité de Administración y de los demás Órganos administrativos, así como de los empleados, con las atribuciones que le confieran los estatutos, sin perjuicio de las disposiciones correspondientes del reglamento de esta ley. Analizar con sentido crítico, las operaciones de la Cooperativa y formar su propia opinión al respecto, además de poder dimensionar la actividad y el tamaño de la Cooperativa • Poseer conocimientos básicos en asuntos jurídicos, económicos y financieros; conducta intachable para un mejor desarrollo de las actividades de Vigilancia. 	
<p><i>Requisitos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro de la Cooperativa. Ser de Honradez e instrucciones notorias • No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría. • Ser mayor de dieciocho años de edad. 	

Comités de Apoyo

Comité de Crédito

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Comité de Crédito
Dependencia	Asamblea General de Asociados
Nivel Jerárquico	Apoyo a las actividades que delegadas por el consejo
Supervisa a	Ninguno
<p>Objetivo: Es el encargado de estudiar y resolver las solicitudes de crédito presentados por los asociados respetando las normas establecidas. Apoyar en las diversas operaciones en resolución de problemas crediticios.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocer y resolver las solicitudes de créditos presentados por los asociados, según delegación.• Velar por que las funciones crediticias se realicen de conformidad con las políticas y reglamentos de créditos.• Controlar las gestiones de cobro de asociados morosos y garantizar que la gestión de cobro sea consistente.• Informar por escrito sobre sus actividades de manera mensual al Comité de Administración y anualmente a la Asamblea General, incluyendo las observaciones que estime conveniente para el mejoramiento de sus funciones.• Participar en la elaboración de políticas y reglamento de créditos y otras normas prestatarias.• Apoyar la elaboración y ejecución de planes de recuperación y combate a la mora.	
<p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Reunirse al menos una vez por semana para evaluar las solicitudes de crédito• Darle respuesta afirmativa o negativa• Investigar los asociados que tienen solicitud de admisión en otra institución financiera• Informar a la gerencia sobre los resultados de las solicitudes de crédito• Evaluar las políticas de crédito periódicamente	
<p>Restricciones</p> <ul style="list-style-type: none">• Ser miembro de la Cooperativa• Ser de Honradéz e instrucciones notorias• No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría de la Cooperativa• Ser mayor de dieciocho años de edad.	

Comité de Educación

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Comité de Educación
Dependencia	Asamblea General de Asociados
Nivel Jerárquico	Apoyo a las actividades delegadas por el consejo
Supervisa a	Ninguna
<p>Objetivo: Es el comité encargado de ejercer sus funciones en coordinación con las normas y presupuestos que le señale en el Comité de Administración haciendo uso del fondo de educación.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Someter al Comité de Administración el plan de trabajo anual y el presupuesto correspondiente a las actividades de educación cooperativa • Planificar y proponer al Comité la realización de eventos tales como: círculos de estudio, grupos de discusión, pasantías, eventos nacionales e internacionales, etc. A fin de educar a los asociados, órganos de dirección, empleados y a los interesados en asociarse. • Dar a conocer a los asociados la estructura social de la Cooperativa y sus aspectos administrativos, así como sus derechos y deberes. • Organizar actos culturales en conjunto con organizaciones de la comunidad. • Aportar elementos de análisis sobre la realidad nacional que afecten a la cooperativa o sus asociados y publicarlos en boletines informativos. • Apoyar las actividades de mercadeo. • Informar por escrito de sus actividades, mensualmente ante el Comité de Administración y anualmente ante la Asamblea General de Accionistas, incluyendo observaciones y recomendaciones que estime conveniente para el mejoramiento de sus funciones 	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear actividades de educación para los asociados • Participar en todos los eventos de educación que gestiona FEDECACES • Promover el cooperativismo a los asociados 	
<p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro de la Cooperativa • Ser de Honradez e instrucciones notorias • No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría de la Cooperativa • Ser mayor de dieciocho años de edad. 	

Comité de Administración de Riesgo

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Comité de Administración de Riesgo
Dependencia	Asamblea General de Asociados
Nivel Jerárquico	Apoyo a las actividades delegadas por el consejo
Supervisa a	Ninguno
<p>Objetivo:</p> <p>Identifica, miden, controla / mitiga y monitorea los riesgos inherentes de actividades, con el propósito de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que está dispuesta a asumir en el desarrollo de la Cooperativa, mecanismos y acciones de cobertura, que garanticen los recursos de los asociados, clientes que se encuentran bajo nuestra administración y control; optimizando la posición financiera de la Cooperativa.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, y, someterlos a la aprobación del Comité de Administración; • Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implementación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración integral de riesgos; • Proponer al directorio los límites específicos apropiados por exposición de cada riesgo; • Informar oportunamente al Gerente respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la institución, de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos fijados; • Conocer en detalle las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de afectación al patrimonio técnico y con relación a los límites establecidos para cada riesgo; • Aprobar, cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites, tomar acción inmediata para controlar dichos excesos e informar inmediatamente tales asuntos al directorio. • Proponer al directorio la expedición de metodologías, procesos, manuales de funciones y procedimientos para la administración integral de riesgos; • Aprobación de los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados, y adoptar las acciones correctivas según corresponda; • Analizar y aprobar los planes de contingencia; y, • Las demás que determine el Consejo de Administración. 	
<p>Responsabilidades</p>	

- Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocios que asume la Cooperativa;
- Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración integral de riesgos; además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concientización de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la institución;
- Informarse por lo menos en forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismo, su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación, cumplimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados;
- Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, a las normas legales y estatutarias, en cumplimiento a las políticas internas de administración integral de riesgos;
- Establecer límites generales prudenciales para la administración de los riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales, que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas;
- Implementar medidas correctivas en caso de que las estrategias, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta;
- Asegurarse de que los niveles de la administración de riesgo establezca un sistema de medición para valorar los riesgos, vincular el riesgo al patrimonio técnico de la institución y aplicar un esquema para vigilar la observancia de las políticas internas;
- Asegurarse de que la institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiencia en la administración integral de riesgos;
- Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos; y,
- Las demás que determine la Asamblea General o que sean dispuestas por la INSAFOOCOP.

Requisitos

- Ser miembro de la Cooperativa
- Ser de Honradez e instrucciones notorias
- No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría de la Cooperativa
- Ser mayor de dieciocho años de edad.

Comité de Recuperación de Mora

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Comité de Recuperación de Mora
Dependencia	Asamblea General de Asociados
Nivel Jerárquico	Apoyo a las actividades delegadas por el consejo
Supervisa a	Ninguno
<p>Objetivo: Identifica, miden, controla / mitiga y monitorea los créditos morosos, con el propósito de definir de la recuperación de estos, por medios de políticas y procedimientos.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el índice de morosidad en niveles aceptables: igual o menor que el promedio de la banca nacional; • Conocer el estado de los créditos que tengan cualquier tipo de morosidad; • Dar seguimiento a los procedimientos de cobro establecidos y emitir sugerencias para su mejor efectividad; • Conocer las cartas de los asociados que se refieran a préstamos en mora y proponer al Consejo de Administración, alternativas de solución; • Dar seguimiento a los préstamos reclamados por vía judicial, manteniendo estrecha comunicación con los abogados contratados para ello, y • Otras que el Consejo de Administración establezca. 	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la cartera de clientes con créditos • Clasificar, monitorear, ordenar los créditos moroso por tipo de riesgo ya sea A, B, C, D, etc. • Proponer medidas de recuperación de créditos ya sea por medios de prevención antes de otorgar el crédito, o otras medidas. • Dar seguimientos a todas las alternativas de colusión antes los clientes morosos, hasta obtener un resultado positivo. • Presentar un resumen ya sea mensual, quincenal, o semanal del monitoreo de la cartera de clientes morosos. • Asegurarse de que la Cooperativa cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiencia en la recuperación; • Designar a los miembros del comité de Recuperación de Mora ; y, • Las demás que determine la Asamblea General 	
<p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser miembro de la Cooperativa • Ser de Honradez e instrucciones notorias • No tener a su cargo de forma remunerada la Gerencia, contabilidad o la asesoría de la Cooperativa • Ser mayor de dieciocho años de edad. 	

Gerencia General

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Gerente General
Dependencia	Comité de Administración
Nivel Jerárquico	Dirección
Supervisa a	Todas las Unidades operativas
<p><i>Objetivo:</i></p> <p>Planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar y coordinar el adecuado funcionamiento de la Cooperativa.</p>	
<p><i>Funciones:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ejecutar las decisiones conforme a los acuerdos del Comité de Administración.• Presentar al Comité de Administración, en forma constante y oportuna, de aquella información necesaria para el buen funcionamiento de la Institución.• Rendir informes periódicos al Comité de Administración, sobre las labores realizadas de acuerdo al plan anual establecido, a efecto de evaluar resultados que sirvan de base para la toma de decisiones.• Coordinar la dotación de recursos humanos, materiales, financieros y técnicos a las diferentes Unidades Organizativas de la Institución.• Nombrar o remover al personal, según disposición normativa.• Dirigir y controlar el desarrollo de las funciones de las Gerencias y demás Unidades bajo su dirección, verificando al mismo tiempo, que se cumplan los objetivos y metas propuestas y proponer acciones que mejoren los resultados.• Proponer al Comité de Administración reglamentos y políticas encaminados a optimizar los recursos.• Someter a consideración del Comité de Administración los presupuestos financieros, de operación e inversión.• Coordinar la ejecución de políticas, planes, programas, proyectos y otros instrumentos de planificación que faciliten el logro de objetivos y metas señaladas.• Gestionar y coordinar los proyectos de remodelación y/o construcción de nuevas instalaciones, en coordinación con la Gerencia Administrativa y aprobación del Comité de Administración.• Establecer y mantener las relaciones internas y externas de trabajo que fueren necesarias para la buena marcha de las actividades	
<p><i>Responsabilidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Vigilar que se cumplan las políticas de Control Interno• Velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales• Mantener una adecuada comunicación con los jefes de cada departamento• Recibir y analizar los informes que se generan de cada unidad organizativa	

- Asegurarse de que los controles internos se actualizan periódicamente
- Tomar decisiones oportunas y adecuadas cuando se requieran
- Autorizar y firmar cheques de pago a partir del límite establecido
- Establecer quiénes son las personas autorizadas para la firma de cheques

Requisitos

- Tener conocimiento sobre administración y transacciones comerciales
- Ser mayor de edad y rendir la caución que se le exija
- El gerente no debe tener parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los directivos de las Cooperativa.

Formación Profesional

- Estudios Universitarios en Ingeniería industrial, administración de empresas o carreras afines

Aptitudes/capacidades

- Capacidad y habilidad de análisis, comunicación, poder de negociación y persuasión, liderazgo, excelente relaciones interpersonales, habilidad para adaptación.

Experiencia

- De 1 a 3 años de experiencia en puestos similares

Operaciones

Créditos y Cobranzas

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Crédito y Cobranzas
Dependencia	Gerente General
Nivel Jerárquico	Operaciones
Supervisa a	Ninguna

Objetivo:

Proporcionar créditos, analizarlos y gestionar a los asociados deudores y codeudores en el lugar de trabajo o domicilio que mantienen créditos en mora hasta lograr su total

Funciones:

- Planificar, organizar y dirigir las actividades relacionadas con la colocación de créditos, así como controlar el desarrollo de las operaciones de crédito, dentro de las normas aplicables.
- Colaborar en la definición de las características y atributos de los productos y servicios ofrecidos (precio, plazos, condiciones, garantías, etc.), también deberá colaborar y/o proponer al Gerente de nuevos procesos que signifiquen mejoras en temas relacionados al área comercial.
- Analizar la cartera de clientes
- Atender a los socios, asociados de la Institución
- Evaluar solicitudes de crédito según políticas y reglamento de crédito vigente
- Participar en el comité de crédito para evaluar y recomendar la aprobación o negación de solicitudes de crédito.
- Coordinar y establecer políticas de recuperación de créditos, el control de la morosidad de los deudores.
- Elaborar y presentar informes de créditos para la Gerencia, Comité de Vigilancia
- Supervisar las operaciones de crédito
- Coordinar las acciones de cobro a socios con créditos en mora.
- Notificar a socios morosos visitándolos en sus casas, o sitios de trabajo.
- Presentar alternativas (plan de pago, plazos y refinanciamiento)

Responsabilidades:

- Controlar que se mantenga actualizada la publicación de las tasas de interés y otros costos de los productos y servicios, para conocimiento de los asociados y de todos los funcionarios del área de crédito.
- Dar cumplimiento a las normas internas y externas en el ámbito de su competencia.
- Promover y supervisar la correcta atención a los asociados de la Cooperativa, velando por conservar la buena imagen institucional.

- Atender y/o responder los requerimientos de pagos presentados por los asociados de la Cooperativa en el ámbito de su competencia.
- Recibir y analizar las sugerencias de los usuarios y del personal del área de crédito, presentando propuestas de mejora para la atención al asociado.
- Conducir, organizar y difundir las campañas promocionales con el fin de alcanzar los objetivos planteados respecto a operaciones de crédito en la Cooperativa.
- Dirigir y controlar el correcto desarrollo de las operaciones de créditos.
- Autorizar con clave de acceso las operaciones de aprobación de créditos, según el nivel establecido por la Gerencia.
- Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos de los contratos de constitución de hipotecas.
- Proponer las campañas publicitarias en las diversas instituciones que la Cooperativa tenga convenio, en las ferias y festividades representativas de cada región.
- Velar para que el otorgamiento de crédito, que se sujeten a las condiciones crediticias establecidas.
- Llegar a acuerdos prejudiciales y extrajudiciales con los socios cuando sea requerido y cumplir las demás funciones que asigne la Gerencia de Crédito mediante documentos normativos internos.

Perfil del Puesto

- Capacidad de liderazgo
- Habilidad en el uso de paquetes informáticos
- Habilidad de análisis de información
- Capacidad para dirigir personas
- Objetividad, rapidez, transparencia, imparcialidad a la hora de realizar sus actividades

Habilidades y destrezas

- Negociar, persuasión y comunicación con los asociados
- Detectar inconsistencias de información y documentos de respaldo
- Elaborar informes de clientes morosos
- Elaborar informes
- Capacidad de comunicación

Formación Profesional

- Estudios Universitarios en administración de empresas, contaduría pública o carreras afines.

Experiencia

- Como mínimo un año en el área de atención a asociados, otorgamiento de créditos y recuperación de mora.

Caja

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Caja
Dependencia	Gerente General
Nivel Jerárquico	Operaciones
Supervisa a	Ninguna
<p>Objetivo: Manejar los valores que ingresan o egresan por operaciones de captación de recursos que efectúan los asociados de la Cooperativa, así como del manejo de los documentos que son recibidos y entregados producto de estas operaciones.</p>	
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y contar fondo de cambio para apertura del día. • Atender los asociados y demás clientes que realizan transacciones de caja. • Depósitos Certificado de Aportación, Cuenta de Ahorro • Cobro de pérdida de libreta • Deposito a Plazos. • Cancelación de Depósitos a Plazos. • Recibir dinero por pago de sistema de remesas. • Pagos varios de comprobantes de efectivo y su anotación en resumen de caja. • Cobros por pago de dividendo de créditos. • Realizar los cierres de caja diarios 	
<p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar el dinero que se le entrega diariamente • Entregar los documentos a los clientes que realizan depósitos o pago de cuotas • Mantener en óptimas condiciones su material y equipo de trabajo. • Separar y sumar por conceptos los recibos especiales cobrados durante el día (cheques, recibos voucher, nominación de billetes, niqueles, etc.) • Coordinar su trabajo de cajera/o con objeto de optimizar la atención al público. • Asistir a Talleres de Capacitación. 	
<p>Perfil del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de leyes del sistema financiero, reconocimiento de billetes falsos y ley de prevención de lavado de activos. • Conocimiento de normativas bancarias 	
<p>Habilidades y Destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para el manejo de efectivo • Cuadre de cajas y recuento de dinero • Buenas relaciones interpersonales • Buena memoria, excelente trato. • Manejo de la Microsoft Office • Habilidad numérica 	
<p>Formación profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachilleres o estudios superiores en carreras administrativas o afines al cargo. 	
<p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 años de experiencia laboral, conocimiento básico del sistema financiero 	

Contabilidad

Manual de Funciones y Responsabilidades Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Unidad organizativa	Contador General
Dependencia	Gerente General
Nivel Jerárquico	Operaciones
Supervisa a	Ninguno
Objetivo: Elaborar los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados y de acuerdo con las leyes tributarias.	
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los estados financieros, Registrar las operaciones en los correspondientes libros contables. • Revisar y dar su conformidad de los comprobantes por los desembolsos (pagos a proveedores de bienes y servicios) a realizar. • Controlar y elaborar los formularios del pago de impuestos y retenciones. • Elaborar en forma mensual las notas explicativas y anexos a los estados financieros • Realizar análisis mensual de los estados financieros, emitiendo un informe económico financiero de la marcha de la cooperativa para el Gerente General y para el Comité de Administración. • Validar la información contable previo al registro correspondiente con la finalidad de no tener futuras contingencias laborales, tributarias y de otra índole. • Remitir información contable a los organismos superiores que así lo requieran. 	
Responsabilidades <ul style="list-style-type: none"> • Preparar los estados financieros: Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Efectivo y las correspondientes Notas a los Estados Financieros, en los plazos señalados. • Preparar la información financiera comparativa, anexos a los estados financieros, e información complementaria para el Comité de Administración. • Enviar los anexos correspondientes a los órganos de control correspondientes. • Realizar los ajustes de cierre del ejercicio. • Elaborar la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta de la Cooperativa. • Solicitar se realicen copias de seguridad de la información contable al área de Informática. 	
Perfil del puesto <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información, Manejo de paquetes de Microsoft Office • Conocimientos contables, Conocimiento de leyes tributarias y fiscales • Número de registro de Contador Público Certificado 	
Habilidades y destrezas <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de interpretación de análisis financieros, Excelente relaciones interpersonales • Aptitud en el trabajo analítico 	
Formación profesional <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Contaduría Pública 	
Experiencia <ul style="list-style-type: none"> • Mínima dos años en puestos similares 	

Anexo 3



TXYQUIN de R.L.
Pensando en tu Futuro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos

OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos es un documento que define los criterios que la Cooperativa utiliza para atender la demanda de servicios de sus asociados en cuanto a depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades, otorgamiento de créditos y apertura de cuenta de ahorro. En concordancia, el objetivo general del presente Manual es establecer las normas, políticas y lineamientos para la ejecución de las operaciones pasivas en sus diversos productos, que realice la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., según lo dispuesto por el INSAFOOCOP en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito de El Salvador.

ALCANCE

El contenido del presente Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos comprende todas las áreas de la Cooperativa y será de cumplimiento de todos los directivos, demás asociados; así como los empleados de la Cooperativa.

Base legal

- Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento.

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual es aprobado por el Consejo de Administración, previa conformidad de la Gerencia. En caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones, éstas serán sometidas a autorización del Consejo de Administración.

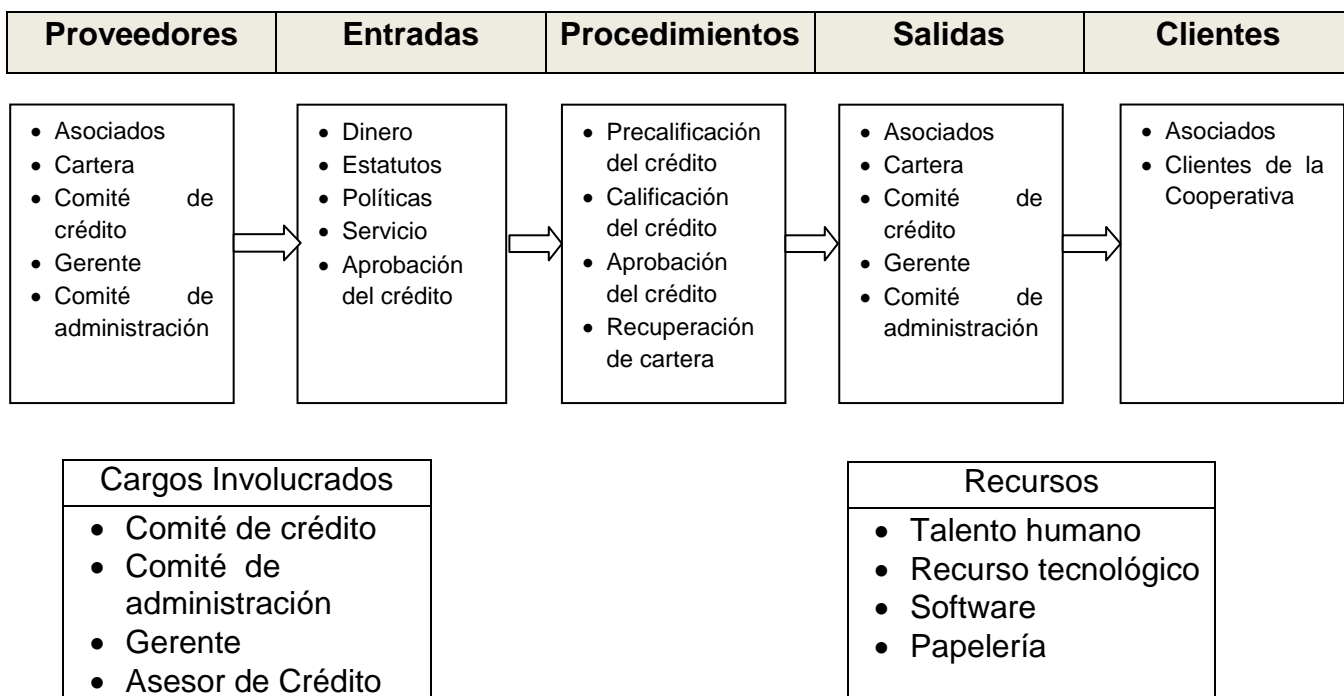
Manual de Proceso

PROCESO DE CRÉDITO

Objetivo:

Cumplir con la principal actividad de la Cooperativa atendiendo las necesidades de los asociados y demás clientes, procurando que el acceso al crédito se haga de forma ágil y segura; bajo los parámetros de solides, liquidez y rotación de cartera, cumpliendo con las normas legales de control.

Descripción General del Proceso

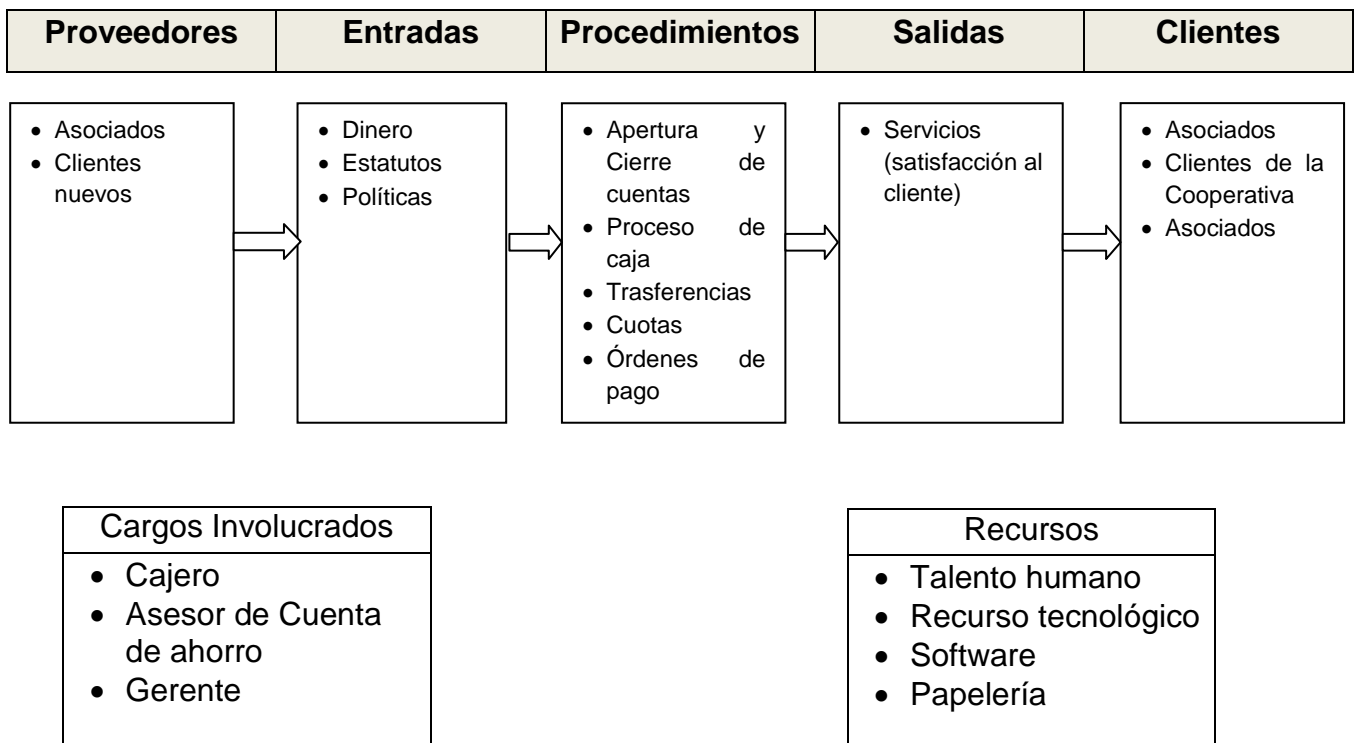


PROCESO DE CUENTA DE AHORRO (CAPTACIONES)

Objetivo:

Fundamentar la estabilidad y desarrollo exitoso de la Asociación Cooperativa, con el fin de brindar un servicio ágil, eficiente y seguro a sus asociados y clientes.

Descripción General del Proceso

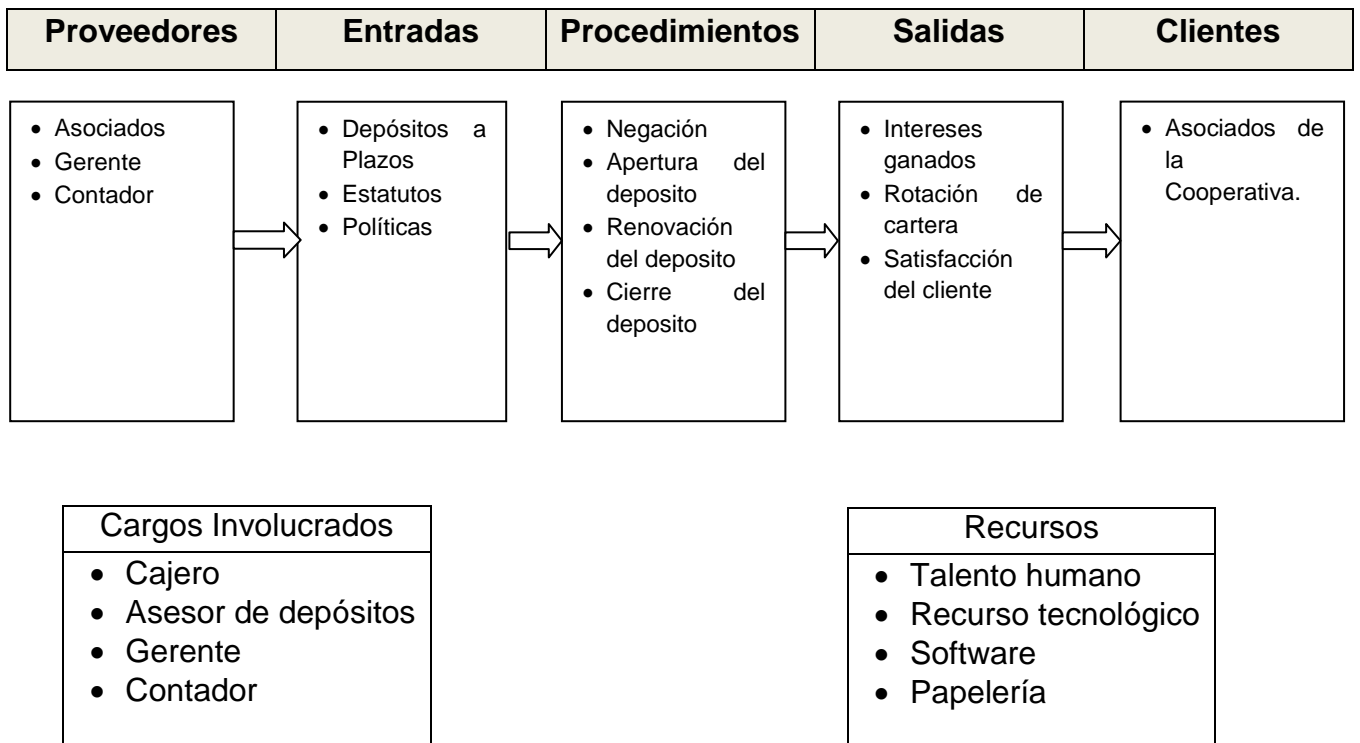


DEPÓSITOS A PLAZOS

Objetivo:

Brindar a los asociados y futuros asociados la confiabilidad de su inversión en la Cooperativa a cambio de la mejor tasa de interés del mercado, lo cual nos permite encaminar hacia el desarrollo mutuo entre el asociado inversor y la Asociación Cooperativa.

Descripción General del Proceso



Manual de Políticas y Procedimientos

Políticas Generales

Para el buen funcionamiento de la Cooperativa, los aspectos idóneos con que se debe contar son:

- Disciplina
- Equipo profesional
- Cooperación entre entidades y personal de la Cooperativa
- Cumplimiento de valores y principios cooperativos
- Orientación hacia el asociado
- Innovación permanente
- Potenciación de la imagen corporativa mediante la calidad total de sus productos
- Promoción e impulso del cambio cultural para acomodarse al nuevo entorno competitivo.

Para lograr el desarrollo y cumplimiento de las políticas se debe tomar en cuenta los siguientes factores a desarrollar:

- **Atención al asociado:** es el compromiso con el asociado. El es la razón de ser, la garantía de futuro, el criterio para tomar decisiones.
- **Calidad óptima:** no solo en productos y servicios, sino en todas las etapas, niveles y áreas de responsabilidades de la Cooperativa. La superación, perfección, mejora continua. Contribuirá a satisfacer al asociado y conceder prestigio y liderazgo.
- **Comportamiento ético:** es la honestidad, ejemplaridad, profesionalidad, legalidad, leal competencia, igualdad de oportunidades, responsabilidad social

con el entorno, equidad, solidaridad retributiva y respeto a la dignidad y derechos de los trabajadores.

- **Contar con las personas y contar con ellas:** es la prioridad en las personas, el respeto y consideración hacia ellas. Democracia interna, confianza en las personas, descentralización, gestión y comunicación directa.
- **Perseguir y lograr la rentabilidad del negocio:** el compromiso con los resultados se da por sobrentendido, como garantía de supervivencia, crecimiento y competitividad de la Cooperativa.
- **Mejora continua que permite el liderazgo en el sector:** en la formación continua, propiciar la formación y el desarrollo de la valía profesional de las personas que hacen competitiva la Cooperativa. Es el objetivo primordial: la formación y entrenamiento permanentes en el puesto de trabajo o en la función asumida, que convenga al superior jerárquico en su orientado.

Para contribuir a la mejora de la gestión financiera de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., nos enfocaremos en las Políticas y Procedimientos de los servicios que se ofrecen, mejorar sus políticas y procedimientos ya implementados, estos servicios son:

- Créditos
 - Hipotecarios
 - Personales
- Apertura de Cuenta de ahorro
- Apertura de Depósitos a Plazo
- Servicios adiciones como:
 - Cobro de colectores
 - Pago de remesas
 - Entrega de subsidios de gas
 - Abono a tarjeta de crédito



Responsable de definición	Comité de Crédito
Responsable de revisión	Gerencia
Responsable de aprobación	Comité de Administración

Políticas

La administración del servicio de Crédito de la Cooperativa, será responsabilidad de: la Junta de Administración, la Gerencia General a través del encargado de Créditos.

Niveles de aprobación: la máxima autoridad crediticia es el la Junta de Administración, delegando autoridad para la aprobación a: Gerencia General, Comité de crédito y encargado de crédito.

El consejo administración determinará la autoridad y niveles de aprobación de préstamos, en función al monto, plazo, tasa, tipo de crédito o destino y garantía.

Tipos de créditos:

- Hipotecarios
- Personales

Sujetos de crédito:

Será sujeto de crédito toda persona natural o jurídica que sea asociado activo de la Cooperativa o que con base a convenios con otras instituciones califique para ser beneficiario de fondos especiales, que haya sido evaluado a través de un analista técnico y que cumpla con las siguientes condiciones.

Personas naturales:

- Ser salvadoreño por nacimiento o naturalizado, o extranjero con residencia legal, mayor de edad, encontrarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles.
- Ser asociado
- Estar solvente en sus compromisos en calidad de Asociación con la Cooperativa.
- Tener una actividad productiva, comercial o profesional que le permita demostrar su capacidad de pago con una antigüedad mínima de un año.
- Ofrecer garantías satisfactorias y suficientes
- Demostrar capacidad y experiencia para ejecutar el proyecto en el cual invertirá el crédito solicitado.
- No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de personas que tengan créditos depurados por insolvencia o que mantengan créditos en ejecución con alguna institución del Sistema Financiero, hasta que no regularicen dichas operaciones.

Personas Jurídicas:

- Ser una entidad civil, con personería jurídica reconocida por los organismos estatales correspondientes.
- Las entidades comerciales deben contar con la resolución del Registro Nacional de Comercio
- Presentar documentación que acredite la autorización del ejercicio de su actividad
- Tener apertura una cuenta de ahorro con el depósito requerido.
- Tener al día sus certificaciones de aportación obligatorios
- Demostrar los ingresos que generan su actividad con documentos contables e impositivos que demuestren su capacidad de pago.

- Proveer de la información económica financiera histórica y proyectada de la empresa para el análisis de la solicitud de crédito
- Acreditar la autorización correspondiente para contraer deuda en representación de la empresa
- Evaluar las garantías hipotecarias ofrecida por el socio solicitante del crédito con el informe legal sobre el estado de títulos a constituir en garantía y emitido por el Asesor legal de la Cooperativa.
- No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de empresas que tengan créditos depurados por insolvencia o que mantengan créditos en ejecución con alguna Institución del Sistema Financiero.

Monto: En todos los casos debe estar de acuerdo con la capacidad de pago demostrado en la evaluación económica con la información adicional presentada por el solicitante.

Plazo: Autorizado por la Institución, se basa en el análisis socio económico del asociado, el objeto de la inversión, monto de crédito y el ciclo de operaciones del negocio financiero.

Tasas de interés: La cooperativa tendrá como política para la fijación de tasas de interés, el acuerdo del Comité de Administración, tomando como base las tasas de interés activas prevalecientes en el mercado para un segmento específico. (13% a 60% anual, tasas activas actualmente en la Cooperativa)

Comisión: Para todo monto aprobado de crédito, se aplicara un porcentaje por el manejo de crédito y por gastos de tramitación; la cual será establecida por el Comité de Administración.

Recargos por Mora: Es fijado y modificado por la Asamblea General de Asociados y se aplica para imponer autoridad en el pago estricto de las fechas de vencimiento y disminuir los costos adicionales de recuperación de los recursos colocados. El cobro del interés por mora será efectivo a partir del quinto día del vencimiento de la cuota.

Otros recargos:

- Seguro de deuda: se aplicara en caso de fallecimiento del deudor, para cancelar el crédito y estará incluido dentro de la cuota mensual.

Garantías:

- Garantía hipotecaria: en los préstamos con este tipo de garantía podrá financiarse hasta el 80% del valuó del inmueble, si la construcción es mixta: el 60% cuando sea de bahareque o adobe, en ambos casos dichos porcentajes se aplicaran cuando se trate de una propiedad urbana.
- Garantía Fiduciaria: el nivel de endeudamiento admisible para cada fiador o codeudor no deberá exceder el 35% de su ingreso mensual.

Resolución de créditos: Las solicitudes de crédito, cualquiera que sea su nivel de aprobación, deberá ser registrada en Acta de Comité de Crédito. El acta debe contener información relacionada a: Monto, plazo, tasa, fecha de desembolso, forma de pago, garantía que respalda el crédito y observaciones. Para fines de control, el acta debe llevar la forma de los responsables de la aprobación y del ejecutivo de crédito.

Recuperación de Cartera en Mora: Se considerarán morosos los asociados al tener 31 días, o el acordado por el Comité de Administración de vencido al pago de sus obligaciones regulares. Para efectos del reporte de morosidad, el informe será emitido mensualmente bajo el criterio de cartera afectada en los primeros 5 días de cada mes. Así mismo por el seguimiento de la mora se utilizara el reporte de cuotas y prestamos vencidos. La cooperativa cobrara un recargo por mora calculado sobre las cuotas de capital que se encuentren vencidas y no pagadas de acuerdo a los términos del contrato de préstamos. Se establecerá procesos de cobranzas, responsables, indicadores de progreso y evaluación de las mismas, para la cual se deberá asignar metas específicas de cobro, las que deberán ser verificadas periódicamente.

Prorroga de Préstamo en Mora: Se podrá conceder prórrogas del plazo para aquellos préstamos que se encuentre atrasados, siempre y cuando existan causas justificadas, a juicio del Comité de Recuperación de Mora. La ampliación de plazo no deberá exceder de seis meses.

Créditos Nuevos: Todo asociado que esté al día en sus cuotas y que haya pagado el 40% o el acordado por Junta de Administración de su crédito y ha mantenido un buen historial de pago en la Cooperativa, podrá optar a un nuevo crédito en momentos que necesite capital para cualquier actividad.

Acciones Judiciales: Se iniciara acción judicial a todo asociado con saldo deudor igual o mayor a \$ 1,000.00 de acuerdo a los siguientes criterios:

- El deudor tiene garantías (patrimoniales)
- El deudor mantiene deudas vigentes en otras instituciones mientras en la Cooperativa se encuentra en mora

- El deudor tiene mora superior a 90 días con la Cooperativa y se han agotado la gestión extrajudicial.

Para la clasificación de los créditos se utilizara las siguientes categorías:

Categoría A	Créditos normales
Categoría B	Créditos sub-normales
Categoría C	Créditos deficientes
Categoría D	Créditos de difícil recuperación
Categoría E	Créditos irrecuperables

Políticas para la calificación de crédito

La clasificación de esta cartera se hará en función a la morosidad de las cotas que reflejen los deudores a la fecha de su evaluación.

Categoría	Día de mora
A	Atrasos hasta 30 días
B	Atrasos de 31-60 días
C	Atrasos de 61-90 días
D	Atrasos de 91-120 días
E	Atrasos de más de 120 días

Porcentajes de reservas mínimas de saneamiento que se deben constituir:

Categoría de Riesgo	Porcentajes de reserva
A	0%
B	1%
C	10%
D	50%
E	100%

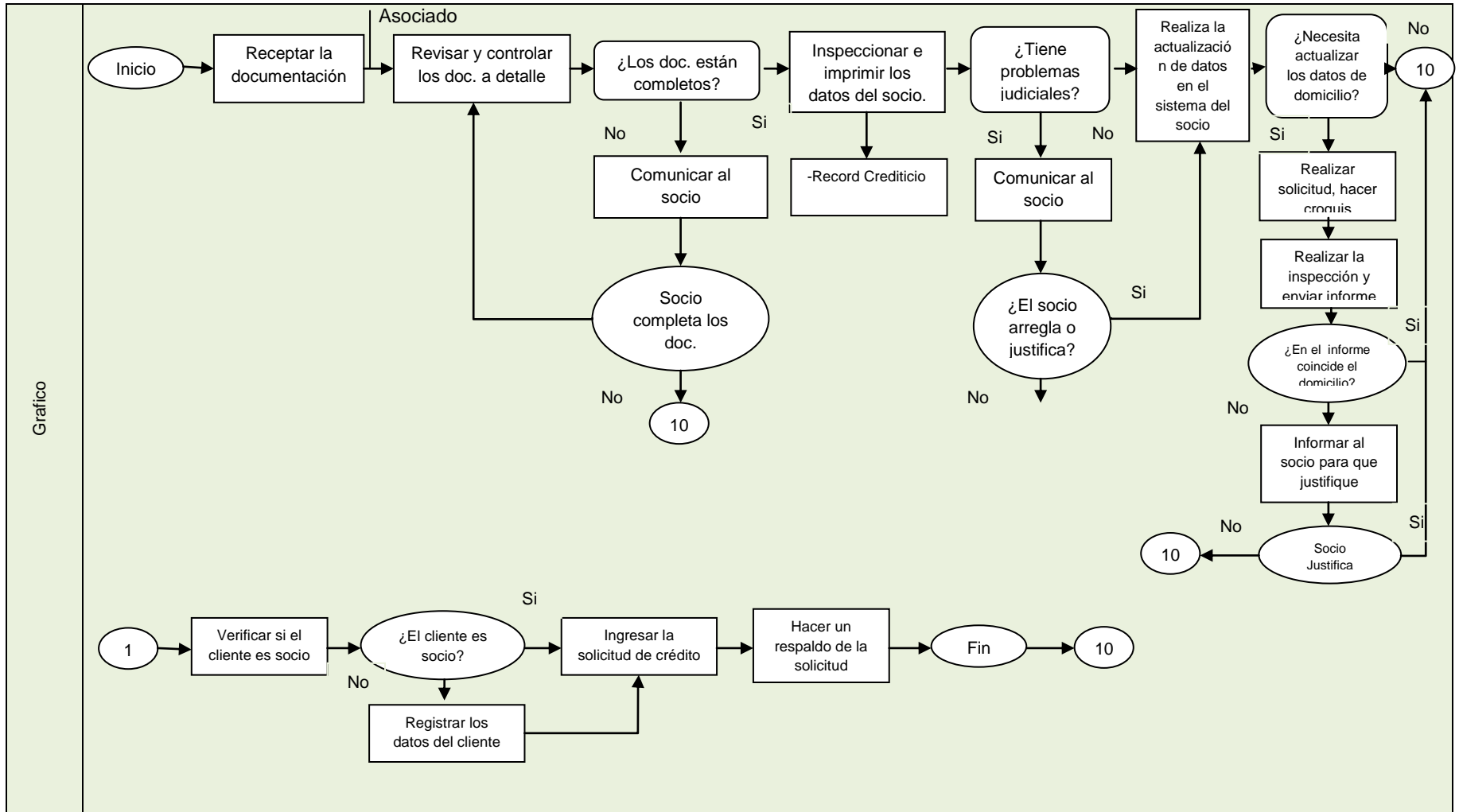
Responsables y frecuencia de calificación de cartera

- La calificación de la cartera se realizara mensualmente
- Los responsables de la validez, de la exactitud y confiabilidad de los datos que se reflejan en los reportes de calificación de cartera será de responsabilidad de la Gerencia General
- Es responsabilidad de la Gerencia la exactitud de la calificación global de la cartera, como resultado de la consolidación de los reportes de calificación de la cartera
- También es responsabilidad de esta área que los reportes sean enviados oportunamente a los entes de fiscalización
- Mensualmente la Gerencia presentarán al Comité de Administración la calificación de la cartera incluyendo el nivel de reservas, para su aprobación.

Promoción y precalificación del crédito

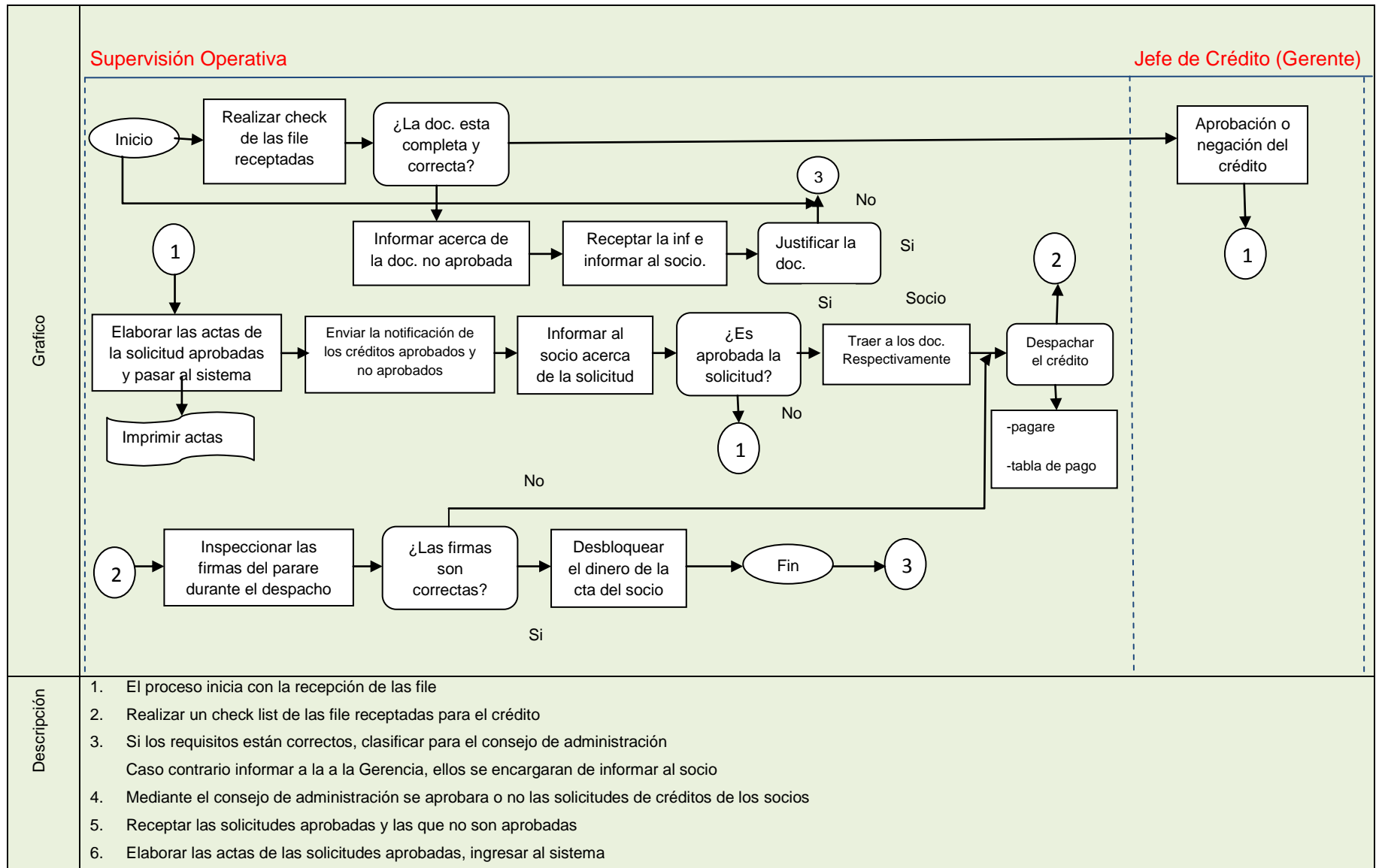
<p>Grafico</p>	
<p>Descripción</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socio solicita información 2. Oficial de crédito revisa histórico del cliente 3. Dialogar con el socio/cliente para obtener la mayor cantidad de información necesaria para el análisis 4. Consultar la información crediticia si el cliente/socio accede a firmar autorización para revisión 5. Oficial de crédito informa características y requisitos de la operación en función de la información obtenida. 6. Precalificar la opción de crédito a ver factibilidad 7. Si es factible, entregar la solicitud de crédito e indicar los requisitos adicionales 8. Negociar fecha entrega de documentos 9. Fin
<p>Riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en la información propiciada 2. Análisis de factibilidad erróneas
<p>Mitigación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de domicilio o negocio, datos proporcionados por el socio y garante 2. Autorización del informe de crédito en donde automáticamente se validan las garantías cruzadas 3. Capacitación en materia de fundamentos contables y análisis financiero 4. Solicitud de detalle del camino para llegar al domicilio en caso de áreas no muy comunes
<p>Recur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de crédito

Calificación del Crédito



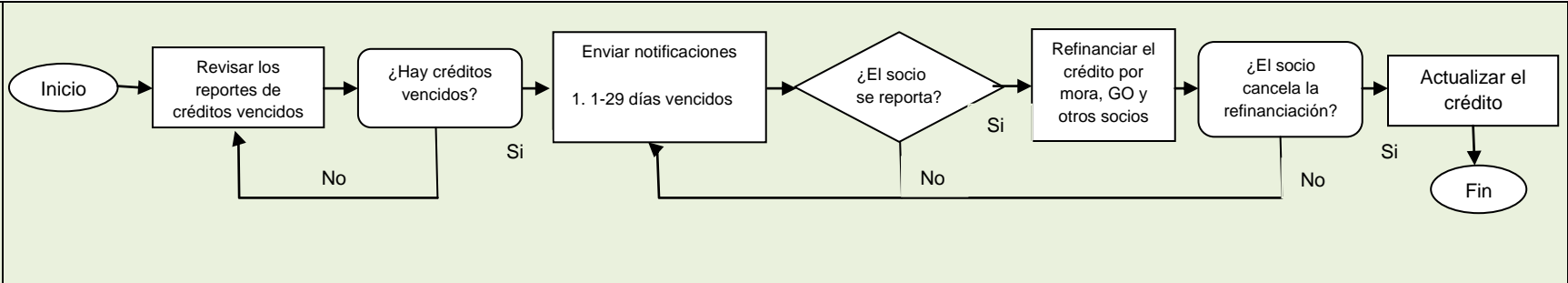
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y control de solicitud de crédito y documentos 2. Revisión y control datos informáticos como: <ol style="list-style-type: none"> a. Función Judicial b. Record crediticio interno 3. Si en el control de datos históricos, no es aceptable para continuar con el proceso, el socio debe justificar o arreglar con el encargado de crédito 4. Actualizar los datos del socio. 5. Verificar si el cliente es socio 6. Ingresar la solicitud de crédito al sistema del socio 7. Obtener respaldo del los documentos 8. Archivar los documentos 9. Fin
Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datos proporcionados por el socio no sean verídicos 2. Garantías cruzadas entre deudores 3. Falta de conocimiento en materia de políticas y parámetros necesarios y básicos para el análisis de crédito por parte de los oficiales de crédito
Mitigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación a los encargados de los créditos
Recur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de crédito del socio 2. Revisión 3. Copias de las solicitudes

Aprobación del crédito



	<ol style="list-style-type: none"> 7. Oficial de crédito se encargara de informar al socio de la aprobación del crédito y los requisitos para el despacho. Y las no aprobadas informar el porque 8. Si la aprobación es satisfactorio mas los requisitos solicitados, el oficial de crédito procederá a realizar el despacho en presencia del socio 9. Durante el despacho oficial de crédito deberá haber copias de respaldo y desbloquear del dinero 10. Los encargados de otorgar el crédito, así como el comité de crédito procede a revisar que las firmas estén correctas y que coincidan para proceder a desbloquear el dinero a la cuenta del socio. 11. Si la documentación es correcta desbloquear el dinero en la cuenta del socio; caso contrario informar al oficial de crédito o al gerente general según el caso. 12. Crédito despachado 13. Fin.
Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firmar falsas 2. Cuentas de clientes cerradas
Mitigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión por parte del encargado de tramite el crédito y verificación por parte del supervisor en este caso el Gerente General 2. Supervisor de crédito 3. Control autorizado con das mínimos para el ingreso de cuotas.
Recur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes del Buro de crédito 2. Informe de pagina judicial 3. Papelería

Recuperación de cartera de Créditos

<p>Grafico</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Revisar[Revisar los reportes de créditos vencidos] Revisar --> HayCreditos{¿Hay créditos vencidos?} HayCreditos -- No --> Revisar HayCreditos -- Si --> Enviar[Enviar notificaciones 1. 1-29 días vencidos] Enviar --> SeReporta{¿El socio se reporta?} SeReporta -- No --> Enviar SeReporta -- Si --> Refinanciar[Refinanciar el crédito por mora, GO y otros socios] Refinanciar --> Cancela{¿El socio cancela la refinanciación?} Cancela -- No --> Enviar Cancela -- Si --> Actualizar[Actualizar el crédito] Actualizar --> Fin([Fin]) </pre>
<p>Descripción</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El oficial de cobros, debe revisar los reportes de pagos vencidos a la fecha 2. De los créditos vencidos elaborar las notificaciones de acuerdo al periodo de mora <ol style="list-style-type: none"> a. 1-29 días enviar al socio las notificaciones b. 30-59 días enviar al socio y al fiador las notificaciones c. 60-90 días enviar al socio y al fiador las notificaciones d. Pasados los 90 días el caso para a ser de trámite judicial 3. Si el socio se reporta a las notificaciones, se procede a realizar el refinanciamiento por mora y gastos de administración 4. Fin
<p>Riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Créditos vencidos desde la primera cuota
<p>Mitigación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de reportes para alerta y políticas de seguimiento
<p>Recur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papelería

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Tramites de préstamos con garantía personal		
Áreas que intervienen		Comité de crédito, Gerencia, Asesor de crédito		
Inicial		Recepción de información		
Finaliza		Archivo de documentos de formalización del préstamo		
Numero de actividades		11		
Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
<i>TRAMITE DE SOLICITUD DE CRÉDITOS</i>				
1	<p>Recepción de documentos:</p> <p>El solicitante y codeudor firma solicitud de crédito y entrega la documentación requerida de acuerdo a lo establecido en la política para el otorgamiento de créditos.</p> <p>La Gerencia revisa que los documentos se encuentren completos y que las fotocopias de DUI y NIT concuerden con los originales.</p> <p>Garantía: Fiador: Constancia de sueldo Recibo de energía eléctrica o agua</p>	Gerencia	Comité de crédito	<p>-Solicitud de Crédito</p> <p>-Fotocopia de DUI y NIT</p> <p>-Recibos de servicios básicos.</p> <p>-Constancia de sueldo del solicitante y fiador</p> <p>Formularios:</p> <p>-solicitud de crédito fiador</p> <p>-solicitud de crédito personal</p> <p>-solicitud de abogado y seguro</p>
2	<p>Investigación de Central de Riesgo:</p> <p>Se realiza la consulta a la central de riesgo, buscando el endeudamiento del solicitante y fiador en base a: Nombre completo, número de DUI y NIT, fecha de nacimiento, domicilio.</p> <p>Se imprime el resultado de la consulta de centrales de riesgo y se anexa al expediente de la solicitud.</p>	Gerencia		<p>-Impresión de los resultados de la consulta a centrales de riesgo INRORED.</p>
3	<p>Asignación de solicitud:</p> <p>La gerencia asigna la solicitud de crédito al Comité de Crédito, junto con la documentación anexa, para realizar el análisis y evaluación respectivos. Se actualiza el control de solicitud en trámite.</p>	Gerencia		<p>Control de solicitudes en trámite(Anexo 5.11)</p>

4	Revisión de la Solicitud de crédito: El comité de crédito, revisa que la solicitud de crédito sea consiente con lo establecido en la política de crédito, evalúan las referencias crediticias, la capacidad de pago del deudor y el fiador.	Comité de crédito		-Solicitud de crédito(Anexo 5.2)
RESOLUCIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO				
5	Resolución de solicitud: El comité de crédito resuelve: Aprobar, denegar o condicionar, según el nivel de comité correspondiente.	Comité de crédito	Comité de crédito	Formulario: -Resolución de crédito(Anexo 5.4)
6	Comunicación de la resolución: La resolución es comunicada al solicitante. En caso de que la solicitud sea denegada el proceso termina en este paso y se archiva denegación.	Gerencia	Comité de crédito	Carta de resolución
FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO				
7	Programación del desembolso : Programa fecha de desembolso, imprime formulario conteniendo la información para elaboración del documento e imprime el documento legal	Gerencia		-Resolución de crédito -Contrato garantía solicitada e hipotecaria -Contrato privado autenticado con fiador(Anexo 5.3) -Contrato privado autenticado.
8	Formalización del préstamo: Previo a este procedimiento la orden de Descuento deberá estar firmada por el pagador.	Asesor de crédito	Gerencia	-Pagare (Anexo 5.12) -Contrato Garantía -Contrato privado autenticado con fiador -Contrato privado autenticado.
9	Desembolso Físico: Según corresponda se procede: 1. Si se realiza abono a cuenta de ahorro, se emite nota de abono. (Asiento contable). 2. Emite cheque, cliente firma Boucher (original y copia) 3. Asociado firma comprobante de desembolso original (3 copias), entrar original al asociados, los dos queda a la Cooperativa. 4. En caso de ser contribuyente, se	Asesor de crédito	Gerencia	-Nota de Abono a cuenta de Ahorro(Anexo 5.7) -Comprobante de desembolso -Boucher -Crédito Fiscal -Boucher de cheque -Crédito Fiscal N° contribuyente

	emite crédito fiscal, original (asociado), copias (expediente del asociado), expediente de dirección de impuestos internos. 5. Entrega cheque a asociado retira de su cuenta de ahorro.			-Crédito Fiscal Contribuyente -Corte de caja
<i>ARCHIVO Y ASIENTO CONTABLE</i>				
10	Archivo de expediente del crédito Realiza un inventario del contenido del expediente confrontando con el listado de documentación mínima del expediente.	Asesor de crédito	Gerencia	
11	Asiento contable y archivo contable: 1. Asiento en libro diario. 2. Archivo en expediente contable del periodo en curso.	Contador		-Comprobante de desembolso (copias) -Partida Contable.

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Recuperación de préstamos vía administrativo		
Áreas que intervienen	Gerencia			
Inicial	Seguimiento y control de la cartera de préstamos			
Finaliza	Pago de saldos insolutos o traslado a cobro judicial			
Numero de actividades	8			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
<i>TRAMITE DE SOLICITUD DE CRÉDITOS</i>				
1	<p>Seguimiento y control de la cartera de préstamos:</p> <p>El gerente, controlara diariamente el estado de la morosidad de la cartera de préstamos respectivamente, para lo cual se imprimirá el reporte que genera el sistema, donde se detalla la cartera de préstamos, conteniendo las generales del asociado y saldos insolutos.</p> <p>El cobro normal se tratara conforme las responsabilidades de gestión interna.</p>	Cobros	Gerencia	-Listado de clientes en mora mayor de dos meses.(Anexo 5.14)
2	<p>1º Gestión de cobro administrativo:</p> <p>El gerente recibe el reporte de mora, diariamente; programa la ruta de visita de campo, combinando visitas de evaluación, visitas de promoción y visitas de cobro.</p> <p>El encargado de cobro realiza la visita de cobro, notifica al asociado del retaso y entrega nota de cobro sacando la forma del asociado en la copia. Establece fecha de pago para solventar el retraso. La primera gestión de cobro se podrá hacer vía telefónica, según cada caso en particular.</p>	Cobros	Gerencia	-Nota de cobro A (Anexo 5.8)
3	<p>2ª Gestión de cobro administrativo:</p> <p>El ejecutivo de cobro realiza una segunda gestión de cobro ante el incumplimiento de la gestión anterior, previo a esto se deberá llevar un seguimiento al control de acuerdos de pago para dar seguimiento oportuno a los incumplimientos. Esta gestión podrá</p>	Cobros	Gerencia	-Nota de cobro B (Anexo 5.9)

	ser vía telefónica. Se tomara un nuevo acuerdo de pago. La gestión de cobro deberá realizar tanto al asociado como a los respectivos codeudores.			
4	<p>3ª Gestión de cobro administrativo:</p> <p>El ejecutivo de cobro realizará, estrictamente, una visita domiciliar para realizar una gestión de cobro, se tomará acuerdo de pago, citando al asociado a presentar en la oficina a cancelar los saldos en mora u exponer su propuesta para solventar el atraso. La gestión de cobro deberá realizarse tanto al asociado como a los respectivos codeudores.</p>	Cobros	Gerencia	-Nota de Cobro C (Anexo 5.10)
5	<p>Apoyo de mandos medios en la gestión de cobros administrativa:</p> <p>Antes el incumplimiento de las gestiones realizadas por el ejecutivo de cobro, se realizara una nueva gestión apoyada por el gerente, donde se comprometerá al asociado a cumplir con la fecha de pago acordada.</p>	Cobros	Gerencia	-Compromiso de pago
6	<p>Hacer efectiva orden de descuento:</p> <p>Ante el incumplimiento de los diferentes acuerdos de pago establecidos por el Ejecutivo de mercadeo y/o Mandos Medios se procederá a hacer efectiva las órdenes irrevocables de descuento a cargo de los codeudores.</p>	Gerencia	Gerencia	-Orden Irrevocable de descuento (Anexo 5.5)
7	<p>Traslado A Cobro Judicial:</p> <p>El Gerente propondrá al Consejo de Administración el traslado del préstamo al cobro judicial, justificando las gestiones administrativas realizadas. El Consejo de Administración resuelve el traslado en base a lo establecido en el manual de políticas de crédito de la cooperativa</p>	Gerencia	Comité de Administración	-Acta del Comité de Administración
8	<p>Pago De Saldos Insolutos</p> <p>El asociado, ante las gestiones de cobro, se presenta a cumplir con el acuerdo de pago, realizando el pago respectivo en caja. El cajero recibe el pago, emite recibos y de quedar saldos pendientes remite al asociado con el Gerente, para establecer un nuevo acuerdo de pago.</p>	Caja, Gerencia	Gerencia	-Recibo de pago -Acuerdo de pago



Responsable de definición	Encargado de apertura de cuenta
Responsable de revisión	Gerencia
Responsable de aprobación	Comité de Administración

Políticas de Ahorro

El gerente de operaciones será el responsable del resguardo de los contratos y libretas que serán utilizados en las aperturas de cuentas de ahorro y aportaciones aspirantes a ser asociado.

Naturaleza:

- La Cooperativa podrá recibir depósitos en Cuenta de Ahorro en monedas de curso legal nacional.
- La Cooperativa y el Ahorrante suscribirán un Contrato de Cuentas de Ahorro
- La Cooperativa podrá efectuar Contratos de Cuenta de Ahorro con personas naturales y jurídicas.

Quienes Pueden Ahorrar.

- Asociados
- Los menores de edad que cumplan con los requisitos establecidos por la ley
- Terceros autorizados por INSAFOCOOP

El contrato se Suscribirá en duplicado, bajo las siguientes condiciones:

- Clase de Cuenta de Ahorros
- Nombre del ahorrante
- Edad
- Profesión y oficio
- Estado civil
- Domicilio
- Documento de Identificación (DUI y NIT)
- Se apertura la cuenta con un mínimo de \$ 10.00 dólares de los Estados Unidos de América, para ser acreditada en la cuenta de Ahorro a favor del ahorrante(es).
- El ahorrante podrá retirar los fondos depositados total o parcialmente en las fechas que lo solicite, sin perjuicio del derecho de la Cooperativa de establecer los límites previos de retiro o solicitar un aviso previo de 3 días para retiros mayores.
- La Cooperativa recibirá y entregara fondos en sus oficinas.
- La Cooperativa capitalizara trimestralmente y reconocerá a los ahorrantes los intereses sobre saldos mínimos diarios.
- La Cooperativa proporcionará el ahorrante una libreta que es intransferible, en la que se anotaran las entregas y retiros de la Cuenta de Ahorro, así como los intereses que se abonen y capitalicen en la misma.
- El ahorrante deberá presentar a la Cooperativa la libreta, cada vez que efectué una operación de entrega o de retiro.
- En caso de destrucción, extravió o robo de la libreta, al ahorrante está en la obligación de dar aviso de inmediato a la Cooperativa y tendrá que comunicar lo ocurrido y firmar una declaración que está de acuerdo con los saldos actuales de su cuenta de ahorro y se realizara la reposición registrando sus saldo actual en la Cuenta de Ahorro.
- El ahorrante únicamente deberá utilizar los formularios que la Cooperativa proporcione para entregas o retiros de su Cuenta de Ahorros.
- El ahorrante firmara haciendo constar que conoce y acepta las condiciones para el manejo de la Cuenta de Ahorro.

- La Cuenta de Ahorro quedará sujeta a las disposiciones legales pertinentes.
- El contrato de Cuenta de Ahorro deberá detallar: número de cuenta, será firmado por el funcionario autorizado por la Cooperativa para su validez legal, la fecha de suscripción, el sello de la Cooperativa.

Apertura y Formalización

Al abrir una cuenta de ahorros, se registra al titular o si es el caso, titulares de la misma, en el formato correspondiente y se ingresa al Sistema de la Cooperativa. Es necesario registrar toda la información necesaria para la identificación de las cuentas y de su titular y el adecuado manejo de las firmas y su seguridad.

En función del producto que se trate, se formaliza la apertura de la cuenta mediante libreta de ahorros, comprobante de operación, documento comprobatorio de depósito a plazo fijo, certificado de depósito u otros medios que demuestren la realización del depósito y se constituyen en documentos válidos operativa y legalmente. **(ANEXO 5.17- CUENTA DE AHORRO, 5.18-CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO)**

Requisitos generales para apertura de cuentas

Para personas mayores de edad:

- a) Que sean Asociado de la Cooperativa.
- b) Ser persona legalmente capaz para firmar convenios y contratos.
- c) Entregar copia del documento de identidad, DUI, NIT y en caso el pasaporte.
- d) Firmar el contrato respectivo y suscribir el registro de firmas.
- e) Realizar el depósito del monto mínimo inicial de \$10.00

- f) Cumplir las formalidades que determine la Ley respecto a la normativa para prevenir el lavado de dinero.

Para menores de edad:

- a. Cédula de identidad o certificado de nacimiento del menor.
- b. Entregar copia del documento de identidad del padre o tutor, pudiendo ser DUI o pasaporte.
- c. El socio titular deberá depositar en el acto el monto mínimo establecido para el efecto según el contrato.
- d. Firmar el contrato respectivo y suscribir el registro de firmas.
- e. Los menores solamente pueden tener cuentas en la modalidad de firma individual.

Libretas de Ahorro:

La cooperativa proporcionará una libreta de Ahorros en la cual se anotará:

- El número de la Cuenta de Ahorros
- Nombre del Ahorrante
- Firma del Ahorrante, identificable
- Firma y sello del funcionario autorizado por la Cooperativa para su validez legal
- Fecha de referencia (de la operación)
- Retiros
- Depósitos e intereses
- Saldos de la libreta (**ANEXO 5.24-LIBRETA DE APORTACION**)

Registros de las Cuentas:

La Cooperativa llevará registro de cada una de las cuentas, en las que se anotarán:

- El número de la cuenta
- Los datos del ahorrante
- Personas autorizadas
- Designación de los beneficiarios
- Y espacio para la reposición de libretas

Así como los movimientos de fondos, fechas de las operaciones y cualquier otro dato que se considera necesario para la identificación del ahorrante. Dicho registro deberá llevar la firma del funcionario autorizado.

Reposición de Libretas

- En caso de destrucción, extravió o robo de la libreta, el ahorrante estará obligado a dar aviso de inmediato a la Cooperativa, quien expedirá un ejemplar de reposición, asentando como primera partida el saldo actual de la Cuenta de Ahorro. El ahorrante firmara una declaración describiendo el caso ocurrido y expresará su conformidad con el saldo que figure en la nueva libreta.
- La Cooperativa se reserva el derecho de cobrar por la reposición de la libreta, la cual podrá ser como mínimo \$3.00, incluido el IVA. **(ANEXO 5.21, 5.23)**

POLÍTICAS PARA RETIROS

- El ahorrante podrá retirar total o parcialmente sus fondos en las fechas que los solicite, siempre y cuando esos fondos no se encuentren en compensación (para los cuales deberán trascurrir por lo menos 4 días hábiles, a partir del día siguiente de efectuado el depósito para el retiro de esos fondos).
- La Cooperativa podrá efectuar cargos en la Cuenta de Ahorro de aquellos ahorrantes que mantengan obligaciones en operaciones activas

(préstamos) u otras obligaciones con la Cooperativa, y que se encuentren con saldos moratorios o para amortización de préstamos.

- Los retiros se efectuarán mediante formularios que la Cooperativa suministrara en forma gratuita, en los que completará: número de la cuenta, nombre de la cuenta, fecha de la operación, cantidad a retirar en valor y letras, nombre del Depositante, forma del ahorrante, autorización al reverso para retiro de fondos por terceros, señalando si el retiro será en efectivo. **(ANEXO 5.19, 5-20)**

Intereses y Capitalización

- Devengará intereses sobre saldos diarios, los cuales variarán de acuerdo a las condiciones del mercado financiero, desde la fecha de su entrega, considerándose dichos saldos los correspondientes al cierre de operaciones contables de ese día.
- El tipo de interés será fijado y publicado por la Cooperativa en forma mensual en carteras instadas en la misma y cualquier modificación será dada a conocer al ahorrante con 8 días de anticipación.
- Las cuentas con saldos menores a diez dólares o su equivalente en dólares, no devengan intereses.

Cancelación de cuenta:

Una cuenta de ahorro, pueden ser cerradas o canceladas en los siguientes casos:

- a) A solicitud del titular de la cuenta.
- b) Por retiro del socio de la Cooperativa por cualquier causa.
- c) Al término del plazo establecido, según se determine en los términos y condiciones del producto.
- d) En casos de fallecimiento o incapacidad: **(ANEXO 2.26)**

Para las cuentas individuales, la Cooperativa entregará los fondos al declarado heredero legal por juez competente, o los depositará en la cuenta del juicio sucesorio o a resulta de la insania que indique la orden judicial.

Para las cuentas de ahorros conjunta, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer del mismo será indispensable una orden judicial o la orden del o de los depositantes sobrevivientes. Para las cuentas de ahorros indistintas, en caso de fallecimiento o incapacidad sobreviniente del otro, u otros depositantes, siempre que no medie orden judicial en contrario, la Cooperativa entregará el depósito total o parcial a cualquiera de los depositantes. De igual manera los ahorrantes podrán cerrar sus cuentas de Ahorro, siempre y cuando no existan restricciones a la cuenta, debiendo devolver a la Cooperativa la libreta respectiva. La Cooperativa se reservará el derecho de cancelar cuenta de ahorro, a través de la aplicación de cargos por no presentar movimientos durante un periodo mínimo de un año, notificando previamente al asociado.

Estados de cuenta e información de saldos

La Cooperativa pondrá a disposición de los depositantes la información de su cuenta en cualquier momento, mediante estados de cuenta o cualquier instrumento, sistema o medio que considere adecuado. El Consejo de Administración y la Gerencia determinará el medio más adecuado para cada producto de captación, en función de las capacidades operativas, tecnológicas y de costos.(**ANEXO 5.27, 5.11**). La información de saldos de cuentas se dará únicamente al socio titular, a su apoderado o autorizado y, por requerimiento judicial, a quien corresponda. Cuando un tercero realice un depósito en la cuenta del socio o tenga autorización del titular para realizar un retiro de fondos, no se entregará el saldo de la cuenta, limitándose exclusivamente a entregar el comprobante de la transacción realizada. Los funcionarios de la Cooperativa que trabajan en ventanillas y reciben depósitos o entregan retiros de ahorros, no pueden tener acceso a los saldos de las cuentas de ahorro.

REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN

Cuenta de Ahorro

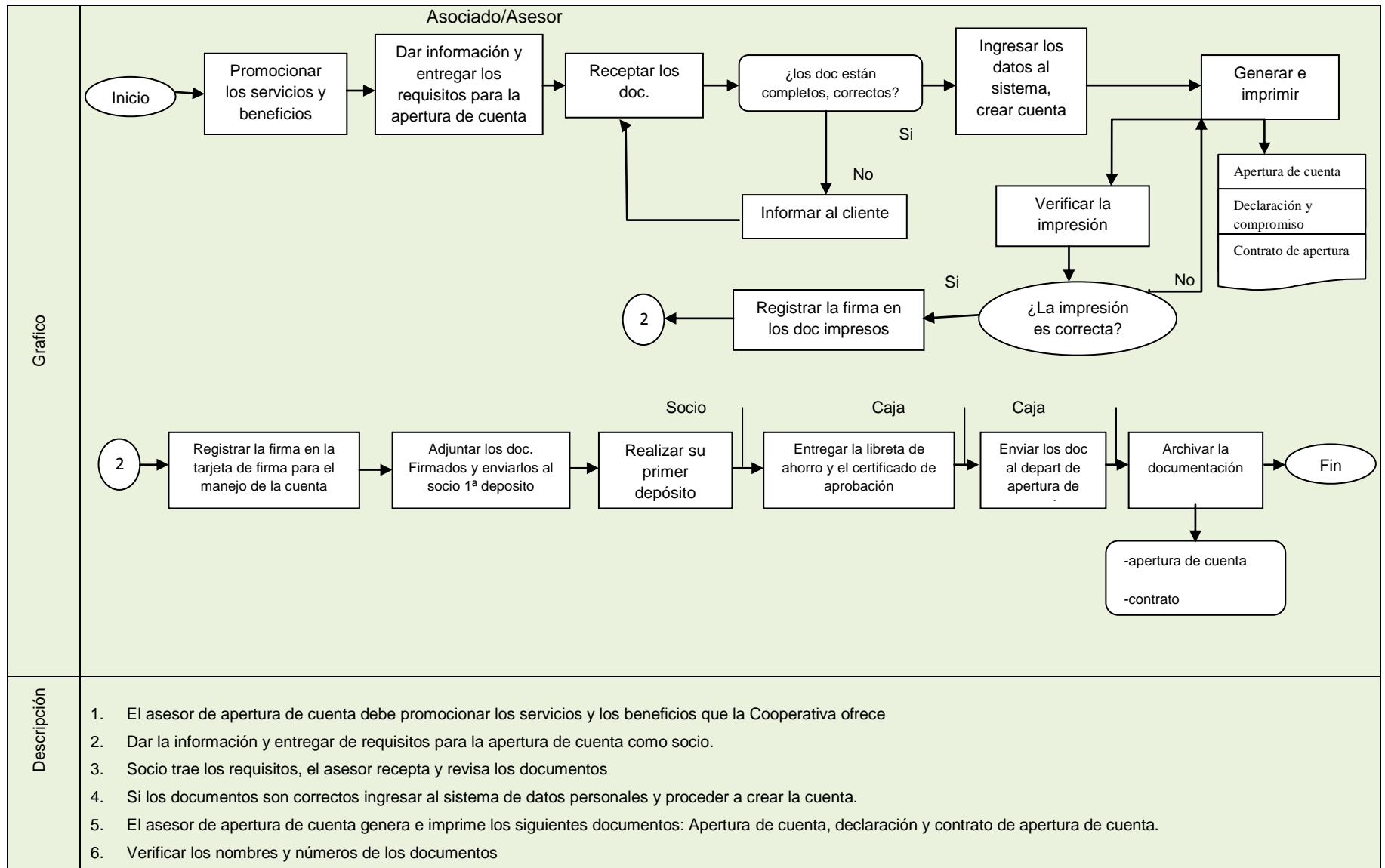
Concepto, grupo meta y moneda

- a) Es una cuenta de captación de libre disponibilidad en la que su titular, representantes legales o autorizados, pueden efectuar depósitos y extracciones tantas veces lo deseen. Para la apertura de esta cuenta el socio deberá firmar un contrato donde se le asigna un número de cuenta y se regirá por las condiciones vigentes al momento de la apertura, establecidas en la ficha técnica del producto.
- b) El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad. La Cooperativa capta ahorros en moneda nacional.

Reglas operativas específicas de Cuenta de Ahorro

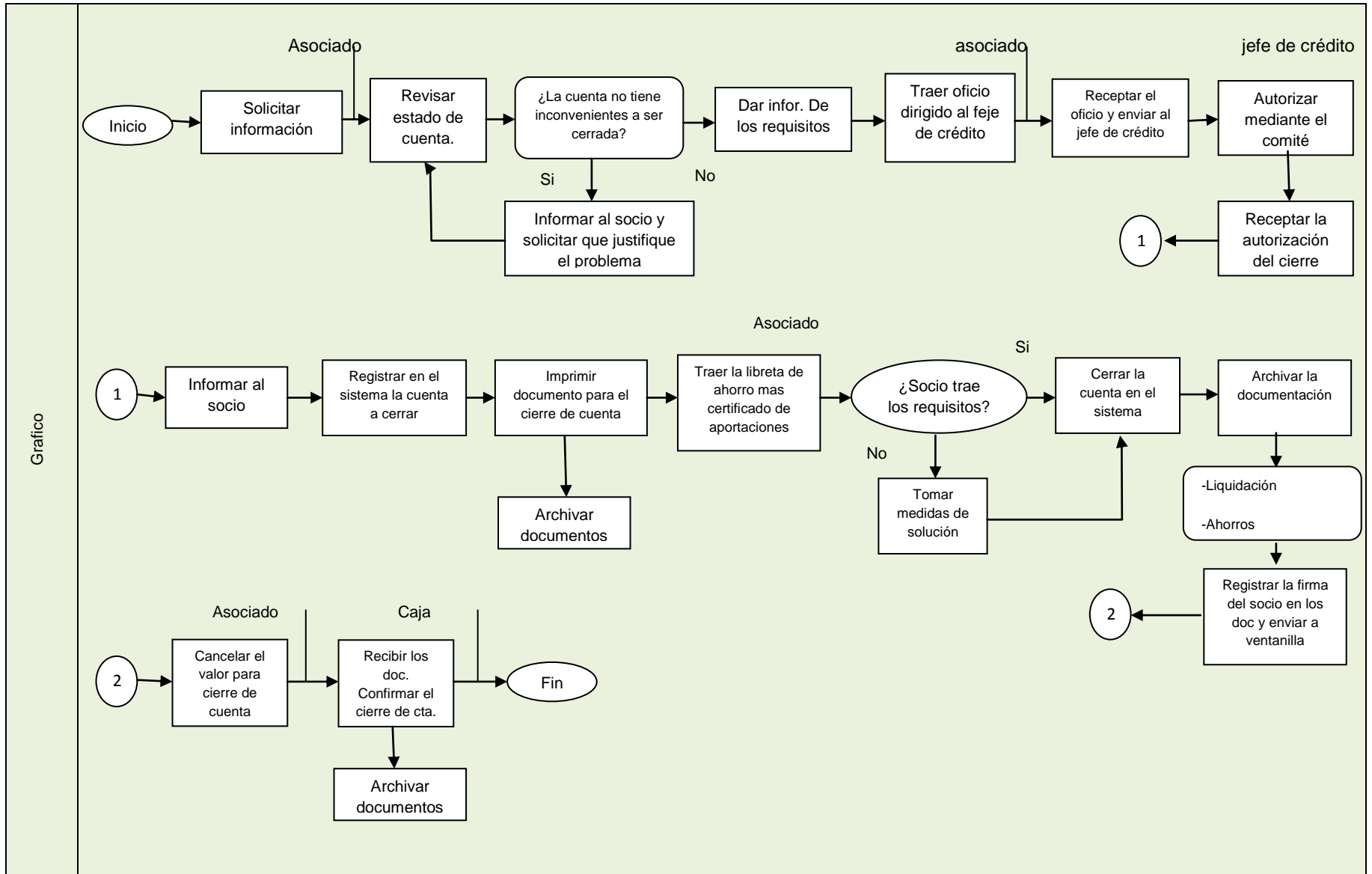
- a) El Comité de Administración fijará los montos mínimos requeridos para la apertura de una cuenta de ahorros y para evitar cobros compensatorios por gastos operativos y/o administrativos y determinará los montos mínimos y máximos para depósitos y extracciones en efectivo en ventanilla.
- b) El asociado ahorrista podrá autorizar por escrito a la cooperativa a debitar de su caja de ahorro el monto correspondiente al pago de las cuotas indicadas en el formulario habilitado para el efecto.
- c) Es facultad exclusiva de la Cooperativa admitir depósitos o extracciones de fondos sin la presentación de la libreta de ahorros, salvo instrucciones por escrito en contrario del/la titular (es) o propietario/a (s) de la cuenta.
- d) Extracciones que superen un monto fijado en la ficha técnica del producto deberán ser comunicadas con anticipación, y se abonará en cheque el monto solicitado.
- e) En la ficha técnica del producto se establecerá el monto mínimo de saldo que debe mantener la cuenta para que genere intereses.

Apertura de Asociado (Asociado nuevo)



	<ol style="list-style-type: none"> 7. Registrar la firma del socio en los documentos, una vez que los documentos estén correctos 8. En caja el socio debe realizar el primer deposito de \$10.00 dólares de los Estados Unidos de América, enviar los documentos a ventanilla 9. Ventanilla receipta los documentos abre la cuenta y realiza el depósito 10. Caja debe entregar la libreta mas el certificado de aportaciones y enviar los documentos al encargado de apertura de cuenta 11. Archivar documentos 12. Fin,
Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traspapelen las tarjetas de firma antes de su registro en el sistema 2. Posibles socios que estén reportados en listas negras por lavado de activos.
Mitigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control secuencial del archivo de registro de firmas por parte de la supervisora de servicios 2. Automatizar un reporte semanal de firmas digitalizadas vr. Cuentas creadas. 3. Revisión periódica
Recur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papelería 2. Libreta

Cierre de cuenta de Ahorro



Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar información de los requisitos para el cierre de cuentas activas. 2. Revisar el estado de cuenta Si la cuenta tiene inconvenientes para el trámite, solicite al socio que sea justificada, en caso contrario se negara el cierre de la cuenta. 3. Socio, debe entregar un oficio dirigido al jefe de crédito, solicitando el cierre de la cuenta, el cual se autorizara mediante el comité de crédito 4. Informar al socio de la autorización cierre de cuenta 5. Registrar en el sistema la cuenta a ser cerrada 6. Imprimir el documento para el cierre de la cuenta 7. Socio debe entregar el certificado de aportaciones 8. Proceder a cerrar la cuenta en el sistema 9. Imprimir el ahorros y aportaciones 10. Socio, registra su firma en los documentos impresos 11. Enviar al socio a cancelar el valor para el cierre de la cuenta personal 12. Caja realiza el trámite de cierre de cuenta, realiza la orden de ingresos y archiva los documentos 13. Fin.
Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar cuentas de socios con deudas en créditos 2. Sobrepasar el límite máximo permitido
Mitigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatizar una de alerta en el proceso de cierre que válida si tiene deudas 2. Automatizar un control que acumule la devolución anual de certificados de aportación por cierre de cuentas. 3. Alerta en el programa de cierre de cuenta para no ceder el indicador de devolución de certificados de aportación
Recur.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Papelería 4. Libreta

Procedimientos

<i>Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.</i>	
Procedimiento	Apertura de Cuenta de Ahorro
Áreas responsable	Asesor de Cuenta de Ahorro
Áreas que intervienen	Caja, Asesor de cuenta de ahorro
Inicial	Verificación de requisitos
Finaliza	Entrega de fondos
Numero de actividades	12

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Verificación de requisitos:</p> <p>Solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento Único de Identidad -Nombres, apellidos, domicilio -Datos de los beneficiarios y la proporción en que deberán distribuirse el saldo. 	Asesor de cuenta de ahorro	Gerencia	-DUI, NIT
2	<p>Verificación de datos en el sistema informático:</p> <p>El asesor ingresa con su clave al sistema informático, verifica que el interesado en la apertura de cuenta de ahorro se encuentre registrado como asociado de la Cooperativa. Si no es asociado, deberá asociarse y posteriormente abrir la cuenta.</p> <p>Si ya es asociado, se selecciona el tipo de cuenta a apertura.</p> <p>Los datos que debe contener el sistema informático son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de documento 2. Número de documento 3. Lugar de expedición 4. Domicilio 5. Apellidos 6. Nombres 7. Fecha de nacimiento 8. Estado civil 9. Sexo 10. Profesión 	Asesor de cuenta de ahorro		

3	<p>Ingreso de beneficiarios en el sistema:</p> <p>Posteriormente a la verificación de los datos del sistema, la cajera selecciona la opción ingreso de datos: el nombre completo de los beneficiarios, parentesco, proporción en la que se distribuirá los fondos.</p>	Asesor de cuenta de ahorro		
4	<p>Generación de nueva cuenta:</p> <p>El asesor habiendo ingresado la información del titular y los beneficiarios, ingresa a la opción: generar nueva cuenta, y el sistema genera automáticamente el número de la cuenta, el cual es anotado junto con el nombre del titular en el libro control de apertura de cuentas de ahorro.</p>	Asesor de cuenta de ahorro	Se llevará un libro control diario de apertura de cuenta, donde se anotará el número de cuenta que genera el sistema, el nombre y firma del titular.	
5	<p>Solicita forma pre impresa de libreta de ahorros:</p> <p>El asesor solicita al Gerente el formato de libreta de ahorros, anotando el correlativo correspondiente en el libro de apertura de cuentas de ahorro.</p>	Asesor de cuenta de ahorro	El Gerente pone la firma en libreta que se le entrega al Asociado.	Formato de Libreta de Ahorro Formularios: -Cuenta de Ahorro Programado
6	<p>Impresión de contrato de cuenta de ahorros:</p> <p>La Asesora de Servicios ingresará a la opción impresión de contrato, el sistema informático genera el número correlativo del contrato.</p>	Asesor de cuenta de ahorro		Contrato de cuenta de ahorro(Anexo 5.18)
7	<p>Impresión de la cuenta de ahorros:</p> <p>El asesor ingresará a la opción de impresión de libretas de ahorro; deberá digitar el número de cuenta generado en el paso anterior</p>	Asesor de cuenta de ahorro		Formato de cuenta de ahorro(Anexo 5.17)
8	<p>Firma de contrato y libreta de ahorros:</p> <p>El asesor solicita al Asociado que firme el Contrato de Apertura de Cuenta de</p>	Asesor de cuenta de ahorro		Formularios: -Cuenta de Ahorro Programado

	Ahorro y Libreta de Ahorros En caso de que el asociado no sabe firmar, otra persona firmará a ruego y el asociado estampará la huella en los documentos en presencia de la persona que firma a ruego.			
9	Autorización de la operación: El asesor entrega el Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros, Libreta de Ahorros (ambos firmados), documento único de identidad (original) a la persona facultada para la autorización. Se ingresa el código de apertura	Asesor de cuenta de ahorro	Gerente	
10	Depósito de apertura de cuenta de ahorro: El cajero recibe el monto de apertura, en: efectivo (verificando que los billetes no sean falsos, cheque de un Banco autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero.	Cajera	El Área de Contabilidad realiza asiento contable con el comprobante de depósito original, de manera automática mediante ingreso de efectivo de caja	Impresión de Sistema Informático de Comprobante de Depósito. Formularios: - Boleta de Deposito Y Retiro de Ahorros (Anexo 5.28)
11	Recepción de fondos: El Cajera recibe los fondos, entrega la libreta, copia del comprobante de depósito y DUI al asociado.	Cajera		
12	Anulación: El trámite podrá anularse en caso de no finalizarse el proceso de apertura de cuenta de ahorros.	Cajera	Gerente	

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Retiro de Efectivo		
Áreas responsable	Caja			
Áreas que intervienen	Caja, contabilidad			
Inicial	Solicitud de documentos			
Finaliza	Distribución de comprobantes de retiro			
Numero de actividades	3			

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Solicitud de documentos:</p> <p>El cajero solicita al asociado los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libreta de ahorros. - Documentos de Identidad: DUI-NIT <p>Verifica que la persona que realiza el retiro sea el titular de la cuenta.</p>	Caja		
2	<p>Entrega de fondos:</p> <p>El cajero, posteriormente a verificar las firmas contra los documentos, estampa el sello de pagado (en comprobantes de retiro) y entrega los fondos, libreta de ahorros (posteada), documento de identidad y comprobante de retiro en duplicado, quedando en poder del cajero el comprobante de retiro (original y triplicado)</p>	Cajera		Formularios: - Cuenta de Ahorro - Cuenta de Ahorro Programado -Boleta de Depositos y Retiros de Ahorros.
3	<p>Distribución de comprobantes de retiro:</p> <p>Se archiva el original para el envío diario al área de contabilidad para el asiento diario respectivo; el triplicado se archiva en la Cooperativa.</p>	Gerente	El área de contabilidad realiza el asiento diario con el original del comprobante de retiro.	

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.	
Procedimiento	Depósito a Cuenta de Ahorro
Áreas responsable	Caja
Áreas que intervienen	Caja
Inicial	Solicitud de documentos
Finaliza	Distribución de comprobantes de depósito
Numero de actividades	3

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Solicitud documentos y abono: Cajero solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libreta de Ahorros.(no indispensable) - Nota de abono con documento de identidad de la persona que realiza el depósito. - Dinero. 	Caja		Libreta de ahorro(Anexo 5.24)
2	<p>Verificación: a. El cajero verifica que el valor a depositar coincida con lo detallado en la nota de abono, si no coincide lo devuelve al asociado para corregir dicho valor. b. Verificación del dinero o cheque.</p> <p>Efectivo En caso de dinero en efectivo se verificará que los billetes sean auténticos, en caso de encontrar falsos se procederá a sellarlos (con el sello de "FALSO"), y serán devueltos al asociado, quien decidirá si realiza el depósito por la diferencia, caso contrario se le devolverá la documentación y efectivo.</p> <p>Cheque En caso de cheque se verificará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lugar y fecha de expedición. - Clase de Cheque - Se hará la reserva de fondos respectiva al banco 	Caja		Cheque (según el caso particular) F-UIF-1 Formulario de transacciones en Efectivo -Boleta de Depósitos y Retiro de Ahorros.
3	<p>Depósito Se genera el comprobante de depósito: el cual detalla el último movimiento efectuado; el cajero estampa el sello de recibido y firma el comprobante de depósito, dicho comprobante es firmado también por el asociado.</p>	Caja		-Comprobante de depósito. -Boleta de Depósitos y Retiro de Ahorros

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.	
Procedimiento	Cancelación de Cuenta de Ahorro
Áreas responsable	Asesor de Cuenta de Ahorro
Áreas que intervienen	Caja, contabilidad
Inicial	Verificación de requisitos
Finaliza	Entrega de fondos
Numero de actividades	5

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Solicitud de cancelación:</p> <p>El asesor atiende la solicitud de cancelación de cuenta de ahorro del asociado, para lo cual solicita la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libreta de ahorros (asociado) - Documento único de identidad del titular(asociado) - Contrato de apertura de cuenta de ahorros (archivo de la agencia) 	Asesor de cuenta de ahorro		
2	<p>Autorización de cancelación de cuenta de ahorro:</p> <p>El asesor entrega la documentación completa al Gerente para su verificación y autorización.</p>	Asesor de cuenta de ahorro	Gerencia	
3	<p>Entrega de documentos a caja:</p> <p>Al contar con la autorización de cancelación de cuenta el Gerente estampa el sello de cancelado al contrato de apertura de cuenta de ahorros y a la libreta de ahorros.</p> <p>El Gerente entrega a caja el comprobante de autorización cancelación de cuenta de ahorros, libreta de ahorros, documento único de identidad del asociado.</p>	Caja		

4	<p>Entrega de fondos</p> <p>El cajero llama al asociado, lo identifica por medio de su documento de identidad.</p> <p>Si el retiro se realiza en efectivo o por cheque, se aplica lo establecido en el presente documento en los procedimientos de retiro de cuentas de ahorro (efectivo o cheque).</p> <p>El monto a retirar deberá ser igual al monto detallado en el comprobante de autorización de cancelación de cuenta de ahorro.</p> <p>Entrega los fondos al asociado, documentos y copia del comprobante de retiro.</p>	Caja		Comprobante de retiro (original y triplicado) Libreta De ahorros y contrato de ahorros
5	<p>Distribución y archivo del comprobante de retiro y otros documentos:</p> <p>El cajero entrega al Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libreta de ahorros. - Original del comprobante de autorización de cancelación de cuenta de ahorros. - Triplicado del comprobante de retiro. <p>El Gerente archiva los documentos anteriores junto con el contrato de apertura de cuenta de ahorros.</p> <p>El comprobante de retiro original es enviado diariamente al departamento de contabilidad para el respectivo asiento contable.</p>	Cajero, gerente	Contabilidad, realiza el asiento contable del retiro de ahorro.	

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Reposición de Cuenta de Ahorro		
Áreas responsable	Asesor de cuenta de ahorro			
Áreas que intervienen	Caja, Asesor de cuenta de ahorro			
Inicial	Solicitud de reposición			
Finaliza	Entrega de reposición			
Numero de actividades	6			

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	Solicitud de reposición: El asociado solicita la reposición de libreta de ahorros. El asesor entrega la solicitud de reposición al asociado y le comunica el valor de cobro por reposición. (en caso que aplique)	Asesor de cuenta de ahorro		Formulario de solicitud de reposición de Libreta de Ahorros. (Anexo 5.21)
2	Pago de comisión por trámite El asociado paga en Caja el valor del trámite de reposición. En caso de que la libreta de ahorros se reponga por agotarse el espacio, no se cobrará comisión.	Caja		
3	Solicitud de formulario: La Cajera solicita al Gerente el Formulario de libreta de ahorros.	Caja	Gerencia	Formulario pre impreso de libreta de ahorro
4	Emisión de reposición El asesor imprime los datos en el formulario de libreta de ahorros, ingresando en el sistema el nuevo número de libreta, el número de cuenta se mantiene igual, la nueva libreta deberá ser estampada con el sello de reposición. Si la reposición es por deterioro o por haberse terminado el espacio la Asesora de Depósitos deberá retener la libreta de ahorros a sustituir y estamparle el sello de anulada.	Asesor de cuenta de ahorro		
5	Autorización de la operación: El asesor traslada los documentos para la respectiva autorización. El Gerente verifica las firmas contra los documentos de identidad originales.	Asesor de cuenta de ahorro	Gerencia	
6	Entrega de reposición: Posteriormente a la autorización de la operación se entrega la nueva libreta al asociado, quien puede hacer uso de ella desde ese instante.	Asesor de cuenta de ahorro		



Área: Depósitos a
Plazo

Responsable de definición	Encargado de Captaciones
Responsable de revisión	Gerencia
Responsable de aprobación	Comité de Administración

Políticas

El gerente de operaciones será el responsable del resguardo de los contratos que serán utilizados en las aperturas de cuentas de Depósitos a Plazo aspirantes a ser asociado.

Naturaleza:

- La Cooperativa podrá recibir depósitos a Plazos en monedas de curso legal nacional.
- La Cooperativa y el depositante suscribirán un Contrato de Cuentas de Depósito
- La Cooperativa podrá efectuar Contratos de Cuenta de Depósito con personas naturales y jurídicas.

Quienes Pueden Depositar.

- Asociados
- Los menores de edad que cumplan con los requisitos establecidos por la ley
- Terceros autorizados por INSAFOCOOP

Conocimiento del asociado depositante

La Cooperativa diseñará y pondrá en práctica mecanismos de control que le permitan conocer a sus asociados depositantes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de la fuente de sus ingresos.

El conocimiento del asociado depositante empieza por el registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, soportados adecuadamente.

El encargado de la Cooperativa donde el asociado tenga su cuenta, es el responsable de conocer en general las actividades que desarrolla el cliente, con el fin de poder evaluar si las operaciones inusuales y relevantes, según lo definen las normas de prevención de lavado de dinero, se ajustan a las características y perfil del cliente.

Políticas de de tasas de interés:

El Comité de Administración fija las tasas de interés para las operaciones de captación, tanto a de depósitos a plazos como a plazo fijo y/o programado, para lo cual cuenta con informes y recomendaciones técnicas de la gerencia.

Los siguientes son las bases que se toman como referencia para la fijación de tasas de interés pasivas:

- a) Tasas de mercado, especialmente las que tienen en los mercados en los que opera la Cooperativa aquellas entidades financieras que constituyen la competencia más directa, ya sea al orientar su oferta al mismo público objetivo o porque poseen características similares a las de la Cooperativa y

establecen condiciones equivalentes de oferta en términos de montos mínimos, plazos y demás condiciones y características.

- b) Los costos administrativos por producto de captación y el margen financiero con respecto a las tasas activas.
- c) El objetivo de generación de excedentes suficientes para mantener las reservas y la solvencia patrimonial, de tal manera que en conjunto con las tasas activas construyan un margen financiero suficiente para las necesidades de la Cooperativa.
- d) La tasa de interés referencial publicada por el Instituto Nacional de Cooperativismo.
- e) La tasa de interés de referencia publicada por el Banco Central de El Salvador. El Consejo de Administración, dependiendo del producto que se trate, podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, en base a los cuales el gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación general para todos los socios, sin distinción de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.

Comunicación y publicidad

La Cooperativa expresará en términos nominales y efectiva anual, las tasas de interés pasivas que paga por las captaciones de ahorro, en cualquier modalidad. La Cooperativa publicará en un lugar visible las tasas de interés que paga por los productos de captación. En general, la Cooperativa dará cumplimiento a las disposiciones de las leyes específicas, respecto de la comunicación relacionada con los productos y servicios de captación ofrecidos, así como a la protección del consumidor.

Revisión de tasas

La Cooperativa se reserva el derecho de revisar la tasa de interés y/o los períodos de capitalización cuando lo considere necesario y modificarlas teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia, sin mediar para ello aviso escrito.

La Gerencia revisará las tasas de interés de todos los productos de captación al menos una vez al mes y entregará un informe ejecutivo de posición de tasas con su recomendación al Comité de Administración para mantenerlas o modificarlas, si es el caso.

ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS

La Cooperativa pondrá a disposición de los depositantes la información de su cuenta en cualquier momento, mediante estados de cuenta o cualquier instrumento, sistema o medio que considere adecuado. El Comité de Administración y la Gerencia determinará el medio más adecuado para cada producto de captación, en función de las capacidades operativas, tecnológicas y de costos.

La información de saldos de cuentas se dará únicamente al socio titular, a su apoderado o autorizado y, por requerimiento judicial, a quien corresponda.

Reglamento Depósitos a Plazo

Concepto, grupo meta y moneda

- a) Es una cuenta de captación en la que su titular o representante legal, a cuya orden figure la cuenta, realiza un depósito de ahorro por un tiempo determinado y se obliga a cumplir fielmente las condiciones establecidas en el contrato del depósito.
- b) El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas, mayores o menores de edad y entidades de integración cooperativa y terceros, en conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- c) La Cooperativa capta depósitos a plazo en moneda nacional.

Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo

- a) En la ficha técnica del producto se establecerá el monto mínimo requerido para apertura de un depósito a plazo.
- b) Los contratos de ahorros a plazo fijo no son transferibles ni canjeables bajo ningún tipo de endoso o contrato. Sólo será pagadero a los titulares directamente.
- c) Los intereses generados serán acreditados de manera automática a la cuenta de depósitos a plazo que se especifique en el contrato.
- d) Un socio podrá establecer todos los contratos a plazo que esté dispuesto a realizar, constituyendo cada uno una operación totalmente independiente de las demás.
- e) En caso de extravío del contrato por parte del asociado, éste deberá dar aviso por escrito a la Cooperativa dentro de las xx horas de ocurrido el hecho a fin de que la Cooperativa realice los procedimientos del caso.
- f) Si el asociado no manifiesta al vencimiento su deseo de retirar su depósito, éste se considerará renovado automáticamente a la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.
- g) La tasa de intereses en las renovaciones sucesivas estará sujeta a modificaciones por decisión unilateral de la Cooperativa en cualquier momento, cuando por razones de mercado la tasa de interés varíe en relación con los valores pactados por el depósito inicial.

Depósito a Plazo

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Grafico</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Entregar[Entregar el doc. de depósito] Entregar --> Verificar[Verificar la papelería] Verificar --> Q1{¿La papelería esta correcta?} Q1 -- No --> Solicitar[Solicitar el cambio de documentos de depósito] Solicitar --> Entregar Q1 -- Si --> VerificarDinero[Verificar el dinero con el valor de papelería en presencia del socio] VerificarDinero --> Q2{¿Coincide correctamente el dinero con la papelería?} Q2 -- No --> Solicitar Q2 -- Si --> Guardar[Guardar el dinero] Guardar --> Ingresa[Ingresa en el sistema y guarda] Ingresa --> Imprimir[Imprimir comprobante de depósito] Imprimir --> EntregarComp[Entregar comprobante de depósito] EntregarComp --> Comprobante([Comprobante de depósito]) Comprobante --> Fin([Fin]) </pre>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Descripción</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socio entrega en caja el documento de depósito y el dinero en efectivo 2. Verificar el documento si esta correctamente llenado, caso contrario informar al socio y devolver el dinero y la papeleta. 3. Compruebe que el dinero coincida con el valor de la papeleta 4. Guardar el dinero 5. Ingrese los datos de depósito, número de cuenta al sistema y guardar 6. Imprimir comprobante, dar uno al socio y uno para la cooperativa. 7. Fin
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receiptar dinero falso o error de conteo de dinero 2. Discrepar con el socio o cliente acerca de los valores recibidos.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Mitigación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar información al personal de caja sobre riesgos y lavado de dinero 2. Informar al personal de caja, sobre los protocolos a tomar en caso de inconvenientes.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Recur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobantes de depósito 2. Papeleta

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.	
Procedimiento	Apertura de Depósito a Plazo
Áreas responsable	Asesor de Depósitos a Plazos
Áreas que intervienen	Caja, Gerencia
Inicial	Verificación de requisitos
Finaliza	Anulación
Numero de actividades	8

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Verificación de requisitos:</p> <p>Solicita requisitos de apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento Único de Identidad. -Nombres, Apellidos, Domicilio. -Datos de el(los) Beneficiario(s) y la proporción en que deberán distribuirse el saldo. 	Asesor de DP		
2	<p>Solicitud de certificado de depósito a plazo fijo:</p> <p>El asesor solicita al Gerente el formato de Certificado de Depósito a Plazo.</p>	Asesor de DP	Gerencia	Certificado de Depósito a Plazo(Anexo 5.22)
3	<p>Registro de firmas:</p> <p>El asesor solicita al Asociado que firme el Certificado de Depósito a Plazo y que lo Verifique.</p> <p>En caso de que el asociado no sabe firmar, otra persona firmará a ruego y el asociado estampará la huella en los documentos en presencia de la persona que firma a ruego.</p>	Asesor de DP		
4	<p>Autorización de la operación</p> <p>El asesor entrega: Certificado de Depósito a Plazo, documento único de identidad (original) y registro de firmas al Gerente de Agencia</p>	Asesor de DP	Gerente	

5	<p>Entrega : cuenta autorizada y documentos</p> <p>El Gerente traslada el Certificado de D.P., DUI (original) y registro de firmas a la Caja.</p>	Gerente		
6	<p>Depósito de Apertura de Cuenta de Ahorro:</p> <p>El cajero recibe el monto de apertura, en: efectivo (verificando que los billetes no sean falsos, cheque de un Banco autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero).</p> <p>En el caso de cheque deberá verificarse y cumplirse lo establecido en el procedimiento de depósitos con cheque.</p> <p>Verifica que el monto de Apertura sea igual o superior al mínimo establecido en la Política de Ahorros.</p>	Caja, Contabilidad	<p>Contabilidad realiza asiento contable con el comprobante de depósito original.</p> <p>El Gerente archiva copia del comprobante de depósito (apertura) junto con el contrato.</p>	<p>Comprobante de Depósito. Completa formularios de Depósito a Plazo -Certificado de Plazo -UIF-01 (Formulario de Transacciones en Efectivo)</p>
7	<p>ENTREGA DE CERTIFICADO DE DP:</p> <p>La Cajera entrega al Asociado el Certificado DP, registro de datos y firmas, DUI, comprobante de depósitos (duplicado).</p>	Caja		
8	<p>Archivo</p> <p>El Gerente archiva el comprobante de depósito junto con el registro de datos y firmas.</p>	Gerencia		

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.	
Procedimiento	Cancelación de Depósito a Plazo
Áreas responsable	Gerencia
Áreas que intervienen	Caja, Contabilidad
Inicial	Verificación de requisitos
Finaliza	Distribución del comprobante de retiro
Numero de actividades	4

Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
1	<p>Solicitud de cancelación: El Gerente atiende la solicitud de cancelación de DP, para lo cual solicita la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de DP. - Documento único de identidad del titular(asociado) <p>Verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El vencimiento del DP. - Si cumple con la condición de vencimiento retira registro de datos y firmas. - Identifica al asociado y solicita que endose el certificado; la firma debe ser igual a la del registro de firmas. 	Gerencia		
2	<p>Traslado de documentos a caja: El Gerente entrega a Caja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de DPF y documento 	Gerencia		
3	<p>Entrega de fondos: El cajero llama al asociado, lo identifica por medio de su documento de identidad. Si el retiro se realiza en efectivo o por cheque, se aplica lo establecido en el presente documento en los procedimientos de retiro de cuentas de ahorro (efectivo o cheque). Emite el comprobante de retiro (original y triplicado) lo entrega al asociado para revisión y firma.</p>	Caja		<ul style="list-style-type: none"> -Comprobante de retiro (original y triplicado) -Comprobante de Egreso -Certificado de Depósito a Plazo
4	<p>Distribución y archivo del comprobante de retiro: El cajero archiva el comprobante de retiro original para ser enviado diariamente a contabilidad para el respectivo asiento contable. El triplicado es archivado en Cooperativa.</p>	Caja	Contabilidad	

Otros procedimientos que se realizan en caja, gerencia o encargados.

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Ingreso y Retiro de Asociados		
Áreas responsable	Encargado			
Áreas que intervienen	Caja, Gerencia, Consejo de Administración			
Inicial	Verificación de requisitos			
Finaliza	Archivo de documentos			
Numero de actividades	13			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
<i>Ingreso de Asociados</i>				
1	Verificación de documentos: Solicita: -Documento Único de Identidad, NIT. -Nombres, Apellidos, Domicilio. -Datos de el(los) Beneficiario(s) y la proporción en que deberán distribuirse el saldo de las aportaciones	Caja		
2	Presentación de solicitud: El interesado procederá a completar la solicitud para asociarse.	Caja		Solicitud de ingreso de asociado (Anexo 5.1)
3	Acuerdo de ingreso de asociado: El Gerente autoriza ingreso de asociado y prepara informe de Nuevos Asociados para próxima reunión del Consejo para ratificar el ingreso de los mismos.	Gerente	Consejo de administración	Acta de consejo
4	Solicitud pre impresa de libreta de aportaciones: La Cajera solicita al Gerente el formato de libreta de Aportaciones, anotando el correlativo correspondiente en el libro de Asociados	Caja		Formato de libreta de aportaciones
5	Firma de contrato y libreta de aportaciones: La cajera solicita al Socio que firme el Libro de Asociados y Libreta de Aportaciones.	Caja		Libro de asociados (Anexo 5.27)

6	Autorización de la operación: La Cajera entrega Contrato de Apertura de Cuenta de Aportaciones y Libreta de Aportaciones (ambos firmados), documento único de identidad (original) a la persona facultada para la autorización.	Caja	Gerencia	
7	Depósito de aportaciones: El cajero recibe el monto en: efectivo (verificando que los billetes no sean falsos, cheque de un Banco autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero.	Caja	Contabilidad	Comprobante de ingreso
Retiro del asociado				
8	Presentación de solicitud: El interesado procederá a completar la solicitud de retiro como asociado, argumentando las razones de su solicitud.	Caja	Gerencia	Solicitud de Retiro de Asociado (Anexo 5.26)
9	Verificación de estado de cuenta: La Cajera verifica en el sistema el estado de cuentas el asociado, si el asociado tiene saldo a favor procederá el retiro, de otra manera deberá esperar hasta cancelar o sus deudas.	Caja		
10	Acuerdo de retiro de asociado. El Gerente luego del analizar en base a los principios Cooperativos, la Ley General de Asociaciones Cooperativas (LGAC) y la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios (LIFNB) la solicitud de retiro y si procede autoriza el retiro del asociado y prepara informe de Asociados Retirados para próxima reunión del Consejo para ratificar los retiros.	Consejo de administración	Consejo de administración	Acta de consejo
11	Elaboración de liquidación: En caso de que proceda el retiro y haya transcurrido el plazo establecido por el Consejo de Administración para el retiro de sus aportaciones, la Cajera imprimirá del sistema la liquidación, para que el Socio firme el comprobante de egreso junto con la liquidación.	Caja		-Comprobante de egreso y liquidación -libreta de aportaciones
12	Entrega De Fondos Asociado firma comprobante de egreso. Cajero entrega efectivo o cheque según corresponda y distribuye los documentos.	Caja	Contabilidad	
13	Archivo De Documentos Gerente archiva solicitud de retiro, junto con liquidación y copia del comprobante de egreso.	Gerente		

Procedimientos

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.				
Procedimiento		Tramite de caja		
Áreas responsable	Caja			
Áreas que intervienen	Caja, Gerencia, Consejo de Administración			
Inicial	Requisitos de efectivo del día			
Finaliza	Entrega de corte de caja y efectivo al final del día			
Numero de actividades	6			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad responsable	Autorización	Documentos generados
				Documentos Formularios Títulos Valores Registros contables
<i>Ingreso de Asociados</i>				
1	<p>Requisicion de fondos al inicio del día: Al inicio de la jornada (día) la cajera elabora “REQUISICION DE EFECTIVO” mediante el formulario de Operaciones de Caja, por un monto igual al mínimo a mantener en ventanilla.</p>	Caja	Gerente	-Solicitud de requisición de fondos de numeración
2	<p>Entrega de fondos para inicio de operaciones del día: El Gerente entrega a Caja los fondos requeridos conforme requisición, estampando el sello de pagado en la requisición de efectivo. La Gerencia anota en el libro de numerario la salida de efectivo</p>	Cajera	Gerente	-solicitud de requisición de fondos de numeración
3	<p>Pagos y recibo de dinero en caja: Durante la jornada la cajera RECIBE Y PAGA efectivo por las operaciones de los usuarios; clasifica los billetes y monedas, ordena y clasifica los documentos de respaldo de las operaciones de ingresos y egresos de efectivo, que anexa al corte de caja. Las operaciones son posteadas en las libretas del asociado y registradas en el sistema informático. En caso de los retiros por remesas aplica manual de usuario y consulta a la cooperativa a la que pertenece el asociado la existencia de saldos disponibles para atender el retiro</p>	Cajera	Gerente	Comprobante de requisición de efectivo, boleta de remesas o retiro de ahorro, comprobante de pago de remesas, facturas y comprobantes de créditos fiscal de proveedores, recibos de pago internos, copia del corte de caja, otros. Todos los formularios de operaciones de caja

4	<p>Remisiones de efectivo de caja al numerario:</p> <p>Durante la jornada la cajera efectúa “REMISIONES DE EFECTIVO” al numerario en reserva, si la existencia de efectivo en ventanilla es superior al máximo establecido como fondo en riesgo.</p>	Cajera	Gerente	Comprobante de remisión de efectivo
5	<p>REMESAS AL BANCO :</p> <p>El contador durante la jornada remesa a la cuenta bancaria todos los cheques recibidos, y el exceso de efectivo, de acuerdo a lo establecido en las políticas de Numerario. La salida de dinero se anota en el libro de control del numerario.</p> <p>Caja podrá remesas directamente al Banco solamente en los casos que los ingresos de dinero correspondan al servicio de colecturía que brinda la cooperativa y que en los convenios respectivos haya quedado establecido que los valores colectados deban remesarse diariamente.</p>	Contador	Gerente	Boleta de remesa al banco
6	<p>Corte y entrega de efectivo de caja al final del día:</p> <p>Al final de la jornada se elabora “CORTE DE CAJA” se imprime “REPORTE DE OPERACIONES DE CAJA” de sistema y verifica que todas las operaciones están documentadas y han sido bien aplicada, verifica la existencia física de efectivo.</p> <p>Caja entrega el efectivo disponible al final del día a la Gerencia para su custodia en Caja Fuerte</p>	Cajera	Gerencia	Formulario de corte de caja, comprobante de requisición y remisión de efectivo, comprobantes de remesas trasladadas, anuladas, reporte de remesas pagadas y de remesas pendientes de pago, comprobantes de pagos de remesas, boleta de retiro de ahorro, facturas y comprobantes de créditos fiscal de proveedores, recibos de pago internos y boleta de remisión de efectivo

Anexo 4



TXYQUIN de R.L.
Pensando en tu Futuro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L.

Diseño de Guía Operativa de Control Interno Basado en el Enfoque COSO II para TXYQUIN de R.L.

CONTENIDO DE LA GUÍA

En el capítulo IV se aplicó cada uno de los elementos que forman parte de los componentes de Control Interno basado en COSO II a la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., combinando una serie de conceptos y aplicaciones prácticas a la realidad y naturaleza de la Cooperativa. En este anexo se propondrá una guía práctica de Control Interno, la misma que constituirá una herramienta básica para el Comité Administración y así poder administrar de manera efectiva sus riesgos y controles.

ALCANCE

El contenido de la presente guía comprende todas las áreas de la Cooperativa y será de cumplimiento para todas las operaciones de la Cooperativa

POLICITAS ESPECÍFICAS:

Se describen los lineamientos y políticas de cada componente y elemento analizado identificando los factores responsables de su definición.

PROCEDIMIENTO:

Se definen los procedimientos que se debe realizar para acogerse al elemento de control analizado.

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente guía es aprobado por el Consejo de Administración, previa conformidad de la Gerencia. En caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones, éstas serán sometidas a autorización del Consejo de Administración.

La guía se ha desarrollado por cada componente de Control Interno, bajo el siguiente orden:

Componente 1: Ambiente de Control

Elemento 1.1. Filosofía y Características

Elemento 1.2. Valores Éticos

Elemento 1.3. Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Elemento 1.4. Compromiso Institucional

Elemento 1.5. Estructura Organizativa

Componente 2: Establecimiento de Objetivos

Elemento 2.1. Objetivos Estratégicos

Elemento 2.2. Objetivos Operativos

Elemento 2.3. Objetivo de Reportes

Elemento 2.4. Objetivo de Cumplimiento

Componente 3: Identificación de Eventos

Elemento 3.1. Conocimiento del mercado

Elemento 3.2. Matrices de Riesgo

Elemento 3.2. Análisis de los factores externos e Internos

Componente 4: Valoración de Riesgos:

Elemento 4.1. Riesgo inherente

Elemento 4.2. Probabilidad e impacto

Elemento 4.3. Valoración de riesgos (matriz y mapa de riesgos)

Componente 5: Respuesta al Riesgo

Elemento 5.1. Evitar el Riesgo

Elemento 5.2. Aceptar el Riesgo

Elemento 5.3. Compartir el Riesgo

Elemento 5.4. Mitigar el Riesgo

Componente 6: Actividades de Control

Elemento 6.1. Políticas y Procedimiento de Control

Elemento 6.2. Integración con la Respuesta al Riesgo

Elemento 6.3 Tipos de Controles

- Control Preventivo,
- Control Detectivo,
- Control Correctivo

Componente 7: Información y Comunicación

Elemento 7.1. Sistema Estratégico

Elemento 7.2. Información

Elemento 7.3. Comunicación

Componente 8: Monitoreo

Elemento 8.1. Actividades de Supervisión Continua

Elemento 8.2. Evaluaciones Separadas

Guía de Control Interno, Componente 1: Ambiente de control

Componente 1: Ambiente de Control					
Elemento 1.1. Filosofía y Características					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Administración crea una cultura organizacional basada en la prevención de riesgos • La entidad se caracteriza por mantener una adecuada Gobernabilidad, en donde todos los empleados y asociados cumplen su función que les corresponde. • Los administradores, y gerente son files colaboradores para que la Cooperativa marche de la mejor manera. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Actualizar el código de ética, respondiendo a nuevas formas de organizarse	Obtener nuevas reformas	Anual	Resolución de aprobación de Con. Admón.	Comité de administración	Código (Anexo 1)
Actualizar con nuevas características para los socios, asociados, y personal administrativo.	Reformas en el código de ética	Anual	Resolución de aprobación de Con. Admón.	Comité de administración	Código
Capacitar a Directores, gerente, y diferentes asesores de la Cooperativa respecto a las normas establecidas en el Código de Ética como en las diferentes políticas y procedimientos establecidas en los manuales	Utilizar medios audiovisuales y capacitación	Anual	Listado de asistencia firmado y entrega de código, y manuales	Gerente General	Listado de asistencia (Anexo 5.15)
Capacitación respecto a nuevos cambios y regulaciones de normativa, así como promover el cumplimiento de las normas que rigen la Cooperativa	Utilizar medios audiovisuales, folletos informativos	Anual	Lista de asistencia	Gerente General	Listado de asistencia
Que todo el personal de la Cooperativa conozca la misión, visión, objetivos estratégicos, y diversos planes para incrementar su rentabilidad, que la cumplan y busquen alternativas de solución a diversos problemas	Folletos, capacitaciones	Anual	Entrega de folleto	Gerente General	Folletos

Guía de Control Interno, Componente 1: Ambiente de control

Componente 1: Ambiente de Control					
Elemento 1.2. Valores Éticos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los responsables del control interno deberán determinar y fomentar los valores éticos de aplicarse deseable para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales, así como establecer mecanismo que promuevan la adhesión del personal a esos valores Los valores éticos y de conducta se deberán observar de manera obligatoria por todos los niveles organizativos de TXYQUIN. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de Ética 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
<p>Actualizar el código de ética formalmente aprobado por el Consejo de Administración este deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visión, misión, objetivos Declaración de los valores éticos de la Cooperativa Las responsabilidades individuales y organizacionales Lineamientos éticos y de medida disciplinarios Guía para resolver las cuestiones éticas 	Obtener el Acta del Comité de Administración	Anual	Acta firmada	Gerente General	
Distribuir un folleto que contenga el Código de Ética a cada empleado de TXYQUIN de R.L., socios y asociados y los directivos de la Cooperativa.	Entregar a través de un acta entregada recepción	Anual	Actas de entrega Recepción	Gerente General	Folleto
Realizar talleres de trabajo para analizar el contenido y alcance de los temas relevantes del código de ética	Realizar talleres	Anual	Sustentos del taller	Gerente General	
Entregar a todo el personal de la Asociación Cooperativa el reglamento interno de trabajo.	Entregue a través de un acta	Anual	Acta de entrega	Comité de educación	Reglamento
Capacitar al personal cuanto al detalle las sanciones y amonestaciones en caso de contravenciones al código de ética y al reglamento interno.	Reuniones de trabajo	Anual	Medios de entrega	Comité de educación	

Guía de Control Interno, Componente 1: Ambiente de control

Componente 1: Ambiente de Control					
Elemento 1.3. Asignación de Autoridad y Responsabilidad					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una de las políticas es la asignación de la autoridad necesaria a fin que el funcionario pueda tomar las decisiones y emprender las acciones más oportunas para ejecutar su actividad eficientemente. Con miras a la satisfacción del cliente y evitar al máximo la espera en los trámites, se asignará autoridad y responsabilidad suficiente considerando la competencia del personal. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de descripción de puesto Manual de proceso 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Actualizar periódicamente el Manual de Proceso considerando el criterio de la eficiencia asignación de autoridad.	Levantará los procesos y analizará los niveles de autorización	Anual	Manual de Procesos actualizado y aprobado por el consejo de admón.	Comité de Administración	Fluograma de Procesos
El comité de administración designará al Gerente General Subrogante al fin de que en ausencia del Gerente se cuente con un funcionario autorizado y se delegue las responsabilidades oportunamente sin tener que paralizar el negocio.	Se incorporará en el Estatuto social la delegación del Gerente General	Una vez	Estatus Social	Comité de Administración	
El Gerente emitirá un informe respecto del cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a los diferentes empleados de la Cooperativa a lo establecido en el Manual de Descripción de Puesto.	Cotejará el Manual de Descripción de Puesto con las actividades que realizan los empleados	Anual	Informe de cumplimiento de funciones	Gerente General	
Realizar un estudio comparativo de lo establecido en el Manual de Descripción de Puesto y las Funciones con las opciones entregadas a cada usuario del Sistema Informático, para determinar si cada funcionario realiza las actividades que le corresponden.	Cotejará el Manual de Descripción de Puesto con las actividades que realizan según el sistema	Anual	Informe de cumplimiento de funciones	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 1: Ambiente de control

Componente 1: Ambiente de Control					
Elemento 1.4. Compromiso Institucional					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una de las políticas es la es contratar competente para que brinde un mejor servicio • La competencia profesional y evaluación del desempeño individual de los empleados de TXYQUIN de R.L., contribuyen directamente para sustentar el ambiente de control y constituyen una garantía del cumplimiento de los objetivos estratégicos, y así tener un compromiso con fuentes internas como externas 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética • Manual de proceso 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Proporción todas las herramientas para la elaboración de sus actividades del personal de la Cooperativa.	Entregar materiales para la elaboración de actividades	Anual	Manual de Procesos actualizado y aprobado por el consejo de admón.	Gerente General	
Brindar un excelente ambiente laboral, dar bonificaciones por metas u objetivos logrados y Capacitaciones en la áreas que los empleados como el gerente tengan deficiencia	Entregar bonificaciones y capacitar a al personal administrativo.	Anual	Lista de asistencia en capacitación y metas logradas	Gerente General	Lista de asistencia
Brindar a todo el personal administrativo como gerencial y jefatura una estructura mobiliaria adecuada para el área de trabajo.	Que la Cooperativa cuente con mobiliario adecuado para el área de trabajo de cada empleado que labora.	Anual	Listado de inventario de mobiliario y equipo de oficina	Comité de administración	Lista de inventario
Cumplimiento con las leyes y regulaciones	Declaración de impuesto	Mensual	Declaraciones	Contador	Declaraciones
Ofrecimientos de créditos a posibles asociados. Y atención a los asociados y demás clientes	Persuasión a posibles asociados y brindar atención al cliente.	Día, semanal, mensual.	Certificado de crédito	Asesores de créditos	Certificados de créditos
Competir legalmente contra otras instituciones financiera	Ser legales en todo aspecto.	Diario		Todo el personal.	

Guía de Control Interno, Componente 1: Ambiente de control

Componente 1: Ambiente de Control					
Elemento 1.5. Estructura Organizativa					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura organizativa debe estar orientada al cumplimiento de la Estrategia Institucional y debe ser acorde a la naturaleza del negocio de la Cooperativa. • Cada persona conocerá sus responsabilidades y funciones específicas que constituirá su aporte individual hacia los objetivos estratégicos de TXYQUIN de R.L. • Los empleados deben comprender cuáles son sus responsabilidades de control y poseer las competencias requeridas para cada uno de sus cargos. La responsabilidad que asume un empleado de TXYQUIN de R.L., estará relacionada con la autoridad asignada. • Asumir autoridad promueve en el personal la aceptación de responsabilidades adicionales y esto tiene un impacto positivo en el entorno de control de TXYQUIN de R.L. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Puesto 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
El comité de educación, actualizará permanentemente el Manual de Descripción de Puesto.	Realizar un levantamiento por cada cargo y su actualización someterá a aprobación del Consejo de Administración.	Anual	Acta de aprobación del Comité de Administración	Comité de Educación	
El Comité de Administración aprobará el Manual de Descripción de Puesto.	Revisar el acta de aprobación por parte del Consejo de Administración	Anual	Acta remitida al Organismo de control.	Comité de Administración	
El Gerente General se asegurará que las funciones y responsabilidades de cada puesto sean entregadas formalmente al personal dejando evidencia en un Documento de entrega Recepción e incluyéndolo en el expediente individual.	Entregar a los empleados mediante memorando	Anual	Hoja de entrega recepción de las funciones	Gerente General	
El Gerente General actualizará la estructura Organizativa funcional y Posicional asegurándose de que se ajuste a la naturaleza de la Institución y dará a conocer al personal.	Actualice el Manual de Descripción de Puesto	Anual	Lista de actualizaciones	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 2: Establecimiento de Objetivos

Componente 2: Establecimiento de Objetivos					
Elemento 2.1. Objetivos Estratégicos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Administración definirá periódicamente su Planeación Estratégica, la misma que constituye el horizonte financiero que se propone la Cooperativa, en la planificación se definirá el riesgo aceptado y según los niveles de tolerancia al riesgo se establecerán sus estrategias. • TXYQUIN de R.L., establecerá sus objetivos considerando siempre los riesgos potenciales que se presenten en su entorno interno y externo. • El conocimiento de la estructura institucional y el compromiso se genera a través de un adecuado flujo de comunicación entre la administración y el personal. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Actualizar periódicamente la Planeación Estratégica Institucional	Realizar talleres, estudios previos de mercado.	Cada tres años	Plan Estratégico aprobado por el Comité de Administración	Gerente General	
Considerar dentro del Plan Estratégico un análisis del entorno a través de la Técnica FODA, a fin de conocer las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.	Realizar talleres para el levantamiento de la información	Cada tres años	Plan Estratégico aprobado por el Comité de Administración	Gerente General	
Participación de los directivos y funcionarios claves en el establecimiento de los objetivos estratégicos.	Convocará con anticipación a la elaboración de los planes	Cada tres años	Listado de asistencia	Gerente general	
La Unidad de Riesgo presentará un diagnóstico de los principales riesgos institucionales y con esto definir los objetivos generales y estratégicos.	Dará a conocer a la Gerencia los riesgos institucionales	Cada tres años	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo.	
Realizar estudio de mercado sobre el nivel de satisfacción de socios, sus expectativas y principales requerimientos. Servirá	Realizará estudios de mercado en las oficinas operativas.	Cada tres años	Informe de Marketing	Gerente General	

de base para el diseño de los objetivos.					
Realizar un informe de Riesgo que servirá como insumo para el diseño del Plan Estratégico, en el cual se miden los principales riesgos a los que está expuesta la Cooperativa. Con este informe técnico la administración definirá el riesgo aceptado y según los niveles de tolerancia al riesgo establecerá sus estratégicas.	Análisis de los principales riesgos	Cada año	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	
Entregar un folleto a cada empleado que contenga: Visión, misión, valores, objetivos, estrategias de TXYQUIN de R.L.	Obtener esta información de la planificación estratégica	Cada tres años	Folleto informativo	Gerente General	
Difundir a todo el personal la estrategia institucional en un taller informativo con la presencia del personal de la Cooperativa.	Realizar un taller	Cada año	Memo listado y de asistencia	Gerente General	
Evaluar los conocimientos a través de pruebas sobre el contenido básico del Plan Estratégico.	Realizar cuestionarios para que todo el personal sea evaluado.	Cada tres años	Resultado de pruebas	Comité de educación	Cuestionarios
Utilizar medios visuales que contengan la visión, visión para que todo el personal lo conozca y se genera una cultura estratégica.	Tarjetas, postes pegados en la pared donde lo vea todo el personal.	Cada año	Documentos	Comité de educación	Formatos
Designar un funcionario responsable del seguimiento al cumplimiento del Plan.	Disponer mediante memorando el funcionario	Una vez	Memorando de asignación de funciones	Comité de administración	
Entregar un informe mensual de seguimiento al Plan Estratégico a la Junta de Administración para su conocimiento y toma de decisiones	Seguimiento con áreas involucradas y elaboración de informe	Mensual	Informe de seguimiento	Gerente General	Informes

Guía de Control Interno, Componente 2: Establecimiento de Objetivos

Componente 2: Establecimiento de Objetivos					
Elemento 2.2. Objetivos Operativos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Administración definirá su planificación operativa anual, la misma que constituye el único medio para dar cumplimiento a los objetivos. • La administración realizará su planificación con oportunidad y utilizara las herramientas necesarias. • Las operaciones de TXYQUIN de R.L., se enmarcan en una definición estratégica objetiva y acciones, basado en principios y valores institucionales de responsabilidad, honestidad y transparencia. • El conocimiento de la estrategia y el compromiso para su ejecución se genera a través de un adecuado flujo de comunicación entre la Administración y el personal. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Diseñar la planificación Operativa que incluya todo los proyectos y acciones que se emprenderán a fin de dar cumplimiento al Plan estratégico.	Realizar talleres con estudios previos de mercado y de riesgos	Anual	Plan Operativo aprobado por el Consejo de Administración	Gerente General	Plan operativo
Verificar que los planes operativos y presupuestarios tengan consistencia en el Plan Estratégico.	Revisar los planes y monitorear la consistencia con los objetivos.	Anual	Planes y presupuestos	Gerente General	
Participación de los socios y funcionarios claves en el establecimiento de los objetivos operativos.	Convocación con anticipación a la elaboración de los planes	Anual	Lista de asistencia	Gerente General	
La unidad de riesgo presentara un diagnostico de los principales riesgos operativos y con esto definir las acciones a emprender y conocer el nivel de avance a partir del Plan estratégico.	Dar a conocer a la Gerencia los riesgos operativos	Anual	Informe de riesgo	Comité de riesgo	Informe de riesgo y matrices de ser el caso.

Entregar a todo el personal un ejemplar de Plan Operativo Anual.	Entregar ejemplar del plan	Anual	Lista con forma de recepción	Gerente General	Plan Operativo
Elaborar un presupuesto por cada área operativa de la Cooperativa a fin de dar cumplimiento a la Planificación Operativa.	Cada área definirá su propio presupuesto.	Anual	Presupuesto por área	Gerente General	Presupuesto
Visitar cada oficina operativa con el objetivo de socializar personalmente el Plan Operativo Anual y comprometer a su cumplimiento.	Visitar oficinas	Anual	Informe de visitas	Gerente General	
Elaborar planes de trabajo por áreas tanto operativas como de apoyo.	Planes de trabajo por área de trabajo	Anual	Presupuesto de trabajo y presentarlo a Gerencia con firma y fecha de recepción	Jefes de áreas	Presupuesto
Elaborar indicadores de gestión por cada objetivo operativo.	Definir indicadores por cada objetivo operativo.	Anual	Plan operativo con indicadores de seguimiento	Gerente General	Plan operativo
Designar un funcionario responsable del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo.	Disponer mediante memorando el funcionario responsable.	Una vez	Memorando de asignación de funciones	Junta de Administración	Hoja de seguimiento
Entregar un informe mensual de seguimiento al Plan Operativo a la Gerencia para su conocimiento y toma de acciones correctivas.	Seguimiento con áreas involucradas y elaboración de informe	Mensual	Informe de seguimiento	Jefes de áreas	Informe de seguimiento

Guía de Control Interno, Componente 2: Establecimiento de Objetivos

Componente 2: Establecimiento de Objetivos					
Elemento 2.3. Objetivos de Reportes					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Administración definirá periódicamente la administración de riesgo • La Administración debe contar con información suficiente que le permita tomar decisiones en base al riesgo aceptado. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de riesgo 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Contratar un sistema informático contable administrativo acorde a las necesidades de la Cooperativa.	Convoca a concurso público para adquisición del nuevo sistema	Una vez	Contrato de compra del sistema informático	Gerente General	Contrato
Presentar los Estados Financieros requeridos según las normativas.	Remitir los Estados Financieros exigidos	Mensual	Estados Financieros	Contador	
Realizar reuniones mensuales para conocer los resultados financieros con el equipo gerencial de la Cooperativa.	Convocar la primera semana de cada mes	Mensual	Acta de comité ejecutivo	Gerente General	
Remitir mensualmente la información financiera a los entes de control como: INSAFOCOOP, Ministerio de Hacienda, Junta de Vigilancia, si hubiese Auditoría Interna.	Envío de información	Mensual	Correo	Contador	
Reportar los resultados de los indicadores de los Estados Financiero.	Vía correo electrónico	Mensual	Correos recibidos u enviados	Gerente General	
Reportar el cumplimiento de presupuesto de la Cooperativa.	Vía correo electrónico a todo el personal	Mensual	Correos recibidos u enviados	Gerente General	
El Gerente General se asegurara de que todo el personal conozca y ejecute el sistema de reporte.	Enviar un memorando para dar a conocerlo	Anual	Memorando	Gerente General	Formato de memorando

Guía de Control Interno, Componente 2: Establecimiento de Objetivos

Componente 2: Establecimiento de Objetivos					
Elemento 2.4. Objetivos de Cumplimiento					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los miembros de la Administración ejecutan su trabajo en base a normas, políticas y procedimiento establecidos internamente. • Los miembros de la Cooperativa respetan en todo momento las leyes, reglamentos y demás regulaciones que expiden los organismos de control. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Designar un custodio de la normativa interna con el objetivo de mantener un archivo adecuado y se realice la gestión oportuna de actualización de las normas internas.	Levantamiento de la Normativa Interna	Una vez	Memorando de asignación de custodia de normativa	Gerente General	Inventario de normativa.
Difundir a los involucrados, de forma inmediata la normativa que ha sido actualizada, creada o modificada por el Consejo de Administración.	Mediante capacitaciones o folletos	Cada vez que exista cambios	Entrega de folletos	Comité de Administración	Folletos
Evaluar al personal a través de pruebas sean estas físicas o virtuales sobre la normativa pertinente a su área.	Diseñar pruebas y proceder a evaluar por el medio pertinente.	Cada vez que existan cambios	Pruebas de evaluación	Comité de educación	Formato de prueba
Circular en forma inmediata las disposiciones de los organismos de control para su aplicación.	Enviar vía escrito nuevas regulaciones o disposiciones	Cada vez que existan cambios	Entrega de regulaciones o disposiciones	Gerente General	
El Gerente General cumplirá con lo estipulado en el Estatuto Social.	Ejecutar en todo momento actividades acorde a lo estipulado en el Estatuto Social.	Trimestral	Actas del Consejo de Administración	Gerente General	Informe previsto para cada caso
Dar a conocer a todo el personal los manuales y reglamentos vigentes a fin de que todo los conozca.	Difundir a través de talleres	Mensual	Constancia de entrega de manuales	Gerente General	Hoja de entrega de infor.

Guía de Control Interno, Componente 3: Identificación de Eventos

Componente 3: Identificación de Eventos					
Elemento 3.1. Conocimiento del Mercado					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se identifican eventos potenciales que si ocurren pueden afectar a la entidad. • Conocer todo tipo de eventos sean estos interno o externos para estar preparados y evitar pérdidas en el futuro 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Matrices de riesgos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Realizar estudios de mercado sobre el nivel de satisfacción de socios, sus expectativas y principales requerimientos.	Realizará estudios de mercado en las áreas operativas.	Cada tres años	Informe de Marketing	Gerente General	
Realizar estudios de mercado para conocer las tarifas y costos financieros de la competencia y poder establecer estrategias en la Cooperativa.	Ejecutar estudios de mercado en la competencia	Trimestral	Informe de Marketing	Gerente General	
Realizar estudios de mercado en las áreas operativas para conocer el comportamiento de la competencia, sus principales productos, servicios y demás políticas.	Ejecutar estudios de mercado en la competencia	Trimestral	Informe de Marketing	Gerente General	
Realizar un análisis comparativo de comportamiento de la Cooperativa y principales competidores.	Obtener información de la pagina Web y realizar estadísticas de comparación	Trimestral	Informe de Marketing	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 3: Identificación de Eventos

Componente 3: Identificación de Eventos					
Elemento 3.2. Matrices de Riesgos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se identifican eventos potenciales que si ocurren pueden afectar a la Cooperativa. • La Cooperativa mantiene actualizado sus procesos internos • Conocer todo tipo de eventos sean estos internos o externos para estar preparados y evitar pérdidas en el futuro. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices de riesgos • Manual de Procesos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Levantar los eventos de riesgos que se presenten en los procesos gobernantes.	Entrevista con los dueños de los procesos	Semestral	Informe de Riesgo Operativos	Comité de Riesgo	Matriz de Riesgos
Levantar los eventos de riesgos que se presenten en los procesos productivos de la Cooperativa.	Entrevista con los dueños de los procesos	Semestral	Informe de Riesgo Operativos	Comité de Riesgos	Matriz de Riesgos
Levantar los eventos de riesgo que se presenten en los procesos de apoyo.	Entrevista con los dueños de los procesos	Semestral	Informe de Riesgo Operativos	Comité de Riesgo	Matriz de Riesgo
Definir el origen de cada uno de los riesgos identificados y definir la potencial consecuencia de existir los riesgos.	Entrevistar con los dueños de los procesos	Semestral	Informe de Riesgo Operativos	Comité de Riesgo	Matriz de Riesgo

Guía de Control Interno, Componente 3: Identificación de Eventos

Componente 3: Identificación de Eventos					
Elemento 3.3. Análisis de Factores Externos e Internos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la Cooperativa se reconoce la importancia de entender los factores internos y externos y el tipo de eventos que pueden éstos pueden generar • Como una medida de prevención la administración está consciente que debe realizar un análisis internos y externos, esto facilitará la toma de medidas preventivas para que no ocurra inconvenientes con socios, empleados y la comunidad en general. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Estudios de Mercado 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Realizar un informe que contenga estudios económicos en los cuales se analice el comportamiento del mercado financiero, los niveles de pobreza, desempleo.	Obtener información del Ministerio de Censo.	Anual	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	Información de estadística
Realizar un informe que contenga estudios de impacto ambiental que afecte a los sectores en donde opera la Cooperativa.	Obtener información de organismo seccionales y elaborar informe	Anual	Informe de Marketing	Gerente General	Información de estadística
Contar con información sobre las principales políticas gubernamentales, cambios de gobierno y otros efectos políticos del país.	Obtener información de medios de comunicación	Mensual	Información de Marketing	Gerente General	Formato resumen
Informar al Comité de Administración sobre la suficiencia y capacidad de la infraestructura a nivel de todas las áreas operativas.	Encuestas a clientes y el personal	Anual	Información de Gerencia	Gerente General	Informe
Informar al Comité de Administración sobre la competencia del personal, el manejo de salud e higiene en el interior de la Cooperativa y el comportamiento ético del personal.	Obtener informe del Área de comité de educación	Anual	Informe de Gerencia	Gerente General	Informe

Guía de Control Interno, Componente 4: Valoración de Riesgo

Componente 4: Valoración de Riesgo					
Elemento 4.1. Riesgo Inherente					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez identificado los principales riesgos, la administración esta consiente que se debe conocer el grado en el cual los eventos potenciales pudieran afectar los objetivos del negocio. • Según el nivel de riesgo, la entidad establecerá sus planes de mitigación de los riesgos, esto con la finalidad de reducir, mitigar o según el caso aceptar el riesgo. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Matrices de riesgos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Elaborar la matriz de Riesgo en la cual una vez determinados los factores o eventos de riesgo, se procede a determinar los controles existentes que se aplican en cada uno de sus procesos.	Entrevistar con los dueños de los procesos	Anual	Matriz de Riesgo	Comité de Riesgo	Matriz de Riesgos
Formalizar en el Manual de Riesgo la metodología de ponderación de los riesgos que se aplican en la Matriz de Riesgo.	Incluir en el Manual de Riesgo	Una vez	Manual aprobado por el Consejo de Administración	Comité de Riesgo	Manual de Riesgo.
Establecer niveles de aceptación de los riesgos residuales y el procedimiento a seguir según los niveles obtenidos.	Incluir en el manual de riesgo	Una ves	Manual aprobado por el Consejo de Administración	Comité de Riesgo	Manual de Riesgo.

Guía de Control Interno, Componente 4: Valoración de Riesgo

Componente 4: Valoración de Riesgo					
Elemento 4.2. Probabilidad e Impacto					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Con la finalidad de conocer los acontecimientos potenciales se debe conocer la probabilidad e impacto de los riesgos detectados, utilizando una medida igual o congruente para valorar los riesgos. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Matrices de Riesgo 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Definir la metodología de determinación del impacto y probabilidad de ocurrencia para aplicarlo en la Matriz de Riesgo.	Incluir reformas al Manual de Riesgo	Una vez	Manual aprobado por el Consejo de Administración	Comité de Riesgo	
Implementar medidas cualitativas como la Matriz de Riesgo para evaluar la probabilidad de ocurrencia.	Aplicar en todos los procesos	Anual	Matriz de riesgo	Comité de Riesgo	
Implementar medidas cuantitativas de valoración y medición del riesgo para medir riesgos como: crédito, liquidez operativos, y de mercado.	Adquisición e implementación de medidas ajustadas a la naturaleza de la Cooperativa	Mensual	Reportes de análisis de cada riesgo en informe de riesgos	Comité de Riesgo	

Guía de Control Interno, Componente 4: Valoración de Riesgo

Componente 4: Valoración de Riesgo					
Elemento 4.2. Valoración de Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TXYQUIN de R.L., reconocerá que su estilo de administración será basada en el enfoque de riesgos, con la preocupación constante de proteger el ahorro de los socios depositantes. • La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo, continuo y fundamental del control interno ejecutado por la Gerencia General con el objetivo de: Estimar la importancia del riesgo, Evaluar la probabilidad (frecuencia) que el riesgo se materialice o se produzca, Establecer la forma como se gestionará el riesgo y las medidas que se adoptarán • La gestión de riesgo es un elemento fundamental para el manejo estratégico de TXYQUIN de R.L., y para la definición de los procesos de decisión 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Administración de Riesgos. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Actualizar el manual de Administración de Riesgos que constituye el medio para encaminar la gestión por riesgos de la Cooperativa.	Obtener el acta de aprobación por parte del Comité de Administración	Anual	Acta firmada	Gerente General	
Implementar planes de acción una vez valorados los riesgos en las matrices de riesgos fijando responsabilidad y fecha de cumplimiento.	Diseñar planes y comunicar al personal para su cumplimiento	Anual	Planes de acción de riesgos	Comité de Riesgo	
Emitir informes de la Unidad en la cual se refleje la instrumentación de los controles y sistemas adecuados para monitorear de manera efectiva.	Aplicar procedimiento y formato contenidos en el Manual de Administración de Riesgos	Mensual	Informe de seguimiento sobre administración de riesgo	Comité de Riesgo	
RIESGO DE CRÉDITO					
<p>Fijar límites referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Límites de riesgo que TXYQUIN está dispuesta a asumir. • Sector económico y zona geográfica en la que TXYQUIN podrá celebrar operaciones. • Límites de riesgo a cargo de una 	Mediante estudio de mercado, capacidad de la Cooperativa.	Anual	Manual de Administración de Riesgo	Comité de Administración	

<p>persona o grupo de personas que constituyen riesgo de conformidad con las disposiciones aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y control efectivo de la naturaleza, características del portafolio del crédito. 					
<p>El Gerente revisará mensualmente los reportes de crédito, tanto para uso interno como aquellos requeridos por el ente de control.</p>	<p>Obtener reportes mensuales de riesgo de crédito y evaluar los límites de exposición al riesgo</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe de Riesgo de Crédito con recomendación</p>	<p>Gerente General</p>	
<p>Comprobar que los límites de crédito establecidos están en relación con la capacidad financiera de la Cooperativa, tanto para deudores individuales como para grupos relacionados que constituyen riesgo común</p>	<p>Obtener un reporte mensual de la cartera de crédito y comparar la colocación de préstamos con límites establecidos</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe de límites de crédito con recomendación</p>	<p>Comité de crédito</p>	
RIESGO OPERATIVO					
<p>Contratar pólizas de fidelidad para el personal que tiene bajo su responsabilidad en el registro y custodias de valores en TXYQUIN de R.L.</p>	<p>Contratará una compañía de seguros autorizadas</p>	<p>Anual</p>	<p>Pólizas de cobertura de seguros actualizada</p>	<p>Gerente General</p>	
<p>Revisar que los manuales de operación contienen la definición y documentación de los procesos críticos, particulares para colocación de créditos, captación de ahorros, apertura de depósitos a plazos.</p>	<p>Revisar las actividades financieras y administrativas</p>	<p>Anual</p>	<p>Manual de Procesos</p>	<p>Comité de Administración</p>	
<p>En nuevas actividades y productos, o incursión de nuevos negocios, considerar la estructura operativa existente.</p>	<p>Analice el entorno de la Cooperativa y su capacidad real de crecimiento</p>	<p>Anual</p>	<p>Fichas de productos</p>	<p>Comité de Administración</p>	

<p>Dar a conocer los procesos críticos a todo el personal de TXYQUIN de R.L. para de esta manera facilitar el monitoreo de actividades, la detección de oportunidades de mejoras, las asignación adecuada de responsabilidad y la supervisión de actividades.</p>	<p>Ejecute un taller de trabajo con el personal como parte del programa anual de capacitaciones</p>	<p>anual</p>	<p>Listado de asistencia</p>	<p>Gerente General</p>	
<p>Contratar pólizas de seguro que cubran posibles siniestros como: daño físicos a la propiedad, daños a terceros (responsabilidad civil), robos y desastres (incendios, sismos, inundaciones, etc.)</p>	<p>Contratación de compañía de seguros autorizadas</p>	<p>Anual</p>	<p>Pólizas de seguros autorizados</p>	<p>Gerente General</p>	<p>Contrato de seguro</p>
<p>Informar a todo el personal para actuar en caso de siniestros a las oficinas, así como lo que deben hacer después del siniestros, a quien debe infirmar, quien debe presentarse a la delegación a levantar la denuncia, como debe infirmar, etc.</p>	<p>Organizar reuniones con personal involucrado</p>	<p>Anual</p>	<p>Listado de asistencia</p>	<p>Comité de riesgo</p>	<p>Listado de asistencia</p>
<p>Emitir instrucciones a todo el personal sobre el manejo de cajas fuentes y bodegas si existen a fin de evitar riesgos futuros.</p> <p>a) Para su apertura deberá contarse con la participación de las personas autorizadas.</p> <p>b) Durante dicha operación no se</p>	<p>Difundir medidas de prevención de riesgos a nuevos empleados y a todo el personal de cajas.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Memorandos con la firma de recepción de los empleados designados</p>	<p>Gerente General</p>	<p>Memorandos</p>

<p>permitirá el acceso a ninguna persona</p> <p>c) Las combinaciones para la apertura de las cajas deberán cambiarse periódicamente</p>					
RIESGO DE LIQUIDEZ					
<p>Informar mensualmente al Comité de Administración la brecha de tasas de interés activas y pasivas; así como la suficiente del margen financiero para cubrir los costos y gastos.</p>	<p>Sobre la base del informe de brecha de liquidez del contador</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe mensual de Riesgo al Consejo de Administración</p>	<p>Comité de riesgos</p>	
<p>Actualizar el plan de contingencia para enfrentar posibles situaciones de liquidez, que incluya un análisis de las fuentes de fondeo y los usos de recursos menores de 90 días.</p>	<p>En base a los procedimientos sobre el plan de contingencia constan en el manual de riesgo</p>	<p>Anual</p>	<p>Plan de contingencia aprobado</p>	<p>Comité de riesgo</p>	
<p>Definir la liquidez mínima que debe mantenerse en caja, en concordancia con sus operaciones de ahorro y depósitos a plazos.</p>	<p>En base el flujo de caja</p>	<p>Diario</p>	<p>Flujo de caja</p>	<p>Caja</p>	<p>Flujo de caja</p>
RIESGO DE MERCADO					
<p>El comité de Administración determinará una estrategia de administración del riesgo, de tasas de interés mediante indicadores de seguimiento.</p>	<p>Mediante un modelo de estimación de riesgo por variaciones en la tasa de interés</p>	<p>Anual</p>	<p>Modelo de estimación de riesgo por variaciones en la tasa de interés.</p>	<p>Comité de crédito</p>	

Guía de Control Interno, Componente 5: Respuesta al Riesgo

Componente 5: Respuesta al Riesgo					
Elemento 5.1. Evitar El Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La administración cuenta con la información técnica que le permite decidir, reducir la expansión de determinados productos financiero o servicios en nuevos mercados o no incurrir en determinado negocio. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Administración de Riesgos Manual de procedimientos Informe de Riesgo. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Suspender actividades que genere riesgos elevados, previo informe de la unidad de riesgo, o la unidad de prevención de lavado de activos.	Analizar informes emitidos por la unidad de riesgo	Cada vez que se presente	Acta del Comité de Riesgos	Comité de Riesgo	Matriz de Riesgo
No se aceptan riesgos en los cuales no exista relación con el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Cooperativa.	Los informes de riesgo deben definir si los riesgos tienen relación con los objetivos.	Cada vez que se presente	Acta del Comité de Riesgo y Consejo de Administración	Comité de Administración	Actas
En toda respuesta que se decida evitar el riesgo debe plasmarse la decisión formal del Comité de Administración.	En sesión del Comité de Administración se analizará y decidirá si se evita los riesgos.	Cada vez que se presente	Acta del Comité de Riesgo y Consejo de Administración	Comité de Administración	Actas

Guía de Control Interno, Componente 5: Respuesta al Riesgo

Componente 5: Respuesta al Riesgo					
Elemento 5.2. Aceptar el Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sobre una base fiable la administración puede decidir aceptar el riesgo siempre y cuando no se ponga en alto riesgo los recursos de la entidad 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Administración de Riesgos Manual de procedimientos Informe de Riesgo. Plan estratégico 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Aceptar productos o servicios que no generan riesgos elevados, previo informe de la unidad de riesgo, o la unidad de prevención.	Analizar informes emitidos por la unidad de riesgo	Cada vez que se presente	Acta del Comité de Riesgos	Comité de Administración	Matriz de Riesgo
Los riesgos aceptados deben ser difundidos a todo el personal involucrado.	Reunir al personal y difundir los riesgos aceptados.	Anual	Listado de personas que asistieron a la difusión	Gerente General	Actas
En toda respuesta que se decida aceptar el riesgo debe plasmarse la decisión formal del Comité de Administración.	En sesión del Comité de Administración se analizará y decidirá si se evita los riesgos.	Cada vez que se presente	Actas del Comité de Riesgo y Consejo de Administración	Comité de Administración	Actas

Guía de Control Interno, Componente 5: Respuesta al Riesgo

Componente 5: Respuesta al Riesgo					
Elemento 5.3. Compartir el Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como una alternativa para minimizar el riesgo la administración puede decidir compartir el riesgo con terceros y de esta manera mantener un control sobre los riesgos asumidos. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Administración de Riesgos • Manual de procedimientos • Informe de Riesgo. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Contratar pólizas de seguro de fidelidad, contra robo y asalto, seguro de desgravamen, para edificios contra incendio, pólizas para la seguridad de la información	Cotizar empresas aseguradoras	Anual	Póliza firmadas y facturadas canceladas	Comité de Riesgo	Pólizas
Analizar la posibilidad de titularizar cartera de crédito a fin de transferir el riesgo.	Solicitar información sobre titularización de cartera.	De requerimiento	Propuesta de titularización de cartera	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 5: Respuesta al Riesgo

Componente 5: Respuesta al Riesgo					
Elemento 5.4. Mitigar el Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La administración cuenta con los medios y recursos necesarios para mitigar los riesgos detectados, contrato con un análisis costo beneficio y demás información técnica, decide combatir el riesgo identificado. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Administración de Riesgos Manual de procedimientos Informe de Riesgo. 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Proteger la cartera de crédito fijando políticas y límites que permitan disminuir los niveles de concentración de cartera en segmento de mayor riesgo, sean estos segmentos económicos geográficos, demográficos.	Análisis de la base de cartera de créditos y obtener resultados de concentración de cartera	Mensual	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	
Fijar políticas o estrategias que permitan disminuir los niveles de concentración en captaciones, ya sea por plazos o por socios.	Análisis de la base de cartera de captaciones y obtener resultados de concentración de captaciones.	Mensual	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	
Establecer límites de exposición a los riesgos principales de la Cooperativa.	Análisis de información de unidad de riesgos	Mensual	Actas del Comité de Administración	Comité de Administración	

Guía de Control Interno, Componente 6: Actividades de Control

Componente 6: Actividades de Control					
Elemento 6.1. Políticas y Procedimientos de Control					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El comité de Administración fijará por escrito las políticas y normas para todos los procesos operativos y administrativos. La administración en su calidad de responsabilidad por el sistema de control interno, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la Cooperativa, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Funciones Manual de procedimientos Indicadores de Gestión 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Actualizar las funciones y responsabilidades de los empleados y las difundirá oportunamente cada vez que existan cambios.	A través de un levantamiento de funciones y responsabilidades	Anual y cada vez que genere nuevos cargos	Actas del Comité de Administración, manual de funciones	Comité de Administración	Según se especifica en el manual
El Comité de Administración velará porque todo el personal conozca todo cambio o nuevas políticas referentes a captaciones o colocaciones.	A primera hora del siguiente día de cada sesión el Comité de Administración se generará memorandos y se comunicara el cambio o inclusión de nuevas políticas. Si es preciso realizar talleres de capacitaciones	Cada vez que se cambien las políticas	Pruebas de conocimiento al personal de captaciones o colocaciones	Comité de Administración	Formatos mensuales de comunicaciones
Actualizar periódicamente el Manual de procesos	La responsabilidad de los procesos levantará los procesos nuevos y actualizará los vigentes.	Anual	Actas del Consejo de Administración	Comité de Administración y Responsable de Procesos	Definidos en el manual de Procesos
Reportar el resultado de los indicadores de	Se obtendrá los indicadores del Sistema	Anual	Informes de áreas	Encargados de las áreas operativas	Resultados de los indicadores,

gestión a la Gerencia General, con conclusiones y recomendaciones.	Informático de la Cooperativa				conclusiones, recomendac.
La Gerencia General reportará al Consejo de Administración el resultado de los indicadores de gestión a fin de conocer el grado de eficiencia y eficiencia de las operaciones.	Recopilar la información de los encargados de las áreas y elaborar un informe final	Semestral	Informe de la Gerencia	Gerente General	Resultado de los indicadores, conclusiones, plan de acción.
Los informes entregados por cada área serán tratados en sesión de comité ejecutivo a fin de tomar acciones correctivas.	En reunión de Comité	Bimensual	Actas del Comité	Gerente General	Planes de acción con responsables y plazos de cumplimiento
Cada jefe de las áreas utilizara como herramienta básica el Plan Operativo, Presupuesto Anual y Plan Estratégico y velarán por su cumplimiento.	Comparar lo presupuestado o planificado con lo ejecutado	Mensual	Informe mensual de cumplimiento de metas	Jefes de cada área de operación	Formato de informe mensual y seguimiento de planes
El Gerente General presentará un informe de seguimiento de planes y presupuesto a fin de conocer resultados y toma acciones en caso de requerirlos.	Tomara como base los informes de seguimiento de cada área	Trimestral	Informe de Gerencia	Gerente General	Formato utilizado para informes.
Las políticas de crédito serán analizadas y mejoras según los requerimientos de los socios y según las necesidades de la Cooperativa, esta propuesta será analizada por la unidad de riesgo para su revisión y análisis.	Se mantendrá reuniones periódicas con los oficiales de crédito para conocer lo que requieren nuestros socios	Trimestral	Memorando de convocatoria a reunión y propuesta de políticas	Área de crédito	Formato de propuesta de mejoras
Establecer claramente los niveles de autorización y firmas autorizadas para todas las operaciones	Se revisarán las funciones y limitaciones de los funcionarios y se definirá los niveles de aut	Anual	Manual de firma autorizadas y manual de crédito y captaciones	Gerencia General y Comité de Administración	Formato de Manuales Operativos.

<p>En la Cooperativa se llevará a cabo una supervisión exhaustiva de los expedientes de crédito a fin de determinar que éstos cumplan con la información y requerimientos mínimos según se establece en el Manual de crédito.</p>	<p>Verificación de que los expedientes de crédito contengan todos los documentos requeridos.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Expedientes de crédito</p>	<p>Encargado de créditos</p>	<p>Check List de cumplimiento de requisitos</p>
<p>Fijar políticas y procedimientos para los préstamos a los funcionarios y empleados de TXYQUIN de R.L., y en general los créditos con personas vinculadas, si que existan preferencias de ninguna clase.</p>	<p>Constatar actas del Comité de Administración donde se aprobaron estos procedimientos</p>	<p>Actualizar anual</p>	<p>Acta donde consta la aprobación de dichos procedimientos</p>	<p>Gerente General</p>	
<p>El Gerente General definirá estas responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar y custodia de las garantías y doc. que respaldan los créditos, los cuales deberán permanecer en bodega. • Custodia de contrato de certificación de depósitos a plazo, los cuales deberán permanecer en bodega. • Resguardo y custodia del efectivo, chequeras, claves bancarias, los cuales deberán permanecer en bodega • Custodia de activos fijos como. 	<p>Elaboración de actas de entrega de recepción de bienes debidamente legalizadas</p>	<p>Anual</p>	<p>Actas de entrega de recepción</p>	<p>Gerente General</p>	<p>Actas de constancia en los manuales.</p>

Guía de Control Interno, Componente 6: Actividades de Control

Componente 6: Actividades de Control					
Elemento 6.2. Integración con la Respuesta al Riesgo					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para establecer las actividades de control, se debe considerar su relevancia y lo adecuado para responder ante el riesgo y cómo se interrelacionan con otras actividades de control y con los objetivos de la Asociación Cooperativa. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Riesgo Manual de Procedimientos Indicadores de Procesos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Definir controles en todo los factores del riesgo identificados y medir el nivel de riesgo ya sea alto, medio o bajo.	Tomar como base la matriz de riesgos y definir un plan de acción de implementación de controles	Anual	Plan de acción aprobado por el Comité de Riesgo	Comité de Riesgo	Plan de Acción de implementación de controles.
Revisar periódicamente los procesos y actualizar los controles.	Considerar los flujos establecidos en el Manual de procesos, revisar y actualizar los controles.	Cada dos años	Manual de Procesos	Responsable de procesos	Manual de Proceso

Guía de Control Interno, Componente 6: Actividades de Control

Componente 6: Actividades de Control					
Elemento 6.3. Tipos de Control					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los controles existen de diferentes tipos y se aplican dependiendo del proceso o el requerimiento, en este elemento la Cooperativa considerará los controles detectivos, preventivos y correctivos, además se consideran los controles de aplicación y general. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Riesgo Matriz de Riesgo Manual de Procesos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Fijar las políticas de que todo el personal que ingresa conozca el uso de los sistemas tecnológicos de información	Comprender el proceso de capacitación e inducción	Anual	Informe anual	Comité de Educación	Ficha de inducción
Cada encargado de áreas operativas establecerá en sus manuales operativos, controles sobre el procedimiento de la información a fin de garantizar el adecuado registro y sustento de la información.	Se verificara que todo el manual contenga el control de información procesada en todos los niveles operativos	Anual	Manual de Procedimiento	Encargado de áreas operativas	Manuales
El contador garantizará que los comprobante contables y demás información contable se encuentre debidamente custodiada y archivada cronológicamente, tanto la información física como a del sistema.	Se ubicara la información en lugares adecuados y con las debidas seguridades	Mensual	Archivo de contabilidad	Contador	
El contador velará porque los bienes serán revaluados con la periodicidad que exige la normativa vigente.	Actualizar los saldos contables	Anual	Comprobante contables y balances	Contador	Comproba.

El comité de activo de riesgo y constitución de provisiones revisara mensualmente que se constituyan las provisiones para riesgos crediticios, y que estas cubran los riesgos de incobrabilidad.	Aplicar las provisiones conforme a la normativa	Mensual	Informe mensual del comité de crédito	Comité de crédito y comité de riesgo	Formularios
Informar sobre los niveles de concentración tanto en cartera de crédito como en captaciones	Se calculan los mayores depositantes y deudores sobre el Patrimonio	Mensual	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	Informe Mensual
Toda la Cooperativa comprenderá que toda transacción debe clasificarse y registrarse inmediata y debidamente.	Se registran todas las transacciones en forma oportuna en todas las áreas operativas.	Diario	Comprobantes contables, notas y otras transacciones	Todo el personal	Formatos de cada área y transacción
El contador tramitará todos los pagos de impuesto, fiscales y municipales a fin de cumplir con las obligaciones tributarias.	Se pagara todo los impuestos conforme a las leyes vigentes	Mensual y anual	Declaraciones de impuestos y comprobantes contables	Contador	Formularios de impuesto
El contador realizara las conciliaciones bancarias de las cuentas que mantienen la Cooperativa.	Realizar las conciliaciones bancarias	Diarias	Conciliación bancarias	Contador	Formato de conciliación
Cada encargado de las áreas operativas realizara mensualmente el inventario físico de pagares, hipotecas y otras garantías y los certificados de depósitos a plazo pactados por la Cooperativa.	Se realizará un cruce de información de reportes y constatación física	Mensual	Anexo mensual	Encargados de las áreas operativas	Formato de anexos contables
En contador se encargara de mantener legalizados, respaldado y debidamente sustentados los comprobantes contables y otros documentos contables.	Se verificara que todo documento se encuentre legalizado	Mensual	Documentos contables reportados mensualmente	Contador	Documentos contables

El Gerente verificara las siguientes medidas de control necesarias para el adecuado manejo del efectivo y valores:					
Arqueo diarios de caja en todas las cajas de la Cooperativa	Según formatos establecidos	Diario	Formato de arqueo de caja	Cajeros	Formato de arqueo
Cruces de revisión de movimientos diarios de cajeros.	Revisión de papeletas con los registros en el sistema	Diario	Hoja de verificación y actividades	Cajeros	Formato de verificación
El Gerente velará porque todos los bienes valores permanezcan en lugares totalmente adecuados y seguros con caja de seguridad, sensores de movimiento, cámara de seguridad.	Cuestación física del cumplimiento de estas seguridades	Semestral	Informe de auditoría interna	Encargado de crédito	Check List de seguridad de efectivo
En asesor de captaciones verificara constantemente el uso y funcionamiento de billetes falsos, así como de las máquinas contadoras de billetes.	Aplicar la técnica de la observación y comprobación	Mensual	Reporte de riesgos operativos	Encargado de captaciones	Check List de seguridad de efectivo
El Gerente contratará pólizas de fidelidad para todo el personal que maneje valores en la Cooperativa.	Se cotizará y se definirá los funcionarios a afianzar	Anual	Pólizas de seguros	Gerente General	Anexo de pólizas de seguro
El custodio de activos fijos se encargara de etiquetar y coordinar los activos fijos. Para identificación y control.	Colocar etiquetas o códigos de barra en los bienes	Anual	Bienes codificados	Custodio de activo fijos	Código de activos fijos
El Tesorero de la Cooperativa verificara continuamente que las adquisiciones en general estén respaldadas con mínimo de 3 cotizaciones.	Revisar comprobantes contables de adquisición que adjunten las cotizaciones	Mensual	Comprobantes contables	Tesorero	Papeles de trabajo de auditoria
El Gerente contratara el mantenimiento de los equipos de computo y demás equipos	Contratación de mantenimiento	Semestral	Información de mantenimiento	Gerente General	Detalle de bienes a mantear

Guía de Control Interno, Componente 7: Información y Comunicación

Componente 7: Información y Comunicación					
Elemento 7.1. Sistemas Estratégicos					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo sistema de información debe alinearse a la estrategia del negocio y debe ser utilizado por todos los miembros de la Cooperativa, según sea el caso. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Presupuesto • Sistema de monitoreo • Sistema de seguimiento estratégico 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Contar con un sistema automático de seguimiento presupuestario a todo los funcionarios involucrados	Cotizar el software existente en el mercado financiero, presentar como propuesta y evaluación técnica y adquirir.	Una vez	Sistema en marcha	Gerente General	Formulario de adquisición de bienes y servicios
Contar con un sistema de monitoreo financiero a través del cual en forma integrada puedan tener a disposición todas las áreas, en donde se emita información de indicadores financieros, crecimiento, evolución y tendencias.	Cotizar el software existente en el mercado financiero, presentar como propuesta y evaluación técnica y adquirir.	Una vez	Sistema en marcha	Gerente General	Formularios de adquisición de bienes y servicios
Contar con un sistema de seguimiento estratégico en donde se pueda conocer el grado de evolución y cumplimiento del Plan estratégico, y se encuentre a disposición de todos los usuarios involucrados en la ejecución	Cotizar el software existente en el mercado financiero, presentar como propuesta y evaluación técnica y adquirir.	Una vez	Sistema en marcha	Gerente General	Formulario de adquisición de bienes y servicios

Guía de Control Interno, Componente 7: Información y Comunicación

Componente 7: Información y Comunicación					
Elemento 7.2. Información					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los informes deben contener datos relevantes para posibilitar la gestión eficaz de la gerencia y debe cumplir atributos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cantidad suficiente para la toma de decisiones ○ Información disponible en tiempo oportuno ○ Datos actualizados y que corresponden a fechas recientes ○ Los datos incluidos son correctos ○ La información es obtenida fácilmente por las personas autorizadas 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operarios 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Designar un custodio de la normativa interna a fin que mantenga actualizado el archivo de la normativa vigente	Cada vez que se produzcan aprobaciones por parte del Consejo de Administración	Semestral	Archivo	Gerente General	Inventario de normativa
El Gerente divulgará oportunamente las normas vigentes a todo el personal involucrado.	Luego de aprobarse la normativa por el Consejo de Administración	Al siguiente día de la probación	Memorando	Gerente General	Formato de entrega
Cada encargado de las áreas operativas informará mensualmente al Gerente, respecto a las metas cumplidas y las acciones prioritarias en la promoción de productos y servicios.	Elaborar informes de cumplimiento de metas, acciones realizadas	Mensual	Informe de cada área	Encargados de las áreas operativas	Formato de reporte mensual de metas
El comité de riesgo revisará mensualmente el estado de los ahorros y depósitos a plazos, relación de ahorro contra el pasivo y créditos contra el activo, concentración de ahorros y créditos	Obtener el saldo de los balances y realice los comportamientos con meses anteriores	Mensual	Informe de Riesgo	Comité de Riesgo	Informe de riesgo

<p>Evaluar el número de socios nuevos, el estado actual de sus aportaciones sociales, metas proyectadas y logros. A su vez realizar un análisis sobre el estado de los socios inactivos e informar a Gerencia.</p>	<p>Solicitar semestralmente reportes de socios nuevos, comparando con las metas fijadas</p>	<p>Semanal</p>	<p>Reportes y metas</p>	<p>Encargados de captaciones</p>	<p>Formato de socios</p>
<p>Observar mensualmente que se custodien los archivos correctamente.</p>	<p>Observar mensualmente que se custodien los archivos correctamente.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Archivo General</p>	<p>Gerente general</p>	
<p>El jefe de crédito verificara que todos los archivos de créditos de la Cooperativa se resguarden, custodien y actualicen en un archivo.</p>	<p>Observar mensualmente que se custodien los archivos.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Archivo de crédito</p>	<p>Jefe de crédito</p>	
<p>El jefe de captaciones verificara que todos los archivos de captaciones de la Cooperativa resguarden, custodie y actualice en un archivo.</p>	<p>Observar mensualmente que se custodien los archivos</p>	<p>Mensual</p>	<p>Archivo de captaciones</p>	<p>Jefe de captaciones</p>	
<p>Implementar un sistema de información gerencial eficiente, que contenga reportes relacionados con las actividades de la Cooperativa, para el seguimiento de actividades y sus resultados en los diferentes niveles organizacionales.</p>	<p>Se solicitara las necesidades de cada área operativa.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Archivo de reportes gerenciales</p>	<p>Todas las áreas que reportan</p>	<p>Formato de cada informe</p>
ESTADOS FINANCIARIOS					
<p>El contador será responsable por el responsable por el registro de las operaciones de la Cooperativa, el cierre mensual, ajustes, regulaciones de cuentas y obtención de Estados Financieros y reportar los organismos de control.</p>	<p>Asegurar que los Estados Financieros contengan información confiable y oportuna</p>	<p>Mensual</p>	<p>Estados Financieros</p>	<p>Contador</p>	<p>Estructuras</p>

Emitir los Estados Financieros bajo las normas generales, principios de contabilidad y se sujeta al catalogo de cuentas de la Cooperativa.	Verificar que los Estados Financieros cumplan con las normas contables	Mensual	Estados Financieros	Contador	Estructura
Elaborar un informe mensual de la situación financieras de la Cooperativa, que incluya conclusiones y recomendaciones.	Tomara como base los Estados Financieros y analizar los resultados	Mensual	Estados Financieros	Contador	Informe
Verificar que los ingresos, gastos se ejecuten conforme lo presupuestado y elaborar un informe con conclusiones y recomendaciones.	Comparar y analizar el reporte de gasto y lo cotejar con el presupuesto.	Mensual	Informe de ejecución presupuestaria	Contador	Informe
ACTIVOS: CAJA					
Emitir un informe de distribución de las disponibilidades y acatar las políticas establecida para la distribución de los fondos.	Se tomara los saldos contantes en los EEFF	Mensual	Distribución de fondos disponibles	Tesorera	Formato de fondos disponible
Remitir a la unidad de auditoría interna y los cuadros de caja y de la tesorera, presentar las conciliaciones bancarias junto con los estados de cuenta para su control.	Se cotejar los saldos con los estados de cuenta y se verifican la cobertura de seguros del efectivo	Mensual	Cuadros de caja y conciliaciones	Jefe de captaciones y tesorera	Arqueo y concilian
CARTERA DE CRÉDITO					
Constatar que los pagarés vigentes y cancelados permanezcan en la Cooperativa presentara un inventario de pagarés y garantías	Solicite el reporte de pagarés que presenten los oficiales de crédito y coteje con los físicamente.	Semanal	Anexo de pagarés	Tesorera	

Verificar que los expedientes de crédito se encuentren completos según lo establecido en el reglamento de crédito.	Verificar por muestreo que los expedientes de crédito cuenten con doc.	Semanal	Informe de actividades no conformes	Jefe de crédito	
Comparar los informes que emite el sistema respecto a la calificación de créditos y constitución de provisiones con las normas previstas por el organismo de control.	Compare los resultados obtenidos con los dispuestos en la norma.	Mensual	Informe de constitución de provisiones	Jefe de crédito	
CAPTACIONES					
Aprobar cambios o modificaciones en tasas de interés activas y pasivas, basados en estudios técnicos.	Solicitar informe al Comité de Riesgo sobre el estudio de las tasas de interés vigentes	Trimestral	Actas del Consejo de Administración	Comité de Administración	Memorando de Tasas Vigentes
Consultar que el inventario de contratos de depósitos a plazos concilia con los saldos que arroja el sistema.	Solicitar reporte de depósito a plazo	Mensual	Informe de verificación	Jefe de captaciones	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR					
Actualizar en anexo de cuantas por cobrar y pagar y realizar las debidas gestiones de cobro o pago.	Obtener un reporte de cuentas por pagar y verificar sus antigüedad	Trimestral	Anexo mensual e informe de cuentas por cobrar	Jefe de captaciones	Anexo de cuentas por cobrar y pagar
SISTEMA INFORMÁTICO					
Incorporar normas de seguridad físicas y lógicas en el áreas de TI	Se verifica el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad	Todo el tiempo	Informe de actividades	Gerente General	
Crear manuales y procedimientos para la administración de TI y actualizar su contenido luego un proceso de difusión al personal.	Se realiza un inventario de manuales y se evaluara el requerimiento de la Cooperativa	Trimestral	Manuales aprobados	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 7: Información y Comunicación

Componente 7: Información y Comunicación					
Elemento 7.3. Comunicación					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Cooperativa mantendrá canales de comunicación formal para evidencian sus decisiones en materia de control de la gestión financiera • La Cooperativa evaluara permanentemente la opinión de sus socios respecto a la calidad y eficiencia en los servicios atención del personal al momento de realizar las operaciones • La Cooperativa reconoce que la comunicación interna a todo nivel permite involucrar al personal al logro de los objetivos y metas de la Cooperativa. • La Cooperativa dará importancia a la comunicación externa con sus socios con mensajes claros que faciliten una participación activa en el desarrollo de la Cooperativa 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coreo electrónico • Memorandos 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Verificar que todas las normas políticas y procedimientos se encuentren actualizados	Mensualmente actualizar en la página de facebook	Mensual	Internet	Gerente General	Previsto en internet
Enviar vía correo electrónico las principales noticias institucionales.	Se obtendrá el resumen de las principales noticias	Semanal	Correo electrónico	Gerente General	
Realizar pruebas al personal para verificar el uso de la información publicada y enviarla a los funcionarios.	Se desarrollan pruebas en toda la Cooperativa	Trimestral	Evaluaciones e informe	Comité de Educación	Informes
Enviar correo electrónico los cambios en los productos y servicios y demás resoluciones del Consejo de Administración.	Se obtendrá el resumen de resoluciones del CA	Mensual	Correo electrónico	Comité de educación	
Creación del oficial de servicio de atención al cliente para resolver las quejas y reclamos de los asociados.	Se designara de entre el personal	Una vez	Memo de designación	Comité de Administración	

Guía de Control Interno, Componente 8: Monitoreo

Componente 8: Monitoreo					
Elemento 8.1. Actividades de supervisión continua					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TXYQUIN R.L., destinara los recursos suficientes, de acuerdo con su tamaño, para implantar acciones de supervisión interna continua 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas e informes del Comité de Administración • Actas e informes del Junta de Vigilancia • Informes de Gerencia • Informes de las áreas Operativas 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Las áreas operativas emitirán reportes detallados, cortados a la fecha del cierre mensual para que se puedan comparar con los saldos registrados en contabilidad, especialmente de: créditos, depósitos a plazos y cuenta de ahorro.	Obtener y cotejar reportes del personal a cargo y comparar con el sistema	Mensual	Reporte de operaciones	Jefes de operación	Anexos contables
Realizar comparaciones mensuales de los saldos que se acumulan en las unidades operativas con los que se registran en contabilidad.	Obtener y cotejar reportes de contabilidad, del sistema y de las áreas	Mensual	Reportes de áreas operativas	Contador	Hoja de cuadros
La unidad de servicio de atención al cliente efectuará un seguimiento de los reclamos de clientes y de las soluciones realizadas, a fin de superar debilidades sistémicas en forma definitiva.	Recopilación de formularios y buzones de quejas y reclamos	Mensual	Informe de atención al cliente	Oficial de servicio de atención al cliente	Encuestas
Informar al Comité de Administración, con respecto a la implementación del sistema de Control Interno.	Presentar un informe sobre el cumplimiento de la guía operativa de control interno.	Mensual	Informe mensual del gerente	Gerente General	

Guía de Control Interno, Componente 8: Monitoreo

Componente 8: Monitoreo					
Elemento 8.2. Evaluaciones Separadas					
<p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TXYQUIN de R.L., rendirá cuentas de su gestión a los organismos de supervisión externa debidamente facultados para el propósito. • TXYQUIN de R.L, elaborara un plan de trabajo para aplicar las recomendaciones sobre control interno que hayan emitidas por Auditorías Externas. 					
<p>Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de supervisión • Informes de calificadoras de riesgo • Informe de auditorías externas 					
Procedimiento	Como	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Formatos
Proponer anualmente el tema de auditorías externas a la Asamblea de Asociados	Solicitar cotizaciones del listado propuesto por la super	Anual	Informe al Comité de Administración	Junta de Vigilancia	Formato
Contratar los servicios de un auditor externo aprobado por la Asamblea General de Asociados.	Contratar a un auditor externo	Anual	Informe al Comité de Administración	Gerente General	
Contratar los servicios de un reguladora de riesgo para conocer su nivel de riesgo y las mejoras a implementar.	Según el presupuesto y las propuesta presentadas.	Anual	Informe de Calificadoras de Riesgo	Gerente General	
Realizar evaluaciones periódicas y proponer mejoras al sistema de Control Interno.	Aplicar el cuestionario de evolución del Sistema de Control Interno	Anual	Informe de auditoría interna al Consejo de Administración	Contabilidad	Cuestionarios
Informar al Comité de Administración respecto a mejoras al Sistema de Control Interno.	Plasmar en un informe las mejoras	Semestral	Informe del Comité	Junta de Vigilancia	
El personal entregara toda la información solicitada por los entes de control.	Se cumplirá las fechas previstas por la entrega de información	Cuando lo soliciten	Agilidad en los procesos de revisión	Todo el personal	

5. Formularios Anexo requerido por la Cooperativa

Anexo 5.1 Solicitud de Admisión

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOMBRE: _____

Nº DUI: _____ FECHA DE EXTENSIÓN: _____

EXTENSION EN: _____ ESTADO CIVIL: _____

DIRECCIÓN: _____

NOMBRE DEL CÓNTUQUE: _____

NIP: _____ NIT: _____

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____

NACIONALIDAD: _____ PROFESIÓN: _____

SITIO DE TRABAJO: _____

DIRECCION DE TRABAJO: _____

TELÉFONO DE TRABAJO: _____ CARGO-PUESTO: _____

SALARIO MENSUAL: _____ Nº DE PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED ECOCOMICAMENTE: _____

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASOCIADOS QUE LO REPRESENTAN:

1. _____ FIRMA: _____ Nº: _____

POR ESTE MEDIO SOLICITO SE ME ADMITA COMO ASOCIADO DE ESTA COOPERATIVA, EN CASO DE SER ACEPTADO COMO SOCIO ME COMPROMETO A:

1. CUMPLIR Y RESPETAR LOS ESTATUTOS Y REGLAS DE LA COOPERATIVA.
2. APORTAR INMERRUMPIDAMENTE \$ _____ MENSUALES
3. PAGAR UNA CUOTA DE ADMISION DE \$: _____

4. CONCURRIR PUNTUALMENTE A LAS REUNIONES QUE SE ME CONVOQUE.

EN CASO DE MUERTE DESIGNO A LOS SIGUIENTES BENEFICIARIOS PARA QUE LES ENTREGUEN MIS APORTACIONES EN ESTÁ COOPERATIVA A:

Nombre	Dirección	Parentesco	% del beneficiario

_____ Lugar y fecha	_____ Firma de Solicitante
------------------------	-------------------------------

BANCO EN QUE TIENE CUENTA:

DE AHORRO _____ PLAZO FIJO _____ CORRRIENTE _____

REFERENCIAS PERSONASLES

	NOMBRE	TELEFONO
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____

En sesión celebrada por el COMITÉ DE ADMINISTRACION	
el día _____	
Aprobados	
Denegados	
F. _____	F. _____
PRESIDENTE	SECRETARIA
COMITÉ DE ADMINISTRACION	COMITÉ DE ADMINISTRACION

Anexo 5.2 Solicitud de Crédito Deudo

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



I. DATOS ESPECIFICOS DEL PRESTAMO SOLICITADO

CANTIDAD SOLICITAD: \$ _____ PLAZO: _____ FORMA DE PAGO: _____
DESTINO DEL PRESTAMO: _____ GARANTIA: _____

II. DATOS GENERALES DEL DEUDOR

INFORMACION PERSONAL

NOMBRE: _____
EDAD: _____ DIRECCION: _____
CASA PROPIA: _____ FINANCIADA: _____ ALQUILADA: _____ OTROS: _____
EXPLIQUE _____
TEL DE CASA: _____ TEL TRABAJO: _____ CELULAR: _____
ESTADO CIVIL: _____ PROFESION O OFICIO: _____
NOMBRE DEL CÓNYUQUE: _____
DIRECCION DE TRABAJO DEL CÓNYUGUE: _____
INGRESOS MENSUALES: _____ TEL. DEL CÓNYUGUE: _____

INFORMACION LABORAL:

LUGAR DE TRABAJO: _____ TIEMPO DE TRABAJO: _____
CARGO: _____ JEFE INMEDIATO: _____ TEL: _____
EMPLEO ANTERIOR: _____ TIEMPO LABORADO: _____
NEGOCIO PROPIO SI ___ NO ___
TIEMPO DE ESTABLECIDO: _____ DIRECCIÓN: _____

SITUACION FINANCIERA

INGRESOS:

GASTOS:

SUELDO: \$ _____
COMISIONES \$: _____
SUELDO CONYUGE: \$ _____
REMESAS/INTERESES: \$ _____
INGRESO COMERCIO: \$ _____
INGRESO PRODUCCION \$: _____
INGRESO SERVICIO \$: _____
OTROS \$: _____
TOTAL DE INGRESO: _____

ALQUILER: _____
ESTIMACION DE G. VIDA \$: _____
TRASPORTE \$: _____
EDUCACION \$: _____
SALUD \$: _____
VESTUARIO: \$ _____
CUOTA PRESTAMO: \$ _____
OTROS \$: _____
TOTAL GASTOS \$: _____

DETALLES DE BIENES MUBLES E IMBUBLES

CASA ___ EDIFICIO ___ DIRECCION _____

TERRENO ___ DPTO. ___ DIRECCION _____

VEHICULO ___ MARCA _____ MODELO _____ PLACA _____ AÑO _____

DETALLE DE OTROS BIENES:

III. REFERENCIAS

BANCARIAS O ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

AHORRO EN INSTITUCIONES

INTS. _____ CLASE DE CUENTA: _____

SALDO: _____

INTS. _____ CLASE DE CUENTA: _____

SALDO: _____

PRESTAMOS

INTS. _____ CLASE DE PRESTAMO: _____

Nº: _____

FECHA DE OTORGAMIENTO _____ MONTO: _____ SALDO: _____

ACTUAL: _____ SALDO EN MORA _____ FECHA DE VTO _____

TARJETA DE CREDITO

EMISOR _____ Nº DE TARJETA _____ LIMITE _____ SALDO _____

EMISOR _____ Nº DE TARJETA _____ LIMITE _____ SALDO _____

COMERCIALES

INTS _____ TEL _____ Nº DE CTA _____

ESTADO DE CUENTA _____ SALDO _____ FECHA CANCELADO _____

IV. RESOLUCION DEL CÓMITE DE CREDITO

Autorizo de manera expresa, libre y voluntaria a la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., para que solicite, investigar toda la información referente a mi estado o historial crediticio y para que lleve a cado las consultas que considere necesarias sobre mi comportamiento e historial en cualquier fuente de información de crédito, e incluso en aquellas fuentes de información crediticia que conforme a nuestro ordenamiento jurídico pudiesen ser creadas para tales efectos.

Lugar y fecha _____, ____/_____/_____

Firma del deudor

firma del cónyuge

Yo; _____, habiendo sido notificado de las consecuencias que derivan de la presente información, declaro expresamente haber efectuado la verificación de la información consignada en este documento, así como de la propiedad de los bienes y valores registrados en el mismo. Para toso los efectos legales que deriven de mi declaración, esta tiene el carácter de declaración juramentada, y para que si coste, firmo la misma.

Lugar y fecha _____, ____/_____/_____

Firma del asesor que verifico la información

Anexo 5.3 Solicitud de Crédito Fidor

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



INFORMACIÓN DEL CODEUDOR

HE CONOCIDO LA SOLICITUD DE CRÉDITO PRESENTADA POR: _____ POR LA SUMA DE \$ _____ PLAZO _____ Y ESTOY DE ACUERDO A ASUMIR EL COMPROMISO COMO CODEUDOR SOLIDARIO, PARA LO CUAL PRESENTO MIS DATOS PERSONALES:

I. DATOS PERSONALES DEL CODEUDOR

PERSONAL

NOMBRE _____ EDAD _____

DIRECCIÓN EXACTA _____

RESIDENCIA PROPIA _____ FINANCIADA _____ ALQUILADA _____ OTROS _____

TIEMPO DE HABILARTALA _____ TEL DE CASA _____ TEL TRABAJO _____

ESTADO CIVIL _____ Nº DE DEPENDIENTE _____ PROFESION U OFICIO _____

NOMBRE DEL CONYUGE _____

DIRECCION DEL CONYUGE _____

INGRESOS MENSUALES \$ _____ TEL DEL CONYUGE _____

LABORAL

Empleado

LUGAR DE TRABAJO _____ TIEMPO DE LABORAL _____

CARGO _____ JEFE INMEDIATO _____ TEL _____

SITUACIÓN FINANCIERA

INGRESOS:

GASTOS:

SUELDO: \$ _____

ALQUILER: _____

COMISIONES \$: _____

ESTIMACION DE G. VIDA \$: _____

SUELDO CONYUGE: \$ _____

OBLIGACIONES POR PAGAR \$ _____

OTROS \$: _____

OTROS \$: _____

TOTAL DE INGRESO: _____

TOTAL GASTOS \$: _____

BIENES MUEBLES E INMUEBLES

VEHICULO PROPIO _____ MARCA _____ CASA PROPIA _____ VALOR _____ HIPOTECA _____

Anexo 5.4 Resolución de Crédito

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTIFICACION DE RESOLUCION

Fecha _____

Sr. (a) (ita) : _____ Préstamo número _____ Con relación al crédito solicitado en la línea de, _____ cuyo destino es _____ por un monto de _____ atentamente le comunicamos que el Comité de Crédito de esta Cooperativa acordó APROBAR, la solicitud de su crédito bajo las condiciones y características que a continuación se le detallan:

1. Monto aprobado: \$ _____
2. Plazo otorgado: _____ Meses
3. Tasa de interés _____ % Anual sobre saldo diarios de capital
4. Garantía (s): Crédito personal avalado con la (las) firma (a) solidaria (s) de:
 - a) _____
 - b) _____
 - c) _____
 - d) Hipoteca _____
5. El Valor de la cuota mensual es de: \$ _____ la cual comprende \$ _____ de Capital, intereses, seguros s/ deuda y \$ _____ de aportación mensual como asociado (a)
6. Como asociado de la Cooperativa, capitalizará sobre el valor otorgado para su cuenta de aportaciones el _____ % compuesto así: a) Deducido en la liquidación \$ _____ b) Diferido en cada cuota del préstamo \$ _____
7. En caso de mora cancelará un interés del _____ % mensual sobre los saldos de capital en mora
8. Su crédito está sujeto a los siguientes descuentos:
 - a) _____ % más IVA de Derechos de trámites sobre el monto otorgado \$ _____
 - b) \$ _____ Auténtica y valúo en caso de estar pendientes (HONORARIOS DE ABOGADO)
 - c) Póliza anual de seguro de vida personal, mas gastos funerales con la aseguradora \$ _____
 - d) Cancelación de saldos de créditos pendientes que comprende capital, intereses y seguro sobre deuda acumulados a la fecha de escrituración de su nuevo crédito por la suma de \$ _____
 - e) Cuota única para Reserva de Educación \$ _____
 - f) Descuento de la primera cuota del préstamo \$ _____
 - g) Cuota de ingreso como asociado \$ _____
9. El valor liquido a recibir de su crédito es por: \$ _____

Solicitamos presentarse a la cooperativa el día _____ a las _____ en compañía de su (s) fiador (es) para proceder a la escrituración del préstamo, por lo que solicitamos nos confirme su asistencia.

Atentamente,

Comité de Crédito

Anexo 5.5 Solicitud de Autorización de Descuento
Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NIP. _____

AUTORIZACION DE DESCUENTO

Yo, _____ de _____ años de edad, del domicilio de _____

Con D. U. I. Número: _____ extendido en: _____

Lugar de Trabajo: _____

De conformidad con el Art. 48 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, Decreto Legislativo N° 559 publicado en el Diario Oficial de fecha nueve de Diciembre de mil novecientos sesenta y nueve; y el Art. 136 del Código de Trabajo vigente, por medio del presente documento; autorizo al pagador departamental de _____ para que mi sueldo mensual de \$ _____ Que devengo en concepto de _____ se me descuenten _____ cuotas de \$ _____ cada una de las cuales deberá pagar por mi cuenta a la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO y CRÉDITO TXYQUIN DE R. L.

A partir del mes de _____ de _____

Dichos pagos serán en concepto de abono a la deuda contraída por mí con la referida cooperativa.

Yucuaiquin, La Unión, a los _____ días del mes de _____
de _____.

F. _____

Solicitante.

Es conforme

F. _____

Pagador.

Anexo 5.6 Solicitud de Liquidación de Respaldo

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



LIQUIDACION Y ENTREGA DEL PRESTAMO

Nombre _____ del
asociado _____ No.
Cuenta _____
Plazo _____ Meses Cuota establecida \$ _____ Cuota vence _____ de cada mes Tasa: _____ %
Destino: _____ Tipo Garantía _____ Monto aprobado
\$ _____

DEDUCCIONES

Aportaciones (Capitalización)	\$ _____
Manejo del Crédito (Tramitación)	\$ _____
IVA	\$ _____
Cuentas por Pagar (Autentica)	\$ _____
Cuentas por Pagar (Valúo)	\$ _____
Saldo del préstamo anterior	\$ _____
Intereses normales del préstamo	\$ _____
Intereses en mora	\$ _____
Seguros sobre préstamos vigente	\$ _____
Seguro Familiar con Seguros Futuro	\$ _____
Descuento de primera cuota del préstamo	\$ _____
Total deducido	\$ _____

Cheque N°: _____ Banco: _____

Fecha de entrega: _____

He recibido a mi entera satisfacción los valores arriba indicados en concepto de liquidación préstamo concedido en esta fecha y estoy de acuerdo con todo lo que en ella consta, en fe de lo cual firmo de aceptado:

RECIBIDO

Hecho por
Cajera

Revisado por
Contador

Autorizado por
Gerente

Anexo 5.7 Nota de Abono

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTA DE ABONO

NOTA DE CREDITO Nº. 000000

FECHA _____

Señor (a): _____ hemos Acreditado por \$ _____,

CUENTA DE AHORRO ___ CUENTA DE APORTACIONES ___ CUENTA DEPOSITOS A PLAZO ___

CUENTA No. _____

La suma de: _____

En concepto de: _____

Hecho por

Revisado por

Firma autorizada

Anexo 5.8 Nota de Cobro "A"

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTA DE COBRO "A"
REQUERIMIENTO DE COBRO # 1

Yucuaiquin _____ de _____ de 20 _____

Señor(a) _____

Crédito # _____

Lugar: _____

Respetados(as) señor(es)

Por este medio la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., hace de su conocimiento que en nuestros registros su préstamo presenta ____ cuotas en mora, con un saldo vencido por \$_____de capital más intereses corrientes; moratorios y demás cargos, razón por la cual le estamos requiriendo para que se presente en nuestras oficinas ubicadas en la Dirección Barrio El Centro, Calle Principal, Frente Al Parque Municipal, Yucuaiquin, Departamento La Unión. Lo más pronto posible.

"EL NO CUMPLIMIENTO DE ESTA CITA, NOS OBLIGA A QUE SU CASO PASE A OTRO NIVEL DE COBROS, Y A PROCEDER CON SUS GARANTÍAS"

Cordialmente.

F _____

Gerente

Anexo 5.9 Nota de Cobro "B"

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTA DE COBRO "B"
REQUERIMIENTO DE COBRO # 2

Yucuaiquin _____ de _____ de 20 _____

Señor(a) _____

Crédito # _____

Lugar: _____

Respetados(as) señor(es)

Por este medio la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., hace de su conocimiento que en nuestros registros su préstamo presenta ____ cuotas en mora, con un saldo vencido por \$_____de capital más intereses corrientes; moratorios y demás cargos, razón por la cual le estamos requiriendo para que se presente en nuestras oficinas ubicadas en la Dirección Barrio El Centro, Calle Principal, Frente Al Parque Municipal, Yucuaiquin, Departamento La Unión. Lo más pronto posible.

"EL NO CUMPLIMIENTO DE ESTA CITA, NOS OBLIGA A QUE SU CASO PASE A OTRO NIVEL DE COBROS, Y A PROCEDER CON SUS GARANTÍAS"

Cordialmente.

F _____

Gerente

Anexo 5.10 Nota de Cobro "C"

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTA DE COBRO "C"
REQUERIMIENTO DE COBRO # 3

Yucuaiquin _____ de _____ de 20 _____

Señor(a) _____

Crédito # _____

Lugar: _____

Respetados(as) señor(es)

Por este medio la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L., hace de su conocimiento que en nuestros registros su préstamo presenta ____ cuotas en mora, con un saldo vencido por \$_____de capital más intereses corrientes; moratorios y demás cargos, razón por la cual le estamos requiriendo para que se presente en nuestras oficinas ubicadas en la Dirección Barrio El Centro, Calle Principal, Frente Al Parque Municipal, Yucuaiquin, Departamento La Unión. Lo más pronto posible.

"EL NO CUMPLIMIENTO DE ESTA CITA, NOS OBLIGA A QUE SU CASO PASE A OTRO NIVEL DE COBROS, Y A PROCEDER CON SUS GARANTÍAS"

Cordialmente.

F _____

Gerente

Anexo 5.11 Control de Solicitudes en Trámite

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



FECHA	NOMBRE	LINEA DE CREDITO	MONTO A SOLICITAR	TASA %	PLAZO	OBSERVACION

Anexo 5.12 Pagaré

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



PAGARÉ

Nº. _____

PARARÉ SIN PROTESTO
200__.

Yucuaiquin, _____ de _____ de

Por \$ _____

PAGARÉ (MOS) en forma incondicional a la orden de _____, en Yucuaiquin del día _____ de _____ de 200__, la cantidad de: _____

Y en caso que no fuere puntualmente pagados a su vencimiento, pagaré (mos) a demás a partir de esta fecha, el interés moratorio del _____% mensual.

Para los efectos legales de esta obligación mercantil, fijo (amos) como domicilio especial la ciudad de Yucuaiquin, a cuyos Tribunales me (nos) someto (emos) expresamente y en caso de acción judicial, renuncio (amos) al derecho de apelar del Decreto de Embargo, Sentencia de Remate y de toda otra providencia apelable que se dictare en el juicio Ejecutivo Mercantil y sus incidencias, siendo a mi (nuestro) cargo, cualquier gasto que TXYQUIN DE R.L, hiciere en el cobro de este Pagaré, incluso los llamados personales, aun cuando por regla general no hubiere condenación en costos; así mismo, faculto (amos) a TXYQUIN DE R.L, para que designe la persona depositaria de los bienes que se embargue, a quien revelo (amos) de la obligación de rendir fianza y cuenta.

Nombre (s): _____

Dirección: _____

DUI _____

Firma _____

Original: Expediente

Duplicado: Cliente

(PARTE DEL DORSO)

Nombre _____

F. _____

DUI _____

avalista

Nombre _____

F. _____

DUI _____

avalista

Anexo 5.13 Reportes Mensuales de Créditos Cancelados

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



REPORTES MENSUALES DE CRÉDITOS CANCELADOS

Mes _____
año _____

Clientes	Nº de contrato	Fecha de adquisición	Fecha ultima de pago	Plazo establecido	Monto	Clarificación

OBSERVACIONES: _____

Encargado de mercadeo

Contador

Anexo 5.14 Reportes de Préstamos en Mora

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



REPORTES DE PRÉSTAMOS EN MORA (ANTIGÜEDAD DE SALDO)

Nº socio	Nombre del asociado	Línea del préstamo	Fecha de otorgamiento	monto	Fecha pago	Plazo %	Valor cuota	Saldo PTMO	Años	1 mes	2-3 meses	3-6 meses	6-9 meses	9-12 meses

Hecho por

Revisado por

Anexo 5.15 Libro de Asistencia

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



LIBRO DE ASISTENCIA

LIBRO DE ASISTENCIA							
Fecha	Código	Nombre	Área	Cargo	entrada	Salida	Firma

Anexo 5.16 Control de Crédito Asociados

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



Cuenta N°		Línea de crédito			Interés					
CONTROL DE CRÉDITO DE ASOCIADO										
Nombre:										
Dirección Actual:										
Monto:					Fiador:					
Fecha de Aprobación					Plazo					
Primer Vencimiento					Cuota Mensual					
Ultima Vencimiento					Forma de Pago					
Fecha	Recibo N°	Prestamos			Morosidad		Otros Productos		Interés	
		Debe	Haber	Saldo	Saldo debe ser	En esta fecha	seguro	cobranza	Mes	Acumulado

Anexo 5.17 Cuenta de Ahorro



Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.

Cuenta de Ahorro

Nombre de (de los) Ahorrante (s)

_____ % de interés _____ sello autorizado

TXYQUIN DE R.L.

Cuenta # _____

Condiciones para el funcionamiento de la cuenta de ahorro

1. La Cooperativa aceptará cantidades de dinero en un mínimo de \$_____, para ser acreditado en cuenta de ahorro a favor del (de los) ahorrante(s), quien (nes) podrán SI___ NO___ retirar fondos depositados parcial___ ó totalmente _____
2. Los depósitos se harán en oficina principal de la Cooperativa o en cualquiera de sus puntos de servicios autorizados
3. La Cooperativa reconocerá al (los) ahorrante(s) a partir del _____ intereses del___% anual, calculados diariamente sobre saldos estables y se capitalizarán al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año. La tasa de interés podrá variar de acuerdo a las fluctuaciones del mercado financiero
4. La Cooperativa proporcionará al (a los) ahorrante(s) una libreta intransferible, en la que se anotarán los depósitos y retiros de la cuenta de ahorros así como, los intereses que se capitalicen a la misma. El (los) ahorrante (s) presentará(n) a la cooperativa la libreta cada vez que se efectúe una operación de depósito o retiro y para la aplicación de los intereses capitalizados. En caso de destrucción o extravío de la libreta, el (los) ahorrante(s), se obliga (n) a dar aviso inmediato a la cooperativa, la cual expedirá, después de un plazo razonable, una libreta de reposición, asentando como primera partida el saldo actual de la cuenta. El (los) ahorrante(s) firmará(n) una declaración relatando lo ocurrido y expresando su conformidad con el saldo de la nueva libreta.
5. la cooperativa podrá clausurar la cuenta en cualquier tiempo, avisando por escrito a él (los) ahorrante(s) con 15 días de anticipación, por lo menos, quedando el saldo más los intereses hasta la fecha de la clausura a la inmediata disposición del (los) ahorrante(s)
6. El (los) ahorrante(s) deberá(n) utilizar únicamente los formularios que la cooperativa autorice para efectuar depósitos y retiros de la cuenta
7. La cuenta de ahorro funcionará de conformidad con las disposiciones de la Ley Asociaciones Cooperativas de El Salvador y demás Leyes aplicables

Lugar y fecha: _____

Cuenta # _____

Fecha de última operación: _____

Saldo verificado por: _____

Fecha de referencia vienen	Retiros	Depósitos e intereses	SalDOS
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			

SalDOS trasladados a nueva libreta: \$ _____

Observaciones:

Anexo 5.18 Contrato de Cuenta de Ahorro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



CUENTA N° _____
MONTO DE APERTURA \$ _____

LA ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TXYQUIN DE R.L., del domicilio de Yucuaiquín, La Unión _____ de _____ años de edad, con DUI N° (S) _____ en su orden, quienes en adelante se denominarán respectivamente “ LA COOPERATIVA” Y “ AHORRANTE (S) ”, celebrarán el siguiente contrato: LA COOPERATIVA aceptará cantidades en un mínimo de \$10.00 Para ser acreditadas en Cuenta de Ahorro No. _____ a favor del (de los) Ahorrante (s) quien (es) podrá (n) retirar total o parcialmente en la fecha que los solicite. LA COOPERATIVA únicamente atenderá solicitudes de retiro contra fondos debidamente confirmados. Los cheques en depósitos que fueren rechazados por el Banco girado, se cargarán en la cuenta con la misma fecha en que fueron depositados y los retiros se harán en las oficinas de LA COOPERATIVA. LA COOPERATIVA reconocerá al (a los) ahorrante (s) a partir del _____ 20 _____ una tasa de interés variable del _____ por ciento de interés anual (_____ %) calculados diariamente, aplicables sobre los saldos estables del mes, ajustables periódicamente, de acuerdo a las fluctuaciones del mercado que se capitalizará(n) y abonará(n) el treinta y uno de marzo, treinta de junio, treinta de septiembre y treinta y uno de diciembre de cada año. LA COOPERATIVA proporcionara a sus ahorrantes una libreta que es intransferible, en la que se anotarán los depósitos y retiros de la cuenta de ahorro, así como sus saldos e intereses que se abonen y capitalicen en la misma. El (los) Ahorrante (s) deberá (n) presentar a la cooperativa la libreta cada vez que efectué una operación de depósito y retiro y para anotar los intereses devengados y capitalizados. En caso de destrucción, robo o extravío de la libreta, el (los) ahorrante (s) se obliga (n) a dar aviso a LA COOPERATIVA de inmediato, quien expedirá una libreta de reposición, asentado como primera partida el saldo actual de la cuenta. El (los) Ahorrante (s) firmará (n) una declaración relatando el caso ocurrido y expresará (n) su conformidad con el saldo registrado en la nueva libreta. LA COOPERATIVA podrá clausurar la cuenta de ahorro en cualquier tiempo avisando por escrito su decisión al (los) Ahorrante (s) con quince días de anticipación por lo menos; quedando el saldo de la cuenta con los intereses devengados hasta la fecha de clausura, a la inmediata disposición de (los) Ahorrante (s). El (los) Ahorrante (s) deberán (n) utilizar únicamente los formularios que la cooperativa le (s) autorice para efectuar depósitos o retiros de su cuenta. Esta cuenta quedará sujeta además a las disposiciones legales que al efecto existieren.

LUGAR Y FECHA: _____ DEL 20 _____

FIRMA AHORRANTE (S): _____

FIRMA AHORRANTE (S): _____

FIRMA ARUEGO: _____ HUELLAS DIGITALES AHORRANTE

I- AHORRANTE (S)

NOMBRE (S):	
DIRECCIÓN:	
FECHA DE NACIMIENTO:	TEL:
ESTADO (S) CIVIL (ES):	EDAD (ES):
LUGAR DE TRABAJO:	
NOMBRE (S):	
DIRECCIÓN:	

II- PERSONA (S) AUTORIZADA (S) PARA DISPONER DEL AHORRO (Autorizadas para hacer retiros de la cuenta)

NOMBRE	EDAD	N° DUI	FIRMA (S)

III- BENEFICIARIOS Persona (s) que dispondrá (n) del depósito al fallecer el (los) ahorrante (S). (Anular los espacios no utilizados)

NOMBRE (S)	F. DE NAC.	PROFESIÓN U OFICIO	PARENTESCO	DIRECION	%.

IV- CONDICIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA CUENTA

Hago (hacemos) constar que conozco (conocemos) las condiciones establecidas en el contrato respectivo para el funcionamiento de la Cuenta Cooperativa de Ahorro También me (nos) he (hemos) enterado de las disposiciones de la Ley General de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, el Código de Comercio y demás leyes aplicables

Anexo 5.19 Nota de Débito

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NOTA DE DEBITO Nº. 00000

FECHA _____

Señor: _____ hemos debitado

por \$ _____ CUENTA DE AHOR CUENTA DE
APORTACIONES ___ CUENTA D SITOS A PLAZO ___

CUENTA No. _____

La suma de: _____

En concepto de _____

Hecho por

Revisado por

Firma

Anexo 5.20 Boleta de Depósito y Retiro de Ahorro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



CUENTA DE AHORRO

Cuenta N° _____

Lugar y fecha: _____

Nombre: _____

Valor en letras: _____

RETIROS		
Por: \$ _____		
DEPÓSITOS		
Efectivo	_____	_____
Cheques	_____	_____
Otros	_____	_____
Total	_____	_____

Firma del Ahorrante

DUI:

Nota: valido con la certificación de la maquina o sello de cajero presentar la libreta respectiva

ESPACIO QUE RETIRA PERSONA AUTORIZADA

(por favor presentar DUI del Ahorrante y persona autorizada)

Autorización a TXYQUIN de R.L., entrega a:

Con DUI _____ extendido: _____ fecha:

Quien portará Mi (Nuestro) DUI (S) para retirar con cargo a mi cuenta (nuestra) cuenta el valor de este comprobante

N° de DUI _____ extendida: _____ Fecha: _____

Firma del Ahorrante

Anexo 5.21 Formulario de Reposición de Libreta de Ahorro

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



SOLICITUD DE REPOSICION DE LIBRETA DE AHORRO:

FECHA: _____

NOMBRE DEL ASOCIADO: _____
NUMERO DE CUENTA : _____

TIPO DE REPOSICION DE CUENTA:

AHORRO JUVENIL		AHORRO PROGRAMADO	
AHORRO A LA VISTA		AHORRO ESPECIAL	

MARQUE CON UNA "X" LA RAZON DE REPOSICION.

TERMINADA		EXTRAVIO	
DETERIORO		ROBO	

F. _____
FIRMA DEL TITULAR DE LA CUENTA

DUI: _____

(Espacio Reservado para la Cooperativa)

AUTORIZADO POR: _____
OBSERVACIONES: _____

Anexo 5.22 Certificado de Depósito a Plazo

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NO NEGOCIABLE
CERTIFICADO No. 0001

CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO EN DOLARES DE LOS
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA

CUENTA No.

VALOR US\$

TXYQUIN DE R.L. emite el presente CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO a la orden de:

Por la suma de _____ US dólares
Que vencerá el día _____ al % _____ por ciento de interés anual
para el plazo de _____ días.

ESTE DEPOSITO ESTA SUJETO A LAS CONDICIONES SIGUIENTES

1. El principal más los intereses serán pagaderos el día de su vencimiento mediante la entrega de este certificado debidamente firmado por el titular del presente Certificado de Depósito a Plazo.
2. Si este Certificado no fuere presentado para su cancelación a la fecha de su vencimiento o durante los primeros tres días hábiles, automáticamente se prorrogará por un periodo igual a la tasa de interés vigente en esa fecha, y así sucesivamente en cada vencimiento.
3. La cooperativa podrá disminuir la tasa de interés de este Certificado mediante acuerdo del Consejo de Administración y publicado en la cooperativa. El Depositante podrá retirarlos en los quince días siguientes al vencimiento del plazo, el cual no devengará intereses por los días transcurridos entre el vencimiento y la fecha de retiro.
4. La tasa de interés será revisable al vencimiento a opción de la Cooperativa.
5. La apertura de depósitos a plazo con cheques u otros títulos serán efectivos hasta que se tengan los fondos efectivamente a disposición de la Cooperativa.
6. Los intereses devengados por el depósito que ampara el presente Certificado serán abonados a la cuenta de ahorros y se pagarán así:

a) Tipo de pago Mensual Al Vencimiento

b) Forma de Pago Efectivo Cheque Abono a cuenta

c) Cuenta de ahorros No. _____

A nombre de _____

Lugar y fecha _____

Firma y Certificación de Cajero

Revisado

Firma de Autorizado y Sello

DATOS DEL DEPOSITANTE He (mos) conocido las condiciones de apertura y acepto (amos) los términos pactados y establecidos en el presente Certificado de Depósito a Plazo				
Nombre				
Dirección				
D.U.I.	Edad	Estado Civil	Profesión	Firma
Nombre				
Dirección				
D.U.I.	Edad	Estado Civil	Profesión	Firma

Beneficiarios				
Nombre	Dirección	Edad	D.U.I.	Porcentaje
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
Endosos.				
Firma		Fecha		Porcentaje
Firma		Fecha		Porcentaje

Anexo 5.23 Formulario de Reposición del Certificado a Plazo

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



SOLICITUD DE REPOSICION DEL CERTIFICADO A PLAZO:

FECHA: _____

NOMBRE DEL ASOCIADO: _____
NÚMERO DE CERTIFICADO: _____
MONTO: _____
TASA DE INTERÉS: _____

PLAZO DEL CERTIFICADO

30 DIAS		120 DIAS	
60 DIAS		180 DIAS	
90 DIAS		360 DIAS	
OTROS			

MOTIVOS DE REPOSICION

ROBO		DETERIORO	
EXTRAVIO			

FIRMA DEL SOLICITANTE: _____

DUI: _____

(ESPACIO RESERVADO PARA LA COOPERATIVA)

AUTORIZADO POR: _____

OBSERVACIONES: _____

Anexo 5.24 Libreta Aportación

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



Cuenta de Aportaciones

Nombre del (los) Asociados(s)

Autorizado

Cuenta No.

Condiciones para el funcionamiento de la cuenta de ahorro.

1. La Institución aceptara cantidades de dinero en un mínimo de \$_____, para ser acreditado a su cuenta de aportaciones a favor del asociado, quien no podrá retirar los fondos depositados, ya que estos representan el Capital Social de la cooperativa. Estos podrán ser retirados solamente por renuncia del titular a su calidad de asociado de la cooperativa
2. Los depósitos de harán en la oficina principal de la institución o por descuento en planilla (preferentemente)
3. Por acuerdo de la Asamblea General, la cooperativa reconocerá al asociado una tasa de rendimiento anual sujeta a los rendimientos que se obtengan en su ejercicio económico y, en base a lo establecido en la Ley General de Asociaciones Cooperativas
4. La cooperativa proporcionara al asociado una libreta intransferible, en la que se anotaran los depósitos y los intereses que se capitalicen a la misma según el inciso anterior. El asociado presentara a la institución la libreta cada vez que desee actualizar su saldo de aportaciones. En caso de destrucción o extravió de la libreta el asociado se obliga a dar aviso inmediato a la institución. La cual expedirá, después de un plazo razonable, una libreta de reposición, asentando como primera partida el saldo actual de la cuenta. El asociado firmara una declaración relatando lo ocurrido y expresando su conformidad con el saldo de la nueva libreta.
5. En base a lo establecido en los estatutos y la Ley General de Asociaciones Cooperativa, la cooperativa podrá clausurar la cuenta en cualquier tiempo y, avisando por escrito al asociado con 30 días de anticipación, por lo menos, quedando el saldo más los intereses devengados hasta la fecha de clausura, a la inmediata disposición del asociado.
6. El asociado deberá utilizar únicamente los formularios que la institución autorice para efectuar los depósitos a su cuenta de aportaciones
7. La cuenta de ahorro funcionara de conformidad con las disposiciones de la ley de Asociaciones Cooperativas de El Salvador y demás leyes aplicables.

Lugar y Fecha: _____

Fecha de última operación: _____

Saldo verificado por: _____

Fecha de Referencia Vienen	Retiros	Depósitos e Intereses	Saldos
-------------------------------	---------	--------------------------	--------

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24

Saldo trasladado a una nueva
libreta _____

Observaciones: _____

Anexo 5.25 Compromiso de Pago

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



COMPROMISO DE PAGO

Por el presente documento, Yo _____, Con Documento Único de Identidad Número _____ reconozco el atraso en el reembolso de la deuda contraída con La Asociación Cooperativa _____ DE R.L. mediante el crédito número _____, otorgado el _____, por la suma de \$ _____ dólares, de los cuales adeudo a la fecha un saldo de \$ _____, que me comprometo a cancelar según los importes establecidos en las respectivas fechas que a continuación se detallan:

Fecha	MONTO A PAGAR
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____
_____	\$ _____

Los recargos por mora que se generen por el atraso en cualquiera de los pagos serán sumados a saldos adeudado y cancelados de acuerdo a lo que La Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L. disponga.

En caso de incumplimiento del presente COMPROMISO DE PAGO me someto a la recuperación judicial de la deuda.

Lugar y Fecha

Firma del Asociado

Anexo 5.26 Solicitud de Retiro de Asociado

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



Fecha: _____

Señores
Comité de Administración
Presente

Estimados Señores:

Por medio de la presente comunico a ustedes que he decidido retirarme de la cooperativa por el motivo siguiente:

Agradeceré a ustedes se sirvan disponer la liquidación de mis Aportaciones lo más pronto posible

No. de Asociado:

_____ Nombre: _____

Dirección:

_____ DUI _____

F: _____

FIRMA DEL SOCIO

RESERVADO GERENCIA

El estado de la cuenta No _____ del Señor(a): _____

Es el siguiente:

OBSERVACIONES

F. _____

GERENTE

Anexo 5.27 Libro de Asociados

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



FOLIO N° _____

ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE EDUCACION DE LA ZONA ORIENTAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

ASOCIADO N° _____
NOMBRE _____
N° DUI _____
FECHA DE EXTENSION _____
LUGAR _____ Y _____ FECHA _____ DE
NACIMIENTO _____
NACIONALIDAD _____ ESTADO CIVIL _____
DOMICILIO _____
DIRECCION _____
PROFESION U OFICIO _____
DIRECCION Y TELEFONO DONDE TRABAJA _____

CARGO – PUESTO _____ SUELDO \$ _____
FECHA DE INGRESO A LA COOPERATIVA _____
FECHA DE RENUNCIA, SEPARACION O EXCLUSION _____
CAUSA O MOTIVO _____
NUMERO DE PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DEL ASOCIADO:

EN CASO DE MUERTE, DESIGNO BENEFICIARIOS PARA QUE SE LE ENTREGUEN MIS APORTACIONES Y OTROS HABERES QUE TENGAN EN ESTA COOPERATIVA:

NOMBRE DEL BENEFICIARIO	DIRECCION	PARENTESCO	% DE BENEFICIO

Anexo 15.28 Orden de Descuento de Aportación

Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN DE R.L.



NIP: _____

Yo, _____ del Domicilio de: _____
_____ con DUI No. _____ Nombrado en: _____
_____ Cantón: _____
_____ Municipio: _____
Departamento: _____ con el cargo: _____

De conformidad al Art.48 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, Decreto Legislativo No. 559 publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de diciembre de mil novecientos sesenta y nueve y el Art. 136 del Código de Trabajo vigente, autorizo al pagador _____ Para que mi sueldo mensual de \$ _____ se me descuenta en forma ininterrumpida la cuota de \$ _____ la cuota se deberá pagar por mi cuenta a la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de Responsabilidad Limitada.

TXYQUIN DE R.L.

Dichos pagos serán en concepto de aportación. Yucuaiquin, La Unión, a los _____ días del mes de _____ Dos mil _____.

En Conforme:

F. _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE CONTADURIA PÚBLICA

Anexo 6. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Recopilar información que sirva de base diseñar el Sistema de Control Interno de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L

Nota: Marque con una (X), su respuesta, en el cuadro a su derecha.

1. ¿Qué tipo de Administración posee la Asociación Cooperativa?

Junta Directiva (Socios)	
Administración Única	
Gerente General	
No sabe	

2. ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con un Sistema de Control Interno?

Si	
No	
No sabe	

3. ¿La Asociación Cooperativa cuenta con Manuales de Descripción de Puesto?

Si	
No	
No sabe	

4. ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con políticas y procedimientos de control Interno?

Si	
No	
No sabe	

5. ¿Qué clases de operaciones y actividades realiza la Asociación Cooperativa?

6. ¿Posee la Asociación Cooperativa procedimientos de Control para cada operación que realiza?

Si	
No	
No sabe	

7. ¿Existe segregación de funciones en la Asociación Cooperativa?

Si	
No	
No sabe	

8. ¿Existen niveles de autorización dentro de la Asociación Cooperativa?

Si	
No	
No sabe	

9. ¿Considera que la documentación e información que se maneja dentro de la Cooperativa es confiable?

Si	
No	
No sabe	

10. ¿Resguarda los documentos de soporte de los registros que realizan?

Si	
No	
No sabe	

11. ¿Cuáles son los principales riesgos que enfrenta la Asociación Cooperativa?

Financieros	
Administrativos	
Legales	
Competencia	
Incobrabilidad de prestamos	

12. ¿Posee la Asociación Cooperativa un Analista de Crédito?

Si	
No	

13. ¿Posee la Asociación Cooperativa algún tipo de seguro para salvaguardar los activos en caso de siniestros, robo o desastres naturales?

Si	
No	

14. En cuanto a las cuentas por cobrar, si estas no pueden ser cobradas en su totalidad, ¿está preparada la Asociación Cooperativa para afrontar la incobrabilidad de estas cuentas?

Si	
No	

15. Antes de otorgar Créditos, ¿la Cooperativa realiza un estudio de Solvencia Económica al interesado?

Si	
No	

16. ¿Los ingresos que obtiene la Asociación Cooperativa cubre los gastos efectuados por esta?

Si	
No	

17. ¿Cuenta con un plan para minimizar los riesgos?

Si	
No	

18. ¿Existen personas delegadas para la Toma de Decisiones en relación a las Áreas Financieras?

Si	
No	

19. ¿Ha escuchado del enfoque de Control Interno COSO?

Si	
No	

20. Si su respuesta anterior fue no. ¿Le gustaría que se Implementara el Sistema de Control Interno con base al Enfoque COSO?

Si	
No	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE CONTADURIA PÚBLICA

Anexo 7. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Recopilar información que sirva de base diseñar el Sistema de Control Interno de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito TXYQUIN de R.L

Nota: Marque con una (X), su respuesta

CRÉDITOS

Objetivos:

- Verificar que el proceso de créditos se cumpla de acordó a las políticas y manuales establecidos.
- Verificar que se cumpla con el proceso de evaluación de las solicitudes de crédito, tomando en cuenta os indicadores de riesgo.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿Existen manuales de políticas de crédito?				
2. ¿Cuenta la cooperativa con un Comité de Crédito?				
3. ¿Existe un responsable de autorizar los créditos?				
4. ¿Existe doble firma para la aprobación y autorización de los Créditos?				
5. ¿Posee formularios de solicitud de créditos de deudor y fiador?				
6. ¿Estos formularios poseen número correlativo?				
7. ¿Es verificada la información recibida en la solicitud de otorgamiento de créditos?				
8. ¿Se deja constancia que se ha verificado la información de créditos?				
9. ¿Se cuenta con límites de montos de crédito dependiendo la línea crediticia?				
10. ¿Qué tipo de créditos otorgar?				
11. ¿Realizan consultas de las categorías de riesgo dentro del Sistema Financiero de los posibles clientes?				
12. ¿Existen créditos que su cuota está compuesta por pagos diarios?				
13. ¿Existen créditos que su cuota está compuesta por pagos mensuales?				
14. ¿Son aceptadas las garantías mixtas para la aprobación y otorgamiento de créditos?				
15. ¿Se monitorean los créditos otorgados diariamente?				

16. ¿Se capacita continuamente a los ejecutivos de crédito?				
17. ¿Existe un nivel de endeudamiento admisible para aplicar como fiador de un crédito?				
18. ¿Llevan un control de actas de crédito registrado por INSAFOCOOP?				
19. ¿La Cooperativa acepta como garantía hipotecaria inmuebles ubicados en zonas rurales?				
20. ¿Se incluye dentro de la cuota de crédito, ahorro?				
21. ¿Existe un límite de edad para poder solicitar un crédito?				
22. ¿Los ejecutivos de crédito realizan visitas de campo para promocionar los créditos?				

CAJA

Objetivos:

- Verificar que las transacciones de efectivo o cheque sean debidamente autorizadas.
- Verificar que el acceso al efectivo, archivo y procedimiento relacionado se permita solo al personal autorizado.

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿El fondo general es el autorizado por la alta dirección de la Cooperativa?				
2. ¿Existen procedimientos para el uso de caja?				
3. ¿Existen formatos para reportes de caja?				
4. ¿Se realizan arqueos sorpresivos del fondo de caja?				
5. ¿Cada cajero prepara y firma el reporte diario detallado el efectivo en caja, de acuerdo a la cantidad de billetes y monedas?				
6. ¿El efectivo en caja es conciliado diariamente con el sistema?				
7. ¿Las diferencias encontradas son reportadas y revisadas por un superior?				
8. ¿Se toman las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados de las diferencias en caja?				
9. ¿Los cajeros pueden realizar transacciones en sus cuentas personales en sus propias cajas?				
10. ¿Los cajeros aseguran su caja al salir de área?				
11. ¿Existe un control restringido sobre las llaves de cajas?				
12. ¿El cajero verifica minuciosamente los documentos, firmas de los asociados?				
13. ¿Físicamente es adecuada el área de caja?				

CUENTA DE AHORRO

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con un Manual de Normas y Políticas para la Apertura de Cuentas de Ahorro?				
2. Si la respuesta es NO, ¿Con que base se realiza la Apertura de Cuentas de Ahorro?				
¿Se llena declaración Jurada al momento de apertura de una cuenta?				
3. ¿Cuenta con un control correlativo de los contratos de apertura de cuenta?				
4. ¿Existe una persona responsable de verificar el proceso de apertura de cuenta?				
5. ¿Qué tipo de documento ampara la Apertura de una Cuenta?				
6. ¿Se permite la Apertura de Cuentas de Ahorro con firmas mancomunadas?				
7. ¿Se permite la Apertura de Cuentas a Personas Jurídicas?				
8. ¿Ofrece la Apertura de Cuentas de Ahorro Infantiles?				
9. ¿Existe límite para las cantidades depositadas en la Cuenta de Ahorros?				
10. ¿Se cobra comisión por la reposición de la Libreta de Ahorros?				
11. ¿Existe un monto mínimo para la Apertura de Cuentas?				
12. ¿Existe un cargo que se aplique a las Cuentas de Ahorro por inactividad?				

DEPÓSITO A PLAZO

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿Cuenta la Asociación Cooperativa con Manuales o Normas para el manejo de los Depósitos a Plazo?				
2. ¿Pueden aperturar Depósitos a Plazo personas que no estén asociadas con la Cooperativa?				
3. ¿Existe restricciones para la Apertura de Depósitos a Plazo?				
4. ¿La tasa de interés de los Depósitos a Plazo está de acuerdo al mercado?				
5. ¿Se puede cancelar un Depósito a Plazo antes del vencimiento?				
6. ¿Autorizan retiros parciales de Depósitos a Plazo antes del vencimiento?				
7. ¿Existen restricciones en el periodo de vencimiento de los Depósitos a Plazo?				

8. ¿Cuentan con un Control de registro de las fechas de vencimiento de los Depósitos a Plazo?				
9. ¿Se lleva un control mensual de los vencimientos de los créditos?				

APORTACIONES

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿Se actualizan los datos de los asociados frecuentemente?				
2. ¿Existen libretas pre-numeradas para registrar las aportaciones de los asociados?				
3. ¿La tasa de interés que se aplica a las aportaciones es la autorizada?				
4. ¿Se informa a la alta dirección de la Cooperativa sobre el crecimiento i disminución de las aportaciones de los asociados?				
5. ¿Ofrece la Cooperativa algún bono a los asociados de acuerdo a lo autorizado?				
6. ¿Se incentiva a los asociados para que aporten periódicamente?				
7. ¿Mensualmente se verifican las aportaciones de los socios?				
8. ¿Se pueden hacer retiros parcialmente de las aportaciones de los socios?				
9. ¿Los dividendos generados por las aportaciones se pueden retirar de la cuenta de ahorro?				

COBROS

PREGUNTA	SI	NO	N/S	COMENTARIO
1. ¿Existen políticas y manuales de cobros y recuperación de mora?				
2. ¿Cuenta con un comité de préstamos en mora?				
3. ¿Existe un monitoreo diario de la cartera de morosidad?				
4. ¿Se deja evidencia de la gestión de cobro en el expediente de los asociados?				
5. ¿Existe un reporte en el sistema que detalle el comportamiento de la cartera?				
6. ¿Se lleva un control de las visitas de cobro realizadas a los asociados con saldos en mora?				
7. ¿Se lleva un registro de las llamadas realizadas a los asociados en mora?				
8. ¿Existe actualmente una cartera con asociados en mora?				
9. ¿Hay procedimiento para depuración de cartera morosa?				
10. ¿Se cuenta con procedimientos para actuar en la vía judicial?				