



SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS BERLÍN

Por:

YEISON GARCÍA BELOSA

UNIVERSIDAD DEL VALLE PALMIRA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

Y CONTADURIA PÚBLICA

2008

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS BERLÍN

En la actualidad se presenta al FRAUDE y la CORRUPCIÓN, como oportunidades para que el Contador y Auditor sean más especialistas, expertos y profesionales en su labor.

Ante esta problemática, la Cooperativa Berlín no es inmune, por ende es necesario la creación e implementación de un Sistema de Control Interno, cual ayude a disminuir al máximo el riesgo.

Para esto fue necesario realizar un diagnóstico a la Administración, Misión, Visión y los pocos controles existentes dentro de la Cooperativa, y a su vez proponer mejoras en el funcionamiento de la administración, la elaboración de manuales de funciones y procedimientos junto con diagramas de flujos, además el ingreso de talento humano, y inicio del Departamento de Auditoría Interna. Los cuales nos ayudarán a alcanzar mejores resultados.

A continuación encontrará el S.C.I para Coopberlín.

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS COOPBERLIN

1. INTRODUCCIÓN

El acelerado crecimiento de las organizaciones ha creado la necesidad de implementar controles que ayuden a minimizar cualquier tipo de situación como: fraudes, despilfarros, desfalcos y robos, que atentan contra el patrimonio de las empresas; afectando de esta manera a los asociados, empleados, banqueros clientes, proveedores y gobierno.

La escasez de controles, es aprovechada por personas ajenas o relacionadas con la empresa, incluso por el personal de confianza, los cuales pueden confabularse con terceros afectando significativamente las empresas, hasta el punto de llevarlas a la quiebra. Esta problemática conlleva a implementar el control interno en las organizaciones, ya sean de carácter público o privado.

Este trabajo de investigación busca primordialmente demostrar la importancia que tiene la aplicación de un adecuado Control interno sobre el funcionamiento y la operatividad de las empresas cooperativas que ejercen la actividad financiera. Además éste busca contribuir con un aporte especial tanto a las normas y aplicación del control interno en este tipo de empresas, como a la misma cooperativa COOPBERLIN.

Además, se pretende que este de SCI, sirva como prototipo para las empresas de economía solidaria.

Pensando en lo anterior, y con la ayuda del director de Trabajo de Grado, he realizado un estudio acerca de las debilidades, fortalezas y otros ítems de la cooperativa para de esta forma poder diseñar el SCI. Se ha analizado los procedimientos y se han recomendado nuevas formas de proceder, cambios en el ingreso de personal para diferentes departamentos como son: contabilidad, auditoria interna, ventas; además de un manual de funciones, mejoras en la visión y misión, entre otros.

A continuación se encontrarán todos los aspectos necesarios para poder cumplir con el objetivo.

2. ANTECEDENTES

Muchas de las fallas de control interno que terminan en significativas pérdidas para las entidades financieras podrían haber sido reducidas o incluso evitadas, si el equipo y la alta gerencia de las organizaciones hubieran establecido una cultura fuerte de control. Una cultura débil de control a menudo tiene dos elementos comunes: Primero, el manejo de la alta gerencia falla en el énfasis de la importancia de un sistema fuerte de control interno a través de sus palabras y acciones, y mucho más importante, a través del criterio usado para determinar la compensación y promoción. La segunda, algunas entidades financieras con problemas de control tuvieron estructuras organizacionales en las cuales las responsabilidades no fueron claramente definidas. Como resultado, un área de la división de una entidad financiera fue directamente responsabilidad de la alta gerencia. Esto significa que la alta gerencia no monitoreó lo suficiente la realización de esas actividades para identificar lo inusual, y no tuvo un entendimiento comprensivo de las actividades y cómo fueron generados los beneficios.

Si la alta gerencia ha entendido las actividades de la división, estaría en capacidad de reconocer señales de precaución (tales como conexiones inusuales de beneficios para niveles de riesgo), investigación de las operaciones y tomar medidas para reducir eventuales pérdidas. Éstos problemas también, se habrían podido evitar si la gerencia hubiera revisado las transacciones y el manejo de reportes de información, y dominando las discusiones con apropiada personalidad con relación a la naturaleza de los negocios transados. Algunas aproximaciones generan una línea de manejo con una apreciación objetiva, de cómo están siendo tomadas las decisiones y asegurando, que el objetivo personal es operar dentro de los parámetros establecidos por la entidad, y dentro de la organización del control interno.

Por lo anterior, existen diversas maneras de abordar lo relacionado con el SCI para evitar fraudes, errores etc. Y un entendimiento común respecto de que el mejor método para evitarlo es detenerlo antes que ocurra, para ello, se hace necesario crear controles no solo de alerta sino en todos los niveles de la organización. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las actividades de prevención tienen que ser proporcionales al riesgo que conllevan.

Los psicólogos expertos en fraude explican las razones para cometerlo, en términos de lo que denominan el triángulo del fraude: OPORTUNIDAD, PRESIÓN, Y RACIONALIZACIÓN.



Ante la existencia del triángulo, los elementos sobre los que se tienen que basar un sistema de control interno, deben de ser lo suficientemente amplios para cubrir toda la esfera de la empresa.

- A. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL
- B. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y OPERATIVOS
- C. SUPERVISIÓN

La **ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL** está compuesta por:

1. Organigrama funcional y Jerárquico.
2. Segregación de Responsabilidades tales como:
 - Responsabilidades
 - Funciones
 - Departamentos
3. Factor Humano: Garantías y eficiencia
4. Definición y reflejo por escrito

Las **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES OPERATIVOS** están compuestos por:

5. Definición de necesidades
6. Confección de registros
7. Circuitos de información
8. Organización contable
9. Criterios y normas
10. Reglas de valoración
11. Toma de decisiones
12. Controles adicionales

Y la **SUPERVISIÓN** está compuesta por

13.Revisión

- Políticas y procedimientos
- Proceso de gestión

14.Aprobación y autorización

Las políticas y procedimientos operativos tanto administrativos como contables, establecidos en la entidad se comunicarán al personal apropiado dentro de la organización, con el fin de alcanzar la máxima eficacia en la misma.¹

¹ Aguirre Ormaechea, Juan M. AUDITORIA Y CONTROL INTERNO CULTURAL S.A. p 45.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad la Cooperativa de Multiactiva de Servicios Berlín, está pasando por una circunstancia la cual no se había previsto, y se ha ido saliendo de las manos a la parte administrativa. Esto radica en que no se ha llevado el debido control de los procesos de cada departamento, y documentos que éstos producen tales como: pagaré, libranza, recibos de caja y comprobantes de egreso. Éstos han sido enumerados directamente en el momento de su impresión, en otras palabras no se ha tenido un debido control con el consecutivo de cada uno de los documentos de la Cooperativa.

Lo anterior dio la oportunidad para que en los últimos meses, un asesor comercial de una de las ciudades en la cual hace presencia la cooperativa, hiciera firmar en el momento de hacer la solicitud de crédito comprobantes de egreso que ni siquiera la administración se daba cuenta de su existencia. Los hacía efectivo al finalizar el crédito, cobrando aportes, auxilios, etc. lo cual supuestamente el cliente había solicitado.

Esto ha generado un problema en el cual están implicados tanto la Contadora, la Revisora Fiscal, ya que estos personajes certificaban que todo se encontraba ordenado y sin errores.

En este momento al ver la magnitud de lo que éste asesor hizo, evidenció una debilidad de la empresa: no se tiene control sobre sus propios documentos por no tener un SCI. El cual permite regular y controlar la documentación de la Cooperativa

Ante esta situación la cual he investigando, creo que existe una necesidad de hacer que un conjunto de principios como: la comprobación, inspección y fiscalización de manera interna, ayuden a solucionar este problema y sirvan de modelo para otras entidades de la misma actividad económica.

Cabe resaltar que la Cooperativa Berlín en este momento cuenta con aproximadamente Mil Ochocientos (1800) asociados en todo el territorio nacional, con un patrimonio el cual asciende a \$643.695.000, Millones de Pesos Mcte, y una cartera por valor de \$784.831.000 Millones de Pesos mcte

Por ende, un SCI también llega a ser una herramienta la cual da confiabilidad a a los asociados.

Por lo anterior sería oportuno preguntarse: ¿Qué Sistema de Control Interno, permitirá prevenir los abusos y fraudes que se puedan cometer en la Cooperativa Berlín?.

4. LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un SISTEMA DE CONTROL INTERNO para una adecuada revisión de las operaciones de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín COOPBERLIN.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las Fortalezas y Debilidades de la Organización y su estructura.
- Identificar las Fortalezas y Debilidades del Sistema de Control Interno.
- Identificar los principales riesgos que enfrenta la Cooperativa Berlín como consecuencia de las debilidades del SCI.
- Formular una propuesta de reestructuración de las funciones y procedimientos en los distintos departamentos de la Cooperativa.
- Diseñar un manual de procedimientos de control interno.

5. JUSTIFICACIÓN

Ante el problema planteado, surge la necesidad de aportar los conocimientos adquiridos en la academia. Además es importante destacar la relevancia de los principios de comprobación, inspección y fiscalización de manera interna o en otras palabras de un Sistema de Control Interno, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

En esta investigación se ha llegado a la conclusión que realmente la Cooperativa no solamente sufre este problema; si no que existen otras entidades las cuales también fallan en no tener información contable financiera confiable. Por esto se ve la oportunidad para que la profesión contable con la auditoria pueda ayudar como custodio del bien común.

Además en un entorno de globalización como en el que vivimos, la información económica adquiere un papel fundamental en el ámbito de las decisiones empresariales, siendo utilizada por un gran número de agentes económicos y gobiernos.

En la actualidad se presentan al FRAUDE y la CORRUPCION, como oportunidades para la profesión. Las cuales están haciendo que el contador y auditor sean más especialistas, expertos y profesionales en su labor. Por esto, la existencia de un SISTEMA DE CONTROL INTERNO se presenta como una opción para que el trabajo sea más eficaz en estos difíciles momentos para la sociedad.

Claro está, primero debemos entender y reconocer la necesidad de esta labor especialmente con sus características y exigencias propias. Hemos de reconocer y aceptar sus ventajas y posibilidades, entonces estamos frente a un campo en el cual los CONTADORES pueden apoyarse, para convertirse en verdaderos custodios del bien social frente al fraude y la corrupción.

En vista de lo anterior, se observa la necesidad de poner en práctica ésta investigación, diseñando el sistema de control interno de la Empresa COOPBERLÍN, ya que de esta forma se podrá evitar que personas inescrupulosas aprovechen las debilidades de la Cooperativa, y así evitar fraudes.

En conclusión, este trabajo también servirá para futuros estudiantes de Contaduría, ya que es un caso de la vida real al cual ellos se enfrentarán en algún momento. Y de esta forma tendrán una guía para saber cómo abordar dicho problema.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. MARCO TEÓRICO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO como bien lo define YANEL BLANCO LUNA, es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejos de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable a la empresa.²

Además, GUSTAVO CEPEDA, se refiere al tema como una expresión que se utiliza para describir todas las medidas adoptadas, por los propietarios y directores de empresas o negocios o por administradores y gerentes, para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones bajo su responsabilidad.

Según una de sus acepciones gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados.³

² YANEL BLANCO LUNA, INFORMES DE LA AUDITORIA Y DE LA REVISORIA FISCAL pag 713-719

³ GUSTAVO CEPEDA, AUDITORIA Y CONTROL INTERNO pág 3

6.1.1. **MODELO COSO**

Recopilado por el Lic. Carlos Guillermo Schmidt Gamboa, dice que el informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers & Lybrand.

En control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), -comenta- que es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

Este control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos:

1. AMBIENTE DE CONTROL
2. EVALUACIÓN DEL RIESGO
3. ACTIVIDADES DE CONTROL
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
5. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

AMBIENTE DE CONTROL

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de sus propios objetivos de control.

Los elementos asociados con el ambiente de control son entre otros:

- INTEGRIDAD Y VALOR ÉTICOS
- COMPETENCIA
- JUNTA DIRECTIVA , CONSEJO DE ADMON Y/O COMITÉ DE AUDITORÍA
- FILOSOFÍA DE ADMON Y ESTILO DE OPERACIÓN

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes; obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

OBJETIVO

Para todos es clara la importancia que tiene este aspecto en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos, esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito, particularmente a nivel de actividad relevante. Una vez que tales factores han sido identificados, la Gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocados permanentemente.

El estudio del COSO propone una categorización que pretende unificar los puntos de vista al respecto. Tales categorías son las siguientes:

Objetivos de operación: son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización.

Objetivos de la información financiera: Se refiere a la obtención de información financiera contable.

Objetivos de cumplimiento

Está dirigido a la adherencia de leyes y reglamentos gubernamentales, así como también a las políticas emitidas por la gerencia.

En ocasiones la distinción entre estos tipos de objetivos es demasiado sutil, debido a que unos se apoyan con los otros.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

a. Controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la Gerencia.

b. En relación con los objetivos de operación, la situación difiere debido a que existen eventos fuera del control de la Empresa. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementen las acciones indispensables para corregir desviaciones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Por ejemplo, estas actividades son: aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento, salvaguarda de los recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuados.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o sistematizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la Organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma "correcta" de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos, y estos sí que tienen mayor relevancia que hacer las cosas de la forma "correcta".

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Sin embargo, toda la información contable tiene fronteras, ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad.

Los elementos que integran estos componentes, son entre otros:

- LA INFORMACIÓN
- LA COMUNICACIÓN

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque simplista por su parcialidad sólo puede conducir a juicios equivocados.

Está fuera de discusión la importancia de este elemento durante el desarrollo de las actividades. Tanto la información generada internamente como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es también parte esencial de la toma de decisiones, así como del seguimiento de las operaciones.

La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles.

A.1. Sistemas Integrados a la Estructura del Ente.

No hay duda que los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones. Sin embargo, se observa una tendencia a que éstos deben apoyar de manera contundente la implantación de estrategias. Los sistemas de información como un elemento de control, estrechamente ligados a los procesos de planeación estratégicas, son un factor clave de éxito en muchas Organizaciones.

A.2. La Calidad de la Información.

Esto es tan trascendente que constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las empresas. La información para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: relevancia del Contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. En lo anterior, se invierte una cantidad importante de recursos, en la medida que los sistemas de información apoyan las operaciones, en esa misma medida se convierten en un mecanismo de control útil.

b. Comunicación.

Al respecto también es claro que deben existir adecuados canales, para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas.

En relación con los canales de comunicación con el exterior, éstos son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa de clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades reguladoras sobre las operaciones de

la empresa, e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control.

CONTROLES DE APLICACIÓN

Están dirigidos hacia el "interior" de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego, estos controles incluyen las aplicaciones destinadas a interrelacionarse con otros sistemas de los que reciben o entregan información. Los sistemas de información vs tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad.

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está, que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control. Sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos como a internos, provocando que los controles pierdan su eficacia.

CONTROL INTERNO, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforma un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Así se concluye que el sistema de control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de la otra.

Los sistemas de control interno de las diferentes entidades operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversas formas y en diferentes tiempos. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado EFECTIVO.

Con base en lo anterior podemos clasificar este SCI en:

- SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE
- SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Del Primero se puede decir que son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Esta clase de control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, como por ejemplo: documentos soportes, conciliaciones de cuentas etc. También todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro es decir, autorizaciones de cobro, pagos, conciliaciones bancarias y comprobación de inventarios etc.

Del Segundo podemos afirmar que son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Además estos se pueden referir a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de actividad del ente económico, pero si pueden repercutir en el área financiera-contable como por ejemplo: en la contratación, planificación, ordenación de la producción y relaciones con el personal.

Estas dos clases de controles se entrelazan en muchas ocasiones debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial.

En el Sistema de Control contable hay una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma. ⁴

Participantes y sus Responsabilidades

Todo el personal tiene alguna responsabilidad sobre el control. La Gerencia es la responsable del sistema de control y debe asumir su propiedad. Los Ejecutivos Financieros tienen un papel importante en la forma en que la Gerencia ejerce el control. No obstante, todo el personal es responsable de controlar sus propias áreas. De igual manera, el Auditor Interno contribuye a la marcha efectiva del sistema de control.

En ambos casos aportan información útil acerca del nivel de calidad del sistema de control y cómo mejorarlo. El Consejo de Administración y el Consejo de Auditoría, vigilan y dan atención al sistema de control interno. Otras partes externas, como son los Auditores Independientes y distintas autoridades, contribuyen al logro de los objetivos de la Organización y proporcionan información útil para el control interno.

Ellos no son responsables de su efectividad, ni forman parte de él, sin embargo aportan elementos esenciales.

Internamente las responsabilidades sobre el control corresponden a los siguientes órganos de administración:

⁴ Auditoria y control interno, cultural s.a pag 189-190,

- **Consejo de Administración:** Establece no sólo la misión y los objetivos de la organización, sino también las expectativas relativas a la Integridad y los valores éticos.
- **Gerencia:** Debe asegurarse que existe un ambiente propicio para el control.
- **Ejecutivos Financieros:** Entre otras cosas, apoyan la prevención y detención de reportes financieros fraudulentos.
- **Comité de Auditoría:** Es el órgano que no sólo tiene la facultad de cuestionar a la Gerencia en relación con el cumplimiento de sus responsabilidades, sino también asegurar que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- **Comité de Finanzas:** Contribuye con la responsabilidad de evaluar la consistencia de los presupuestos con los planes operativos.
- **Auditoría Interna:** A través del examen de la efectividad y adecuación del sistema de control interno y mediante recomendaciones relativas a su ejecución.
- **Personal de la Organización:**
Mediante la ejecución de las actividades que tiene cotidianamente asignadas y tomando las acciones necesarias para su control, son responsables de comunicar cualquier problema que se presente en las operaciones, incumplimiento de normas o posibles faltas al código de conducta y otras violaciones.

La participación de las entidades externas consiste en lo siguiente:

Audidores Independientes:

Proporcionan al Consejo de Administración y a la Gerencia un punto de vista objetivo e independiente, que contribuye al cumplimiento del logro de los objetivos de los reportes financieros, entre otros.

Autoridades Ejecutivas y/o Legislativas.

Participan mediante el establecimiento de requerimientos de control interno, así como en el examen directo de las operaciones de la Organización, haciendo recomendaciones que la fortalezcan

Debemos analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que vivimos, para poder evaluar sus tendencias y prevén sus efectos; a fin de determinar lo que a partir de hoy, debemos realizar para ayudar a nuestras organizaciones con nuevos horizontes que maximicen oportunidades.

Es nuestro propósito actuar como agentes del cambio, y por tanto, es nuestra responsabilidad estar a la vanguardia del cambio. El tratar de convertirnos en asesores o consultores internos confiables, eliminando en lo posible todos los trabajos que nos aportan un valor agregado a nuestros productos o servicios, como por ejemplo tienden a convertirnos en evaluadores críticos de los sistemas de información, y realizando auditorias sobre las operaciones conforme se van gastando y no sobre acontecimientos pasados que no tienen solución.

6.1.2. ECONOMÍA SOLIDARIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para hablar de responsabilidad social empresarial, se debe tener en cuenta que esta consiste en el compromiso que adquiere la Entidad y sus Administradores, en cómo utilizar sus excedentes a favor de los asociados y de la sociedad, buscando bienestar social sostenible de los grupos internos y externos.

El artículo 23 ley 222 de 1995 determina que los administradores deben obrar:

DE BUENA FE: No deben causar perjuicio a la sociedad, a los socios o a terceros, con la íntima convicción de proceder correctamente.

CON LEALTAD: Cuando se actúa con miras a obtener los mejores resultados e intereses de ésta.

CON LA DILIGENCIA Y CUIDADO DE UN BUEN HOMBRE DE NEGOCIOS: que sus capacidades lo caractericen como conocedores de las técnicas de administración y gestión, que les permitan efectuar una valoración seria y estudiosa de las opciones que se les presentan al momento de tomar una decisión.⁵

Esta responsabilidad social no es solamente entregar dinero o dar regalos a las personas, sino la de impartir programas de educación y prevención que ayuden a los habitantes de las áreas de influencias de las Empresas a mantener una vida armónica. Unos de los pilares bien importantes para generar cambios y que pueden mostrar la parte social, son las capacitaciones que se imparten sobre las diferentes actividades laborales, las cuales a futuro sirven de apoyo

⁵ Ramírez Barrios, Luís Humberto. Responsabilidad legal de los administradores, CONFECOOP, p 12.

para el desarrollo y sostenimiento de la familia y sus integrantes. Las Empresas deben enfocarse a realizar programas de prevención en salud y actividades lúdicas para mantener un equilibrio emocional de los integrantes y los habitantes.

No se puede hablar de responsabilidad social Empresarial, si los dirigentes de las empresas no están invirtiendo parte de lo que gana, en lo que se llama social.

Hay que ser claros que parte de las ganancias de las empresas, se debe trasladar en beneficio social de sus integrantes o la comunidad, ya que se debe identificar qué daño está haciendo la entidad por desarrollar su actividad comercial.

Para las COOPERATIVAS, se puede afirmar que esta responsabilidad social se soporta fundamentalmente en el acuerdo cooperativo donde se constituyó como empresa asociativa y especializada, de derecho privado, de responsabilidad limitada, sin ánimo de lucro, con un número de asociados y patrimonio variable e ilimitado, movida por la solidaridad, el servicio social y comunitario que se rige por la ley, los estatutos, las disposiciones reglamentarias que le sean aplicables y los principios y valores universales del cooperativismo.

Por lo anterior estas Empresas cuentan con los siguientes fondos:

- FONDO DE EDUCACIÓN.
- FONDO DE EDUCACIÓN FORMAL.
- FONDO DE SOLIDARIDAD.

He podido consultar con empleados en la parte contable de las siguientes Cooperativas que realizan la misma actividad de Coopberlin:

NUEVO MILENIO	CALI
COOPCREDICOM	CALI
CREDICULTURA	CALI
COONAVENCO	BOGOTÁ
COOPITEX	BOGOTÁ
COOPFUR	BOGOTÁ

Y ellas tampoco tienen un control sobre sus procedimientos ni sobre los consecutivos de: pagarés libranzas, comprobantes y recibos. Ya que de manera empírica una sola persona es juez y parte en su trabajo.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones se ha incrementado en los últimos años, esto se debe a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad básicas que ellas realizan. Pues de ello depende para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, logrará conocer la situación real de las mismas; por esto es importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el Control Interno, comprende el plan de organización en todos los procesos, procedimientos y políticas coordinados de manera coherente a las necesidades de la institución; para proteger y resguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en la operaciones para

estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia y por la normatividad legal en general.

De lo anterior se desprende, que todos los Departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios con el objetivo de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo así, resulta claro que dichos cambios se pueden lograr diseñando y o adecuando un S.C.I acorde con las necesidades de las empresas de economía solidaria.

Se puede afirmar que una entidad que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las mas adecuadas para su gestión, e incluso podría llevar a la misma a una crisis operativa y de gestión, por lo que, se debería asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizacional, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para lo cual es necesario definir y aplicar controles preventivos, siendo estos los que se encargarán de ejecutar sus funciones ante del inicio de un proceso o gestión administrativa, disminuyendo así la posibilidad de ocurrencia de un riesgo real o potencial.

Todo sistema de control interno debe contar con controles de detección durante o después de un proceso. La eficacia de este tipo de controles dependerá del intervalo de tiempo transcurrido, entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

Un punto básico para tener en cuenta en la evaluación de la eficiencia de cualquier S.C.I, es definir objetivos a cumplir los cuales deben ser realizables y medibles. Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un S.C.I efectivo.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una revisión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó.

El control interno es todo un sistema de controles utilizados por las empresas, establecidos por la dirección o gerencia para que los negocios puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada. Con el fin de proteger sus activos y asegurar en la medida posible la exactitud y la veracidad de sus registros contables, sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamientos, para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

Sin embargo, sobre este punto es importante señalar que para que un control interno rinda su cometido debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria.

Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades. Las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho,

el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregularidad se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable, de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles, que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el S.C.I debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con: falsificación y fraude. Y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre el correcto manejo de la entidad.

Este trabajo es de gran importancia para las auditorías por cuanto les permiten desarrollarse profesionalmente, utilizando habilidades y destrezas a partir del conocimiento tanto teórico como práctico, obtenido no solo a nivel académico sino durante el desarrollo de la investigación previa a este proyecto. Adicionalmente a lo anterior se considera importante mencionar otro factor significativo en el desarrollo del trabajo, como es el hecho de ser asociado a una Cooperativa, por lo cual se tratará de aportar al máximo los conocimientos y capacidades adquiridos, para el logro tanto de los objetivos profesionales como de los objetivos organizacionales de las Cooperativas.

Tomando en cuenta el enfoque moderno de auditoría, en el cual el sistema de control interno es básico para el desarrollo de toda entidad y mucho más cuando se trata de entidades solidarias como la analizadas en este proyecto, es de vital importancia que los controles diseñados dentro de la entidad, busquen minimizar los riesgos tanto potenciales como reales del negocio, y para tal fin

se debe efectuar un análisis cuidadoso teniendo en cuenta factores internos y externos de los fondos de las Cooperativas.⁶

6.2. MARCO CONTEXTUAL

La formalización del modelo solidario en Colombia, tiene una historia reciente que se inicio en 1931 con la expedición de la ley 134. En 1986 se adopta el concepto de Economía Solidaria con el decreto 2536 del 4 de agosto del año en curso, lo cual dio vida al Consejo Nacional de Economía Solidaria y lo reconoce como un sector de gran importancia en el entorno económico nacional. Ya en 1988 con la ley 79 se organizan las formas solidarias del cooperativismo, asociaciones mutuales y fondos de empleados.

Hasta 1999, la función de supervisión de las entidades de economía solidaria fue adelantada por el Departamento Nacional de Cooperativas Dancoop, la institución de gobierno encargada de definir la política para las formas solidarias de organización en particular para el sector cooperativo. La entidad tenía a su cargo la planificación de sus políticas, la ejecución de programas y proyectos y a su vez, el ejercicio del control de gestión de las mismas.

En esa perspectiva, se evidenció un importante desarrollo para las entidades, sin embargo, hacía falta un marco regulatorio, por ende se propició la informalidad de la actividad solidaria, y se abrió un gran espacio para la incorporación y canalización de recursos emergentes y formas indebidas del manejo de recursos, con llevando a una crisis que afectó al sistema financiero nacional.

Como respuesta a la crisis del sector financiero y su reflejo en las organización solidarias, el gobierno del Presidente Andrés Pastrana Arango expidió la ley 454

⁶ Monografía CT 2004 07, SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FONDOS DE 350 EMPLEADOS. UNIVALLE PALMIRA

de 1998, que transformó al Departamento Nacional de Cooperativas Dancoop, en el Departamento Administrativo de la Economía Solidaria DANSOCIAL, y Creó a la Superintendencia de la Economía Solidaria SUPERSOLIDARIA, y al fondo de Garantías del Sector Cooperativo FOGACOOOP.

La ley 454 del 98, se denomina Economía Solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental, conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas, en formas asociativas identificadas por prácticas autos gestionados solidarios, democráticos y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto.

Gracias a esta estructura estatal se recobró la confianza en el sector solidario, especialmente en la actividad financiera, al que se le establecieron definiciones, alcances y condiciones claras para su ejercicio.⁷

Empresa: las Cooperativas en razón del desarrollo de sus actividades podrán ser: especializadas, multiactivas e integrales.⁸

Por ejemplo las Cooperativas Especializadas serán la que se organizan para atender una necesidad específica, correspondiente a una sola rama de actividad económica, social o cultural.

Además las Cooperativas Multiactivas serán las que se organizan para atender varias necesidades, mediante concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica.

Y por último están las Cooperativas Integrales las cuales en desarrollo de su objeto social, realicen dos o más actividades conexas y complementarias entres sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios.

⁷ www.supersolidaria.gov.co/entidad/historica.asp

⁸ Art 61-65 CAPITULO VII CLASES DE COOPERATIVAS LEY 79 DE 1988

En conclusión las Cooperativas realizan actividades sin ánimo de lucro, en los cuales los trabajadores o los usuarios según el caso, son simultáneamente sus a portantes y gestores, creadas con el objetivo de producir, distribuir y consumir conjunta y eficientemente bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus miembros.⁹

Caso: COOPBERLIN

La Cooperativa COOPBERLIN es una Multiactiva, por lo cual atiende varias necesidades de sus asociados, tales como créditos de libre inversión; y para muchos de estos créditos se ha dispuesto del servicio de descuento por nómina, en el caso de los pensionados de algunas empresas del estado con los cuales se ha adquirido el convenio, además se brindan servicios funerarios, turismo entre otros.

Se han organizados estos servicios en secciones independientes, de acuerdo con los parámetros establecidos en los estatutos de la Cooperativa.

⁹ Art 6 CAPITULO II LEY 454 DE 1998 AGOSTO 4

6.3. MARCO LEGAL/ JURICO

Como respuesta a la crisis del sector financiero y su reflejo en las organizaciones solidarias, el gobierno del Presidente Andrés Pastrana Arango expidió la ley 454 de 1998, que transformó al Departamento Nacional de Cooperativas Dancoop, en el Departamento Administrativo de la Economía Solidaria DANSOCIAL, y creó a la Superintendencia de la Economía Solidaria SUPERSOLIDARIA, y al fondo de Garantías del Sector Cooperativo FOGACOO.

La LEY que reglamenta a las entidades del sector solidario es la LEGISLACION COOPERATIVA LEY 79 DE 1988 y la LEY 454 de 1998.

La Administración de las Cooperativas estará a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente. Además consagra¹⁰ que la Asamblea General es el órgano máximo de la administración de las cooperativas y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. Además se debe contar con la presencia de un Revisor Fiscal, durante el ejercicio de las empresas de economía solidaria.

De esta forma, tanto estas leyes como los estatutos de cada Cooperativa serán la Carta de navegación, ya que estarán sometidas al control social, interno y técnico de sus miembros; mediante las instancias que para el efecto se creen dentro de la respectiva estructura operativa.

¹⁰ Art 26, 27 LEY 79 de 1988

Para salvaguardar el principio de autogestión, los asociados durante el proceso de elección de sus dignatarios, procurarán establecer criterios que tengan en cuenta la capacidad y las aptitudes personales, el conocimiento, integridad ética y la destreza de quienes ejercen la representatividad.

Se deben establecer rigurosos requisitos para el acceso a los órganos de administración y vigilancia, tomando en cuenta los criterios anteriormente anotados.¹¹

¹¹ Art 7 LEY 454 de 1998

6.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Control Interno:** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención, a nivel interno de un ente.
- **Fraude:** Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica al sujeto contra quien se comete, puede considerarse como robo.
- **Programa de Auditoria:** son un componente necesario e importante en el desarrollo de ésta disciplina, y éstos se registran en un manual de auditoría, de forma objetiva con base en programas generales que se diseñan contemplando todos los procedimientos de auditoría posibles que se pueden emplear en una empresa.

7. METODOLOGIA

TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo, ya que para realizar esto, se necesita revisar: cuadros de caja, existencia de pagares libranza, existencia de los comprobantes de egreso, y analizar los pasos utilizados en cada proceso y así, poder determinar en que se falla al alcanzar el objetivo de la Cooperativa.

Inductivo, ya que el conocimiento de que no se tiene control sobre el consecutivo de la documentación, y no tener un manual de procedimientos en Coopberlín, nos lleva a una investigación en donde podemos encontrar que no es sólo de una Cooperativa, si no de varias que realizan la misma actividad de Coopberlín. De esta forma podemos tener un modelo de Control Interno estándar para las entidades de esta clase.

TECNICAS UTILIZADAS:

- LA OBSERVACION: se usó esta técnica en cada uno de los procesos realizados por los empleados de la Cooperativa.
- VISITAS: se realizaron tres visitas a las instalaciones de la Cooperativa.
- ENTREVISTA: existieron entrevistas tanto con la Contadora, Gerente, Presidente del Consejo de Admon, Secretaria y la persona encargada del departamento de Cartera.

8.5. ANÁLISIS DEL RESULTADO DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ESTRUCTURA

OBJETIVO 1

Para detectar las debilidades que se presentan en la Cooperativa, se realizaron entrevistas con el Gerente, Contador y las diferentes personas que colaboran en la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: Misión.

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Compresión

DEBILIDAD: No todos la conocen.

CONSECUENCIA: No existe sentido de pertenencia, no se conoce hacia a donde apunta la razón de ser de la cooperativa,

COMPONENTE BASICO: Visión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Aceptación.

DEBILIDAD: Muy pocos asociados conocen plenamente la definición de esta visión

CONSECUENCIA: No existe sentido de pertenencia, ahora no hay razón de ser de la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: Visión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Objetivos Claros.

DEBILIDAD: Ya cumplió su ciclo.

CONSECUENCIA: El rumbo de la Cooperativa comienza a ser incierto, por no tener trazado unos objetivos a largo plazo.

COMPONENTE BASICO: Visión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Metas alcanzables.

DEBILIDAD: Ya cumplió su ciclo.

CONSECUENCIA: No se sabe que quiere llegar a ser Cooperativa, Por ende es urgente trazar una meta a alcanzar para un futuro lejano.

COMPONENTE BASICO: Visión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Indicadores de gestión aplicables y comprensibles fácilmente.

DEBILIDAD: No han sido definidos.

CONSECUENCIA: No se sabe a ciencia cierta que tan buena fue la gestión realizada por la administración cuando se cumplió el ciclo de la visión.

COMPONENTE BASICO: Organización

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Responsabilidades definidas

DEBILIDAD: No existe un manual de funciones escrito.

CONSECUENCIA: Las funciones pueden ser evadidas por no estar plasmadas en el papel, además el desempeño del empleado puede disminuir por no tener de manera clara y escrita sus funciones.

COMPONENTE BASICO: Organización

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Autoridad apropiada

DEBILIDAD: No existe un manual de funciones escrito.

CONSECUENCIA: Se puede perder la jefatura dentro de la organización, ocasionando pérdida de liderazgo.

COMPONENTE BASICO: Organización

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Separación de funciones

DEBILIDAD: No existe un manual de funciones escrito.

CONSECUENCIA: Al inicio se conoce hasta donde llega la función de cada miembro de la organización, pero con el paso del tiempo esto se olvida y puede ocasionar sobrecargas de responsabilidades y funciones, generando poco rendimiento en el empleado.

COMPONENTE BASICO: Organización

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Estructura de la organización bien clara

DEBILIDAD: No existe un manual de funciones escrito.

CONSECUENCIA: El liderazgo puede ser opacado, y si este se pierde, la organización no puede prosperar.

COMPONENTE BASICO: Recurso Humano

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Personal Eficiente

DEBILIDAD: Falta Recurso humano, un Asesor Comercial de planta y un Asistente Contable.

CONSECUENCIA: Existe sobre carga de trabajo concentrado en una persona, ésto genera poca calidad en su labor, y fidelidad en los datos procesados.

8.6. ANALISIS DEL RESULTADO DE FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ESTRUCTURA.

OBJETIVO 1

Para detectar las Fortalezas que se presentan en la Cooperativa, se realizaron entrevistas con el Gerente, Contador y las diferentes personas que colaboran en la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: Estatutos

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Conforme a la Ley.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: El consejo de administración cumple y hace cumplir tanto la ley como los estatutos de la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: Estatutos

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Comprensión.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: El consejo de administración redacta lo más claro y entendible los estatutos.

COMPONENTE BASICO: Estatutos

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Aceptación.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: El consejo de administración vela porque los asociados tengan copia actualizada de estos.

COMPONENTE BASICO: Misión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Definición Clara.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: El consejo de administración junto con la Gerencia, han trazado de manera práctica y sencilla, la misión de Coopberlín en el mercado.

COMPONENTE BASICO: Visión

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Objetivos Claros/Metas Alcanzables

FORTALEZA: Si.

CAUSA: El consejo de administración junto con la Gerencia, alcanzaron la visión hacia el futuro con Coopberlín, a pesar de todo existe un equipo de trabajo el cual puede cumplir objetivos, pero no con tanta eficacia como debería ser.

COMPONENTE BASICO: RECURSO HUMANO

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Adecuada Selección de Colaboradores Capaces.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia ha definido el perfil para cada cargo, esto es con el fin de tener un equipo de trabajo eficaz.

COMPONENTE BASICO: RECURSO HUMANO

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Capacitación Requerida

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia ha definido el que cada nuevo Asociado y Empleado obtenga el curso mínimo de Economía Solidaria.

COMPONENTE BASICO: RECURSO HUMANO

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Evaluación Periódica

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia ha definido reuniones cada quince días para escuchar y evaluar y definir las nuevas estrategias o medidas a tomar.

9.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL S.C.I

OBJETIVO 2

Para detectar las Debilidades que se presentan el S.C.I actual de la Cooperativa, se realizaron entrevistas con el Gerente, Contador y las diferentes personas que colaboran en la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: Información

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Formatos ordenados de acuerdo a los procesos y procedimientos.

DEBILIDAD: No existen dichos formatos.

CONSECUENCIA: Puede ocasionar que la información en muchas ocasiones no sea tan confiable, no se sepa quien es el responsable de dicha información, por no tener formatos que ayuden a mejorar los procedimientos trazados.

COMPONENTE BASICO: Información

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Uso de indicadores de índices.

DEBILIDAD: No existen.

CONSECUENCIA: Los resultados positivos o negativos se ven, pero si existieran indicadores de índices, se podría tomar decisiones oportunas con respecto a la clase de información que se obtiene.

9.4. ANALISIS DEL RESULTADO DE FORTALEZAS DEL S.C.I.

OBJETIVO 2

Para detectar las Fortalezas que se presentan el S.C.I actual de la Cooperativa, se realizaron entrevistas con el Gerente, Contador y las diferentes personas que colaboran en la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: RECURSOS FINANCIEROS

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Existencia de Registros Contables

FORTALEZA: Si.

CAUSA: la Gerencia junto con el Contador, realizan oportunamente los informes financieros de Coopberlín tanto al Consejo Admón., Asamblea General y al Estado, evitando sanciones innecesarias.

COMPONENTE BASICO: RECURSOS FINANCIEROS

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: No Uso de Dinero en Efectivo

FORTALEZA: Si.

CAUSA: la Gerencia ha dispuesto como control interno que, sólo se manejen cantidades de dinero en efectivo pequeñas para cubrir los gastos urgentes de la Cooperativa.

COMPONENTE BASICO: RECURSOS FINANCIEROS

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Existencia de Información Necesaria

FORTALEZA: Si.

CAUSA: la Gerencia ha dispuesto la tecnología necesaria para agilizar el proceso diario de los documentos, datos etc.

COMPONENTE BASICO: RECURSOS FINANCIEROS

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Entrega Oportuna de la información.

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia ha determinado que el contador sea de tiempo completo, esto permite en gran manera la oportuna entrega de la información contable.

COMPONENTE BASICO: INFORMACIÓN

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Rendición de Informes

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia solicita con algunos días de anticipación que le sea entregada los informes para revisoría fiscal y el gobierno, como mecanismo de control.

COMPONENTE BASICO: INFORMACIÓN

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Buena Conservación Documentos

FORTALEZA: Si.

CAUSA: Gerencia ha dispuesto de tecnología para escanear los documentos y tener un archivo magnético, físico.

COMPONENTE BASICO: INFORMACIÓN

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Apropriados Sistemas de Comunicación

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Gerencia invierte anualmente, una buena cantidad de dinero en actualización del equipo de cómputo.

COMPONENTE BASICO: INFORMACIÓN

CRITERIO DE NORMAS APLICABLES: Verificación de Revisoría Fiscal

FORTALEZA: Si.

CAUSA: La Asamblea General, cada reunión anual asignan o reafirman al Revisor Fiscal para la Cooperativa, de esta forma se cumplen con las normas gubernamentales.

**10. IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES RIESGOS QUE
ENFRENTA LA COOPERATIVA BERLÍN COMO
CONSECUENCIAS DE LAS DEBILIDADES DEL S.CI.**

OBJETIVO 3

Como se mencionaba anteriormente las empresas de economía solidaria, no cuentan con una estructura definida para llevar a cabo la gestión de planeación a nivel organizacional. Lógicamente no cuentan con una metodología que ayude a la ejecución de planes.

La mayoría de las cooperativas no han establecido objetivos y estrategias a nivel global y funcional, y por ende no han definido su misión y visión de forma explícita, lo que impide la evaluación de la gestión de este tipo de empresas, y dificulta tener un proceso retroalimentación.

Organización: los empleados dan a conocer sus opiniones e ideas para beneficio de la empresa generando un Ambiente de Control agradable y familiar. Sin embargo, hay falencias en el desempeño de sus labores pues no existe manual de funciones puntual, que ayude a la gestión administrativa, también la falta de una estructura organizacional bien diseñada, proporciona una base para no tener una planificación, dirección de las operaciones de control.

Dirección: hasta el momento no existe ningún mecanismo o índice de gestión, que permita controlar y evaluar el desempeño de la dirección dentro de la organización.

Control: en las empresas de economía solidaria en muchas ocasiones es difícil llevarles a cabo un seguimiento, debido a la falta de mecanismos de control que ayuden a tomar medidas correctivas ante cualquier dificultad. Así mismo, aún no se han definido parámetros, normas o métodos de desempeño que

permitan confrontar los resultados, lo que hace que la información arrojada por estos resultados no sea tan exacta, oportuna, objetiva y confiable.

Cabe reconocer que el control interno no puede proporcionar en forma realista seguridad absoluta de que se lograrán los objetivos de una organización. La seguridad razonable reconoce que el costo del control interno de una organización, no debe exceder los beneficios que se espera obtener.

10.1. ANÁLISIS DEL MERCADO

MERCADO: COOPBERLIN ha sido constituida como una Cooperativa Multiactiva de Servicios, y se ha enfocado en los créditos de libre inversión para personal

Pensionado y Jubilado de empresas del Estado, para este fin, ha adquirido convenios con entidades con lo es el I.S.S, EJERCITO NACIONAL, etc.

A pesar que Coopberlín cuenta con Asesores Comerciales Externos en cinco (5) ciudades del país, ha invertido poco en la exploración de nuevos mercados, lo cual ha generado que su participación no sea tan abundante como se esperaba, ya que su tasa de interés y su aporte mensual son muy atractivos en el mercado, porque muchas entidades no son tan económicas y sus requisitos no son nada fáciles de cumplir.

10.2. FUNCIONES DE LOS DIFERENTES ORGANOS DE CONTROL DE COOPBERLIN

10.2.1. ASAMBLEA GENERAL:

- Establecer políticas y directrices generales para el cumplimiento del objeto social.
- Aprobar y reformar los estatutos
- Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia.
- Aprobar o improbar los estados financieros de cierre de ejercicio
- Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la Ley y en los Estatutos.
- Fijar los aportes extraordinarios.
- Elegir los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia
- Elegir al Revisor Fiscal y a su suplente y fijar su remuneración.

10.2.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

- Decidir sobre la organización interna de la Cooperativa y garantizar la eficacia y eficiencia empresarial y social.
- También nombra al Gerente y fija su remuneración.
- Decide sobre la admisión y retiro de los asociados.
- Cumplir y hacer cumplir los estatutos y los mandatos de la asamblea
- Aprobar los programas de actividades de la Cooperativa buscando mejorar los servicios a los asociados y el desarrollo armónico de la misma.
- Expedir normas que se consideren convenientes y necesarias para la dirección y organización de Coopberlín.
- Rendir informe a la Asamblea sobre la gestión realizada.

10.2.3. JUNTA DE VIGILANCIA:

- Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios Cooperativos.
- Informar a los órganos de Administración, al Revisor Fiscal y a la Supersolidaria sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.
- Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos.
- Hacer llamadas de atención a los Asociados cuando incumplan con los deberes consagrados en la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.
- Verificar la lista de los asociados hábiles e inhábiles para participar en las asambleas.

10.2.4. FUNCIONES DE REVISOR FISCAL

- Controlar y analizar permanentemente el patrimonio de la empresa cuidando que sea protegido y conservado. Además, debe velar porque las operaciones se ejecuten con la máxima eficiencia.
- Vigilar que los actos de los administradores se ajusten al objeto social de la empresa y a las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes.
- Inspeccionar constantemente el manejo de los libros de Contabilidad, las Actas, los documentos contables y los archivos en general.
- Emitir certificaciones e informes sobre los estados financieros.
- Colaborar con las entidades gubernamentales de regulación y control.
- Inspeccionar los bienes de la Cooperativa y procura que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad del mismo y de los que tenga en custodia a cualquier otro título.

10.3. FUNCIONES DE LOS COMITES

10.3.1. COMITE DE EDUCACION: Brindar educación de economía solidaria a sus asociados, y ayudar a estos también en materia de educación formal y no formal, con auxilios en dinero para el respectivo pago en las instituciones certificadas por el ministerio de educación colombiano.

10.3.2. COMITE DE SOLIDARIDAD: Dar un auxilio monetario como ayuda a los asociados en momentos difíciles.

10.3.3.COMITE DE CRÉDITO: Es el encargado de verificar, telefónicamente, o mediante un delegado, la veracidad de los datos otorgados por el asociado y así autorizar o negar las solicitudes de crédito, esto se realiza con los parámetros establecidos por COOPBERLIN.

10.3.4. COMITE DE APELACION: Mediar en una disputa, buscando la solución apoyándose en los estatutos de la Cooperativa.

10.4. DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Estos diagramas ayudan a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un suceso o problema, y no solamente en la más obvias o simples. Además, son idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y organizar planes de acción.

El diagrama CAUSA-EFECTO es llamado usualmente diagrama de Ishikawa porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad. También es llamado Diagrama Espina de Pescado, porque su forma es similar al esqueleto de un pez: está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal (columna vertebral), y 4 o más líneas que apuntan a la línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.

Para este objeto de estudio se elaboró el siguiente diagrama. Encontrándose como problema vital los administrativos y contables, y como causas él deficiente manejo contable, administrativo, y de planeación de las empresas de economía solidaria, la falta de estructura organizacional y la falta de planeación estratégica.

10.4.1. DIAGRAMA

10.4.2. EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO CAUSA EFECTO

Encontramos tres variables importantes causantes de esta problemática.

- **INFORMACIÓN OPORTUNA PERO POCO CONFIABLE:** debido a la falta de recurso humano no se obtienen los datos de la empresa con validez, la mayor parte de la información contable la digitan varias personas como son: la secretaria y la contadora, generando poca confiabilidad en la información.
- **FALTA DE PLANEACION ESTRATEGICA:** el diseño de nuevos planes para liderar el mercado.
- **FALTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** se ve la necesidad de una participación importante de recurso humano en las actividades de la cooperativa, por ejemplo en el departamento de ventas, y contabilidad.
- **FALTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES:** no se ha plasmado en el papel un manual de funciones, para el desarrollo de actividades por parte de las personas que la conforman, por ende existen actividades que no se desarrollan ya que no se tiene un cargo determinado para asumir dicha responsabilidad, o en el caso de que una actividad se realice no existen responsables para asumir el posible error.
- **FALTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO:** la no existencia de un manual de control interno en las empresas de economía solidaria, hace que se dificulte la supervisión en el cumplimiento de las labores programadas, como autorizaciones, etc.

10.5. DIAGRAMAS DE FLUJO ACTUALES.

Es primordial aclarar que COOPBERLIN, no ha diseñado ningún DIAGRAMA DE FLUJO, esto se hizo para comprender mejor el proceso que se lleva actualmente, y analizar, corregir el flujo.

En el primer diagrama se puede observar el ciclo corriente de cómo se otorga un crédito a un asociado, la secretaria es la que atiende al público y realiza las solicitudes de crédito, además la persona encargada de cartera es la que más que dar un comentario sobre el posible estado de cuenta, aprueba dicha solicitud, y por último al gerente le llega todos los documentos para su visto bueno y respectivo giro sea en cheque o transferencia electrónica.

Como se puede apreciar se pasan por alto un sin número de controles como por ejemplo: la verificación de datos personales, referencias, capacidad de pago, concentrando todo el proceso en pocas personas.

En el segundo diagrama se muestra la forma como se procesa los soportes contables para convertirlos en información contable financiera, aquí la secretaria vuelve a intervenir, siendo auxiliar contable, entre ella y la contadora se reparten los datos para digitalarlos, y a la hora de presentar informes la responsable de éstos llega a ser Juez y Parte, generando poca confiabilidad en la información.

Cabe mencionar que no existe límite de entrada en el paquete contable para la secretaria, generando que esta pueda no solamente digitar si no hacer otras modificaciones en el sistema.

Además podemos mencionar que las funciones de cada uno de los puestos han sido dadas de manera verbal, y nunca se han hecho manuales escritos para cada puesto, por ejemplo como hemos visto la secretaria fuera de

desempeñar su cargo, ella realiza actividades como Auxiliar Contable, Asesor Comercial, entre otros. En el cargo del departamento de Cartera, no solo realizan lo relacionado con ello sino que aprueba los créditos, dejando al comité de crédito a un lado en su función, y la información contable financiera de la cooperativa, en gran medida no irradia confianza y fidelidad.

10.5.1. DIAGRAMA DE FLUJO: CRÉDITOS

10.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO: CONTABILIDAD.

10.5.3. IDENTIFICACION DEL RIESGO EN LOS DIAGRAMAS

PROCESO: Atención al Asociado

RIESGO: Perdida en la Calidad del Trabajo.

CAUSA: Como se puede apreciar no existe una persona encargada de atender a los asociados para realizar una solicitud de crédito, porque en este momento lo realiza la secretaria, ocasionando una baja calidad en sus labores reales.

PROCESO: Autorización de Créditos

RIESGO: Posible Fraude, Disminución en la calidad del trabajo.

CAUSA: La persona encargada de la cartera, esta desempeñando la labor de autorizar los créditos tanto los que se realiza por oficina, como los de los asesores externos, dejando al descubierto que el comité de crédito no funciona.

PROCESO: Contabilización de Operaciones

RIESGO: Perdida de documentos, uso indebido de los mismos y error en la información.

CAUSA: Los registros contables del movimiento ordinario de la Cooperativa los realizan entre la secretaria y la contadora. Esto generó que no se tuviera control al digitar los cuadros de caja que enviaba el Asesor Externo de Manizales, y se digitaban sin tener en cuenta el consecutivo de comprobante de egreso, los cuales eran salteados y por esto fue el fraude. Adicionalmente el que la Secretaria y la Contadora realicen los registros contables, con el riesgo de que la calidad del trabajo disminuya, y peor aún la contadora llega a ser Juez y Parte en sus informes.

PROCESO: Custodia de Documentos con Membrete y Numerados

RIESGO: Posible Fraude.

CAUSA: El no tener control de los documentos con membrete y numerados, tales como libranzas, comprobantes de egreso y recibos de caja, cualquier persona puede acceder a ellos sin problema.

11. PROPUESTA DE DE RESTRUCTURACION DE LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS DE LA COOPERATIVA

OBJETIVO 4.

11.1.1. EXPLICACIÓN DEL ORGANIGRAMA PROPUESTO

Como se puede apreciar la diferencia consiste en separar la parte contable en cabeza del Contador, éste tendrá como a su cargo al Auxiliar de Contabilidad y al de Cartera. También se incluye a un Asesor Comercial, el cual rinde informe al Gerente junto con la Secretaria.

Se propone estos cambios con el fin de mejorar la calidad del trabajo el cual se va ver reflejado en la información confiable que pueda brindar Coopberlín.

11.2. DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO PARA: CONTABILIDAD.

11.2.1. EXPLICACION DIAGRAMA PROPUESTO PARA CONTABILIDAD

Se propone que una persona desempeñe el cargo de Auxiliar de Contabilidad en medio tiempo, esta persona deberá ser diestra en el manejo contable, y se encargará de digitar los soportes contables, y su jefe inmediato será el Contador el cual revisará que sea confiable la información que arroje el paquete contable, y poder presentar dichos informes al Consejo de Admón. y al Gobierno Nacional, de no ser así, se devolverá dicha información para los ajustes necesarios, en otras palabras tendrá que:

- Recolectar y clasificar los documentos.
- Digitar en el sistema: Notas Contables, recibos, facturas, notas bancarias, comprobantes de egreso.
- Colocar sello de digitado a todos los documentos procesados.
- Legajar los documentos procesados.
- Listar la información arrojada por el paquete contable.
- Entregar al contador esta información.
- Realizar las planillas de pago de eps, arp, pensión, parafiscales, y entregarlas a la secretaria con el visto bueno del contador, para su respectivo pago.
- Esta pendiente de los descuentos por pronto pago a proveedores

Además se propone la contratación de otra persona con las mismas características y también laborará medio tiempo para realizar la labor de auditoria interna, esto esta fundado en razones de necesidad y conveniencia, con el fin de evaluar y mejorar el sistema de control interno que operaria en la Cooperativa.

11.2.2. IDENTIFICACION DE RIESGO

PROCESO: Contabilización de Operaciones

RIESGO: Pérdida de documentos, uso indebido de los mismos y error en la información.

MEDIDA DE PREVENCIÓN: Se propone que haya una separación de funciones y para esto se necesita la colaboración de una persona como Auxiliar de Contabilidad, para que solo él digite los datos y la contadora revise si está razonablemente, además la secretaria se podrá desempeñar mejor en su cargo.

Y como mecanismo de control, sólo dispondrá de una clave personal e intransferible para acceder hasta cierta parte del paquete contable, de ser necesario hacer un cambio de parámetros, éste solo puede hacerlo el Contador con su clave junto con la del Gerente.

11.3. DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO PARA: CRÉDITOS.

11.3.1. EXPLICACION DIAGRAMA PROPUESTO PARA CREDITOS

Se propone la contratación de un Asesor Comercial de planta, el cual atenderá al público y diligenciará la solicitud de crédito y la libranza respectiva, éste a su vez pasará los documentos a Cartera con el fin de obtener un comentario acerca de si tiene saldos pendientes, este departamento hará llegar el crédito al comité de crédito, el cual se encargará de realizar la averiguación pertinente acerca de la veracidad de los datos otorgados por el asociado, de no ser aprobado se manda los documentos a Cartera para que esta lo entregue al Asesor y devuelva los documentos al asociado. Pero si es aprobado, el comité envía los documentos a la secretaria la cual los llevará a gerencia para su visto bueno y definir la forma de desembolso, si es en cheque la secretaria lo elabora y después de la firma del gerente, se pasa al Asesor para su respectiva firma de recibido del asociado, y por último la secretaria lleva a Cartera este crédito para grabarlo en el sistema, realizar la incorporación de descuento y archivar físicamente y en medio magnético.

Anexo 1 libranza, solicitud crédito

11.3.2. IDENTIFICACION DE RIESGO

PROCESO: Atención al Asociado

RIESGO: Pérdida de la Calidad del Trabajo.

MEDIDA DE PREVENCIÓN: Se propone contratar un Asesor Comercial de Planta, para realizar la atención al cliente, y así no disminuir la eficacia del trabajo de la secretaria, teniendo en cuenta que de esta forma se mejora el nivel de calidad del servicio prestado.

PROCESO: Autorización de Créditos

RIESGO: Posible Fraude, Disminución en la calidad del trabajo.

MEDIDA DE PREVENCIÓN: Se propone que el Comité de Crédito, desempeñe su papel, como mínimo dos veces por semana, y que solamente la persona de cartera adjunte su comentario pero ellos realizan la función de averiguar y aprobar o rechazar.

Y como mecanismo de control, todas las personas que interactúen con el crédito firmarán en la solicitud, por ejemplo: el comité de Crédito escribirá en la solicitud de crédito todos los comentarios necesarios sobre la verificación de los datos, y tendrá la firma de los integrantes de dicho comité, también llevará el visto bueno del señor Gerente.

PROCESO: Custodia de Documentos Membreados y Numerados

RIESGO: Posible Fraude.

MEDIDA DE PREVENCIÓN: Se propone que se asigne a una persona encargada de la custodia de dichos documentos, y para esta labor se recomienda a la secretaria.

11.4. DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO PARA: MENSAJERIA.

11.4.1. EXPLICACION DIAGRAMA PROPUESTO PARA MENSAJERIA

Se propone que la secretaria coordine las diligencias que les solicitan los diferentes departamentos, para que el Asesor Comercial, las pueda hacer en momentos de poca afluencia de público en la Cooperativa, y cuando regrese se le entrega todo a la secretaria.

Y como mecanismo de Control, se propone hacer un cuadro en el cual se escriba lo que se necesita hacer en el día o la semana, claro está, estará custodiado por la secretaria y esto sólo será posible hasta las 10 am hacer la solicitud,

11.5. PROPUESTA DE VISIÓN

En vista de que la visión de COOPBERLIN ya cumplió su objetivo, se propone, replantear los nuevos objetivos de la Cooperativa, pensando en un futuro no muy lejano, con la cual pueda cumplir.

Por ejemplo se puede pensar en llegar a ser presencia en más ciudades del país, ampliar sus líneas de crédito, plazos, lo cual la convierta más atractiva, y poder así posicionarse mejor en el mercado.

Realmente, junto con las modificaciones pertinentes dentro de la administración de la Cooperativa, COOPBERLIN, estará a la vanguardia en el sector cooperativo en Colombia.

11.6. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

En vista de lo anterior se ve claramente la necesidad de que Coopberlín tenga un manual de funciones y procedimientos de manera escrita, ya que solo así se mejorara el ambiente de trabajo al equilibrar las cargas y también la calidad del trabajo se notara.

A continuación veremos un modelo de lo que podía llegar a ser el manual de Funciones y Procedimientos de Coopberlín.

TITULO: REVISOR FISCAL
RESPONSABLE: ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es directamente responsable del Control Fiscal y Administrativo de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Asamblea General de Asociados, Gerente y Consejo de Administración, según el caso.
Puestos que le reportan	Gerente, Contador, Auxiliar de Contabilidad
Personas a cargo	Ninguna
Preparación Académica	Contador Público
Años de Experiencia Laboral	Tres años
Edad	25 – 50 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español
Presentación	Ejecutivo
Facilidad de Expresión	Manejo adecuado de reuniones Capacidad de transmitir sus ideas de una manera persuasiva
Habilidades	Recursos Humanos Facilidad de manejo de personal Aptitud conciliadora en disputas entre el personal. Don de mando. Administración del personal orientados a resultados. Financieras Conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa. Conocimiento de los reportes financieros y legales que se utilizan para evaluar el desempeño de la Cooperativa Técnicas Conocimiento del funcionamiento de la

	Cooperativa. Dominio completo de los procesos y transacciones contables Conocimiento de informes y estados financieros emitidos por la Cooperativa Planeación Creatividad para generar, implementar y controlar cada uno de los procesos contables Búsqueda continua de nuevos y mejores informes para agilizar la toma de decisiones.
Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Proceso analítico y razonado que le permita dar soluciones equitativas en disputas entre el personal Objetividad en la toma de decisiones
Valores Personales	Alto sentido de Honestidad Estabilidad personal y promotor de valores Responsabilidad ante los temas relacionados con el trabajo Capacidad de entender y fomentar la participación creativa del personal a su cargo
Áreas de Acción	Coordinación de los registros contables realizados por el personal a su cargo y de otras áreas. Coordinación de los cierres de cada una de las áreas que afectan directa o indirectamente la contabilidad.
Herramientas	Manejo adecuado del computador y sus principales herramientas (Paquetes contables, Procesador de palabras)

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Cerciorarse que las operaciones que se celebren o cumplan por parte de la Cooperativa se ajusten a las prescripciones Legales, del Estatuto, de los reglamentos y de las decisiones de la Asamblea General o el Consejo de Administración.
2. Informar oportunamente por escrito a la Asamblea General, al Consejo de Administración o al Gerente, según los casos, sobre irregularidades que observe en el funcionamiento de la Cooperativa en el desarrollo de sus Actividades.
3. Exigir que se lleve con exactitud y en forma actualizada la contabilidad de la Cooperativa y que se conserven adecuadamente los archivos de comprobantes de las cuentas y demás documentos.
4. Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre el patrimonio de la Cooperativa.
5. Inspeccionar los bienes de la Cooperativa y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que tenga en custodia o a cualquier otro título.
6. Efectuar el arqueo de los fondos de la Cooperativa cada vez que lo estime conveniente y velar porque todos los libros se lleven conforme a las normas contables, que sobre la materia establecen las disposiciones Legales vigentes y el organismo de Vigilancia y control competente.
7. Certificar con su firma todos los balances y demás documentos que se presenten tanto al Consejo de Administración, a la Asamblea General o a las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia.
8. Rendir a la Asamblea General un informe de sus actividades, certificando el balance presentado a ésta, pudiendo efectuar, si lo considera necesario, o si la Asamblea lo solicita, un análisis de las cuentas del Balance.
9. Colaborar con los organismos Gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de la Cooperativa y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados.

10. Convocar la Asamblea General en los casos previstos por los Estatutos de la Cooperativa.
11. Intervenir en las deliberaciones de la Asamblea General o del Consejo de Administración, pero no tendrá derecho a voto. Igualmente, podrá inspeccionar todos los libros de contabilidad, libros de actas, correspondencia, comprobantes de cuentas y demás documentos de propiedad de la Cooperativa.
12. Cumplir las demás funciones que le señale la Ley, los Estatutos y las que siendo compatibles con su cargo le encomiende la Asamblea General.

11.6.2. MANUAL DE FUNCIONES

TITULO: GERENTE

RESPONSABLE: CONSEJO DE ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Planear, programar, dirigir y controlar las políticas generales, velando por que se cumpla con todas las leyes y reglamentos que se expidan al interior de la Cooperativa, buscando con ello garantizar el logro de los objetivos de la misma

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Consejo de Administración, Asamblea General, Revisoría Fiscal.
Puestos que le reportan	Todas las Jefaturas de la Cooperativa
Personas a cargo	Todo el personal administrativo
Preparación Académica	Administrador de Empresas, Contador Publico o Economista
Años de Experiencia Laboral	Tres años
Edad	Sin límite de edad
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español – Ingles
Presentación	Ejecutivo
Facilidad de Expresión	Manejo adecuado de recursos Expresar sus ideas en forma clara y estructurada
Habilidades	<i>Recursos Humanos</i> Manejo de relaciones cordiales con todo el personal de la Cooperativa Manejo de buenas relaciones con el personal externo Poseer criterio para la programación de trabajo en Equipo <i>Financieras</i> Conocimiento del manejo financiero del negocio Conocimiento de los diferentes reportes financieros que se utilizan para evaluar el desempeño de una Cooperativa

	Capacidad de administrar el presupuesto asignado a su área. Técnicas Conocimiento del funcionamiento general de la Cooperativa Dominio en la parte financiera Conocimiento de informes de estados financieros emitidos por la Cooperativa Conocimiento de Leyes de Economía Solidaria, Tributarias y Aduaneras. Planeación Creatividad para generar, implementar y controlar estrategias orientadas a mejorar cada uno de los servicios de la Cooperativa Búsqueda continua de mejores mercados.
Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Proceso analítico y razonado que le permita dar soluciones equitativas en disputas entre el personal Objetividad en la toma de decisiones
Áreas de Acción	Coordinación en la información recibida por las diferentes áreas.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Ejecutar las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, supervisar el funcionamiento de la Cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y velar de la debida y oportuna ejecución.
2. Proponer las políticas administrativas, los programas de desarrollo y preparar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.
3. Dirigir las relaciones públicas de la Cooperativa, con las organizaciones del Sector Cooperativo y demás que tengan relación con la Entidad.
4. Procurar que los asociados reciban información oportuna sobre los servicios y asuntos de interés y mantener permanente comunicación con ellos.
5. Celebrar contratos y operaciones de todo tipo de negocios dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa.
6. Celebrar, previa autorización expresa de la Asamblea General o el Consejo de Administración, según el caso, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles o específicas sobre otros bienes, sin exceder el límite de las facultades otorgadas.
7. Ejercer por si mismo o mediante apoderado especial la representación judicial o extrajudicial de la Cooperativa.
8. Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales que para el efecto le otorgue el Consejo de Administración.

9. Nombrar al Tesorero, al Contador y contratar los trabajadores para los diversos cargos de conformidad con la planta de personal y dar por terminados sus contratos de trabajo con sujeción a las normas laborales vigentes.
10. Ejecutar las sanciones disciplinarias que le corresponda aplicar como máximo director ejecutivo y las que expresamente le determine los reglamentos.
11. Rendir periódicamente al Consejo de Administración informes sobre el funcionamiento de la Cooperativa.
12. Presentar balances mensuales al Consejo de Administración para su análisis y aprobación.
13. Preparar el informe que la cooperativa debe rendir a la Asamblea, el cual debe ser conocido con antelación por el Consejo de Administración.
14. Firmar los balances y los demás estados financieros que deben ser sometidos a consideración del Consejo de Administración o de la Asamblea General y los documentos e informes que deban ser presentados a los organismos gubernamentales de regulación, inspección y vigilancia.
15. Responder por el correcto y oportuno envío de los documentos exigidos por los organismos gubernamentales de regulación, inspección y vigilancia, así como de los que se deriven en cumplimiento y celebración de contratos o convenios con otras entidades o personas.
16. Las demás que le asigne el Consejo de Administración y que tengan relación con la naturaleza del cargo.
17. Autorizar reembolsos de caja, realizar giros electrónicos.

11.6.3.
MANUAL DE FUNCIONES

TITULO: CONTADOR

RESPONSABLE: GERENTE

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es directamente responsable de la dirección, elaboración y análisis de los estados financieros, de las declaraciones tributarias y demás informes que emita a la Administración

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Gerente, Consejo de Administración, Revisoría Fiscal.
Puestos que le reportan	Auxiliar de Contabilidad, Jefes de otras áreas que afectan directamente la información contable
Personas a cargo	Uno
Preparación Académica	Contador Público
Años de Experiencia Laboral	Tres años
Edad	25 – 40 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español – Ingles
Presentación	Ejecutivo
Facilidad de Expresión	Manejo adecuado de reuniones Capacidad de transmitir sus ideas de una manera persuasiva
Habilidades	Recursos Humanos Facilidad de manejo de personal Aptitud conciliadora en disputas entre el personal Don de mando Administración del personal orientados a resultados Financieras Conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa y cartera. Conocimiento de los reportes financieros que se utilizan para evaluar el desempeño de la

	Cooperativa. Técnicas Conocimiento del funcionamiento de la Cooperativa. Dominio completo de los procesos y transacciones contables. Conocimiento de informes y estados financieros emitidos por la Cooperativa. Planeación Creatividad para generar, implementar y controlar cada uno de los procesos contables Búsqueda continua de nuevos y mejores informes para agilizar la toma de decisiones.
Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Proceso analítico y razonado que le permita dar soluciones equitativas en disputas entre el personal Objetividad en la toma de decisiones
Valores Personales	Alto sentido de Honestidad Estabilidad personal y promotor de valores Responsabilidad ante los temas relacionados con el trabajo Capacidad de entender y fomentar la participación creativa del personal a su cargo
Áreas de Acción	Coordinación de los registros contables realizados por el personal a su cargo y de otras áreas. Coordinación de los cierres de cada una de las áreas que afectan directa o indirectamente la contabilidad.
Herramientas	Manejo adecuado del computador y sus principales herramientas (Paquetes contables, Procesador de palabras)

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Verificar que la información contable y de cartera sea comprensible, útil, pertinente, confiable, oportuna y comparable.
2. Estar pendiente de los créditos en cobro jurídico.
3. Estar pendiente de los créditos que son pagos por oficina.
4. Realizar las declaraciones antes del pago de impuestos de la Cooperativa.
5. Constatar el buen manejo de la Caja y las Chequeras.
6. Asesorar sobre aspectos legales, tributarios y contables.
7. Preparar el estado de posición financiera de la Cooperativa, el estado de resultados y los demás estados e informes financieros y presentar a la Administración un informe completo que cumpla los resultados de las operaciones de la Cooperativa.
8. Mantener el control general sobre las prácticas contables de toda la Cooperativa, y realizar las conciliaciones de las cuentas.
9. Supervisar que se cumplan y mantengan las clasificaciones de cuentas y demás reglas y regulaciones contables que exija cualquier cuerpo regulador.

10. Determinar la estructuración del presupuesto anual de la Cooperativa.
11. Hacer presencia en los diferentes comités donde se involucren las operaciones de la Cooperativa.
12. Las demás que le asigne su jefe inmediato.

11.6.4

MANUAL DE FUNCIONES

TITULO: AUXILIAR CONTABLE

RESPONSABLE: CONTADOR

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es responsable de la elaboración de los estados financieros, de las declaraciones tributarias y demás informes que emita a la Administración

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Contador
Puestos que le reportan	Auxiliar de Cartera, Secretaria, Jefes de otras áreas que afectan directamente la información contable
Personas a cargo	Uno
Preparación Académica	Estudiante de Contaduría Pública 5 semestre
Años de Experiencia Laboral	2 años
Edad	22 – 40 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español – Ingles
Presentación	Formal
Facilidad de Expresión	Capacidad de transmitir sus ideas de una manera persuasiva
Habilidades	Recursos Humanos Facilidad de manejo de personal Aptitud conciliadora en disputas entre el personal Manejo paquetes contables usados por la cooperativa. Financieras Conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa y cartera. Técnicas Conocimiento del funcionamiento de la Cooperativa. Dominio completo de los procesos y transacciones contables. Conocimiento de informes y estados financieros emitidos por la Cooperativa.

	Planeación Creatividad para generar, implementar y controlar cada uno de los procesos contables Búsqueda continua de nuevos y mejores informes para agilizar la toma de decisiones.
Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Objetividad en la toma de decisiones
Valores Personales	Alto sentido de Honestidad Estabilidad personal y promotor de valores Responsabilidad ante los temas relacionados con el trabajo Capacidad de entender y fomentar la participación creativa del personal a su cargo
Áreas de Acción	Registros contables. Coordinación de los cierres de cada una de las áreas que afectan directa o indirectamente la contabilidad.
Herramientas	Manejo adecuado del computador y sus principales herramientas (Paquetes contables, Procesador de palabras)

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recibir los datos pertinentes para su debido proceso contable.
2. Mantener la Contabilidad al día.
3. Realizar Liquidación de Nomina, aportes y prestaciones sociales.
4. Pasar a la Secretaria los recibos pertinentes para su aprobación y pago.
5. Hacer el registro sistemático de todas las transacciones contables y presupuétales, originadas en las operaciones de la Cooperativa.
6. Hacer presencia en los diferentes comités donde se involucren las operaciones de la Cooperativa.
7. Presentar los informes mensuales.

11.4.5.
MANUAL DE FUNCIONES

TITULO: AUXILIAR DE CARTERA

RESPONSABLE: CONTADOR

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es directamente responsable del ingreso de las libranzas al Programa de Cartera, listados y revisión de inconsistencias de manera eficiente.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Gerente
Puestos que le reportan	Secretaria, Asesor Comercial
Personas a cargo	1 as
Preparación Académica	Bachiller, Mínimo un año como Auxiliar de Cartera
Años de Experiencia Laboral	Un año
Edad	20 – 40 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español – Inglés Básico
Presentación	Formal
Facilidad de Expresión	Manejo adecuado en el trato de los compañeros de trabajo
Habilidades	Recursos Humanos Capacidad de trabajar en equipo Relaciones interpersonales Organización en el trabajo Redacción Clara Razonamiento lógico y creativo Financieras Conocimiento del manejo de Cartera Técnicas Conocimiento del funcionamiento general de la Cooperativa. Técnicas de archivo y correspondencia. Planeación

	Creatividad para el desarrollo de sus actividades
--	---

Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Proceso analítico y razonado que le permita dar soluciones a los problemas que se presenten con los clientes, compañeros y demás usuarios de sus servicios
Valores Personales	Alto sentido de pertenencia Confidencialidad de la información a su cargo Responsabilidad en las labores encomendadas Excelente presentación personal
Áreas de Acción	Ambiente interno y Externo
Herramientas	Manejo adecuado de los documentos que están bajo su responsabilidad Manejo adecuado de todos los equipos a su disposición.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Ingresar las Solicitudes de Crédito al Programa de Cartera.
2. Estar pendiente de los listados mensuales de las pagadurías.
3. Ingresar los listados de las diferentes pagadurías al sistema.
4. Revisar las inconsistencias encontradas en dichos listados.
5. Pasar la correspondencia a la secretaria para su respectivo envío.
6. Recibir de la secretaria correspondencia pertinente al cargo.
7. Recibir, clasificar, archivar o tramitar los documentos que se produzcan en la oficina relacionados con la Cartera.
8. Mantener los Estados de Cartera al día.
9. Atender de manera gentil y oportuna las llamadas telefónicas tanto internas como externas y al público en general que la solicite.
10. Mantener absoluta reserva sobre los documentos generados en la Cooperativa.
11. Imprimir extractos para la devolución de aportes, y pasarlos a contabilidad para su visto bueno.
12. Generar informes requeridos por el jefe inmediato.

13. Verificar datos para una mejor información.
14. Realizar las incorporaciones en las pagadurías pertinentes en las fechas establecidas.
15. Las demás funciones complementarias que le asigne el superior inmediato.

11.4.6

MANUAL DE FUNCIONES

TITULO: SECRETARIA

RESPONSABLE: GERENTE

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es directamente responsable de atender al público de manera oportuna y ágil, realizar y recibir llamadas telefónicas, manejar las agendas del gerente, transcribir informes, correspondencia y otros de manera eficiente.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

GENERALIDADES DEL CARGO

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Gerente
Puestos que le reportan	Servicios de Aseo y Mensajería
Personas a cargo	Dos
Preparación Académica	Bachiller, Mínimo un año como Secretariado Auxiliar Contable
Años de Experiencia Laboral	Un año
Edad	20 – 40 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español – Ingles Básico
Presentación	Formal
Facilidad de Expresión	Manejo adecuado en el trato a clientes internos y externos
Habilidades	Recursos Humanos Capacidad de trabajar en equipo Relaciones interpersonales Organización en el trabajo Redacción Clara Razonamiento lógico y creativo Financieras Conocimiento del programa de Cartera

	Técnicas Conocimiento del funcionamiento general de la Cooperativa. Técnicas de archivo y correspondencia. Planeación Creatividad para el desarrollo de sus actividades
Resolución de Problemas	Capacidad de analizar problemas antes que se manifiesten Proceso analítico y razonado que le permita dar soluciones a los problemas que se presenten con los clientes, compañeros y demás usuarios de sus servicios
Valores Personales	Alto sentido de pertenencia Confidencialidad de la información a su cargo Responsabilidad en las labores encomendadas Excelente presentación personal
Áreas de Acción	Ambiente interno y Externo
Herramientas	Manejo adecuado de los documentos que están bajo su responsabilidad Manejo adecuado de todos los equipos a su disposición.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Enviar la correspondencia que se genera al interior de cada departamento.
2. Recibir la correspondencia, y repartirla a cada departamento.
3. Elaborar los comprobantes de Contabilidad y Cartera.
4. Clasificar, archivar o tramitar los documentos que se produzcan en su puesto de trabajo.
5. Ser responsable del manejo de Caja Menor.
6. Manejar la agenda del gerente coordinado citas y demás compromisos que deba cumplir.
7. Tramitar la correspondencia que ingresa para estudio y revisión del gerente.
8. Coordinar la presentación de los informes Administrativos.
9. Diligenciar los Formatos tributarios para la DIAN correspondientes a los pagos.
10. Dominar el programa de cartera para eventuales ocasiones.

11. Atender de manera gentil y oportuna las llamadas telefónicas tanto internas como externas y al público en general que la solicite.
12. Cuidar que la oficina este provista oportunamente de la papelería y útiles de oficina necesarios, así como los elementos de aseo y cafetería.
13. Mantener absoluta reserva sobre los documentos generados en la Cooperativa.
14. Planear, programar y coordinar todas las actividades relacionadas con el personal del aseo.
15. Recibir de los departamentos los pagos a efectuar para autorizarlos por la gerencia.
16. Coordinar con mensajería los pagos a realizar.
17. Verificar datos para una mejor información.
18. Las demás funciones complementarias al cargo que le signe el superior inmediato.

TITULO: ASESOR COMERCIAL**RESPONSABLE: GERENTE****DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Garantizar una gestión responsable y un liderazgo de servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO**GENERALIDADES DEL CARGO**

Compañía	Cooperativa Multiactiva de Servicios Berlín "COOPBERLIN"
Puesto al que reporta	Gerente, Secretaria, Cartera
Puestos que le reportan	Ninguno
Personas a cargo	Ninguno
Preparación Académica	Ventas
Años de Experiencia Laboral	1 año
Edad	22 – 50 años
Posibilidad de Viajar	Si
Posibles Destinos	Ciudades Colombianas
Idiomas Indispensables	Español
Presentación	Formal
Facilidad de Expresión	Tener un conocimiento adecuado sobre las características mínimas del servicio, garantizando así una buena información al cliente
Habilidades	Recursos Humanos Capacidad de trabajar en equipo Capacidad de motivación Técnicas Conocimiento general de la Cooperativa Conocimiento del sistema de Libranzas Planeación Creatividad para el desarrollo de sus actividades Capacidad de convencimiento.

Resolución de Problemas	Escuchar con interés las quejas y reclamos de los clientes Responder con exactitud Preguntar amablemente Estar atento a los clientes que no les ingresa el descuento para recogerles las cuotas.
Valores Personales	Alto sentido de pertenencia Confidencialidad de la información a su cargo Responsabilidad en las labores encomendadas Excelente presentación personal. Cortesía
Áreas de Acción	El mercado interno
Herramientas	Terminal o capturador electrónico.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atender a los clientes que lleguen a la oficina a consultar por los servicios y proceder a tramitar la Solicitud de Crédito.
2. Verificar ante las pagadurías y ante la cooperativa las solicitudes de Crédito.
3. Visitar los lugares asignados para el desempeño de su cargo y distribuir publicidad en dicha zona de trabajo.
4. Estar dispuesto a recibir capacitación cuando la Cooperativa lo considere necesario.
5. Todas las demás funciones complementarias al cargo que le asigne el superior inmediato.
6. Realizar los pagos, diligencias pertinentes de la cooperativa.

12. PROGRAMAS DE AUDITORIA PARA COOPBERLIN

OBJETIVO 5

Se propone crear un departamento de auditoria interna, con el fin de asegurar el mejoramiento de los controles sugeridos a Coopberlín. Para esto se necesita disponer de una persona capacitada medio tiempo para realizar su tarea, se ha dispuesto un modelo de programa de auditoria para los departamentos en los cuales se prevé que hayan deficiencia de control.

12.1 LISTAS DE CHEQUEO CONTROL INTERNO CONTABILIDAD

ACTIVIDAD	SI	NO
Existe un adecuado registro de los activos y apropiada custodia y salvaguardia de los mismos.	☐	☐
La documentación soporte de los apuntes contables existe y está archivada y custodiada con su numeración correlativa apropiada, en el departamento de Contabilidad (en original o copia).	☐	☐
Se realizo los pagos fijos en el tiempo Oportuno, iva, reterfuente, eps, arp, pensión y parafiscales etc.	☐	☐
Todas las transacciones registradas en contabilidad tienen la aprobación del Jefe de Contabilidad y llevan una secuencia numérica.	☐	☐
Se elaboraron los estados financieros y de información económica-financiera diversa de acuerdo con unos registros contables supervisados, revisados y debidamente preparados.	☐	☐

ACTIVIDAD	SI	NO
Existen autorizaciones de todos los gastos incurridos en el período.	☐	☐
Las provisiones de reserva legal, prestaciones Sociales se hicieron en el periodo.	☐	☐
Se presentaron los informes a las entidades reguladoras	☐	☐
Existen conciliaciones bancarias, cierres de caja mensuales.	☐	☐
Se incluyeron en los registros contables todos los ingresos generados de la actividad.	☐	☐
Se detecto irregularidades, debilidades y errores durante el proceso e toda la información administrativa contable.	☐	☐

12.2. LISTA DE CHEQUEO CONTROL INTERNO CREDITOS

ACTIVIDAD	SI	NO
Se diligenció la solicitud de crédito en todas sus casillas importantes.	☐	☐
Existe evidencia sobre la verificación de datos.	☐	☐
Aparece el visto bueno de cartera.	☐	☐
Aparece el visto bueno del comité de crédito.	☐	☐
Aparece el visto bueno de gerencia.	☐	☐
Esta debidamente firmado y huelleado por el asociado los documentos.	☐	☐
Se sabe de qué forma se entrego el dinero al asociado, consignación, giro electrónico, efectivo.	☐	☐

ACTIVIDAD		
	SI	NO
Se tienen definidos los procesos y políticas necesarias para la concesión de créditos?.	☐	☐
Se han definido los limites de crédito para todas las cuentas a cobrar?.	☐	☐
Existe una gestión independiente entre el departamento de créditos, facturación, y el de control de efectivo?.	☐	☐
Se tienen definidos unos procesos de persecución de deudas atrasadas?.	☐	☐
Regulan los saldos por cancelaciones de cuentas incobrables?.	☐	☐
Existe un control sobre las cuentas incobrables?.	☐	☐
Ya se sabe si inicio el descuento por nómina el asociado.	☐	☐
Se tiene la documentación requerida, copias de c.c ampliada, desprendibles originales.	☐	☐

12.3. LISTA DE CHEQUEO CONTROL INTERNO MENSAJERIA

ACTIVIDAD	SI	NO
Se realiza el pago dentro de los Limites establecidos.	☐	☐
La disponibilidad del encargado es buena.	☐	☐
Se cumple con el cronograma diario de actividades.	☐	☐
El tiempo para realizar las diligencias es acorde.	☐	☐
Se le reconoce el auxilio de transporte.	☐	☐

12.4. LISTA DE CHEQUEO CONTROL INTERNO CARTERA

ACTIVIDAD	SI	NO
El registro auxiliar de clientes cuadra con el saldo de clientes en el balance.	☐	☐
El listado de antigüedad de deuda cuadra con el saldo de clientes.	☐	☐
Se digita las libranzas en el tiempo requerido.	☐	☐
Se hace las incorporaciones a las diferentes pagadurías a tiempo.	☐	☐
Se tienen identificados los deudores morosos.	☐	☐
Se reporta a tiempo los clientes para abogado a tiempo.	☐	☐
Se entrega un listado a los asesores sobre las inconsistencias de cada uno.	☐	☐

12.4. LISTA DE CHEQUEO CONTROL INTERNO CARTERA

ACTIVIDAD	SI	NO
Se tiene establecido un día Para hacer certificaciones y Paz y salvos.	☐	☐
Hay reportes mensuales para Gerencia.	☐	☐
Se hace mantenimiento constante Al equipo de cómputo.	☐	☐
Existen copias de seguridad mensualmente.	☐	☐
Se incluyen todos los abonos mensualmente en el programa de cartera.	☐	☐

12.5. LISTA DE CHEQUEO CONTROL INTERNO SECRETARIA

ACTIVIDAD		
	SI	NO
Se diligencia bien los formatos de Iva retención etc.	☐	☐
Se tiene bien archivada la información Procesada en los diferentes departamentos de la Cooperativa.	☐	☐
Existe aprobación de los gastos en caja menor.	☐	☐
Existe un detalle de todos los fondos existentes en caja.	☐	☐
Hay buen trato hacia los Asociados.	☐	☐
Coordina bien la agenda de Gerencia.	☐	☐
Se utiliza las normas Icontec	☐	☐
Se realizan copias de seguridad.	☐	☐

12.6. LISTAS DE CHEQUEO CONTROL INTERNO GERENCIA

ACTIVIDAD	SI	NO
Se hace el informe de gestión al Consejo de admón. a tiempo.	☐	☐
Los gastos de representación son Adecuados.	☐	☐
Se cumplieron las metas propuestas del periodo?	☐	☐
Se tienen nuevas metas y estrategias.	☐	☐
Se hace reuniones periódicas con los Empleados.	☐	☐
Se cumplen los estatutos.	☐	☐
Se tienen buenas relaciones con Las entidades bancarias.	☐	☐
el informe de gestión a la Asamblea es claro y entendible?	☐	☐

ACTIVIDAD	
Se tiene definida la estructura organizativa de la cooperativa por medio de la existencia de un organigrama jerárquico y funcional debidamente actualizado.	SI NO ☐
Se mantiene un manual de procedimientos que defina los sistemas administrativos y contables a seguir?	☐
Se actualiza el manual de procedimientos periódicamente con base en nuevos criterios y políticas de la cooperativa?	☐
Se analizan y se revisan con la Gerencia los estados financieros mensuales y demás informes?	☐
Se ejerce un control presupuestario sobre los gastos y costes incurridos?	☐
Esta la cobertura del seguro de la entidad adaptada a los estatutos?	☐
Se custodian bien los cheques, claves etc	☐

13. RECOMENDACIONES Y DETERMINACIONES GENERALES

Dentro de los esquemas de funcionamiento empresarial, es necesario empezar por un cambio de actitud que permita a las organizaciones considerar al factor humano, como elemento fundamental y constitutivo del éxito o fracaso de ellas.

La formación y capacitación de programas de servicios centrados en el cliente deben constituir parte del programa de inducción al ingreso de nuevos empleados, además de la creación del departamento de Auditoria Interna.

La Cooperativa debe llevar a cabo programas de capacitación periódicos que permitan a sus empleados actualizar, mantener e incrementar las pautas aprendidas.

El reconsiderar la nueva Visión, con los nuevos objetivos se pueda convertir en el verdadero ser de Coopberlín.

Determinaciones:

- Se creará un departamento de Auditoria Interna, la cual contribuirá al mejoramiento del control.
- Se aplicarán los nuevos manuales de funciones y procedimientos.
- Se contratará a una persona con el perfil indicado para implementar el departamento de Control Interno
- Se contratará a un auxiliar contable por medio tiempo.
- Se contratará a un asesor comercial para atender a los asociados.
- Se reestructura la visión con base en las sugerencias otorgadas.
- Se reorganizará el organigrama actual según recomendaciones dadas.
- Se solicitará al comité de crédito que realice dos sesiones por semana.

14. ANEXOS

14.1. GLOSARIO

Toda investigación debe hacer uso de una serie de concepto para organizar la información, los datos y establecer las relaciones entre ellos, y su aporte para el desarrollo de la misma. A continuación se indican los principales conceptos sobre los que se desenvolverá el proyecto en cuestión.

ADMINISTRACION: es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, control, integración, dirección, motivación, y toma de decisiones que realiza una empresa para coordinar los diversos recursos a fin de crear eficazmente algún servicio (koontz H. 2001 P 18)

AMENAZAS: son aquellas situaciones que proviene del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización (ivancevich, j 199. P 750).

ANALISIS DOFA: proceso mediante el cual se analizan las fortalezas y debilidades internas de un programa u organización , asi como las oportunidades y amenazas que existen fuera del programa (David, F 1999. P 39).

AUTORIDAD: Representación de una persona por su empleo que le otorga el derecho a dar ordenes y esperar obediencia.

CALIDAD DE SERVICIO: grado de discrepancia entre lo que espera e cliente, sus deseos y percepciones.

ESTRATEGIA: es un proceso regulable, es el conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la políticas y la programación de acciones de un todo organizacional o individual (Noriega, e 2001 o s/n).

FLUJO: curso de los componentes que entran y salen de un sistema.

FORTALEZAS: son los recurso y capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. (Ivancevich j 1999 p 752).

INDICADORES DE GESTION: resultados obtenidos de confrontar las metas planeadas, los estándares y desempeño logrado.

LIDERAZGO: influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

MISION: razón de ser de la empresa, es la formulación explícita de los propósitos de la organización.

OPORTUNIDADES: son aquellas posibilidades favorables que se deben reconocer o descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas (Ivancevich j 1999 p 753).

PLAN: conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí, conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto (Noriega e 2001 p s/n).

POLITICA: conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazos dados, es un marco general de actuación. (ivancevich j 1999 p 752).

RECURSOS: son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis : HUMANO, FINANCIEROS, MATERIALES, MOBILIARIO Y EQUIPO , PLANTA FISICA Y TIEMPO (Noriega e 2001 p s/n).

SATISFACCION: es sinónimo de calidad de servicio, es sentirse bien con lo que se le brindan y se le brinda (Manual de operaciones mc donal's 2003).

VISION: declaración amplia que explica a donde quiere llegar la empresa en 3 o 5 años.

14.2 SOLICITUD DE CRÉDITO

14.3. PAGARÉ LIBRANZA

15. CONCLUSIONES

Se diseñó un adecuado manual de Funciones, Procedimientos complementado con los diagramas de Flujo de Procesos y listas de chequeos de auditoria, los cuales permitirán ejercer un eficiente control sobre las operaciones, y disminuir en gran proporción los posibles riesgos.

Para diseñar este SIC, fue necesario dar desarrollo a cada uno de los siguientes objetivos:

- Se identificó las Fortalezas y Debilidades de la organización y su estructura, para esto fue indispensable, usar técnicas como la entrevista, observación y de esta forma se pudo encontrar las debilidades y así poder dar sugerencias para su mejoramiento.
- Se identificó las Fortalezas y Debilidades del SIC, gracias a entrevistas con el Gerente, Contador, y el Presidente del Consejo de Admon, se encontraron de manera puntual, que un sistema con tal, no existe en la Cooperativa, sin embargo se pudo analizar ciertas medidas de control contables usadas en el ejercicio.
- Se encontraron los principales riesgos que enfrenta la Cooperativa como consecuencia de la carencia de un SCI, usando técnicas como lo son la entrevista, la observación y herramientas como el Diagrama Espina de Pescado, y los Diagramas de Flujo, llegamos a la conclusión que el riesgo se centra en la dirección de la cooperativa, esto incluye problemas de administración, planeación, organización entre otros.

- Se han realizado ciertas mejoras para la restructuración de las funciones y procedimientos, estas son como por ejemplo: Propuesta de mejoramiento en el Organigrama, la creación de diagramas de flujo en cada departamento, el diseño de un manual de funciones y procedimientos entre otros.
- Para diseñar un manual de procedimientos, se usaron herramientas como las listas de chequeo de control interno en cada departamento, además de sugerir la implementación de un departamento de auditoria interna con el cual estos manuales se podrán mejorar y poner en practica cada día mas.

Lo esencial es contar con los recursos humanos de calidad ya que es el activo más importante de las organizaciones, y ésta constituido por las personas que las conforman. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo que este se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

En general se llevo a la conclusión que aun persisten muchas entidades del sector cooperativo que carecen de un adecuado Sistema de Control Interno lo cual conlleva a números riesgos para el patrimonio de los Asociados.

16. BIBLIOGRAFÍA

Aguirre Ormaechea, Juan M. Auditoria y Control Interno, Cultural S.A.

Cepeda Gustavo, Auditoria y Control Interno, Mc Graw Hill 1997

Ivancevich j 1999 p 752

LEY 454 de 1998

LEY 79 de 1988

Manual de operaciones mc donal's 2003

Mira Navarro, Juan Carlos. Apuntes de Auditoria, Versión 1,8, 15/ 06 / 2006.

Monografía CT 2005 07, SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FONDOS DE 350 EMPLEADOS. UNIVALLE PALMIRA

Noriega e 2001 p s/n

Ramírez Barrios, Luís Humberto. Responsabilidad legal de los administradores, CONFECOOP.

Yanel Blanco Luna, Informes de la Auditoria y de la Revisoría Fiscal

22. ANEXO 1 LIBRANZA SOLICITUD CRÉDITO

23. ANEXO 2 DILENGIAS A REALIZAR

24. ANEXO SOLICITUD DE CREDITO Y LIBRANZA

