

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO GERENTE FINANCIERO EN
LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES EN UNA COOPERATIVA
FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO”**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

ROSA AMANDA VELÁSQUEZ SACTIC

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, ABRIL DE 2016

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldan
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática- Estadística	Lic. Nelton Estuardo Mérida
Contabilidad	Lic. Mynor René Suruy Contreras
Auditoría	Lic. Erik Roberto Flores López

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Secretario	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Examinador	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 2 de octubre de 2014

Sr. Decano
Lic. José Rolando Secaida Morales
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Licenciado Secaida:

En providencia dictada por la Decanatura a su cargo de fecha dos de octubre de dos mil doce, fui designado según dictamen DIC.AUD.309-2012 como asesor del trabajo de tesis denominado **"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO GERENTE FINANCIERO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES EN UNA COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO"** el cual fue desarrollado por ROSA AMANDA VELÁSQUEZ SACTIC, previo a su graduación como Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

En atención a dicha solicitud he asesorado en el desarrollo del trabajo mencionado y tengo el agrado de manifestar que llena a cabalidad los propósitos que a mi juicio, deberían conformar los trabajos de tesis de graduación profesional, por lo que recomiendo sea aceptado para su discusión en el examen privado de tesis, previo a realizarse la investidura profesional correspondiente.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para suscribirme del señor Decano con muestras de alta consideración y agradecimiento.

Atentamente,



Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 7162



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

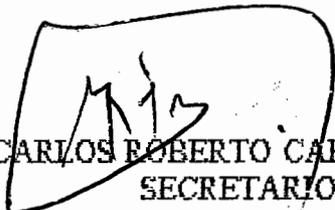
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

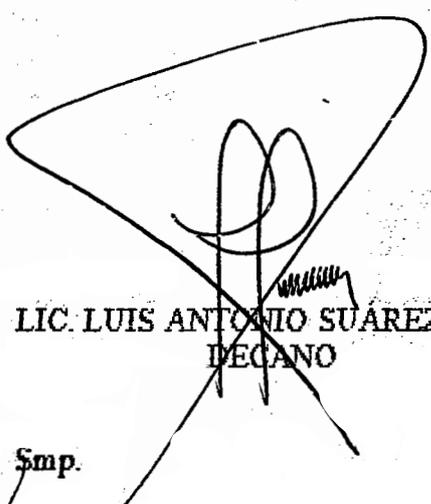
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
NUEVE DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 3-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 22 de febrero de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 333-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 9 de noviembre de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "PROPUESTA DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA PRESENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES DE UNA COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó la estudiante ROSA AMANDA VELÁSQUEZ SACTIC, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. LUIS ANTONIO SUAREZ FOLDAN
DECANO

Smp.



ACTO QUE DEDICO

- A Dios y a la Virgen María: Por las múltiples bendiciones que me han regalado, por ser la guía en todas las áreas de mi vida, mi apoyo, mi aliento y mi refugio desde el primer día de mi existencia hasta el día de hoy y por estar compartiendo en este momento la culminación de ésta etapa.
- A mis padres: Mario Fernando Velásquez González y Vilma Piedad Sactic Estrada, benditas personas que me trajeron al mundo; por sus sacrificios, esfuerzos y apoyo incondicional desde el Cielo. Los amo papi y mami, gracias por luchar por mi desde mi concepción.
- A mi hermana: María de los Ángeles Velásquez Sactic, por ser más que una hermana, madre y amiga incondicional, y por siempre confiar en mí. Gracias Hermana, te amo, éste logro también es tuyo.
- A mi hijo: Fernando David Velásquez Sactic quien vino a este mundo para hacerme inmensamente feliz y ser el motor de mi vida. Gracias mi cielo, por prestarme el tiempo que te correspondía para concluir esta etapa.
- A mi familia: A mis tíos, tías, primos, primas, abuelos y abuelas, por siempre apoyarme en todo, por acompañarme hoy en este momento tan importante. En especial a María Amanda Estrada. Mama, sin ti no sería posible llegar hasta aquí, gracias por tu tiempo, paciencia y tu vida que me regalaste desde que nací.
- A mis amigos: A quienes no puedo mencionar por nombre pero están estampados en mi corazón por su incondicional amistad, risas y lágrimas compartidas. Gracias a todos, son un verdadero tesoro.
- A: La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y a todos los catedráticos que me impartieron sus conocimientos y experiencias que son la base de mi profesión.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO	
1.1 Generalidades	1
1.1.1 Cooperativismo	2
1.1.2 Principios cooperativos	2
1.1.3 Cooperativa	4
1.1.4 Instituciones que agrupan, controlan y supervisan el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito	5
1.2 Finalidad	7
1.3 Clases de cooperativas	8
1.3.1 Cooperativas por su objeto	8
1.3.2 Cooperativas por sus integrantes	8
1.4 Marco Legal	9
1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala	9
1.4.2 Ley General de Cooperativas y su Reglamento	10
1.4.3 Ley de Actualización Tributaria y su Reglamento	10
1.4.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento	11
1.4.5 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	11
1.4.6 Ley para Reprimir y Prevenir el Financiamiento del Terrorismo	11
1.5 Estructura Organizacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	12
1.5.1 Asamblea General de Asociados	13
1.5.2 Consejo de Administración	14
1.5.3 Comisión de Vigilancia	15
1.5.4 Comité de Crédito	16
1.5.5 Administración	16
1.5.6 Captaciones	17

1.6	Cuentas de depósitos	17
1.6.1	Características de las cuentas de depósitos	18
1.6.2	Ventajas de las cuentas de depósitos	19
1.6.3	Desventajas de las cuentas de depósitos	19
1.7	Tipos de cuentas de depósito	20
1.7.1	Aportaciones	20
1.7.2	Ahorro en moneda nacional	20
1.7.3	Ahorro en moneda extranjera	20
1.7.4	Depósitos a plazo en moneda nacional	21
1.7.5	Depósitos a plazo en moneda extranjera	21
1.8	Tipos de cuenta según titularidad	21
1.8.1	Individuales	22
1.8.2	Jurídicas	22
1.8.3	Mancomunadas	22
1.9	Apertura de cuentas de depósitos	22
1.10	Proceso de captación de los depósitos	23
1.11	Política conozca a su cliente	24
1.11.1	Identificación del cliente	24
1.11.2	Perfil del cliente	24
1.11.3	Procedencia de los fondos	25
1.11.4	Comportamiento transaccional	25
1.11.5	Destino de los recursos	25
1.12	Metodología de control contra el lavado de dinero	26
1.12.1	Operaciones inusuales	26
1.12.2	Operaciones sospechosas	27

CAPÍTULO II

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

2.1	Definición	29
2.2	Colegiación obligatoria	29

2.3	Servicios que presta el contador público y auditor	30
2.3.1	Auditoría interna	30
2.3.2	Auditoría externa	30
2.3.3	Auditoría financiera o de estados financieros	30
2.3.4	Auditoría operativa u operacional	31
2.3.5	Auditoría administrativa	31
2.3.6	Auditoría de cumplimiento	31
2.3.7	Auditoría forense	31
2.3.8	Auditoría fiscal	31
2.4	Campos de aplicación	32
2.5	Código de ética del Contador Público y Auditor	32
2.5.1	Actuación en función del interés nacional	32
2.5.2	Responsabilidad hacia la sociedad	33
2.5.3	Responsabilidad hacia quien contrata los servicios	33
2.5.4	Responsabilidad ante la profesión	34

CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1	Control interno	37
3.2	Características de un adecuado control interno	38
3.3	Objetivos de control interno	39
3.4	Riesgos de control interno	40
3.4.1	Riesgo inherente	41
3.4.2	Riesgo de control	42
3.4.3	Riesgo de detección	43
3.5	Evaluación de control interno	44
3.6	Niveles de medición de riesgo	45
3.6.1	Nivel alto	46
3.6.2	Nivel moderado	47
3.6.3	Nivel bajo	47

3.7	Coso II – ERM	47
3.7.1	Componentes de control interno	48
3.7.1.1	Ambiente de control	49
3.7.1.2	Establecimiento de objetivos	50
3.7.1.3	Identificación de eventos	50
3.7.1.4	Evaluación del riesgo	52
3.7.1.5	Respuesta a los riesgos	52
3.7.1.6	Actividades de control	53
3.7.1.7	Información y comunicación	54
3.7.1.8	Monitoreo	55
3.8	Debilidades de control interno	55
3.9	Conceptos generales para la creación de un manual de procedimientos	56
3.9.1	Recomendaciones generales	56
3.9.2	Análisis y diseño de procedimientos	57
3.10	Elementos que integran un manual de procedimientos	60
3.10.1	Identificación	61
3.10.2	Índice	61
3.10.3	Procedimientos	62

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO GERENTE FINANCIERO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES EN UNA COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	67
4.2	Propuesta de los servicios de encargo	68
4.3	Diagnostico de la cooperativa federada de ahorro y crédito	69
4.4	Evaluación de los aspectos generales	69
4.4.1	Operaciones que realiza la Cooperativa	70
4.4.2	Estructura organizacional	70
4.5	Planeación de evaluación de control interno	72
4.5.1	Alcance	72
4.5.2	Objetivos	72
4.5.3	Puntos a evaluar	73
4.5.4	Metodología de evaluación	73
4.6	Evaluación al área de captaciones	74
4.7	Desarrollo de la propuesta	99
	CONCLUSIONES	135
	RECOMENDACIONES	136
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	137

INTRODUCCIÓN

En Guatemala la falta de oportunidades para personas de escasos recursos, que en la mayoría de veces son de baja escolaridad, ocasiona que se reúnan en grupos comunes y busquen la forma de cubrir sus necesidades. Una de estas necesidades es el acceso al crédito, por carecer de un empleo formal y no cumplir con los requisitos que exigen las entidades del sistema bancario nacional, por tal motivo y en busca de mejores oportunidades y desarrollo, se han creado las cooperativas de ahorro y crédito. Sin embargo, muchas veces se encuentran con dificultades, para su constitución y administración ya que la organización es de carácter especial, y reúne características específicas como contar con exenciones directamente que aplican a sus actividades y otros aspectos fiscales y legales que se establecen en la legislación nacional.

En respuesta al estudio realizado en una cooperativa federada de ahorro y crédito, el presente trabajo de tesis ofrece, una herramienta para que las cooperativas de ahorro y crédito federadas a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –Fenacoac-, lo implementen como una metodología de control obligatoria con el fin de que la información financiera que reciben los asociados, reunidos en Asamblea General, sea confiable, oportuna y que promueva la eficiencia en las operaciones que se realizan, específicamente en el área de enfoque para este caso, captaciones.

Se deben tomar en cuenta las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tienen en la actualidad las cooperativas federadas de ahorro y crédito frente a la globalización, establecer cuáles son los mecanismos de control adoptados y sus proyecciones a fin de maximizar la utilización de recursos disponibles.

El primer capítulo se basa en las cooperativas federadas de ahorro y crédito, sus antecedentes, clasificación, objetivos, estructura organizativa y las principales regulaciones, así como las instituciones que supervisan y fiscalizan a estas instituciones. Se describe lo que corresponde al área de captaciones, es decir las cuentas de depósitos, sus características, ventajas y desventajas de cada una de ellas, los tipos que existen, y todo lo relacionado a los controles obligatorios que se establecen en la Ley para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos.

En el capítulo dos se encuentra ampliamente la descripción del profesional de la Contaduría Pública y Auditoría, así como sus funciones y responsabilidad ante su gremio de profesionales, ante la compañía y ante la sociedad en general.

El tema de control interno se desarrolla en el tercer capítulo, se hace mención de los componentes, evaluación y debilidades de éste; se desarrolla lo necesario para la propuesta de un manual de procedimientos como las recomendaciones generales para su creación, análisis y diseño de procedimientos, y los elementos principales que se deben considerar.

El caso práctico de la tesis se desarrolla en el capítulo cuarto, donde se realiza la Propuesta del Contador Público y Auditor como Gerente Financiero en la presentación de un manual de procedimientos de supervisión en el área de captaciones de una Cooperativa Federada de Ahorro y Crédito, en donde se detallan las operaciones que realiza la cooperativa unidad de análisis, se dan algunas definiciones principales, se observa el cuestionario guía para la realización del diagnóstico de la institución, y los procedimientos propuestos en el manual.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones del presente trabajo de tesis, y las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO

1.1 Generalidades

La cooperación tiene su origen desde el principio de la humanidad, a inicios de la comunidad primitiva ya se dejaban notar algunas de las características de ésta forma de vida, pues en esa época, la distribución del trabajo asignaba a los hombres la obligación de recolectar los alimentos, para luego consumirlos por todo el grupo o tribu. Posteriormente como parte del desarrollo se vieron obligados a implementar instrumentos de trabajo, los cuales servían a la comunidad en general.

Las Sagradas Escrituras, en el Antiguo Testamento muestran como se organizaban los pueblos, dejando notar así una amplia cooperación establecida, no solo entre los miembros de una tribu sino también entre las mismas comunidades, a efecto de lograr sus fines, como parte del mandato de Dios, según lo muestra el capítulo uno, versículo catorce del libro de Josué, el cual literalmente dice: "Por la mañana se acercaran por tribus. La tribu que el Señor indique por sorteo se acercará por clanes" (23:410)

El cooperativismo surgió formalmente como organización en el siglo XIX (Año 1844) en Gran Bretaña, por un grupo de obreros ingleses que creó una organización cooperativa de carácter legal, y con aportes de sus integrantes. Los pioneros de este movimiento se auto-impusieron reglas las cuales debían respetar rigurosamente, las cuales, fueron el motivo de su gran éxito, y actualmente son considerados como los principios cooperativos por excelencia.

1.1.1 Cooperativismo

“Es una doctrina, un movimiento, una actitud. Se ha instituido, practicado, difundido y consolidado en todo el mundo. Sistema que hermana al hombre, haciéndole comprender que la superación es posible mediante una organización consiente, clara y definida, en un grupo a través del esfuerzo propio y de ayuda mutua.” (2:7)

Es una doctrina con un alto contenido de valor humano y a sus principios se les ha considerado como la inspiración filosófica del movimiento. Se distingue de cualquier otro sistema empresarial basado en el lucro, porque su prioridad es tratar de solucionar los problemas económicos, sociales y también humanos de los asociados.

La participación del ser humano común, asumiendo un rol protagonista en los procesos socio-económicos en la que vive, es la principal fortaleza de ésta doctrina, por lo que se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano.

1.1.2 Principios cooperativos

En las cooperativas se habla de valores y principios cooperativos que determinan y condicionan su quehacer. Los valores son la auto-ayuda, la auto-responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad.

Además, los asociados, dirigentes y empleados de una cooperativa deben pautar sus comportamientos por valores éticos tales como la honestidad, la responsabilidad social y la preocupación por los demás. Sobre estos valores debe apoyarse la organización y el funcionamiento democrático de una cooperativa.

Estos valores y principios se pueden dividir de la siguiente manera:

Principios y Valores personales;
Principios de la Doctrina Cooperativa;
Principios y Valores de la Institución.

Principios y valores personales: Son las normas que el ser humano se establece a sí mismo para vivir. Varían según la persona, es por esto que se denominan “personales”, y pueden incluir muchas cosas. La religión, la moral y la ética juegan un papel importante en éstos valores. Son una herramienta para hacer que el individuo se sienta bien con su conducta.

Principios de la doctrina cooperativa: Estos principios cooperativos se toman como un patrón en el comportamiento de los cooperativistas y sus empresas. La aplicación de estos principios requiere de reglamentos, que de acuerdo a cada caso, resuelvan necesidades en algún momento específico.

A continuación se citan los aceptados generalmente por el movimiento cooperativista:

- Dignificación del hombre;
- Ayuda mutua;
- Solidaridad;
- Equidad;
- Democracia;
- Una persona - un voto; y
- La educación cooperativista.

Principios y valores de la institución: Para poder ser aceptada una cooperativa como tal, la institución debe tener principios y valores específicamente que se tomen como base de la misma.

Para el caso de la cooperativa de ahorro y crédito estudiada para el presente trabajo de tesis, los principios de ésta son:

- Integridad;
- Lealtad;
- Creatividad;
- Eficiencia;
- Solidaridad;
- Transparencia; y
- Honestidad.

1.1.3 Cooperativa

Existen diversos conceptos de cómo definir a una institución como una cooperativa, en Guatemala, según la Ley General de Cooperativas, las cooperativas “son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por la Ley General de Cooperativas. Tienen personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados, al estar inscrita en el Registro de Cooperativas.” (4:5)

Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), adopto como definición de cooperativas la siguiente: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.(32:1)

En la primera definición se puede verificar que, en su concepto indica por quien se deben regir este tipo de instituciones, sin embargo, considerando la jerarquía de la ley, a continuación, detallamos todas las entidades que tienen injerencia, control o supervisión en nuestro país sobre las cooperativas, especialmente las que son el objeto de estudio, las cooperativas de ahorro y crédito federadas.

1.1.4. Instituciones que agrupan, controlan y supervisan el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito

En la actualidad, existen diversas instituciones cuya finalidad es la transparencia de las operaciones que manejen fondos tanto del estado como de la población guatemalteca, sin embargo, para las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades involucradas son las siguientes:

INACOP: El estado, el 29 de diciembre de 1978 por medio del Decreto Legislativo 82-78 -Ley General de Cooperativas-, crea el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP), declarando de interés nacional la promoción de las organizaciones cooperativas y se compromete a impulsar una política de apoyo hacia estas.

El INACOP nace como una institución descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y discrecionalidad funcional y con los siguientes fines:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con las cooperativas;
- Promover la organización de cooperativas de los distintos tipos y clases;
- Proporcionar asistencia técnica y administrativa a los grupos pre-cooperativos y a las cooperativas.”(4:12)

INGECOP: Es la institución encargada de realizar auditorías de estados financieros, aspectos fiscales y legales a las cooperativas, federaciones y confederaciones existentes en Guatemala.

FENACOAC: Son las siglas para la “Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Entidad privada a la cual están asociadas varias cooperativas de ahorro y crédito, las que reciben diversos servicios de dicha asociación.” (24,51). Las principales funciones son dirigidas exclusivamente a las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a dicha federación, y son las siguientes:

- Representación y defensa del sector;
- Prestación de servicios financieros a través de la Caja Central;
- Asistencia Técnica y capacitación; y
- Apoyo en Tecnología Informática.

FONDO DE GARANTIA: Es una institución creada con el fin de supervisar los riesgos financieros y operativos de las cooperativas afiliadas a FENACOAC, protegiendo la estabilidad y solidez de estas, con el fin de respaldar el ahorro de los asociados hasta por un límite de Q.100,000.00 por cada asociado.

FENACOAC en conjunto con el Fondo de Garantía, han establecido una Normativa Prudencial en donde se encuentran los requisitos con que toda cooperativa de ahorro y crédito federada debe cumplir si quieren formar parte de ésta federación, con el fin de poder gozar de los beneficios que se ofrecen, como es el caso del reintegro de Q.100,000.00 por asociado en caso de algún problema de liquidez.

WOCCU: Es el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito por sus siglas en ingles; y es la principal asociación gremial internacional y agencias de desarrollo para las cooperativas de ahorro y crédito del mundo entero. Sus programas de desarrollo internacional asisten a las cooperativas de ahorro y crédito y sus asociaciones en la reconstrucción, dando acceso a servicios a quienes carecen de ellos, desarrollando redes de negocios integrados, apoyando las comunidades en riesgo y fomentando la reforma legislativa y el desarrollo de un sistema regulatorio.

Estableció como sistema de seguimiento financiero para ofrecer una guía de las cooperativas de crédito y otras instituciones de ahorro las PERLAS, que no es más que un conjunto de razones financieras o indicadores que ayudan a estandarizar la terminología entre instituciones.

SAT: Es la entidad encargada de verificar el cumplimiento del pago de impuestos y cumplimiento de las obligaciones formales de las cooperativas; en ésta institución se debe inscribir después de haberse inscrito en INACOP.

IVE: Es la dependencia de la Superintendencia de Bancos, creada como encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, a esta dependencia es a donde se debe informar cuando existan operaciones sospechosas o inusuales dentro de la entidad que realiza las operaciones de ahorro y crédito.

1.2 Finalidad

El objetivo principal de éstas entidades es, proporcionar a los socios el capital necesario para el desenvolvimiento de su vida económica en las mejores condiciones posibles en lo referente a interés, plazos de devolución, garantías, tiempo de cancelación, etc.

Pero, adicional a esto, las cooperativas de ahorro y crédito establecen en sus estatutos, los objetivos que pretenden alcanzar, que generalmente son los siguientes:

- Promover el mejoramiento social y económico de sus miembros mediante la realización de planes, programas, proyectos y actividades que demanden el esfuerzo común, la ayuda mutua, la acción conjunta y la solidaridad;
- Fomentar el hábito del ahorro entre los asociados;
- Regular el interés del dinero librando a los asociados de la usura;
- No perseguir fines de lucro sino de servicio a los asociados;
- Propiciar dentro de la empresa la práctica del cooperativismo, tanto en su filosofía como en su organización.

1.3 Clases de cooperativas

Existen dos formas de clasificar las cooperativas, la primera es por el objeto o naturaleza de la cooperativa y el segundo es por los integrantes de las mismas.

1.3.1 Cooperativas por su objeto

De acuerdo a la actividad a que se dediquen en los sectores de la producción, el consumo y los servicios que presten, las cooperativas se clasifican de la siguiente manera:

- Agrícola: Son la unión de grupos de personas que cultivan productos;
- Consumo: La actividad principal es la compra – venta de artículos de necesidad común, para el consumo de sus asociados o sus familias;
- Producción: Estas cooperativas agrupan las personas que se dedican a la fabricación de producto artesanal, industrial, minero, pesquero, etc;
- Vivienda: Son organizaciones principalmente por la necesidad de vivienda propia con alguna facilidad en las amortizaciones y en el costo de la vivienda;
- De Servicios Especiales: funcionan de acuerdo a las necesidades especiales de los asociados, como transporte, educación, salud, etc;
- De Ahorro y Crédito: Su actividad principal es recaudar los ahorros de sus asociados y concederles préstamos en condiciones favorables, con intereses bajos, facilidad de pago, rapidez en trámite, etc.

1.3.2 Cooperativas por sus integrantes

Existen en Guatemala Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a una federación, lo que le da el nombre de federada, y otras que no tienen vínculo alguno con ninguna federación a las cuales se les puede identificar como independientes; en el caso de ambos tipos de cooperativas (federadas e independientes) se consideran como una cooperativa de primer grado.

Las cooperativas se pueden organizar de la siguiente manera:

Cooperativas de primer grado: Son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la Ley General de Cooperativas.

Cooperativas de segundo grado o federaciones: Están formadas por cooperativas de primer grado, que se dediquen a actividades semejantes. No podrá haber más de una federación de la misma naturaleza.

Cooperativas de tercer grado o confederación: Está integrada por las federaciones y tiene carácter representativo del movimiento cooperativo nacional.

1.4 Marco Legal

En Guatemala se cuenta con una legislación apropiada y orientada a impulsar el movimiento cooperativo, sin embargo es necesario un análisis más profundo de cada una de las leyes que se relacionan y a continuación se presentan respetando la jerarquía de la ley.

1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala (Acuerdo Legislativo 18-93)

En nuestra Constitución Política, está tipificado lo relacionado con las Cooperativas en los artículos 67 y 119, literal c).

Artículo 67. “Las tierras de las cooperativas, comunidades indígenas o cualesquiera otras formas de tenencia comunal o colectiva de propiedad agraria, así como el patrimonio familiar y vivienda popular, gozarán de protección especial del estado, de asistencia crediticia y de técnica preferencial, que garanticen su posesión y desarrollo, a fin de asegurar a todos los habitantes una mejor calidad de vida.” (1:15)

Artículo 119. inciso e) “Fomentar y Proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria. Y, proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.” (1:24)

1.4.2 Ley General de Cooperativas y su Reglamento (Decreto 82-78)

Las cooperativas están sujetas a las disposiciones establecidas en ésta Ley, se encuentra dividida en tres títulos.

En el primero se encuentran las disposiciones generales de las cooperativas procurando la estandarización del funcionamiento de las cooperativas y los principios que se deben considerar, así como los requisitos para la constitución de éstas, su estructura organizacional, sus estatutos y la fiscalización.

En el título segundo, la Ley enfoca el papel que desempeña el INACOP, como un organismo especializado que centraliza, oriente y coordina a las cooperativas, además como el responsable de autorizar y llevar registro de dichas organizaciones.

El tercer título abarca las actividades de fiscalización y demás acciones realizadas por la INGECOP.

1.4.3 Ley de Actualización Tributaria y su Reglamento (Decreto 10-2012)

De acuerdo a esta Ley, están exentas “las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas provenientes de operaciones con terceros, si están gravadas.” (10:11) En esta ley también se establece que aunque no es un ente sujeto a pago de Impuesto sobre la renta si es una institución obligada a retener tanto la renta por empleados en relación de dependencia así como los pagos

pertinentes a rentas por ingresos percibidos fuera de las transacciones con sus asociados.

1.4.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento (Decreto 27-92)

De acuerdo a esta Ley están exentos del pago “las cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas, legalmente constituidas y registradas, cuando se trate de maquinaria, equipo y otros bienes de capital directa o exclusivamente relacionados con la actividad o servicio de la cooperativa, federación o confederación.” (5:6)

1.4.5 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001)

En el artículo 5, numeral II inciso a) del reglamento se considera a personas obligadas a toda empresa que se dedique a la transferencia sistemática o sustancial de fondo y/o movilización de capitales. En el artículo 18 inciso g) de la ley considera persona obligada a “cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones puede ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos.” (6:3)

Las cooperativas de ahorro y crédito deben de registrarse en la Intendencia de Verificación Especial y adoptar los mecanismos necesarios para detectar operaciones dudosas, así como presentar los informes requeridos por la Ley.

1.4.6 Ley para Reprimir y Prevenir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005)

En el artículo 15 de esta Ley indica que “se consideran como personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.” (9:4) Las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentre registradas como tales, que hayan nombrado oficiales de cumplimiento y cuentan con registros de clientes y empleados, de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros

activos, únicamente deberán hacer extensivas a las prevención del financiamiento del terrorismo las demás medidas de control, prevención y otros deberes establecidos en dicha normativa.

1.5 Estructura organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito

La forma de organización de las cooperativas de ahorro y crédito es por medio de órganos directivos, los que son integrados para el funcionamiento por los mismos asociados, quienes ejecutan las labores de acuerdo a lineamientos establecidos en los estatutos de la cooperativa, políticas administrativas y la Ley General de Cooperativas.

Los estatutos deben contener como mínimo:

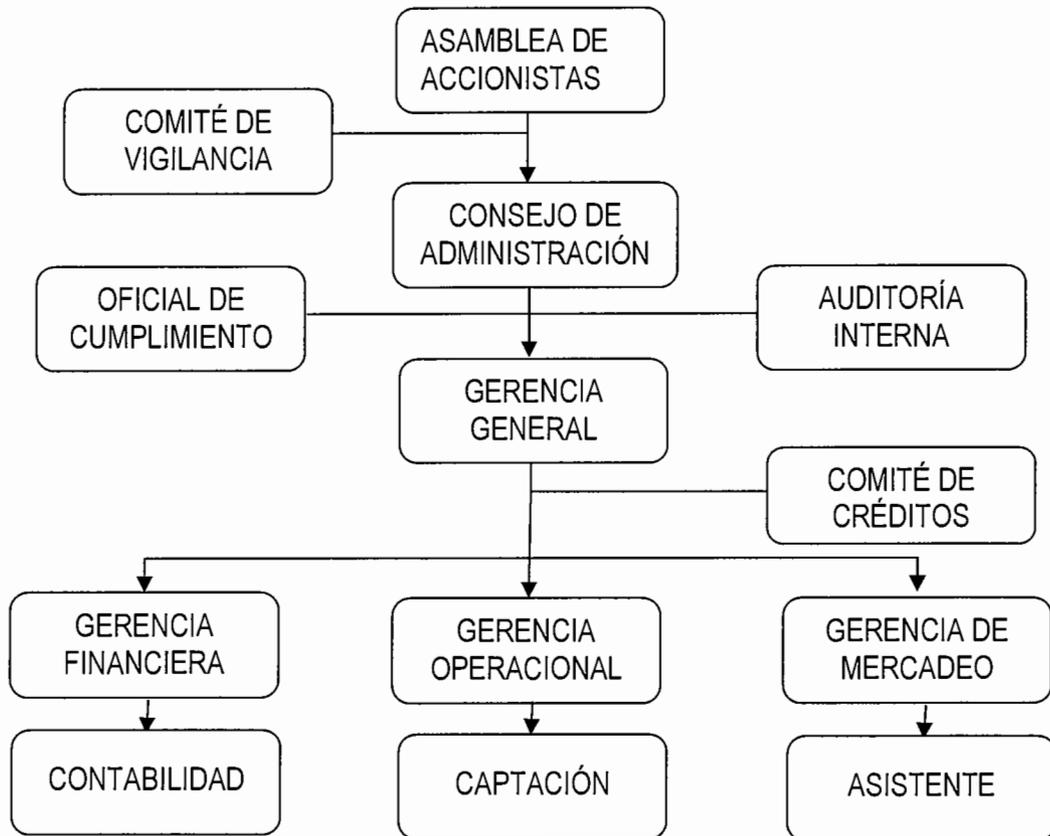
- La manera en que administra y fiscaliza internamente a la cooperativa, los órganos, atribuciones y período de los integrantes;
- Manera en que se ejercerá la representación legal;
- Requisitos de las convocatorias a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.

La estructura administrativa y de control de una cooperativa de ahorro y crédito está a cargo de:

- Asamblea General de Asociados;
- Consejo de Administración;
- Comisión de Vigilancia;
- Comité de Crédito;
- Administración
- Otras gerencias y/o departamentos

A continuación se presenta el organigrama de una cooperativa de ahorro y crédito con base a la visita realizada a la unidad de análisis de la presente investigación.

ORGANIGRAMA No. 1
Estructura Organizacional
Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Elaboración propia.

Para conocer las funciones de cada departamento, se detallan dichas funciones a continuación:

1.5.1 Asamblea General de Asociados

La autoridad máxima de la cooperativa, reside en los asociados reunidos en asamblea general. Los acuerdos y decisiones son obligatorios para la totalidad

de asociados, siempre y cuando estén basados en los estatutos y las leyes vigentes que le son aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito.

Las asambleas generales estarán constituidas en el lugar, día y hora señaladas en la convocatoria, estando presentes por lo menos la mitad más uno de los asociados activos. Si no existe quórum, la asamblea se realizará legalmente el mismo día, una hora después con los asociados presentes.

Son atribuciones mínimas de la asamblea general ordinaria lo siguiente:

- Elegir a los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia;
- Discutir, aprobar o desaprobar los estados financieros, la aplicación de los resultados, el informe de la administración y en su caso de la Comisión de Vigilancia;
- Decidir sobre la aplicación del resultado del ejercicio divulgado por el Consejo de Administración.

1.5.2 Consejo de Administración

Tendrá a cargo la dirección de la cooperativa, y estará integrada por un mínimo de cinco miembros, electos por las asambleas generales ordinarias. El Consejo de Administración estará integrado por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un vocal. La representación legal de la cooperativa está a cargo del presidente del Consejo de Administración, quien puede delegarla, con anuencia de dicho consejo, en el gerente o en otro miembro de Consejo de Administración.

Los miembros del Consejo duraran en sus cargos según lo establecen los estatutos. Son atribuciones mínimas las siguientes:

- Cumplir y velar por que se cumplan los objetivos de la cooperativa;

- Convocar a asambleas generales (ordinarias o extraordinarias);
- Presentar a la asamblea general ordinaria el informe anual;
- Elaborar la memoria de labores;
- Nombrar comités específicos que sean convenientes para una mejor administración y sus servicios;
- Fijar tasas activas y pasivas que se ejecuten en la cooperativa y otras políticas de servicio.

1.5.3 Comisión de Vigilancia

Es el órgano encargado del control y fiscalización de la cooperativa. Los estatutos determinarán el número de los miembros, electos en asamblea general ordinaria. La duración de los cargos se determinará en los estatutos. Está conformada por un presidente, un secretario y un vocal. Sus atribuciones principales son:

- Revisar periódicamente los registros contables de la cooperativa;
- Velar por que se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la asamblea general y el Consejo de Administración;
- Velar que los fondos de la cooperativa sean bien manejados;
- Practicar cortes de caja y arqueos de valores eventualmente;
- Presentar el informe de sus actividades a la asamblea general ordinaria.

Usualmente para la integración de las ternas a presentar a la Asamblea General de Accionistas para ésta elección, se eligen a todos los asociados contadores públicos y auditores, y se les hace una invitación para optar por estos cargos, así como también, cualquier otro asociado que solicite explícitamente su participación y que tenga conocimientos básicos de control tanto en áreas financieras, como operaciones y de riesgos, ya que su función principal es la vigilancia constante por el debido manejo de los fondos de los asociados.

1.5.4 Comité de Crédito

Es el comité que se encarga de analizar las solicitudes de crédito de los asociados para que sean aprobadas o rechazadas, con base en la política de créditos de la institución, emitiendo las resoluciones correspondientes en el libro de actas autorizado para dichos efectos.

1.5.5 Administración

En los estatutos de la cooperativa podrá contemplarse la incorporación a la estructura administrativa de uno o más gerentes. El gerente es nombrado por el Consejo de Administración, quien por lo general ejerce la representación legal de la cooperativa. La gerencia, es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del plan de trabajo y protección de los bienes de la cooperativa.

Entre las principales funciones de la administración de toda cooperativas debe llevar a cabo se encuentran:

- Administrar los bienes de la cooperativa;
- Elaborar y proponer normas y procedimientos administrativos;
- Representar a la cooperativa en las transacciones comerciales;
- Elaborar el presupuesto de ingresos y egresos;
- Implementar las recomendaciones de auditoría y entes fiscalizadores;
- Control de la función contable en cuanto a la base del análisis y toma de decisiones financieras;
- Control de movimiento de caja;
- Control de morosidad de crédito, y
- Ejecución y control de presupuesto.

1.5.6 Área de captaciones

Las cooperativas federadas, así como cualquier institución financiera que se dedique al ahorro y crédito, cuentan con varias fuentes de financiamiento siendo una de las principales la captación de ahorros de sus asociados.

Para lograr obtener el ingreso del efectivo por medio de las captaciones, la cooperativa cuenta con un área específicamente dedicada a las captaciones, que es la que se encarga de investigar, proponer y controlar los servicios ofrecidos con cada tipo de cuenta, el rendimiento a otorgar, las condiciones para el pago de dicho rendimiento y todo lo relacionado a las captaciones de ahorros.

Toda institución financiera, especialmente las cooperativas de ahorro y créditos, tienen como principal fuente de captación los fondos que sus asociados otorgan ya sea como parte del capital (aportaciones) o en calidad de depósitos tanto a largo plazo como de cuenta corriente, es por eso que, a continuación se presentan a detalle las cuentas de depósitos que se manejan en una cooperativa de ahorro y crédito, sus ventajas, características, etc.

1.6 Cuentas de depósitos

Estas cuentas consisten en el registro de las sumas de dinero que las cooperativas reciben de sus asociados y mantienen en calidad de depósitos. En el caso de las cuentas de ahorro, son exigibles a simple requerimiento del asociado por medio de una boleta de retiro, y para el caso de las cuentas de ahorro a plazos son exigibles al vencimiento, presentando el título de propiedad.

Tienen como finalidad mantener el saldo positivo de una cuenta de ahorro, mantener disponibilidad y los utilizar los servicios que presta la cooperativa. Las cuentas de depósito de ahorro son representadas mediante una cuenta con distintas modalidades según las políticas que las resguarda.

1.6.1 Características de las cuentas de depósitos

Estas varían según el tipo de cuenta que se apertura y dependerá de las exigencias y necesidades del cliente que la solicita, sin embargo, a continuación se enuncian algunas generales por tipo de cuenta.

Aportaciones:

- Forman parte del capital de la cooperativa;
- Dan la calidad de asociado a la persona que la realizó;
- Únicamente se pueden retirar posterior a la presentación de resultados anuales después de la asamblea general ordinaria de accionistas;
- Pueden ser adquiridas únicamente por personas naturales capaces legalmente (mayores de 18 años de edad);
- Generan intereses mayores a cualquier otra cuenta de depósito corriente ya que forman parte del capital de una sociedad;

Depósitos de ahorro:

- Disponibilidad inmediata de fondos cuando lo solicite;
- Cuenta individual o mancomunada;
- Historial en la libreta de ahorro actualizado después de cada transacción;
- Período de inactivación por 6 meses sin movimiento;
- Disponible para personas individuales o jurídicas.

Depósitos a plazos:

- Disponibilidad al vencimiento del título de ahorro;
- Cuenta individual o mancomunada;
- Disponibilidad inmediata del historial de provisión de intereses;
- Disponible para personas jurídicas e individuales.

1.6.2 Ventajas de las cuentas de depósitos

Las cooperativas federadas de ahorro y crédito manejan las siguientes ventajas en las cuentas de ahorros, tanto en los depósitos de ahorro como en los ahorros a plazos:

- Rendimientos de acuerdo al tipo de cuenta, negociables en el caso de los depósitos a plazos;
- Tarjeta de debito en el caso de las cuentas de ahorro, a través de la red de cajeros afiliados a FENACOAC las 24 horas, los 365 días del año;
- Sin cobro de mantenimiento de cuenta;
- Consulta de saldos vía electrónica;
- No hay cobro por mantenimiento ni manejo de cuenta

1.6.3 Desventajas de las cuentas de depósitos

En el caso de las cooperativas federadas, como se mencionan en las ventajas, no se manejan cobros por manejo de cuenta ni ningún otro tipo de gasto administrativo, sin embargo existen algunas desventajas por tratarse de depósitos de manejo personal.

Entre las desventajas se encuentran éstas:

- No se autorizan sobregiros;
- Penalización de intereses cuando se retiran los depósitos a plazos antes de tiempo;
- Retiros mayores a Q15,000.00 no se realizan en efectivo, únicamente se emiten cheques de cajas de los bancos con que trabaja la cooperativa;
- No se realizan débitos automáticos;
- Todo retiro debe realizarse de manera personal en alguna dependencia de la cooperativa.

1.7 Tipos de cuentas de depósito

Las cooperativas manejan varias modalidades para las cuentas de ahorros. A continuación se describen:

- Depósito de Aportaciones
- Depósito de Ahorro en moneda nacional
- Depósito de Ahorro en moneda extranjera
- Depósito a Plazos en moneda nacional
- Depósito a Plazos en moneda extranjera

1.7.1 Aportaciones

Toda cooperativa está creada bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada, esto debido a que cada socio realiza una aportación que le da la calidad de asociado (socio en las sociedades accionadas), con lo que se convierten en personas responsables hasta por el 100% de su aportación si la sociedad entra en proceso de liquidación.

1.7.2 Ahorro en moneda nacional

También son denominados depósitos de ahorro corriente. Éste tipo de depósitos permite utilizar los recursos del asociado en cualquier momento, mediante la solicitud de retiro en un formulario que autoriza la cooperativa para dicha transacción, en moneda nacional y hasta por el límite de disponibilidad que posea la cuenta. Los rendimientos de estas cuentas son trimestrales y varía la tasa según el saldo que manejen durante el trimestre.

1.7.3 Ahorro en moneda extranjera

Esta cuenta permite utilizar los recursos mediante la solicitud de retiro en una boleta de retiro en moneda extranjera, autorizada por la cooperativa para dichos

efectos. Actualmente únicamente se trabaja con dólares de los Estados Unidos por lo que, la transacción se realizan en dólares y no se podrá realizar depósito o retiro en su equivalente en quetzales; si se desea obtener quetzales de un retiro se deberá realizar una venta divisas y quedara afecta al tipo de cambio del día autorizado por el Banco de Guatemala.

1.7.4 Depósitos a plazos en moneda nacional

Esta cuenta maneja una tasa de rendimiento mayor a los depósitos de ahorro corriente, sin embargo, para poder utilizar esos fondos, los asociados deben esperar hasta el vencimiento pactado con la cooperativa o de lo contrario, se perderá el beneficio de tasa mayor y se penalizarán los intereses ganados pagando los correspondientes a una cuenta de depósitos de ahorro corriente. Se trabaja en moneda nacional y el plazo de vencimiento es a solicitud del asociado, sin embargo, depende del plazo el incremento en la tasa de rendimiento.

1.7.5 Depósitos a plazos en moneda extranjera

Esta cuenta tiene las mismas características que la cuenta a plazos en quetzales, con la única diferencia que se maneja en dólares de los Estados Unidos de América. Al igual que la cuenta de ahorro en dólares, si el asociado desea obtener quetzales en vez de dólar, debe realizar las transacciones de compra de divisas tomando de base la tasa de cambio que autorice el Banco de Guatemala para ese día.

1.8 Tipos de cuentas según titularidad

Todas las cuentas, independientemente del tipo que sean y de la moneda en que se manejen, pueden ser manejadas de diversas maneras según la persona propietaria de dichos fondos, ya que, en Guatemala según el código civil, existe tanto la persona individual como la persona colectiva, por lo que a continuación se describen las cuentas según su titularidad:

1.8.1 Individuales

Son las cuentas aperturadas a nombre de una sola persona.

1.8.2 Jurídicas

Son aquellas cuentas aperturadas a nombre de dos o más personas, es decir, a nombre de una empresa o sociedad. Aunque tienen diferentes requisitos de apertura que las individuales, también se pueden manejar de esta manera.

1.8.3 Mancomunadas

Estas cuentas requieren de las firmas de todos los titulares de la cuenta, o como mínimo de dos, en el caso de los depósitos que cuentan con más de dos propietarios.

Puede ser también como una modalidad de una cuenta individual en donde el propietario otorga poder suficiente a otras personas para poder disponer de fondos, aunque no sean titulares.

1.9 Apertura de cuentas de depósito

La apertura de una cuenta, es la metodología con la que cuenta la cooperativa para percibir efectivo de los asociados, con el fin de invertir dicho efectivo en créditos para personas que los necesitan y no tienen acceso al mismo en instituciones financieras por ser una persona perteneciente a la economía informal.

Se pueden aperturar a personas individuales o jurídicas, sin embargo debe tener el cuidado que en éste procedimiento la cooperativa comprueba la identidad de la persona que pretende adquirirla, ya que sólo están autorizados para aperturar cuentas las personas que tienen capacidad según la Constitución Política de la República de Guatemala, como por ejemplo, que sean mayores de edad.

Adicional a esto, la cooperativa debe utilizar procedimientos específicos en cuanto al cumplimiento de los requerimientos relativos a la política "Conozca a su cliente" establecida en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

La documentación que debe presentar las persona según su perfil para poder realizar el proceso de apertura de cuenta es:

Persona Individual:

- Fotocopia de documento de identificación personal DPI;
- Fotocopia de recibo de agua, luz, teléfono o IUSI;
- Registro de firmas.

Persona Jurídica:

- Fotocopia de patente de comercio de la empresa y de sociedad cuando aplique;
- Fotocopia de escritura de constitución en el caso de las sociedades, así como las modificaciones;
- Fotocopia del nombramiento del representante legal;
- Fotocopia de documento de identificación personal DPI del representante legal de la sociedad;
- Fotocopia de recibo de agua, luz, teléfono o IUSI de la dirección donde se encuentre ubicada la sociedad o empresa;
- Registro de firmas.

1.10 Proceso de captación de los depósitos

En cada uno de los depósitos captados se despliegan políticas importantes para conocer el cliente. Este proceso permite establecer un ambiente confiable ante cualquier riesgo que pueda amenazar a una cooperativa en el tema de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo específicamente, sin embargo, también se cubren los otros riesgos inherentes a cualquier institución financiera.

Como principales beneficios obtenidos al solicitar información completa y veraz al asociado se cuentan los siguientes:

- Mejora la relación comercial para predecir y calificar expectativas y necesidades de servicios;
- Se establece un perfil para proyectar operaciones esperadas;
- Existen rangos para comparar transacciones en base al perfil del asociado y así establecer cuando se trate de operaciones inusuales para poder trasladar a la IVE por medio de los formularios indicados.

Es por ello que actualmente, la Intendencia de Verificación Especial, solicita a toda entidad que capta efectivo o activos equivalentes, que maneje a cabalidad la política "Conozca a su cliente".

1.11 Política conozca a su cliente

A continuación se describen cinco políticas que permiten el conocimiento del cliente:

1.11.1 Identificación del cliente

Por cada producto, el asociado deberá registrar el número de identificación (cédula de vecindad o DPI). En caso de ser representante legal de una empresa deberá proporcionar documento legal que acredite la existencia de la empresa y su objetivo.

1.11.2 Perfil del cliente

En éste aspecto, se debe conocer la actividad económica, laboral y empresarial, la principal fuente de ingresos y el flujo de fondos que maneja el asociado, con el fin de establecer rangos de movimientos normales en el manejo de las cuentas por cada persona.

1.11.3 Procedencia de los fondos

Dentro del formulario de inicio de relaciones se solicita al asociado información personal, lo cual permite identificar los tipos de asociados en relación a la actividad económica declarada según su entorno económico en que se desenvuelve.

Ésta es quizá el punto más importante de dicha política, ya que, conociendo la procedencia de cada aporte o depósito que el asociado realizara, se puede prevenir que se utilice a la institución en el delito de lavado de dinero o cualquier otro delito relacionado.

1.11.4 Comportamiento transaccional

Se debe identificar el importe máximo mensual que el asociado espera operar en la cooperativa a través de cualquier servicio y el uso que pretende dar a los mismos, ya que al establecer dicho máximo, se puede analizar la información mensual, semestral y anual con el fin de llevar un detallado control de operaciones fuera de lo normal que pueden convertirse en inusuales o sospechosas.

1.11.5 Destino de los recursos

Es importante que el asociado identifique el destino que le dará a los recursos depositados en su cuenta. La correcta aplicación de esta política permite identificar e informar a la Intendencia de Verificación Especial IVE, cuando observen las siguientes operaciones con características inusuales.

- Si el asociado realiza movimiento con grandes cantidades en efectivo en sus cuentas;
- Variaciones del comportamiento transaccional;
- Depósitos frecuentes sin justificación.

1.12 Metodología de control contra el lavado de dinero

La ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos establece que existes operaciones que realizan ciertas personas que deben ser tratadas con cierto cuidado y dedicación.

Estas operaciones son las denominadas inusuales y sospechosas.

1.12.1 Operaciones inusuales

Son aquellas operaciones cuyas cuantías, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del asociado.

Algunos ejemplos de estas operaciones se detallan a continuación:

- Abonos efectuados por terceras personas en cantidades frecuentes y repetitivas;
- Abonos repentinos al saldo actual sin que exista explicación acerca del origen del dinero;
- Asociados que pagan repentinamente un crédito;

Detección de operaciones inusuales:

Cuando en la cooperativa se califique una transacción como inusual, se debe llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- El empleado deberá informar inmediatamente al Jefe de Agencia cuando se detecte la transacción;
- El empleado deberá detallar la transacción inusual y adjuntar la documentación para que sea verificada la información;
- El jefe de agencia verificará las transacciones realizadas por el asociado y si éstas cumplen con las características de inusuales deberá comunicarlo inmediatamente al oficial de cumplimiento, quien se encargara de su análisis y envío a la Intendencia de Verificación Especial.

1.12.2 Operaciones sospechosas

Es necesario que la cooperativa establezca relaciones comerciales estrechas con sus asociados a fin de tener un mejor conocimiento de sus actividades, fuente de ingresos e identificación y así poder prevenir de manera razonable la utilización de las cooperativas para el lavado de dinero o centro de resguardo para el financiamiento del terrorismo.

Los objetivos que se persiguen para la prevención y detección de operaciones sospechosas son:

- Identificar el riesgo potencial;
- Disminuir la posibilidad de ser víctima de actividades ilegales;
- Proteger el buen nombre y reputación de la cooperativa;
- Trabajar sólo con asociados respetables;
- Conocer perfectamente las necesidades de los asociados para poder ofrecer otros productos y servicios;
- Proteger a la cooperativa y a los empleados de la misma.

Detección de operaciones sospechosas:

Una transacción sospechosa es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la cooperativa a través de su oficial de cumplimiento, que por su fundamento legal y económico podría constituir un ilícito, por lo tanto, el primer paso es saber suficiente acerca del negocio del asociado para reconocer el carácter inusual de la transacción.

Reporte de transacciones sospechosas a nivel de empleados:

Se deberá realizar un reporte cuando se trate de transacciones sospechosas realizadas por el empleado de la cooperativa.

Se consideraran inusuales las siguientes transacciones:

- Cambios injustificados en los ingresos del empleado;
- Cambios en el comportamiento del empleado;
- Trato con representantes de la cooperativa.

Capacitación constante para el personal de la cooperativa:

La normativa aplicable, obliga a la cooperativa a capacitar constantemente al personal en cuanto a responsabilidades y obligaciones que se derivan ante dichas transacciones.

CAPÍTULO II

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

El profesional que ejerce la contaduría pública y la auditoría tiene un perfil y características particulares, las cuales se mencionan a continuación:

2.1 Definición

Es el profesional universitario egresado de cualquier universidad del país, especialista en contabilidad, leyes fiscales, finanzas, control interno, sistemas de información y posee conocimiento en materias complementarias como matemáticas, economía, derecho, administración, informática, bases de datos, y otras relacionadas.

Sin embargo, en ésta época de cambios acelerados, la globalización trae consigo una lucha por ser competitivo en los distintos mercados; es allí donde el campo del Contador Público y Auditor se expande hacia otros ámbitos.

2.2 Colegiación obligatoria

La Constitución Política de la República de Guatemala indica en el artículo 34 que “nadie está obligado a asociarse ni a formar parte de grupos o asociaciones de auto-defensa o similares. Se exceptúa el caso de la colegiación profesional.” (1:7).

Así mismo, su artículo 90 cita lo siguiente: “La colegiación de los profesionales universitarios es obligatoria y tendrá por fines la superación moral, científica, técnica y material de las profesiones universitarias y el control de su ejercicio.” (1:15)

Esto significa que el profesional de la contaduría pública y auditoría obligatoriamente debe asociarse a un colegio profesional, quedando a discreción del profesional si se incorpora al colegio de economistas, contadores públicos y auditores y administradores de empresas o al Colegio de contadores públicos y auditores de Guatemala.

2.3 Servicios que presta el contador público y auditor

La profesión del contador público y auditor es tan amplia que su acción se ha extendido a diversas ramas. A continuación se describen algunos de los servicios que puede prestar:

2.3.1 Auditoría interna

“Es la función de evaluación independiente establecida dentro de una organización para la revisión de sus actividades como un servicio a la dirección. Funciona midiendo y evaluando la confiabilidad y eficacia del sistema integral de control interno con miras a lograr su mejoramiento.”(21:25)

2.3.2 Auditoría externa

Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

2.3.3 Auditoría financiera

“Es aquella realizada sobre un juego de estados financieros o contables para emitir una opinión sobre la situación económica y financiera de un ente y los resultados del período bajo examen.” (21:24)

2.3.4 Auditoría operativa u operacional

“Se define como el examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros, y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.” (21:24)

2.3.5 Auditoría administrativa

Es la rama de la auditoria que tiene como principal función “el control independiente de los sistemas administrativos del ente.” (21:25)

2.3.6 Auditoría de cumplimiento

“Se realiza verificando el seguimiento o no de las normas legales vigentes, entendiéndose como tales a las externas el ente como leyes, decretos, reglamentos,, y como internas al estatuto o contrato social.” (32:26)

2.3.7 Auditoria forense

Es el examen efectuado por el auditor independiente para determinar las causas jurídico-contables que provocan la extinción de una sociedad.

2.3.8 Auditoría fiscal

La auditoría fiscal es el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones y hechos relacionados con actos y acontecimientos de carácter tributario, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.

2.4 Campos de aplicación

Derivado de la globalización el contador público y auditor, ha tenido que innovar en cuanto a su incursión el mercado de servicios financieros analizando las diversas necesidades del cliente potencial.

Generalmente se desempeña en dos campos, los cuales, mientras no exista conflicto de interés pueden ser combinados: a) Como auditor independientes y b) en relación de dependencia, sin embargo, ambos campos debe cumplir con normas de ética establecidas en un código de ética.

2.5 Código de ética del Contador Público y Auditor

El profesional de la contaduría pública y la auditoria, debe contar con ciertas características personales que le permitan desenvolverse como profesional, las cuales están contenidas en el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala.

El Código de Ética es de aplicación a todos los profesionales egresados de las distintas universidades del país, sin importar la índole de su actividad o especialidad, bien sea que practique el ejercicio independiente o que actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas, como es el presente caso. Abarca también a los contadores públicos que, además, ejerzan otra profesión.

2.5.1 Actuación en función del interés nacional

“Es deber de todo profesional ejercer en función del interés nacional, y en tal sentido contribuir al desarrollo del país y a elevar el nivel de vida de la población.”(19:1)

2.5.2 Responsabilidad hacia la sociedad

- Independencia de criterio: Al expresar cualquier juicio profesional, el Contador Público y Auditor tiene la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial;
- Calidad profesional de los trabajos: En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público y Auditor un riguroso desempeño en el trabajo profesional por lo que siempre tendrá presentes las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico que esté realizando. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia propia de una persona responsable.
- Preparación y calidad del profesional Como requisito para que el Contador Público y Auditor acepte prestar sus servicios, deberá contar con la preparación profesional y técnica y con la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.
- Responsabilidad personal: El Contador Público y Auditor aceptará siempre la responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

2.5.3 Responsabilidad hacia quien contrata los servicios

- Secreto profesional: El Contador Público y Auditor tiene la obligación de guardar secreto profesional y por lo tanto no revelar por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros los hechos, datos o circunstancias de que tenga o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión. Solamente estará obligado a revelar información de sus clientes o contratantes cuando exista orden de juez competente o lo establezca la ley respectiva.

- Obligación de rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de la moral: Faltará al honor y dignidad profesional todo Contador Público y Auditor que directa o indirectamente intervengan en actividades que riñan con la moral.
- Lealtad hacia el usuario de los servicios: El Contador Público y Auditor se abstendrá de sacar provecho de situaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.
- Retribución económica: Por los servicios que presta el Contador Público y Auditor se hace acreedor a una retribución económica decorosa.

2.5.4 Responsabilidad ante la profesión

- Respeto a los colegas y a la profesión: Todo Contador Público y Auditor cuidará las relaciones con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscará que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca y actuará con espíritu de grupo.
- Dignificación de la imagen profesional gracias a la calidad: Para proyectar en los usuarios de sus servicios y en la sociedad en general una imagen positiva y prestigiosa, el Contador Público y Auditor se valdrá fundamentalmente de su calidad profesional y personal apoyándose en la promoción institucional y, cuando lo considere pertinente, podrá difundir y resaltar sus capacidades, pero sin dementar a sus colegas o a la profesión en general.
- Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos: Todo Contador Público y Auditor que de alguna manera transmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las más altas normas profesionales y de conducta y contribuir al desarrollo y difusión de los contenidos de la profesión.

Es importante mencionar que el Código de Ética Profesional, con el fin de mejorar la actuación de los profesionales en la Contaduría Pública y Auditoría, presenta en el capítulo I Normas generales, que deben ser consideradas en la actuación del profesional. A partir del capítulo II al capítulo VI, el Código de Ética, hace mención de los principios éticos, morales y profesionales que permiten regular la actividad o servicios que el Contador Público y Auditor puede ejercer como: profesional independiente, auditor externo, consultor tributario, cuando labore en los sectores público y privado, ó en la docencia. Asimismo, en el capítulo VII y VIII, presenta las infracciones y sanciones, así como los procedimientos para sancionar a aquel profesional en la Contaduría Pública que infrinja ó viole las normas de ética profesional, dispuestas por este Código.

CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Toda sociedad tiene procedimientos para llevar a cabo las actividades para la cual se creó, sin embargo, en algunos casos por la premura del trabajo o por la acomodación del personal o incluso de sus dirigentes, éstos procesos se acortan, se cambian o se dejan de hacer, provocando que ya no exista un verdadero control interno de las actividades del personal de la empresa, y así pierde confiabilidad la información financiera que genera la empresa tanto a sus dueños como a la administración.

Es por esto que se considera de importancia relativa el uso de manuales de procedimientos, en donde se establezcan las metodologías para el funcionamiento de la empresa así como la adecuada supervisión a éstos procesos y mejorar de ésta manera el control interno de la empresa.

Previo a la elaboración de un manual de procedimientos debemos examinar el control interno con el fin de identificar áreas de bajo riesgo, riesgo mediano y alto riesgo, por lo que inicialmente estudiamos el control interno como tal.

3.1 Control interno

“El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.” (12:276)

Derivado de los grandes riesgos que enfrentan las organizaciones se crea el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) con el fin de identificar los eventos potenciales que puedan afectar y administrar las amenazas de acuerdo a su apetito al riesgo a fin de proveer seguridad razonable en relación al logro de los objetivos de la institución.

3.2 Características de un adecuado control interno

El control interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una empresa y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de control interno, para lograr uso óptimo, deben poseer las características siguientes:

a) Debe ser oportuno.

Un control interno es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. La manera óptima de información para control debiera detectar desviaciones a las normas bases antes de que éstas ocurran. En las actividades diarias de una empresa rara vez se logra tal detección, pero se deben coordinar esfuerzos para informar sobre desviaciones de las normas y/o procedimientos mientras los eventos en cuestión están aún en proceso.

b) Seguir una estructura organizacional.

La función de control interno no puede sustituir una estructura organizacional. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

c) Tener una ubicación estratégica

Es imposible establecer controles para cada actividad a realizar en una empresa, aun cuando ésta sea pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación de acuerdo a un criterio estratégico.

- d) Debe ser económico.

Es evidente que la función de control consume recursos. Por tanto se debe prestar especial atención al análisis costo-beneficio de los sistemas de control ya que si existe un control excesivo, puede provocar efecto negativo o no alcanzar el objetivo que se pretende

- e) Revelar tendencias y situaciones.

Los controles muestran la situación actual de una fase específica de una actividad, son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. La interpretación de los avances de las actividades, es de especial importancia en el desarrollo de la información de control para llevar a cabo una medición.

- f) Hacer resaltar la Excepción.

Existen dos razones del porque un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, que aún en pequeños organismos es tan extensa que hace difícil determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva.

3.3 Objetivos de control interno

El control interno persigue el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Obtener la conformidad y seguridad de que los niveles interiores de la organización cumplen con las directrices provenientes de las gerencias o la dirección de la empresa.
- b) Determinar ineficiencias y errores de sistemas, operaciones y humanos.
- c) Determinar mejores normas, métodos, instrucciones, procedimientos y sistemas.
- d) Crear mejores sistemas o métodos de control y reforzar los existentes.

- e) Generar operaciones más eficientes, seguras y rápidas.
- f) Determinar y evaluar la mejor utilización de recursos humanos, físicos y tecnológicos
- g) Evaluar la efectividad de una gestión, actuación o tarea.
- h) Lograr que los datos informativos se presenten exactos y oportunos.
- i) Salvaguardar y custodiar los bienes, valores o patrimonio de la empresa.
- j) Acrecentar la eficiencia operativa y facilitar que las normas, los procedimientos y los sistemas establecidos se cumplan.
- k) Comprobar la exactitud y veracidad de los datos suministrados por la contabilidad.
- l) Prevenir robos, fraudes y desfalcos, y, en el caso que ocurran, que exista la posibilidad de descubrirlos y poder cuantificarlos.
- m) Obtener información adecuada, confiable, eficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- n) Estimular la adhesión y el cumplimiento de las políticas y procedimientos creados por la gerencia.

3.4 Riesgos de control interno

El riesgo es aquello que puede limitar a una organización a alcanzar sus objetivos. Típicamente los riesgos no son eliminados, simplemente se reducen a niveles aceptables para administrarlos. El riesgo puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregulares y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por los procedimientos de control de la entidad. Los errores o irregularidades son fuentes potenciales de discrepancia de registro, falsedad y omisión de datos y por consiguiente, información sustancialmente incorrecta.

3.4.1 Riesgo inherente

“Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases asumiendo que no hubo controles internos relacionados.” (12:82)

Consiste en la posibilidad de que en el proceso contable (registro de las operaciones y preparación de los Estados Financieros) ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. El riesgo inherente es la susceptibilidad que una afirmación de los Estados Financieros contenga un error significativo al asumir que no hay políticas y procedimientos del sistema de control interno relacionados. El riesgo de tal error es mayor para algunas afirmaciones y saldos de cuenta o tipos de transacciones relacionadas, por ejemplo: los cálculos complejos tienen mayor probabilidad de ser mal determinados que los cálculos simples, las cuentas que contienen montos derivados de estimaciones contables poseen riesgos mayores que las cuentas que contienen información derivada de procesos rutinarios o no rutinarios.

Los factores externos también influyen en el riesgo inherente, como es el caso del desarrollo tecnológico, el cual podría hacer que un producto en particular, se transforme en obsoleto, que implica, que las existencias sean susceptibles de ser sobrevaluadas, cambios en las necesidades y expectativas de la población, modificaciones en la legislación y normas. La responsabilidad de identificar y suministrar los riesgos, corresponde a los diferentes niveles de la organización.

3.4.2 Riesgo de control

“Es el riesgo que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de una cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.” (12:83)

Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales en la entidad. Para que un sistema de control sea efectivo debe de ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporar una segregación de funciones apropiadas de funciones incompatibles y poseer un alto grado de cumplimiento. Los sistemas de control bien diseñados reducen el riesgo de sufrir una pérdida significativa a causa de errores o irregularidades, en los diferentes niveles de la organización.

Los sistemas de control tienen menos posibilidades de evitar las irregularidades cometidas por la Gerencia Superior, quien está en posición de sobrepasarlos o ignorarlos. En consecuencia el auditor debe interesarse particularmente en el ambiente de control, los controles gerenciales y en el papel de la Auditoría Interna, ya que estos pueden proporcionar una seguridad razonable de que la administración no está involucrada en ellos.

El auditor deberá documentar en los papeles de trabajo lo siguiente:

- a) La comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno.
- b) La evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, el auditor debería documentar también la base para esa conclusión.

Pueden usarse diferentes técnicas para documentar la información relativa a los sistemas de contabilidad y de control interno. La selección de una técnica particular es cuestión de juicio por parte del auditor. Son técnicas comunes las descripciones narrativas, los cuestionarios, las listas de verificaciones y los diagramas de flujo. La forma y extensión de esta documentación es influida por el tamaño y la complejidad de la entidad y la naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad. Generalmente, mientras más complejos sean los sistemas y procedimientos, más extensa necesitará ser la documentación del auditor.

3.4.3 Riesgo de detección

“Es el riesgo que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en el saldo de una cuenta o clase de transacciones que podrían ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en estos saldos o clases.” (12:83)

Estriba en la posibilidad de que hayan ocurrido errores e irregularidades importantes en el proceso administrativo-contable y que no fueron detectados por el control interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor.

El riesgo de detección es el riesgo que el auditor no detecte un error material en una afirmación de los Estados Financieros. El riesgo de detección es una función de efectividad de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por parte del auditor.

Esto se origina en parte por las incertidumbres que existen cuando el auditor no examina el cien por cien del saldo de una cuenta o tipo de transacción, y en parte, de otras incertidumbres que existen aún si el auditor llegase a examinar el

cien por ciento del saldo de la cuenta o tipo de transacción. Otras incertidumbres se originan porque un auditor podría seleccionar un procedimiento de auditoría inapropiado, aplicar mal un procedimiento de auditoría o mal interpretar los resultados de la auditoría.

La incertidumbre puede ser reducida a un nivel insignificante a través de una adecuada planificación y supervisión y con una conducción de la práctica de auditoría de conformidad con estándares de control de calidad apropiados.

Adicional a los riesgos antes mencionados y clasificados existe el riesgo residual que se define como: El riesgo remanente que existe posterior a la aplicación de las distintas medidas para la salvaguarda de los bienes o la información de un proceso o área determinada.

3.5 Evaluación de control interno

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo; a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando de manera correcta y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la cooperativa.

Esta evaluación puede efectuarse por diferentes métodos. Estos métodos son los siguientes:

Método descriptivo:

También llamado método narrativo, consiste en hacer una descripción narrativa de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y

relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera.

Método de cuestionario

En este método se utiliza una serie de preguntas preparadas técnicamente y separadas por áreas operacionales. Deben de ser preguntas redactadas en forma clara y sencilla.

Método de flujogramas

Es la presentación por medio de gráficas de flujo, las operaciones del área de evaluación, facilita de una forma visual observar cómo se desarrollan los procesos de una operación.

Para probar la efectividad operativa de los controles es necesario aplicar pruebas de cumplimiento. "El auditor puede determinar que es eficiente poner a prueba la efectividad operativa de los controles al mismo tiempo que se evalúa su diseño y se obtiene evidencia de su implementación." (12:332)

3.6 Niveles de medición de riesgo

Al concebir los posibles riesgos en la ejecución de los diferentes subprocesos de la auditoría de una organización interna o externa, debe efectuarse la evaluación de los mismos con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que este requiere así como la probabilidad de ocurrencia. Ello no daría la posibilidad de conocer anticipadamente la valoración y concebir planes que coadyuven a la reducción de las pérdidas.

Es necesario entonces, luego de conocer los posibles riesgos, tener en cuenta:

- a) Probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Las probabilidades de ocurrencia deberán determinarse en:

- Poco Frecuente (PF): Cuando el riesgo ocurra sólo en circunstancias excepcionales.
- Moderado (M): Puede ocurrir en algún momento.
- Frecuente (F): Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

b) Impacto ante la ocurrencia del riesgo.

El impacto ante la ocurrencia se considera:

- Leve (L): Prejuicios tolerables, Baja pérdida financiera.
- Moderado (M): Requiere de un tratamiento diferenciado, pérdida financiera medida.
- Grande (G): Requiere tratamiento diferenciado, alta pérdida financiera.

3.6.1 Nivel alto

Lógicamente, un alto riesgo de control implica mayor probabilidad que existan errores o irregularidades no detectadas por los controles internos establecidos, que afectan significativamente el contenido de los Estados Financieros.

Algunas señales de alarma que pueda indicar la posibilidad e situación de alto riesgo son:

- a) Falta de personal, lo que aparentemente obliga a los empleados a trabajar en horas no usuales, postergar vacaciones o trabajar un número sustancial de horas extras.
- b) Alta rotación de personal en cargos claves del área financiera.
- c) Cambios frecuentes de auditores o asesores legales.
- d) Deficiencias significativas conocidas en los controles internos, que podrían ser corregidas.
- e) Transacciones significativas con entidades vinculadas o transacciones que pueden involucrar conflicto de intereses.

f) Pagos de grandes sumas, fuera de lo común, por servicios de abogados, consultores, agentes y otros.

3.6.2 Nivel moderado

Se consideran riesgos aceptables con medidas de control. Se deben realizar acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y superación.

3.6.3 Nivel bajo

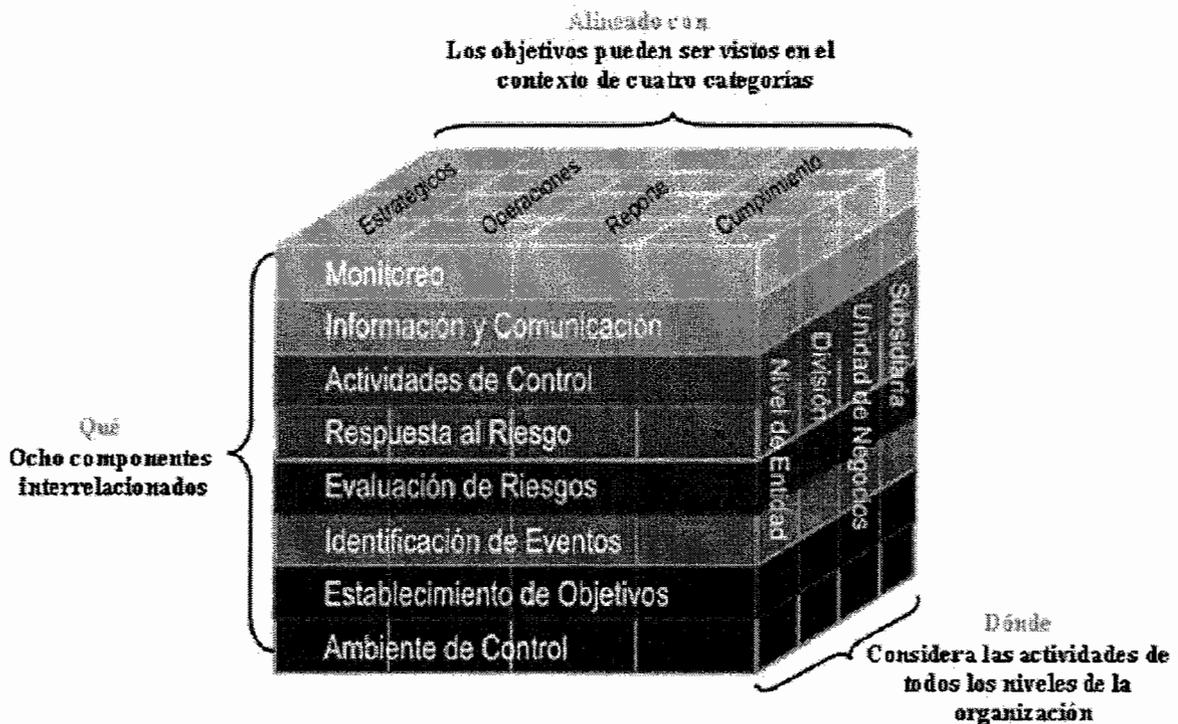
El riesgo bajo de control interno, implica realizar menos pruebas sustantivas, y se determina con base en el resultado de las pruebas de cumplimiento realizadas. Conforme disminuye el valor evaluado del riesgo de control, se aumenta el nivel aceptado de riesgo de detección. Por consiguiente el auditor podrá alterar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas planificadas.

3.7 Coso II – ERM

La gestión o administración de riesgo empresarial –ERM (por sus siglas en ingles)- es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar las metas.

El coso ERM es una herramienta idónea para asegurar un control interno que reduzca sustancialmente el fraude corporativo y asegure una buena gestión.

Está integrado por 4 categorías de objetivos, 8 componentes, y lugar de alcance corporativo como se observa en la siguiente gráfica.



3.7.1. Componentes de control interno

Toda institución, tanto financiera como comercial está sujeta a riesgos, por lo que el COSO Enterprise Risk Management (ERM) se enfoca en proveer seguridad razonable en relación al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Establecimiento de la estrategia;
- Efectividad y eficiencia de las operaciones; y
- Confiabilidad de los reportes financieros.

La metodología de control interno enfocado en COSO ERM está integrado por el ambiente de control, el proceso de evaluación del riesgo por la entidad, el sistema de información y procesos relacionados de negocios relevantes para la información financiera y comunicación, actividades de control y monitoreo de

controles; sin embargo, el COSO Enterprise Risk Management (ERM) establece que el control interno está integrado como se muestra a continuación:

<u>Elementos</u>	<u>Componentes</u>
Ambiente Interno	- Filosofía de riesgos - Integridad y valores - Estructura organizativa
Establecimiento de objetivos	- Misión y Visión - Funciones - Objetivos
Identificación de Eventos	- Técnicas de identificación de eventos
Evaluación de los riesgos	- Análisis de riesgos identificados
Respuesta al riesgo	- Análisis y establecimiento de las respuestas al riesgo
Actividades de control	- Políticas - Procedimientos
Información y comunicación	- Establecimiento de medios de información y comunicación
Supervisión	- Supervisión permanente

Fuente: Elaboración propia

3.7.1.1 Ambiente de control

“El ambiente de control provee la base para los otros componentes. El mismo abarca factores tales como filosofía y estilo operativo de la gerencia, políticas y prácticas de recursos humanos, la integridad y valores éticos de los empleados, la estructura organizacional, la atención y dirección del directorio.” (13:7)

3.7.1.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (13:19)

3.7.1.3 Identificación de eventos

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representa oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.” (13:29)

Son diversos los factores internos y externos que provocan eventos que afectan la consecución de objetivos de acuerdo a la implementación de la estrategia, por lo que se presenta a continuación la tabla de clasificación de dichos factores.

CATEGORIA DE EVENTOS	
Factores Externos	Factores Internos
Económicos Disponibilidad de capital Emisión de deuda, impago Concentración Liquidez Mercados financieros Desempleo Competencia Fusiones / Adquisiciones	Infraestructura Disponibilidad de activos Capacidad de activos fijos Acceso a capital Complejidad
Medioambientales Emisiones y residuos Energía Catástrofes naturales Desarrollo sostenible	Personal Capacidad del personal Actividad fraudulenta Seguridad e higiene
Políticos Cambios de gobierno Legislación Políticas públicas Regulación	Procesos Capacidad Diseño Ejecución Proveedores / subordinados
Sociales Demografía Comportamiento del consumidor Responsabilidad social corporativa Privacidad Terrorismo	Tecnología Integridad de datos Disponibilidad de datos y sistemas Selección de sistemas Desarrollo Despliegue Mantenimiento
Tecnológicos Interrupciones Comercio electrónico Datos externos Tecnología emergente	

Fuente: PricewaterhouseCoopers, Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, mayo 2005, 61Pp

3.7.1.4 Evaluación del riesgo

Consiste en la identificación del riesgo y el análisis del mismo. La identificación del riesgo incluye examinar factores externos tales como los desarrollos tecnológicos, la competencia y los cambios económicos, y factores internos tales como calidad de personal, la naturaleza de las operaciones de la entidad, y las características de procesamiento del sistema de información.

El análisis de riesgo involucra estimar la significación del riesgo, evaluar la probabilidad de que ocurra y considerar cómo administrarlo en el caso que ocurra.

3.7.1.5 Respuesta a los riesgos

Evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, comparar y aceptar el riesgo. La dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.

La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Las respuestas a los riesgos pueden clasificarse en las categorías siguientes:

a) Evitar

Este supone el salir o cesar actividades que generan riesgos.

b) Reducir

Implica realizar actividades que minimicen la probabilidad y el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez.

c) Compartir

Significa trasladar total o parcialmente el riesgo, a través de operaciones de cobertura o internalización de una actividad.

d) Aceptar

Es no realizar ninguna acción que afecta la probabilidad o el impacto del riesgo.

Al determinar la respuesta al riesgo, la entidad debe considerar lo siguiente:

- a) Las respuestas para las posibilidades e impacto deben estar alineadas con la tolerancia al riesgo de la entidad;
- b) El costo beneficio que representa cada respuesta a los distintos eventos y riesgos;
- c) La posibilidad de la consecución de los objetivos posterior al tratamiento y respuesta al riesgo.

Adicional a esto, la entidad debe considerar el riesgo individual y como afecta en forma colectiva al riesgo aceptado por la entidad.

3.7.1.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control interno tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.” (13:79)

El establecimiento de las actividades de control es posterior a las respuestas al riesgo, esto con la finalidad de asegurar que las respuestas a los riesgos son las adecuadas y oportunas.

Las actividades de control puede ser:

- a) Revisiones de alto nivel;
- b) Gestión directa de funciones y actividades;
- c) Procedimiento de la información;
- d) Controles físicos;
- e) Indicadores de rendimiento;
- f) Segregación de funciones

Normalmente las actividades de control implican dos componentes: una política que establece lo que debe hacerse y procedimientos que definen como llevarlo a cabo.

3.7.1.7 Información y comunicación

La entidad obtiene información pertinente y la comunica a través de la organización. El sistema de información identifica, captura y reporta información financiera y operativa que es útil para controlar las actividades de la organización. Dentro de la organización, el personal debe recibir el mensaje, comprender sus roles en el sistema de control necesario así como reportar problemas a los altos niveles de gerencia.

Fuera de la entidad, los individuos y organizaciones que suministran o reciben bienes o servicios deben recibir el mensaje de que la entidad no tolerará acciones impropias.

La comunicación puede plasmarse en una entidad a través de distintas formas tales como: manual de políticas, escritos internos, correos electrónicos, novedad en los tabloneros de anuncios, mensajes y otros tipos de comunicación definidos por la importancia y énfasis de la información comunicada.

3.7.1.8 Monitoreo

La gerencia monitorea el sistema de control revisando el movimiento generado por las actividades regulares y realizando evaluaciones especiales. Las actividades regulares de control incluyen comparar los activos físicos con los registrados y exámenes realizados por auditores, tanto externos como internos. Las evaluaciones especiales pueden ser de distinto alcance y frecuencia. Las deficiencias encontradas durante las actividades de control son normalmente reportadas al supervisor a cargo, sin embargo, las deficiencias encontradas durante evaluaciones especiales son comunicadas a los niveles altos de la organización.

Los responsables de las evaluaciones por supervisión son los responsables de una determinada unidad o función al establecer la eficacia de la gestión de riesgos corporativos en sus actividades, o bien por los auditores internos como parte de sus funciones normales o a petición expresa de la alta dirección, consejo de administración o los directivos de filiales y divisiones.

La metodología utilizada usualmente para la supervisión incluye: listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo, y la documentación de soporte para cada una de estas pruebas se determina por la dimensión y complejidad y factores que atañen a la entidad.

3.8 Debilidades de control interno

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión, deben ser comunicadas a efecto de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las debilidades, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada, así como las autoridades superiores.

3.9 Conceptos generales para la creación de un manual de procedimientos

Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al área a la que corresponda, es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre política y/o procedimientos de un área, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El manual de procedimientos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

3.9.1 Recomendaciones generales

Para poder proponer un manual de procedimientos se sugieren algunas recomendaciones:

- Es conveniente que los manuales de procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades que tienen la responsabilidad de realizar las actividades;
- Terminado el manual de procedimientos, deberá contarse el número de páginas que lo integran, incluyendo descripciones, formas, guías de llenado y la información documental necesaria, y numerar cada página;

- Una vez que se cuenta con el proyecto de manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y no contenga contradicciones o deficiencias;
- Después de efectuar esta revisión, deberá someter el proyecto de manual a la aprobación del Consejo de Administración;
- Una vez que el manual de procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los empleados responsables de su aplicación;
- El proceso de implantación de procedimientos requiere, en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable de realizar las actividades;
- Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

3.9.2 Análisis y diseño de procedimientos

A través del análisis de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en el área al que se refiere; es importante que al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas establecidas para tal efecto. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar los procedimientos.

El primer punto que debe concretarse cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

- Delimitación del procedimiento
- Recolección de información
- Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento
- Análisis del procedimiento

Delimitación del procedimiento: Para poder crear un procedimiento, inicialmente se debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde empieza?
- ¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento.

Recolección de información

Consiste en obtener la información que una vez analizada y organizada permiten conocer los procesos existentes y la manera en que operan, para proponer los ajustes correspondientes y en el caso que no existan para crearlos.

Para conseguir la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las políticas y reglamentos que rigen el funcionamiento y las actividades del área y los empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis y diseño de procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizar para recabar la información necesaria son:

- Investigación documental que consiste en la selección de todo documento que contenga datos relacionados con los procedimientos, por lo que se estudian documentos como políticas y reglamentos, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios y todo lo que contenga información relevante para el estudio del área;
- Entrevista directa que consiste básicamente en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente, este medio permite adquirir información más completa ya que se reciben respuestas y se perciben las actitudes de los empleados que se relacionan con la actividad objeto de estudio; y
- Observación de campo que consiste en acudir al lugar en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede, para poder anotar todo lo que considere relevante y para confirmar la información obtenida a través de la entrevista.

Independientemente del método que se utilice para recolectar la información, es necesario seguir todo el procedimiento, desde el inicio hasta el fin, a través de todas las personas involucradas.

Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos ya que consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información es conveniente responder a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

Análisis del procedimiento

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario crear, mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

- Eliminar el procedimiento actual;
- Combinar con un procedimiento nuevo;
- Cambiar por un procedimiento nuevo;
- Mejorar el procedimiento existente;
- Mantener sin cambios los procedimientos actuales.

3.10 Elementos que integran un manual de procedimientos

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos del área; por estas razones, resulta conveniente que en el Consejo de Administración se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- Identificación
- Índice
- Procedimientos

3.10.1 Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- Logotipo de la cooperativa;
- Nombre de la dependencia;
- Nombre del área responsable de su elaboración;
- Título del Manual de Procedimiento;
- Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

3.10.2 Índice

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.

En ésta parte se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

- Introducción;
- Objetivo del manual;
- Nombre de los procedimientos diseñados

Introducción: Se refiere a la explicación que se dirige al usuario sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del encargado del área.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento.

Objetivo del Manual: El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los siguientes lineamientos:

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento;
- La redacción será clara, concreta y directa;
- La descripción se iniciara con un verbo en infinitivo;
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones;
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar QUÉ SE HACE; y la segunda, PARA QUÉ SE HACE.

Nombre de los Procedimientos Diseñados: Nombra todos los procedimientos que se detallan en la parte central del manual.

3.10.3 Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- Propósito del procedimiento;
- Alcance;
- Referencias;
- Responsabilidades;
- Definiciones;
- Método de trabajo.

Propósito del procedimiento: Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien, que es lo que persigue con su implantación.

Alcance: Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que área involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

Referencias: Se enlista la documentación de apoyo que se utilizó para elaborar el procedimiento, así como manuales pre-existentes, normativas, circulares, etc.

Responsabilidades: Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

Definiciones: Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

Método de trabajo: Dentro del método de trabajo se deben tomar en cuenta lo siguiente:

- I. Políticas y reglamentos;
- II. Descripción de actividades;
- III. Diagramas de flujos; y
- IV. Formatos e instructivos.

I. Políticas y reglamentos

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y establezcan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientarán la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los empleados. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación;
- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento;
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el Consejo de Administración;
- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o por que se violen o alteren deliberadamente;

- Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación.

II. Descripción de actividades

- La descripción de las actividades es la narración cronológica y secuencial de cada una de las acciones concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella;
- En la descripción detallada es conveniente anotar el nombre específico del puesto;
- El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo;
- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable;
- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión;
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos de debe mencionar de quien los recibe;
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción;
- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se puede hacer referencia a con la leyenda: "Conecta con actividad N°...";

- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico o su clave de identificación;
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.

III. Diagramas de flujos

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

IV. Formatos e instructivos

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO GERENTE FINANCIERO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES EN UNA COOPERATIVA FEDERADA DE AHORRO Y CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

En el presente capítulo se presenta la evaluación que un contador público y auditor, en calidad de gerente financiero, realiza al control interno de la cooperativa federada de ahorro y crédito La Sagrada Familia, R.L., específicamente al área de captaciones.

Para la evaluación de control interno se utilizaron los métodos de cuestionarios y narrativo considerando los componente de control interno según se establece en COSO – ERM, lo que proporcione suficiente información para presentar los hallazgos por medio de un memorándum dirigido a la gerencia general, en donde se indica el hallazgo, la causa, el efecto y las recomendaciones pertinentes, sin embargo, el resumen de todas esas recomendaciones se reducen en el cumplimiento del manual de procedimientos propuesto.

Derivado de la evaluación, y considerando como base el memorándum de hallazgos, se procedió la elaboración del manual de procedimientos considerando los pasos a seguir en la elaboración de este documento, cumpliendo los requisitos necesarios para que sirva de base para la elaboración del trabajo de supervisión al área de captaciones.

4.2 Propuesta de los servicios de encargo

Acta No. 199-2015

NOMBRAMIENTO ELABORACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para: Rosa Amanda Velásquez Sactic
Gerente Financiero

De: Lic. Vinicio David García Salazar
Presidente de Consejo de Administración

Asunto: Elaboración Manual de Procedimientos
Área de Captaciones

Fecha: 13-10-2015

Por medio del presente hacemos de su conocimiento que su persona ha sido designada por parte del consejo de Administración para poder realizar el Manual de Procedimientos de Supervisión al área de captaciones de ésta institución, por lo que le comunicamos que para la elaboración del mismo cuenta con un plazo de 60 días calendario a partir del 01 de noviembre del presente año.

Sírvase presentar ante este Consejo, un informe de los hallazgos encontrados y un anexo el manual respectivo, donde se establezcan los procedimientos a seguir para las evaluaciones subsiguientes al área en mención.



Lic. Vinicio David García Salazar
Presente del Consejo de Administración
Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."

4.3 Diagnóstico de la Cooperativa federada de ahorro y crédito

Derivado de la aceptación de la propuesta a la realización del trabajo descrito en la carta propuesta, se procede a llevar a cabo el diagnóstico de la cooperativa en cuestión, por medio de los siguientes pasos:

4.4 Evaluación de los aspectos generales

La cooperativa La Sagrada Familia, R.L. es una cooperativa que se dedica a la captación de ahorros y al otorgamiento de créditos, así como a la prestación de servicios tales como tarjeta de crédito, pago de remesas, pago de energía eléctrica, recargas de celular y otros.

La estructura organizacional está fundamentada en la cantidad de transacciones efectuada al momento de la creación de la institución, cuando contaba con un número reducido de asociados y las relaciones monetarias se cimentaban esencialmente en la confianza, por lo que existe un bajo nivel en el control de cumplimiento de requisitos por parte de la cooperativa.

Sin embargo, se manejan jerarquías de control como es el caso del Consejo de Administración quien cuenta con el apoyo de la Comisión de Vigilancia y de la auditoría interna, que son quienes se encargan de verificar que se estén cumpliendo con lo establecido en políticas y reglamentos; la gerencia general cuenta con el apoyo de las gerencias administrativa, de negocios y mercadeo, pero más que todo, cuenta con el apoyo del Jefe de Mejoras Continuas y del Comité de créditos.

Siendo la cooperativa La Sagrada Familia, R.L. una cooperativa federada que se dedica al ahorro y crédito, es contradictorio que únicamente cuenta con un comité, el cual se dedica al otorgamiento de créditos, ya que así como es necesario el control de los créditos, es también importante la constante

supervisión y control al área de captaciones ya que es un pilar importante por ser la primera fuente de financiamiento de la cooperativa.

4.4.1 Operaciones que realiza la Cooperativa

Derivado que se está analizando una cooperativa que se dedica a la captación de ahorros y al otorgamiento de créditos, afiliada a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –FENACOAC-, ésta presta una gran variedad de servicios a sus asociados, ya que parte de la función de la federación es el crecimiento en la diversidad de productos y servicios que se ofrecen.

Por lo tanto se pudo observar que los principales servicios que prestan son:

- Captación de ahorros (en sus diferentes tipos de cuentas);
- Otorgamiento de créditos;
- Pago de Remesas;
- Tarjeta de Crédito;
- Tarjeta de Debito;
- Recepción de pagos de servicios (energía eléctrica, telefonía móvil, otros).

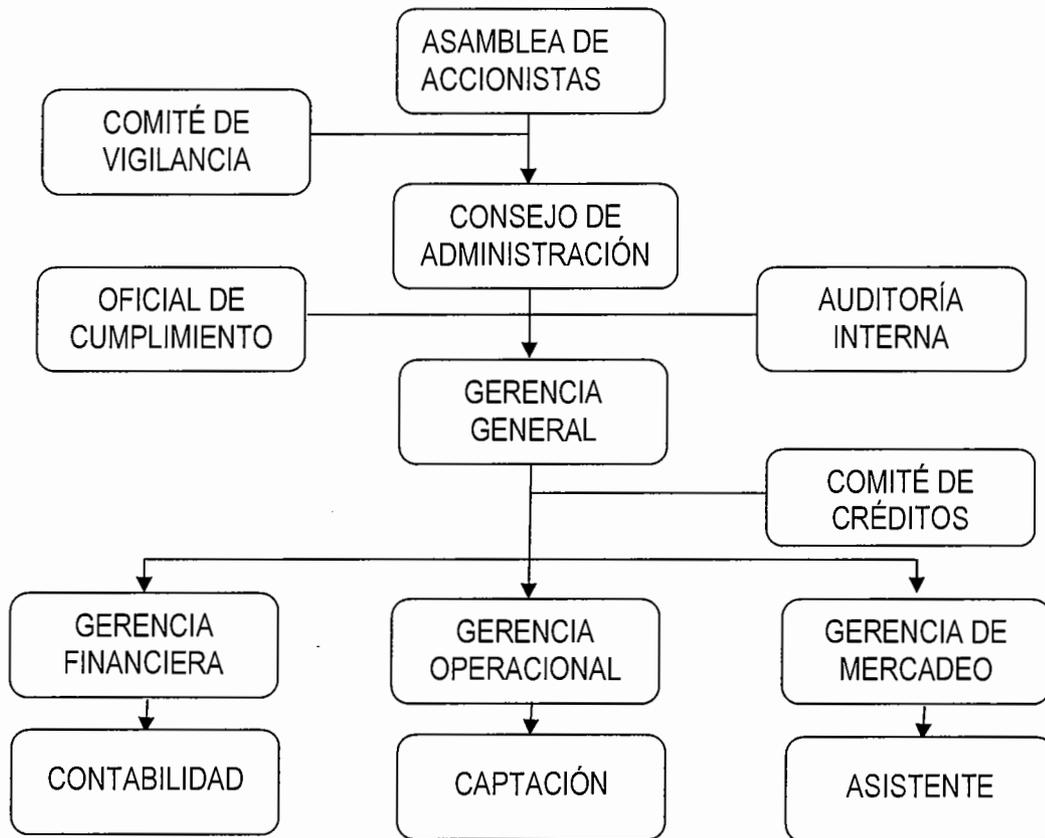
Específicamente, el área de captaciones ofrece distintos tipos de ahorros que el asociado puede elegir. La división principal está entre los depósitos de ahorros corriente y ahorro a plazos.

En los depósitos de ahorro existen diversos tipos con diferentes características en donde varían la tasa de interés; la forma de capitalización y otros beneficios de las cuentas.

4.4.2 Estructura organizacional

Actualmente la cooperativa se encuentra establecida con la siguiente estructura organizacional:

ORGANIGRAMA No. 2
Estructura Organizacional Actual
Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.



Fuente: Elaboración propia.

Es importante mencionar que como se indica en la evaluación de aspectos generales, la cooperativa no cuenta con un comité de captaciones por lo que la principal propuesta del presente trabajo, posterior a la creación del manual de procedimientos, es la creación del comité de captaciones, para que se puedan llevar a cabo las debidas supervisiones como se sugiere en la herramienta de control que se presenta.

Es importante mencionar que no se modifico nada de la estructura actual, únicamente se recomienda la creación del comité de captaciones en calidad de asesoría a la gerencia general.

Consideramos que sea una asesoría debido a que de esta manera, la presentación de resultados será dirigida directamente a la gerencia general o directamente al consejo de administración.

4.5 Planeación de evaluación de control interno

4.5.1 Alcance

Se realizará una evaluación al control interno existente en el área de captaciones de la cooperativa “La Sagrada Familia, R.L.”, basado en la metodología COSO-E.R.M., con el objeto de establecer riesgos que pueden impactar en las operaciones de esta área, que los controles mismos no los cubran total o parcialmente. El periodo sujeto de evaluación comprende del 01 de enero de 2015 al 28 de febrero del mismo año.

4.5.2 Objetivos

4.5.2.1 Objetivo general

Evaluar los controles específicos del área de captaciones al utilizar como referencia el marco de control interno propuesto “COSO-E.R.M.”.

4.5.2.2 Objetivos específicos

1. Evaluar el ambiente de control interno existente;
2. Evaluar el establecimiento de objetivos de la cooperativa y que estén relacionados íntimamente al cumplimiento de la misión de la cooperativa;

3. Evaluar la identificación de eventos internos y externos que afecten a la captación de recursos;
4. Evaluar el riesgo existente en las operaciones de captaciones;
5. Evaluar la razonabilidad de las actividades de control en las operaciones de captaciones;
6. Evaluar la forma y efectividad del cumplimiento, disponibilidad y seguridad de la información y comunicación;
7. Evaluar la efectividad de la supervisión actual al área de captaciones de la cooperativa.

4.5.3 Puntos a evaluar

Evaluar los controles internos actuales en la cooperativa “La Sagrada Familia, R.L.” tanto en el área de captaciones, como en la jefatura de agencia, oficial de cumplimiento, talento humano y cualquier otro departamento que participe del proceso evaluado.

4.5.4 Métodos de evaluación

Como parte de la evaluación a realizar se hará uso de los métodos siguientes, los cuales podrán ser utilizados de forma combinada o individual en cada una de las fases de evaluación de cada componente de control:

- Narrativa o descriptiva
- Cuestionario
- Diagramación de proceso
- Observación directa

4.6 Evaluación al área de captaciones

Como se establece en el nombramiento, No. De acta 199-2015 presentada con fecha 13 de octubre del año 2015, se presenta el análisis al control interno actual del área de captaciones.

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Papel de Trabajo	Ref.	Hecho por	Revisado por
Ambiente de control	A	Ravs	Mfvs
Establecimiento de objetivos	B	Ravs	Mfvs
Eventos externos	C	Ravs	Mfvs
Políticas y procedimientos	D	Ravs	Mfvs
Cuestionarios de control Interno	C.I.	Ravs	Mfvs
Matriz de Riesgos	M	Ravs	Mfvs

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Ambiente de Control
Captaciones
Descriptiva

HP	Ravs	A 1/3
Fecha	02-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	14-11-15	

Políticas y procedimientos generales

La cooperativa "La Sagrada Familia, R.L.", en adelante simplemente "La Cooperativa", se rige por las leyes vigentes en Guatemala, por lo que sus controles internos se establecieron inicialmente para cumplir con dicha legislatura.

Estos controles han sido definidos por las jefaturas de cada área basándose exclusivamente en el conocimiento empírico adquirido al desarrollarse en sus funciones a lo largo de su carrera dentro de la empresa, por lo que en ningún momento fueron impresos, revisados y divulgados, y tampoco son uniformes entre cada agencia de servicio.

Valores éticos

Como toda cooperativa, cuenta principalmente con los valores cooperativistas:

1. Ayuda mutua: Todos los asociados tienen los mismos derechos y obligaciones;
2. Responsabilidad: Es obligación de los asociados el responder por los actos propios, y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos;
3. Democracia: Los asociados participan tomando decisiones, votando y trabajando juntos;
4. Igualdad: Todos los asociados tienen los mismos derechos y obligaciones;
5. Equidad: El justo trato de sus miembros, y las garantías distribuidas de acuerdo a la participación activa;
6. Solidaridad: Los asociados se mantienen juntos luchando por encontrar una mejoría en su calidad de vida

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Ambiente de Control
Captaciones
Descriptiva

HP	Ravs	A 2/3
Fecha	02-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	14-11-15	

Valores de la Cooperativa

Adicional a los valores cooperativistas, ésta institución basa sus funciones y sus servicios en los siguientes valores:

- Lealtad;
- Cordialidad;
- Honestidad;
- Empatía.

Estos valores son requeridos tanto al personal como a los asociados que forman parte de la cooperativa desde el momento de su primera aportación.

Capacidad del personal

Derivado de la importancia de bienes que maneja toda persona que ingrese a la cooperativa como empleado directamente al área de captaciones, la dirección de recursos humanos tiene como requisitos mínimos las siguientes capacidades y habilidades a todo personal de nuevo ingreso.

- Que la persona tenga como mínimo título a nivel diversificado con conocimientos de contabilidad;
- Que tengan experiencia en el área de servicio al cliente comprobable de 1 año o más;
- Alta capacidad de análisis en cuanto a la recepción de fondos de dudosa procedencia según lo establece la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos;
- Excelentes relaciones humanas;
- Recibir la etapa de inducción que brinda la cooperativa y pasar el examen de evaluación con un mínimo de 85 pts.

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Ambiente de Control
Captaciones
Descriptiva

HP	Ravs
Fecha	02-11-15
RP	Mfvs
Fecha	14-11-15

A 3/3

Estos requerimientos y habilidades solicitadas, la cooperativa se preocupa por fortalecerlas periódicamente por medio de capacitación constante al personal y con la evaluación de desempeño.

Programas de incentivos

La Cooperativa, con el afán de mantener una alta calidad en el servicio que presta, maneja un plan de incentivos por cumplimiento de metas por área, las cuales generan al personal diferentes tipos de incentivos. Estos pueden ser:

- Oportunidad de crecimiento dentro de la institución;
- Ser nombrado como colaborador estrella dentro de la agencia mensualmente lo cual forma parte de su curriculum y le suma puntos a su evaluación de desempeño anual;
- Beneficios económicos por cumplimiento de metas en cuanto a cantidad y calidad de trabajo.

Adicional al programa de incentivos, también se maneja una tabla de sanciones en las que cuando el empleado incurra en faltas ya sea administrativas o de cualquier otra índole se maneja la situación según se establezca en éste documento. Estas sanciones van desde una llamada de atención verbal, hasta despido sin goce de indemnización.

Misión

Brindar atención oportuna y de calidad a nuestros asociados, ofreciendo beneficios financieros con valores cooperativos para su desarrollo económico social.

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Establecimiento de Objetivos
Captaciones
Descriptiva

HP	Ravs	B 1/2
Fecha	06-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	16-11-15	

El consejo de administración ha establecido los siguientes objetivos, que se pueden clasificar en cuatro categorías:

1. Estratégicos
2. Operativos
3. Información
4. Cumplimiento

Los objetivos anteriores están alineados con la misión y visión de la cooperativa. La administración está consciente que para el logro de estos objetivos, afectarán muchos acontecimientos internos y externos, que por tanto, la gestión de riesgos puede esperarse que facilite una seguridad razonable de su consecución.

Objetivos estratégicos

- Ser líderes en la prestación de los servicios de captaciones a nivel nacional;
- Desarrollar conceptos innovadores que impacten y generen valor a sus asociados y a la comunidad;
- Ser persistentes, disciplinados y ágiles en la búsqueda de la excelencia.
- Operar acorde a las necesidades de cada asociado según su estrato social.

Objetivos operativos

- Promover la eficiencia operativa al utilizar las instalaciones y recursos adecuadamente;

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Establecimiento de Objetivos
Captaciones
Descriptiva

HP	Ravs
Fecha	06-11-15
RP	Mfvs
Fecha	16-11-15

B 2/2

- Segregar las diferentes funciones operativas en los diferentes departamentos;
- Salvaguardar los recursos percibidos;
- Utilizar tecnología aceptable en las operaciones de la cooperativa y velar por que se maximice su uso.

Objetivos informativos

- Desarrollar y mejorar manuales de procesos para los procedimientos de la empresa;
- Garantizar información confiable y oportuna;
- Proporcionar información relevante a los diferentes niveles de la administración; y que sean presentados oportunamente para que permita asumir las responsabilidades individuales;
- Velar porque las transacciones y cualquier registro sea verídico;
- Revisar constantemente el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas.

Objetivos de cumplimiento

- Evaluar el desempeño del personal y su conducta dentro de la cooperativa;
- Garantizar la autenticidad de las operaciones;
- Actuar bajo la letra de las leyes de Guatemala, no dar la espalda a la realidad, y cumplir con todas las obligaciones legales que ameriten.

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Identificación de Eventos Externos
Captaciones

HP	Ravs	
Fecha	08-11-15	C 1/4
RP	Mfvs	
Fecha	20-11-15	

		Objetivos Estratégicos			
		Operar acorde a las necesidades de cada asociado según su estrato social.	Ser persistentes, disciplinados y ágiles en la búsqueda de la excelencia.	Desarrollar conceptos innovadores que impacten y generen valor a los asociados y a la comunidad.	Operar acorde a las necesidades de cada asociado según su estrato social.
OPORTUNIDADES	Entorno tecnológico, velocidad en la generación y utilización de nuevas tecnología en el ámbito financiero.	X	X	X	X
	Asociados mas exigentes		X	X	
	Mayor inversión en Guatemala, lo que genera mayor movimiento de capital internacional.	X			X
	Disminución en la confianza en el sistema bancario nacional por cierres definitivos derivado a estafas sin resolver desde el punto de vista legal.			X	
	Cambios constantes en la legislaciónfiscal en cuanto a la carga impositiva que soporta el asociado por transacciones financieras.	X			X
	Incremento en la tasa de desempleo a nivel nacional	X			
	Aumento de la corrupción, provocando que la mayoría de transacciones se hagan en efectivo y no por medio de una instituciónfinanciera.				
	Ampliación de servicios financieros por entidades no bancarias, que prestan servicios de créditos inmediatos a cambio de la captacion de recursos de la población guatemalteca.	X			X

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Identificación de Eventos Externos
Captaciones

HP	Ravs	C 2/4
Fecha	08-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	20-11-15	

		Objetivos Operativos			
		Promover la eficiencia operativa al utilizar las instalaciones y recursos adecuadamente.	Segregar las diferentes funciones operativas en los departamentos participantes.	Salvaguardar los recursos perdidos.	Utilizar tecnología aceptable en las operaciones de la cooperativa.
OPORTUNIDADES	Entorno tecnológico, velocidad en la generación y utilización de nuevas tecnología en el ámbito financiero.	x			x
	Asociados mas exigentes			x	
	Mayor inversion en Guatemala, lo que genera mayor movimiento de capital internacional.			x	
	Disminucion en la confianza en el sistema bancario nacional por cierres definitivos derivado a estafas sin resolver desde el punto de vista legal.		x		
	Cambios constantes en la legislación fiscal en cuanto a la carga impositiva que soporta el asociado por transacciones financieras.	x			
	Incremento en la tasa de desempleo a nivel nacional				
RIESGOS	Aumento de la corrupcion, provocando que la mayoría de transacciones se hagan en efectivo y no por medio de una institucion financiera.			x	
	Ampliación de servicios financieros por entidades no bancarias, que prestan servicios de créditos inmediatos a cambio de la captacion de recursos de la poblacion guatemalteca.				
				x	

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Identificación de Eventos Externos
Captaciones

HP	Ravs
Fecha	08-11-15
RP	Mfvs
Fecha	20-11-15

C 4/4

	Objetivos de Cumplimiento			
	Evaluar el desempeño del personal y su conducta dentro de la cooperativa.	Verificar que se cumplan los estándares establecidos en los estatutos de la cooperativa.	Garantizar la autenticidad de las operaciones.	Actuar según lo establecen las leyes de Guatemala.
OPORTUNIDADES	Implementación de código de ética de la institución.	X	X	
	La cooperativa pertenece a FENACCOAC y debe cumplir con estándares específicos para obtener los beneficios que ofrece la Federación		X	X
	Existe un comité de vigilancia elegido por la asamblea general de accionistas, evaluada anualmente	X	X	
	La cooperativa cuenta con plan de incentivos al empleado por cumplimiento de metas	X	X	
	La cooperativa cuenta con programa de sanciones cuando un empleado infrinje los reglamentos internos	X	X	X
RIESGOS	Debido al crecimiento constante, se ha implementado el crecimiento de la cooperativa con puntos de servicio manejados por un colaborador.	X	X	
	Falta de tiempo de evaluación y capacitación a personal que maneja puntos de servicios	X	X	
	Contrataciones aceleradas por la constante rotación de personal derivado de horarios extendidos de trabajo.		X	X

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de captaciones
Cédula Narrativa

HP	<u>Ravs</u>
Fecha	<u>10-11-15</u>
RP	<u>Mfvs</u>
Fecha	<u>22-11-15</u>

D 1/6

Departamento Recursos Humanos
Entrevistado Jefe de Recursos Humanos
Responsables Jefe de Recursos Humanos
Auxiliar de Recursos Humanos
Jefe de Agencia

Actividades

- | <u>No.</u> | <u>Descripción</u> |
|-------------------|---|
| 1. | Evaluar que el personal que opte por los puestos en dicha área cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el perfil que le corresponde; |
| 2. | Llevar a cabo la inducción necesaria indicando al personal nuevo los valores tanto cooperativistas como personales que son de importancia para la institución; |
| 3. | Capacitar al personal para la realización de su trabajo; |
| 4. | Dar a conocer al personal el plan de incentivos y metodología de funcionamiento; |
| 5. | Dar a conocer al personal la forma de sancionar si no se está cumpliendo con las políticas internas; |
| 6. | Evaluar periódicamente al personal con base a cumplimiento de metas y demostración de cumplimiento de los valores de la cooperativa; |
| 7. | Comunicar resultados de evaluación de desempeño tanto al empleado como a su jefe inmediato para dar el incentivo o sanción correspondiente con base a sus resultados. |

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de Captaciones
Cédula Narrativa

HP	Ravs
Fecha	10-11-15
RP	Mfvs
Fecha	22-11-15

D 2/6

Departamento Prevención de Lavado de Dinero
Entrevistado Oficial de Cumplimiento
Responsables Oficial de Cumplimiento
 Auditor Interno
 Auxiliar de Auditoria

Actividades

- | <u>No.</u> | <u>Descripción</u> |
|-------------------|--|
| 1. | Capacitar al personal para dar a conocer las leyes contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir el Financiamiento del Terrorismo; |
| 2. | Capacitar al personal sobre el reconocimiento de una transacción inusual y la forma de comunicar dichos eventos cuando sucedan; |
| 3. | Evaluar constantemente al personal en cuanto al conocimiento y aplicación de política "Conozca a su Cliente" |
| 4. | Dar seguimiento a personal que no cumpla con los resultados satisfactorios e cuanto a las evaluaciones mencionadas en el punto anterior. |

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de Captaciones
Cédula Narrativa

HP	Ravs
Fecha	13-11-15
RP	Mfvs
Fecha	25-11-15

D 3/6

Departamento Archivo
Entrevistado Encargado de archivo
Responsables Encargado de archivo

Actividades

- | <u>No.</u> | <u>Descripción</u> |
|-------------------|---|
| 1. | Recibir documentación de apertura de cuentas únicamente cuando ya esté completa y debidamente autorizada por jefe de agencia. |

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de Captaciones
Cédula Narrativa

HP	Ravs
Fecha	13-11-15
RP	Mfvs
Fecha	25-11-15

D 4/6

Departamento Gerencia Financiera
Entrevistado Asistente de Gerencia Financiera
Responsables Gerente Financiero
Asistente de Gerente Financiero

Actividades

- | <u>No.</u> | <u>Descripción</u> |
|-------------------|--|
| 1. | Cuando se trate de otorgar tasas preferenciales, únicamente la gerencia financiera podrá autorizar dicho incremento; |
| 2. | Examinar el cálculo de los intereses pagados a los depósitos a plazos cuando éstos son retirados previo a su fecha de cancelación. |

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de Captaciones
Cédula Narrativa

HP	Ravs
Fecha	13-11-15
RP	Mfvs
Fecha	25-11-15

D 5/6

Departamento Atención al Cliente
Entrevistado Asesor de cuenta
Responsables Asesor de cuenta
 Jefe de Agencia
 Supervisor de Agencia

Actividades

<u>No.</u>	<u>Descripción</u>
1.	Aperturar cuenta de ahorros de cualquier tipo única y exclusivamente cuando cuente con la totalidad de la papelería requerida por la cooperativa;
2.	Cumplir con los requisitos que estable la Intendencia de Verificación Especial en cuanto al llenado de información en los formularios proporcionadas por esta intendencia;
3.	Cumplir con la política "Conozca a su cliente";
4.	Dar a conocer al jefe inmediato (Jefe de Agencia) cualquier situación fuera del alcance del asesor de captaciones.

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."
Políticas y procedimientos aplicables
al área de Captaciones
Cédula Narrativa

HP	<u>Ravs</u>
Fecha	<u>13-11-15</u>
RP	<u>Mfvs</u>
Fecha	<u>25-11-15</u>

D 6/6

Revelaciones Importantes

Todas estas políticas únicamente fueron tomadas como parte de nuestro trabajo en cédulas narrativas, que ya que no se encuentran documentadas en ningún documento, por lo tanto no forman parte de algún legajo de procedimientos internos autorizados por la administración y existe la probabilidad de que si hay cambio de persona e las jefaturas de dichos departamentos, puede existir cambio en dichas políticas.

Cuestionario de Control Interno

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sr. David Summer		Asesor de Captaciones	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		2/11/2015	
1. AMBIENTE DE CONTROL					
Se evaluar que exista un entorno que estimule las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.					
<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>N/A</u>	<u>Observaciones</u>
1.1	¿Conoce los valores de la cooperativa?	x			Los recibí en el momento de mi inducción a la cooperativa.
1.2	¿Conoce los valores personales que debe poseer para que sea parte del personal de la institución?	x			Formaron parte de mi curriculum y mi entrevista al ingresar a la institución.
1.3	¿Conoce el plan de incentivos con los que cuenta la cooperativa?	x			Sin embargo, no se me pasan mis metas a cumplir en el tiempo correcto, por lo que muchas veces no se logran cumplir.
1.4	¿Conoce las sanciones a las que está sujeto sin incumple con algún reglamento o político de la cooperativo?		x		En la cooperativa no existe una adecuada difusión de los reglamentos y políticas interna.
2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO					
Se evalúa el entorno que estimule el cumplimiento de los objetivos de la institución y del área de trabajo.					
<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>N/A</u>	<u>Observaciones</u>
2.1	¿Conoce los objetivos de la cooperativa a nivel general?		x		Únicamente los trabajan a nivel de jefaturas o gerencias.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: **C.I.1 2/5**

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sra. Glenda Urizar		Asesor de Captaciones	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		03/11/2015	
2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
2.2	¿Conoce los objetivos y metas a alcanzar por el departamento o agencia a la que pertenece?	x			En mi agencia se le denominan metas, y debemos trabajar como equipo para cumplirlas.
2.3	¿Conoce la misión de la cooperativa?	x			
3. IDENTIFICACION DE EVENTOS					
Se evaluar que el personal conozca cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa.					
3.1	¿Conoce cuales son las fortalezas de la cooperativa frente al sistema bancario de Guatemala?	x			Es parte de nuestra capacitación constante el recordar constantemente con que herramientas contamos frente al sistema bancario.
3.2	¿Sabe cómo afecta a la misión de la cooperativa una amenaza externa, como es el caso de la aparición de muchas entidades no financieras que están prestando servicios financieros?	x			Sin embargo, el departamento de Recursos humanos trabaja constantemente con nosotros para poder incrementar nuestras fortalezas frente al asociado.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: C.I.1 3/5

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sra. Glenda Urizar		Asesor de Captaciones	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		03/11/2015	
3. IDENTIFICACION DE EVENTOS					
<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>N/A</u>	<u>Observaciones</u>
3.3	Según su punto de vista: ¿Existen debilidades internas que sean de principal atención para evitar que la cooperativa no cumpla su misión y objetivos?	x			Se trabaja bajo mucho nivel de confianza y muchas veces existen sucesos que debilitan los controles internos por no haber una correcta supervisión.
3.4	¿Cuándo observa alguna oportunidad de crecimiento, conocer cual es la forma de comunicar dichas ideas y a quien debe dirigirse?		x		Actualmente, la cooperativa tiene una gerencia que se encarga de analizar todas las posibles oportunidades de crecimiento.
4. EVALUACION DEL RIESGO					
Se evalúa el tipo de riesgo existente y qué tipo de riesgo es el identificado.					
4.1	¿Cuándo se presenta un asociado a apertura una cuenta de depósitos, aplica la política “Conozca a su cliente”?		x		
4.2	¿Sabe reconocer cuando una persona quiere realizar transacciones inusuales?		x		He recibido capacitación para esto. Sin embargo nunca he reconocido ninguna.
4.3	¿Existe algún procedimiento que considere que no puede cumplir a cabalidad?	x			La mayoría de las veces, no se autoriza la creación de una cuenta por el jefe de agencia ya que no se encuentra todo el tiempo en la agencia.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: C.I.1 4/5

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sra. Glenda Urizar		Asesor de Captaciones	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		03/11/2015	
4. EVALUACION DEL RIESGO					
No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
4.4	¿Existe manual de procedimientos para la captación en la cooperativa?		x		No existe un documento como tal pero debemos cumplir con ciertas reglas.
4.5	¿Conoce cual es la papelería necesaria para que se pueda aperturar una cuenta de ahorros en la cooperativa?	x			Se solicita fotocopia del DPI o pasaporte, y copia de recibo de luz o teléfono donde tenga la dirección de residencia
4.6	¿Captura la foto y firma del asociado e indica al jefe de agencia cuales debe autorizar en sistema para compararla cuando el asociado realice transacciones?	x			Se le toma foto al asociado para subir al sistema, así como la firma y el jefe de agencia autoriza para que aparezca como datos correctos para tomar de base y comparar en cada transacción que realice en adelante.
4.7	¿Apertura cuentas de aportaciones y de ahorro considerando los parámetros para cada una de ellas eligiendo el instrumento con la parametrización correspondiente?	x			Cada cuenta tiene un No. de instrumento diferente, y cada instrumento parámetros diferentes, por lo que se tiene el cuidado de elegir el instrumento correspondiente a la cuenta a aperturar.
4.8	¿Imprime el formulario IVE-CO-01 O IVE-CO-02 según corresponda y lo adjunta al expediente del asociado?		x		IVE-CO-01 es para persona individual y el IVE-CO-02 debe ser para persona jurídica.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: C.I.1 5/5

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sra. Glenda Urizar		Asesor de Captaciones	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		03/11/2015	
4. EVALUACION DEL RIESGO					
No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
4.9	¿Toma las firmas del asociado en registro de firmas y mancomuna la cuenta en el caso que el asociado así lo solicita?	x			El registro de firmas es el documento que tiene la(s) firma(s) autorizada(s) para realizar transacciones. Puede ser una (cuenta individual) más de una (cuentas jurídicas o mancomunadas)
4.10	¿Se verifica que la firma registrada en el registro de firmas coincida con la impresa en el IVE-CO-01 o IVE-CO-02 y con el DPI?		x		Procedimiento no se lleva a cabo y se encontraron casos en que la firma en el IVE y registro de firmas no coincide con DPI debido a que asociado cambio firma pero no actualizo DPI.
4.11	¿Se verificó que la información ingresada al sistema coincida con la obtenida según la documentación de respaldo?		x		Datos de identificación personal como es datos del documento de identificación, recibo con dirección de residencia y cualquier otro documento.
4.12	¿Verifica que la papelería cumpla con los requisitos que establece la cooperativa antes de enviar expediente al archivo?		x		No se revisa pero debe cumplir con formularios de apertura de cuenta, copia de DPI, recibo con dirección de residencia, registro de firmas, IVE y folder con hoja de revisión firmada.
4.13	¿Se otorgan tasas de interés preferenciales?	x			Si, con autorización de la gerencia administrativa.
4.14	¿Examina que las tasas preferenciales cuenten con la autorización correspondiente?		x		Únicamente el asesor de cuenta pide la autorización pero nadie verifica que la tasa preferencial este debidamente autorizada.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: C.I.2

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sr. Milton Arriaga		Jefe de Agencia	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		05/11/2015	
6. ACTIVIDADES DE CONTROL					
Se evalúa la existencia y el manejo de policitas y reglamentos internos.					
No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
6.1	¿Existe un manual de políticas para el área de captaciones?		x		Sin embargo, internamente en la agencia contamos con reglamentos y requisitos a cumplir para la elaboración de nuestro trabajo.
6.2	¿Existen procedimientos a seguir cuando un asociado presenta información de riesgo para la cooperativa?	x			Todo caso que nos llame la atención se debe de comunicar al oficial de cumplimiento para que le dé el seguimiento correspondiente.
7. INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
7.1	¿Existe un canal de comunicación directa entre su persona y la gerencia financiera?	x			Por via electrónica, extensión de teléfono de planta directo y celular del asistente.
7.2	¿Existe comunicación directa con el oficial de cumplimiento?		x		Únicamente contamos con la extensión de planta, sin embargo, cuesta localizarlo ya que es una sola persona y se encarga de revisiones, capacitaciones y elaboración de informes.
7.3	¿La presentación de resultados la recibe en tiempo de parte del departamento de auditoria interna y recursos humanos?			x	La fecha estipulada para recibir la información mensual es el 5 de cada mes, sin embargo, la mayoría de veces se tarda aproximadamente dos semanas.

“Cooperativa La Sagrada Familia, R.L.”
Cuestionario de Control Interno

PT: C.I.3

Unidad de Captación					
Entrevistado:		Sr. Juan Perez		Oficial de Cumplimiento	
Entrevistador:		Rosa Velásquez		07/11/2015	
8. SUPERVISION O MONITOREO					
Se evalúa la existencia y eficiencia de la supervisión considerando lo que establece la Intendencia de Verificación Especial.					
<u>No.</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>N/A</u>	<u>Observaciones</u>
8.1	¿Existe una supervisión periódica y adecuada al área de captaciones?	x			Uno de los reportes solicitados por la IVE consta de todas las aperturas a cuenta cuando se trata de mayores a \$10,000 por lo que debo revisar constantemente las captaciones.
8.2	¿Se evalúa periódicamente que los controles y metodología de supervisión sean suficientes?		x		La forma de revisar es la que he utilizado desde que ingrese a la institución como encargado del área.
8.3	¿Existen evaluaciones por supervisores independiente como es el caso de una auditoria externa?	x			Anualmente la dirección contrata firmas de auditoria externa.
8.4	¿Existe algún otro ente supervisor que evalué la funcionalidad del área de captaciones?	x			Fondo de Garantía, INGECOP; IVE, auditorias externas.

Revelaciones Importantes

Todos los cuestionarios fueron respondidos por la persona a quien se les entrevistó.

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."

Matriz de Riesgos

Captaciones

HP	Ravs	M 1/2
Fecha	10-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	28-11-15	

No.	Riesgo	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				Ref	
		Impacto	Probabilidad	Riesgo	Nivel	Forma de Mitigación	Impacto	Probabilidad	Riesgo		Nivel
1	No existe un manual de procedimientos.	3	4	12	Alto	Elaboración del manual de procedimientos.	3	0	0	Nulo	C.I.1 4/5
2	No se verifica que existan cuentas inactivas previo a la apertura de una cuenta de aportaciones.	3	3	9	Medio	Establecer una política de manejo de apertura de cuentas de aportaciones, y sancionar cuando no se cumpla dicha política.	3	1	3	Bajo	
3	Se capturan incorrectamente la foto y/o firma de los asociados.	4	3	12	Alto	Crear una metodología de supervisión de la captura de dichas imágenes a través de la implementación de un manual de procesos.	4	1	4	Bajo	C.I.1 4/5
4	Incumplimiento con lo establecido en La Ley contra el Lavado de dinero u otros Activos.	5	3	15	Alto	Crear una metodología de supervisión a la impresión del formulario solicitado por la Intendencia de Verificación Especial.	5	1	5	Bajo	C.I.1 4/5
IMPACTO		1 = Insignificante		2 = Leve	3 = Moderado	4 = Grave	5 = Catastrófico				
PROBABILIDAD		1 = 25% de casos		2 = 50% de casos	3 = 75% de casos	4 = 100% de casos					
RIESGO		0 - 5 = Bajo		6 - 10 = Medio		11 o mas = Alto					

El impacto se refiere a la forma en que afectará cada situación en el cumplimiento de objetivos de la cooperativa

Probabilidad indica el porcentaje de casos que puede ocurrir la deficiencia de control interno

El nivel de riesgo corresponde a la multiplicación de impacto por probabilidad

Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L."

Matriz de Riesgos

Captaciones

HP	Ravs	M 2/2
Fecha	10-11-15	
RP	Mfvs	
Fecha	28-11-15	

No.	Riesgo	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			Ref			
		Impacto	Probabilidad	Riesgo	Nivel	Forma de Mitigación	Impacto		Probabilidad	Riesgo	Nivel
5	No se completan o impriman los IVE-CO-03 cuando se reciben operaciones por \$10,000 o su equivalente en moneda local.	5	3	15	Alto	Crear una metodología de supervisión relacionada a la impresión del formulario solicitado por la Intendencia de Verificación Especial.	5	1	5	Bajo	C.1.2
6	Cualquier asesor de cuenta puede modificar los parámetros de una cuenta al aperturarla.	5	3	15	Alto	Cerrar la posibilidad de modificaciones a todo el personal, excepto jefes de agencia.	5	0	0	Nulo	C.1.1 4/5
7	No detectar cuando un se dan operaciones sospechosas o inusuales según la Intendencia de Verificación Especial.	5	3	15	Alto	Crear una metodología de supervisión relacionada a la impresión del formulario solicitado por la Intendencia de Verificación Especial.	5	0	0	Nulo	C.1.1 3/5
IMPACTO		1 = Insignificante			2 = Leve	3 = Moderado	4 = Grave		5 = Catastrófico		
PROBABILIDAD		1 = 25% de casos			2 = 50% de casos		3 = 75% de casos		4 = 100% de casos		
RIESGO		0 - 5 = Bajo			6 - 10 = Medio		11 o mas = Alto				

El impacto se refiere a la forma en que afectará cada situación en el cumplimiento de objetivos de la cooperativa

Probabilidad indica el porcentaje de casos que puede ocurrir la deficiencia de control interno

El nivel de riesgo corresponde a la multiplicación de impacto por probabilidad

Fuente: Elaboración Propia con base a estudio realizado en área de captaciones de la Cooperativa en estudio.

4.7 Desarrollo de la propuesta

Con base al nombramiento de fecha 13 de octubre de 2015 se presentan: el memorándum de hallazgos de deficiencias de control interno y el Manual de Procedimientos de Supervisión al Área de Captaciones.

Acta No. 3-2016

NOMBRAMIENTO ELABORACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para: Lic. Vinicio David García Salazar
Presidente del Consejo de Administración

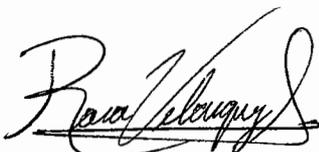
De: Rosa Amanda Velásquez Sactic
Gerente Financiero

Asunto: Elaboración Manual de Procedimientos
Área de Captaciones

Fecha: 13-01-2016

Por medio del presente hago de su conocimiento que se concluyo el trabajo asignado según acta 199-2015, por lo que a continuación se presenta un informe de los hallazgos obtenidos posterior a la evaluación del proceso de captaciones, y el manual propuesto, el cual tiene como objetivo primordial, la reducción de los riesgos existentes en el área de captaciones de esta institución.

Sin otro particular,



Rosa Amanda Velásquez Sactic
Gerencia Financiera

DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Para: Lic. Vinicio David García Salazar
Presidente del Consejo de Administración

De: Rosa Amanda Velásquez Sactic
Gerente Financiero

Asunto: Presentación de deficiencias de control
Área de Captaciones

Fecha: 13-01-2016

Por medio del presente hago de su conocimiento que se concluyó el trabajo asignado según acta 199-2015, por lo que a continuación se presenta un informe de los hallazgos obtenidos posterior a la evaluación del proceso de captaciones.

No existe manual de procedimientos

Causa: No se ha destinado una persona o departamento que se encargue del control en los procesos de captación de recursos por parte de la cooperativa, ya que inicialmente, no se contaba con normativa aplicable a la percepción de recursos financieros de los asociados.

Efecto: Existe un alto riesgo de no cumplir con lo establecido en las leyes contra el lavado de dinero, la normativa prudencial que establece la Federación Nacional de Cooperativas de ahorro y crédito y un mayor índice de riesgo en cuanto a las anomalías de percepción de fondos por personas malintencionadas que pretenden usar a la cooperativa con fines ilícitos.

Recomendación: Crear un manual de procedimientos al área de captaciones, y crear el departamento de captaciones destinado exclusivamente al fortalecimiento del área en cuestión.

Duplicidad de asociados

Causa: El personal por desconocimiento, no verifica previo a la apertura de una cuenta de aportaciones, que un asociado no exista ya en la base de datos con cuentas inactivas, por lo que apertura la cuenta de aportaciones a solicitud del asociados, y queda asignado como asociado dos veces.

Efecto: Existe una información inexacta en cuanto a la cantidad de asociados con los que cuenta la cooperativa, ya que al generar la cantidad de cuentas de aportaciones (cuentas que acreditan la calidad de asociados), se generan tanto las inactivas como las activas.

Recomendación: Crear un procedimiento de revisión obligatorio y verificar su cumplimiento a través de métodos por parte de auditoría interna o el departamento de captaciones.

Mala identificación del asociado

Causa: Cuando se inicia la relación financiera entre el asociado y la cooperativa, el encargado de atención al cliente debe capturar como imagen tanto la foto como la firma del asociado en los medios digitales asignados para dicho fin, y solicitar al jefe de agencia que los ingrese al sistema para que se puedan identificar plenamente al asociado al momento de llevar a cabo una transacción tanto financiera como solicitudes varias, sin embargo, éstas imágenes no son capturadas correctamente por lo que muchas veces no se

puede identificar por no tener buena luz en el caso de las fotografías y en el caso de la firma porque únicamente tomaron una foto de la firma que tiene el asociado en sus documentos de identificación.

Efecto: Existe un alto riesgo de que cuando el asociado se presente a realizar alguna transacción, la persona que lo atienda se vea en la necesidad de solicitarle que pase a actualización de datos previo a elaborar la operación que solicita, en un caso más grave, no pueda identificarlo y lo tenga que atender sin cotejar las imágenes en el sistema.

Recomendación: Crear un procedimiento de revisión obligatorio y verificar su cumplimiento a través de métodos por parte de auditoría interna y/o el departamento de captaciones.

Incumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Causa: No existe un conocimiento de parte del personal de las consecuencias de no cumplir con la política “conozca a su cliente” la cual establece que se debe completar la información del depositante en un formulario denominado IVE, tanto al inicio de la relación, como cada vez que el asociado realice depósitos iguales o mayores a \$10,000 USD o su equivalente en la moneda nacional (Q.).

Efecto: Incumplimiento a la normativa establecida por la Intendencia de Verificación Especial a través de la Ley contra el Lavado de dinero u otros Activos.

Recomendación: Impartir capacitación constante al personal involucrado en la captación de recursos por parte del oficial de cumplimiento en coordinación del departamento de recursos humanos.

Parámetros modificados

Causa: Al llevar a cabo la apertura de las cuentas de ahorro o de aportaciones, las personas de atención al cliente tienen acceso a llevar a cabo cambios en los parámetros de la cuentas, es decir tasa de interés, frecuencia de capitalización de intereses, tipo de depósito de los intereses (emisión de cheques, o depósito a la misma cuenta), etc.

Efecto: Incumplir con las características de cada cuenta de ahorro según lo autorizado por el Consejo de Administración.

Recomendación: Restringir los accesos a personal operativo y permitir el cambio a dichos parámetros únicamente al asistente de gerencia financiera, ya que es el encargado de autorizar parámetros especiales para asociados que lo soliciten.

Mala identificación del asociado

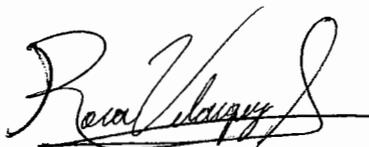
Causa: Cuando se inicia la relación financiera entre el asociado y la cooperativa, el encargado de atención al cliente debe capturar como imagen tanto la foto como la firma del asociado en los medios digitales asignados para dicho fin, y solicitar al jefe de agencia que los ingrese al sistema para que se puedan identificar plenamente al asociado al momento de llevar a cabo una transacción tanto financiera como solicitudes varias, sin embargo, éstas imágenes no son capturadas correctamente por lo que muchas veces no se puede identificar por no tener buena luz en el caso de las fotografías y en el caso de la firma porque únicamente tomaron una foto de la firma que tiene el asociado en sus documentos de identificación.

Efecto: Existe un alto riesgo de que cuando el asociado se presente a realizar alguna transacción, la persona que lo atienda se vea en la necesidad de solicitarle que pase a actualización de datos previo a elaborar la operación que solicita, en un caso más grave, no pueda identificarlo y lo tenga que atender sin cotejar las imágenes en el sistema.

Recomendación: Crear un procedimiento de revisión obligatorio y verificar su cumplimiento a través de métodos por parte de auditoría interna y/o el departamento de captaciones.

Derivado de los hallazgos detectados y presentados en el presente memorándum, comunico que es necesario la elaboración de un manual de procedimientos de supervisión al área de captaciones de la Cooperativa "La Sagrada Familia, R.L.", así como la creación de un departamento dedicado al monitoreo y actualización de los procesos relacionados específicamente a la captación de recursos financieros.

Atentamente,



Rosa Amanda Velásquez Sactic
Gerencia Financiera

Cooperativa
"La Sagrada Familia, R.L."

*Manual de procedimientos de Supervisión en
el Área de Captaciones de una Cooperativa
Federada de Ahorro y Crédito*

Guatemala, Enero 2016

Índice

I.	Introducción	107
II.	Objetivos del manual	108
III.	Uso del Manual	109
IV.	Estructura Organizacional	111
V.	Normas y Políticas	112
VI.	Desarrollo del Manual	113
VII.	Glosario	132

Introducción

El presente manual contiene un conjunto de procedimientos llevado a cabo en el área de captación de una cooperativa federada de ahorro y crédito. En adelante denominaremos al presente documento simplemente como “El Manual”.

Constituye un documento que puede servir de base para las cooperativas de ahorro y crédito federadas que llevan a cabo operaciones como la captación de ahorro corriente, a plazos, o cualquier otro tipo de captación de ahorro que establezca en base a características y parámetros previamente aprobados por la Asamblea de Accionistas por medio del Consejo de Administración.

El Manual es elaborado con base a los procedimientos, características y parámetros autorizados y utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Sagrada Familia, Responsabilidad Limitada, en adelante simplemente “La Cooperativa”.

En este documento se detalla el procedimiento sugerido, el objetivo del mismo, el alcance de éste procedimiento que se refiere a que cuentas es aplicable el procedimiento, la metodología del procedimiento, que no es más que el detalle del trabajo realizado por el personal de la cooperativa y el o los procedimientos de control que es donde se establecen a detalle los métodos de análisis de cada uno de los procesos examinados.

Objetivos del Manual

El Manual tiene un objetivo general como varios específicos como se muestra a continuación:

Objetivo General

Ser una herramienta de apoyo que contenga las directrices para que se pueda supervisar todo el trabajo que se realiza en el área de captaciones de la cooperativa.

Objetivos Específicos

- Dar a conocer el marco normativo interno y externo al cual se deberán apegar las personas involucradas en el proceso de captación de recursos;
- Contar con un documento único que brinde una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil y eficiente al cliente en materia de captación de depósitos, permitiendo a la vez ejercer una supervisión adecuada;
- Servir de guía para capacitar y entrenar al personal que cumplirá funciones en el área de captación de recursos;
- Establecer los mecanismos para la permanente actualización del propio Manual.

Uso del manual

Todo manual debe contar con la metodología para autorizar, modificar, distribuir y custodiar el mismo por lo que a continuación se detallan los procedimientos a seguir en cada caso.

I. Proceso de Aprobación del Manual

El Manual será revisado por personal que designe la administración de La Cooperativa para tal efecto, y lo presentará a través de la Gerencia General al Consejo de Administración, quien será el encargado de otorgar la aprobación del mismo.

II. Modificaciones al Manual

El presente Manual será revisado por el comité de captaciones por lo menos una vez al año y las modificaciones que se establezcan a partir de dichas revisiones, o cuando sea necesario, deberán hacerse del conocimiento del Consejo de Administración por medio de la Gerencia General cuando se trate de cambio de parámetros en los intereses y forma de pago de los mismos, de lo contrario únicamente los autorizará la gerencia general e inmediatamente de la aprobación deberá darse a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de captaciones por medio de memorándum con firma de acuse de recibido, así como en las posibilidades se dará capacitación al personal con el apoyo de recursos humanos, quien llevará un adecuado control de asistencia del personal y la evaluación en el caso que se realizara.

III. Distribución y Custodia del Manual

El Manual será custodiado por el comité de captaciones de la cooperativa y será éste mismo comité el encargado de dar las directrices al departamento de recursos humanos para la distribución al personal tanto físicamente (en copias

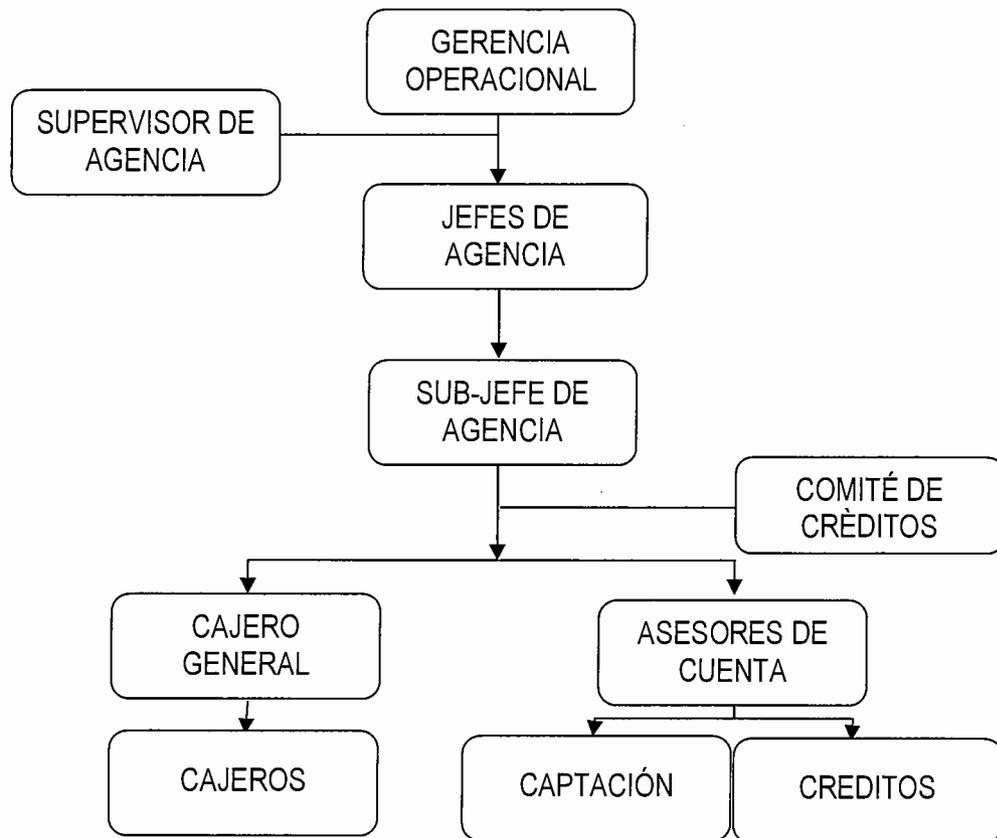
con acuse de recibo por parte del personal) como de la solicitud de capacitación a personal en el caso de necesitarse dichos procedimientos. Ésta distribución será en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a su aprobación.

IV. Desarrollo Del Manual

A continuación se presentan los procedimientos que se deben seguir a detalle según sea el caso de la transacción que cada asociado y futuro asociado se presente a realizar en cualquiera de las agencias que cuenten con el servicio de recepción de captaciones.

Estructura Organizacional

El departamento de captaciones de la cooperativa “La Sagrada Familia, R.L.” dentro de la organización está formando de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración Propia

Normas y políticas

La cooperativa basa sus operaciones en la normativa nacional establecida en el código de comercio de Guatemala, ley de cooperativas y principios de contabilidad generalmente aceptados.

Sin embargo también cuenta maneja políticas para el registro de sus operaciones, las cuales se encuentran por escrito en el manual de políticas de la cooperativa, resguardado por el departamento de gerencia general. En las políticas aplicables al área de estudio se encuentran las siguientes:

- a) Unidad monetaria: La moneda funcional de la República de Guatemala es el Quetzal, moneda en la cual están representadas las cifras contenidas en los estados financieros, sin embargo, para efectos de apertura de captaciones se emitirán los certificados en la moneda original, y contablemente se registraran al tipo de cambio que gerencia financiera actualice anualmente;
- b) Capitalización de intereses: Para las cuentas de ahorro corriente la capitalización se establecerá en la política específica para cada tipo de cuenta (infantil, juvenil, femenina, futuro millonario, otras), sin embargo, para las cuentas de ahorro a plazos, será el asociado el que elija la forma de capitalización, información que será impresa en el certificado que se emitirá a favor del asociado;
- c) Apertura de cuentas: Cada cuenta de ahorro maneja una política por escrito que contiene el procedimiento de apertura, requisitos, montos de apertura, parámetros de manejo de cuenta, y procedimientos para cierre de la misma.

Apertura de Cuenta de Ahorro

Normas

- Toda persona que desee convertirse en asociado de la cooperativa deberá aperturar su cuenta de aportaciones y cuenta de ahorro corriente.
- La cuenta de aportaciones es una cuenta obligatoria, ya que la cooperativa únicamente presta servicios a sus dueños (asociados) como se establece en los estatutos, para que una persona se convierta en asociado debe adquirir el valor de una acción (Q.25.00) lo cual se hace por medio de la apertura de la cuenta de aportaciones, en donde se acredita la totalidad del capital aportado a la sociedad.

Políticas

- Si el cliente fue asociado con anterioridad, pero se retiró, recupera la antigüedad de asociado, recuperando el número de asociado que tenía inicialmente;
- La factura de luz que debe presentar como parte de la documentación de apertura debe estar debidamente cancelada;
- Para depósito inicial no se permite realizarse en cheque, únicamente en efectivo.

Objetivos

General:

Estandarizar la documentación y procedimiento de apertura de cuenta de ahorro.

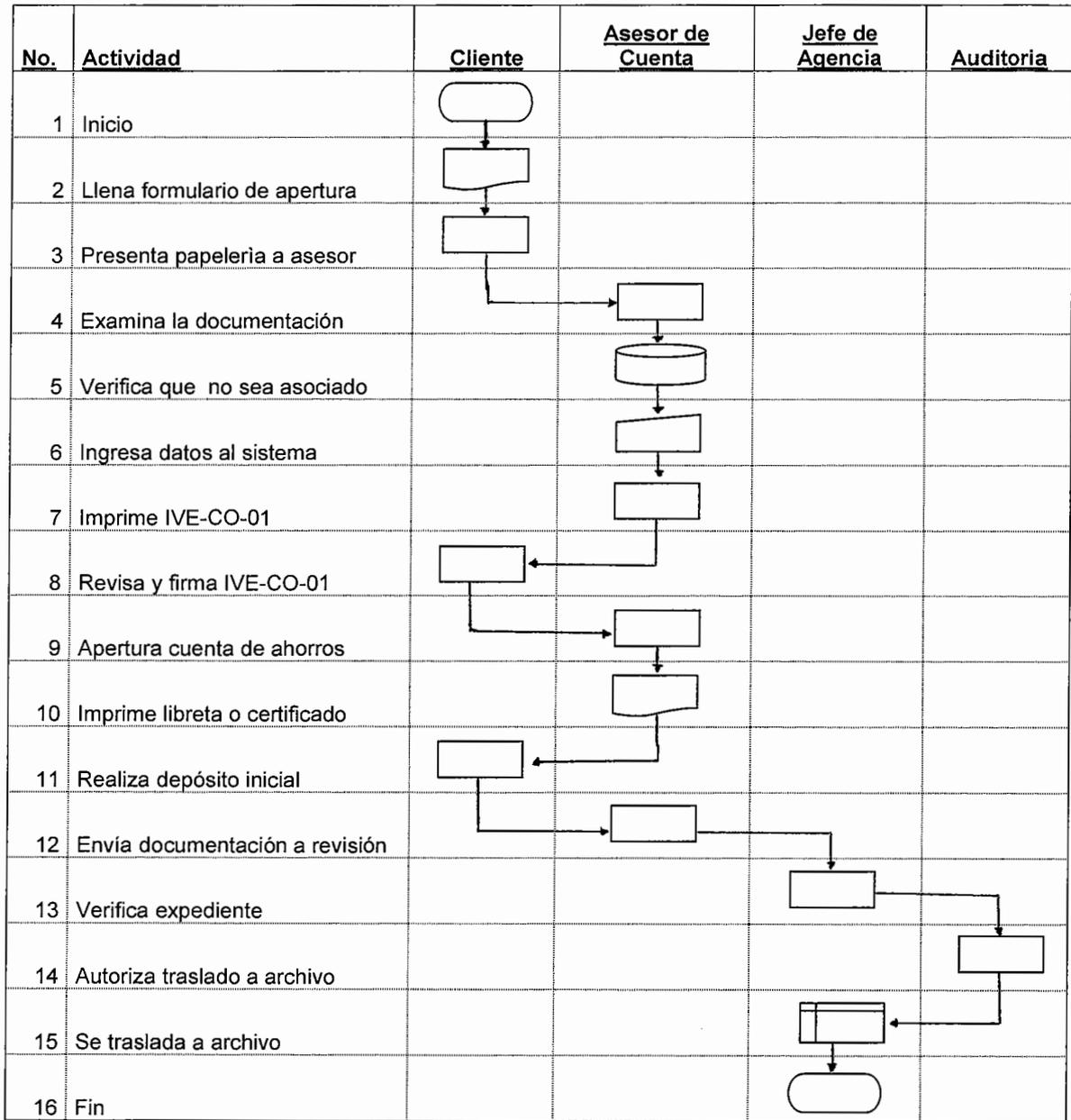
Específicos:

- Lograr mejoría en el control de apertura de cuentas de ahorro;
- Asignar responsables de cada paso del proceso para luego poder evaluar desempeño con base al cumplimiento de sus obligaciones.

Descripción de actividades

- El asesor de captaciones recibe papelería como parte de solicitud de apertura de parte del asociado;
- Verifica que la documentación este completa (Documento Personal de Identificación, factura de luz, formulario de apertura);
- Se debe completar el llenado del formulario IVE correspondiente
- Asesor solicita al cliente que verifique los datos que están en el formulario y de ser correctos que proceda a la firma del mismo;
- Se ingresan los datos al sistema y se solicita el depósito del monto de apertura;
- Se imprime la libreta de ahorros, que será el documento que le acreditara al asociado como poseedor de su cuenta de ahorro corriente, y con este documento podrá realizar los retiros que desee en el momento que lo necesite
- Se envía al asociado a realizar el depósito inicial indicado a la caja de la agencia;
- Posterior al retiro del asociado, el asesor de captaciones revisa la documentación que se adjuntara al expediente de la cuenta, y debe contar con la documentación de requisito de apertura, y el IVE debidamente llenado y firmado por el socio;
- Jefe de agencia revisa que esté en orden la papelería, firma de revisado y adjunta a papelería que se envía al departamento de archivo;
- Se agrega al reporte de cuentas aperturadas, para que el departamento de auditoría interna pueda generar una muestra para poder revisarla con posterioridad.

Flujograma No 1



Examen de documentación

Políticas

- La documentación de aperturas de cuentas ingresa al departamento de archivo únicamente si esta completa;
- La documentación que se debe adjuntar a la apertura de la cuenta es la siguiente:
 - o Formulario de apertura de cuenta;
 - o Fotocopia de Documento único de identificación personal o pasaporte según sea el caso;
 - o Factura de luz debidamente cancelada;
 - o Registro de firmas;
 - o IVE por inicio de relación;
 - o IVE-CO-03 si el depósito inicial supera los \$10,000USD o su equivalente en moneda nacional;
 - o Copia del recibo del depósito inicial.

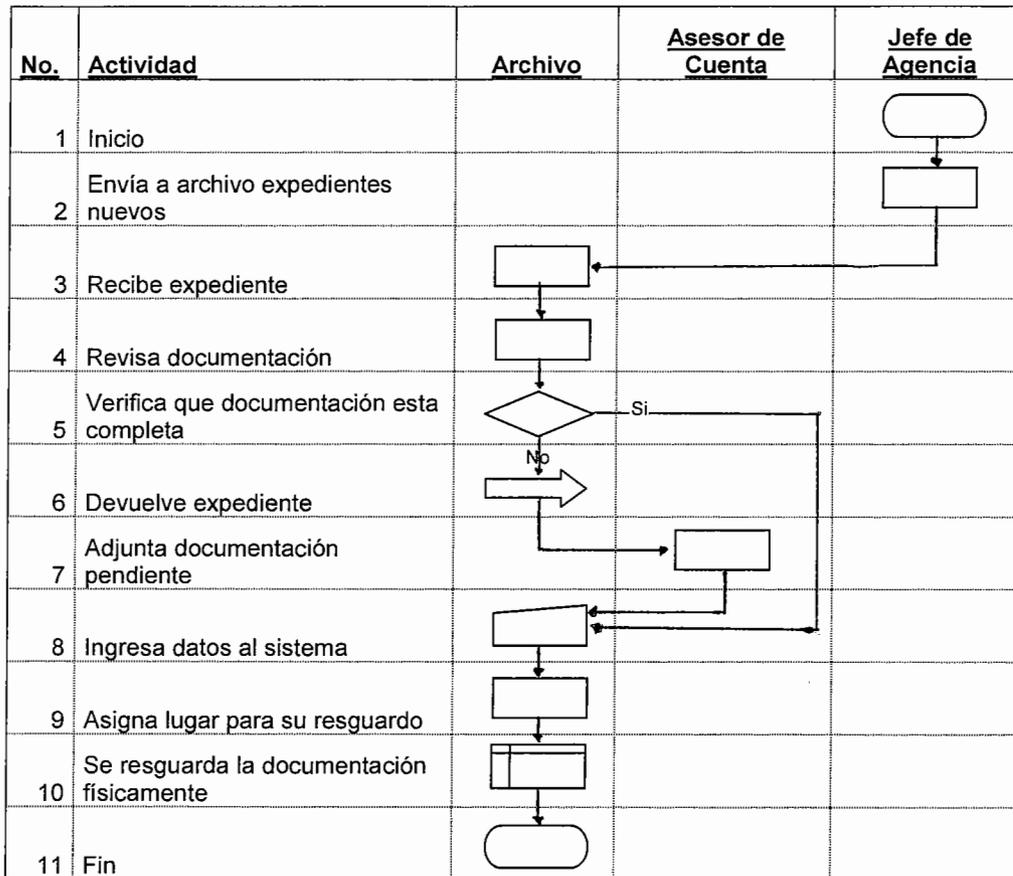
Objetivo

Asegurar que todo expediente que se encuentre en el archivo este completo.

Descripción de actividades

- El encargado de archivo debe examinar cada expediente recibido;
- Si la documentación esta completa procederá a ingresarlo al sistema como "Expediente archivado" y resguardarlo físicamente;
- Si no está completo, devolverá el expediente al jefe de agencia que lo remitió y solicitará que se complete lo antes posible.
- Dar seguimiento a cada expediente pendiente de completar o de recibir para su debido archivo físico.

Flujograma No 2



Duplicidad de asociados

Norma

- Derivado de que uno de los principales valores de la cooperativa es la democracia (un asociado – un voto); toda persona puede ser asociado únicamente exclusivamente una vez.

Política

- Si un asociado retirado regresa a re-aperturar su cuenta, recupera su antigüedad ya que por no permitirse la duplicidad en la base de datos, únicamente se activara el no. De asociado que manejaba con anterioridad.

Objetivos

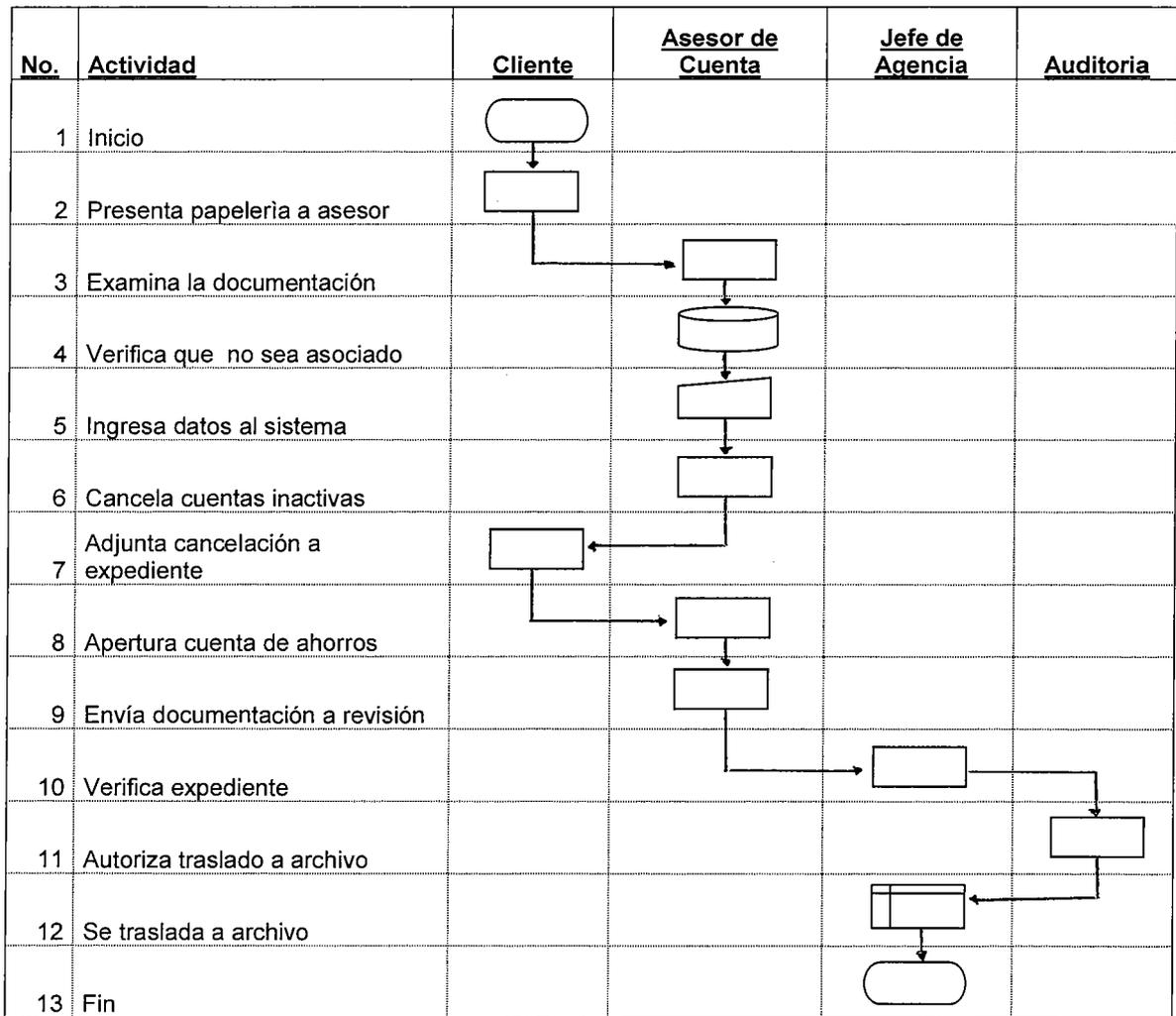
- Prevenir la duplicidad de asociados, cuando la persona previamente quedo inactiva por retiro parcial o total de sus ahorros.

Descripción de actividades

- El asesor de cuentas debe buscar en el sistema que no existan cuentas inactivas de la persona. Dicha búsqueda la debe realizar por apellidos, número de documento de identificación personal y/o pasaporte;
- Realizara la apertura de la cuenta y enviara documentación al jefe de agencia para la autorización de la misma y envió al archivo;
- El jefe de agencia, al momento de recibir la documentación deberá llevar a cabo la búsqueda nuevamente y si determina que existen dos cuentas de aportaciones asignadas al mismo asociado deberá solicitar la cancelación de la que se encuentra inactiva y adjuntar a la papelería de apertura, la constancia de cancelación de la anterior;

- Debe presentar un reporte mensual al comité de créditos que contenga los números de cuenta de aportaciones en donde se tuvo que cancelar cuentas inactivas y por error se apertura una nueva.

Flujograma No 3



Ingreso de foto y firma

Norma

- Cuando se inicia la relación financiera con un asociado se debe fichar al asociado nuevo en las bases de datos de la cooperativa con el fin de cumplir con la política “conozca a su cliente”

Política

- Se captura la foto de la persona que se presento a abrir la cuenta así como la firma para tenerlo registrado dentro de la base de datos
- Se actualiza a información mínimo una vez al año o cuando exista algún cambio tanto en imagen como en firma.

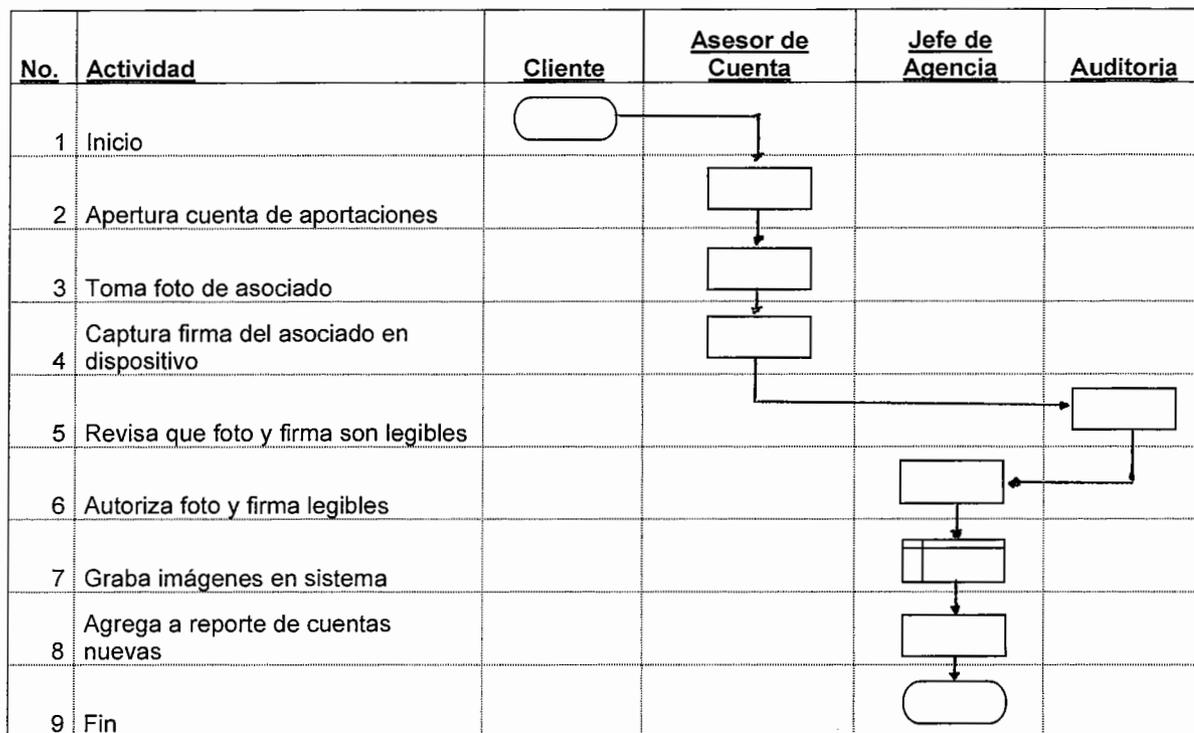
Objetivo

- Identificar al asociado desde el inicio de relación con la cooperativa.

Descripción de actividades

- Se toma una foto al asociado y la carga al sistema de fotografías como parte de la identificación del asociado;
- Solicitar que el asociado firme en el dispositivo para cargar la firma al sistema como autorizada para movimientos, actualizaciones a la cuenta y otros movimiento a realizar dentro de la cooperativa;
- El asesor de cuenta traslada al jefe de agencia diariamente listado de cuentas aperturadas para que el jefe de agencia revise y autorice dichas en el sistema;
- El jefe de agencia lleva un control de cuentas aperturadas e imágenes autorizadas, y si falta algún se solicitara al asesor de captaciones que localice al asociado y se pueda proceder a la captura de dichas imágenes.

Flujograma No 4



Verificación de Información en formularios de la IVE

Política

- Se verificarán todas las cuentas aperturadas mensualmente o la muestra que el jefe de captaciones o persona encargada en coordinación con el oficial de cumplimiento designen para dicho procedimiento;
- El asesor de cuenta será el responsable de llenar el formulario IVE correspondiente;

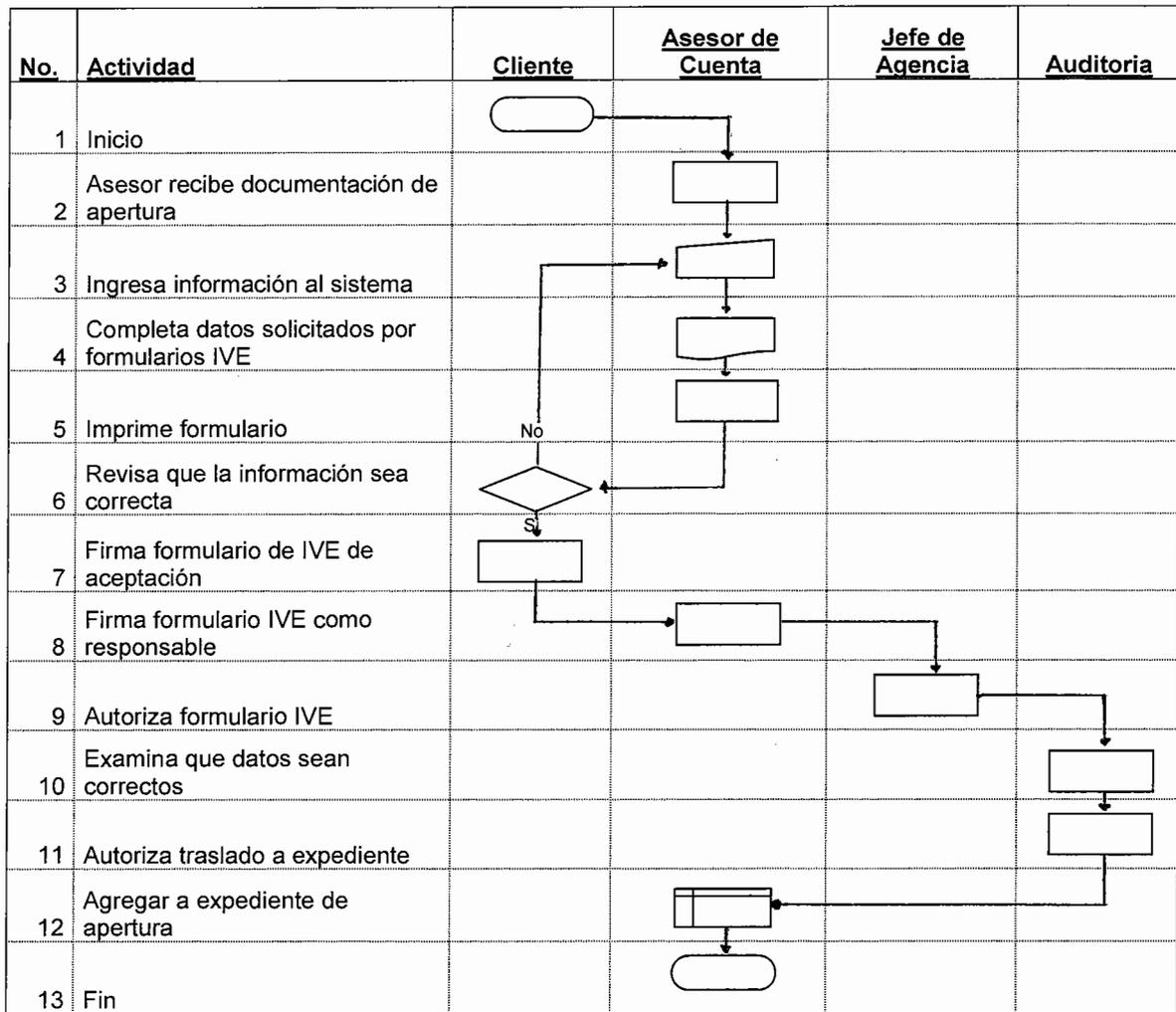
Objetivo

- Asegurarse que el asesor de cuenta realice el procedimiento correcto y completó el formulario IVE-CO-01 o IVE-CO-02 según sea el caso.

Descripción de actividades

- Al aperturar la cuenta de ahorro, el asesor de cuenta solicitará al asociado que indique información como el origen de los fondos, datos personales así como información relacionada a los rangos de movimientos que tendrá su cuenta de ahorro;
- Identificar si corresponde llenar el IVE-CO-01 o el IVE-CO-02;
- Completar el formulario IVE;
- Trasladará a la persona para la revisión de los datos contenidos;
- Solicitar firma en el documento al asociado;
- Adjunta a expediente para archivo

Flujograma No 5



Validación de firmas

Normas

- Se verificarán en todas las cuentas aperturadas que las firmas hechas por los asociados coincida con las estampadas en documentos que acrediten su personalidad.
- Se consideran como documento de identificación válido únicamente el Documento de identificación personal para el caso de los nacionales y pasaporte en el caso de los extranjeros.

Política

- Al momento de actualizar datos puede realizarse con licencia de conducir o carne de IGSS, en ambos casos, deben estar vigentes.

Objetivo

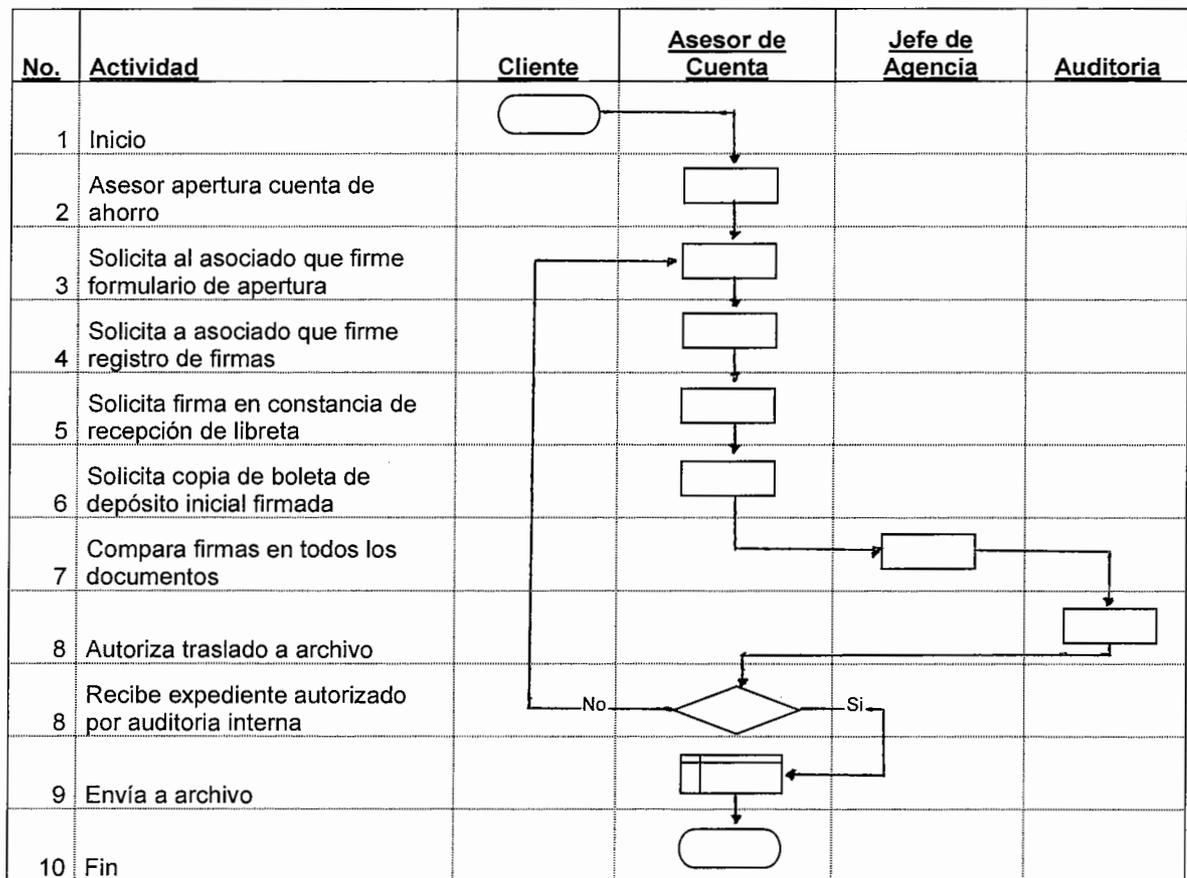
Asegurarse que la persona que llenó el formulario IVE sea el dueño de la cuenta o representante de la misma.

Descripción de actividades

- Al momento de llevar a cabo la apertura de una cuenta de ahorros, el asesor solicitará la firma del asociado en varios documentos como son IVE, registro de firma, formulario de apertura de cuenta, constancia de recepción de documentos como libreta o certificado en el caso de las cuentas de ahorro a plazos;
- Mientras el asociado firma dichos documentos, el asesor observará la firma estampada en cada uno de ellos;
- Al recibirlos comparará dicha firma con la que está en el documento de identificación personal;

- Aunque la firma no siempre es la misma debido al paso del tiempo, premura de la persona o cualquier otra circunstancia siempre existen rasgos que son los mismos, y si no existen esa similitud de rasgos deberá solicitar que vuelva a firma;
- Si aun repitiendo observa que la variación es grande se trasladará la situación con el jefe de agencia quien se encargará del caso.

Flujograma No 6



Cuentas activas con saldo Q.0.00

Política

- No deben existir cuentas de ahorros de ninguna naturaleza con saldo Q.0.00;
- Se deben cancelar cuando el asociado retiro la totalidad de sus ahorros

Descripción de actividades

- El comité de captaciones debe generar periódicamente un reporte de cuentas de ahorro con saldo Q.0.00;
- Si existen, se debe comunicar con la persona que realizo la ultima transacción;
- Consultar el motivo de retiro total de ahorros;
- Si no recuerda el motivo entonces solicitara que se comuniquen con el asociado lo antes posible para que indique el motivo del retiro.
- Cajero procederá a la cancelación con base a lo que indique el asociado

Objetivo

Disminuir el riesgo de utilización indebidamente el nombre de un asociado para delitos o malversaciones de fondos.

Operaciones mayores de \$10,000.00USD

Norma

- Todas las transacciones iguales o mayores a \$10,000.00USD realizadas mensualmente en las cuentas de aportaciones, cuentas de ahorro corrientes y cuentas de ahorro a plazos deben ser reportadas a la intendencia de verificación especial;
- Cuando se trate de depósitos mayores a dicha cantidad, el asociado debe completar el formulario IVE-CO-03.

Objetivos

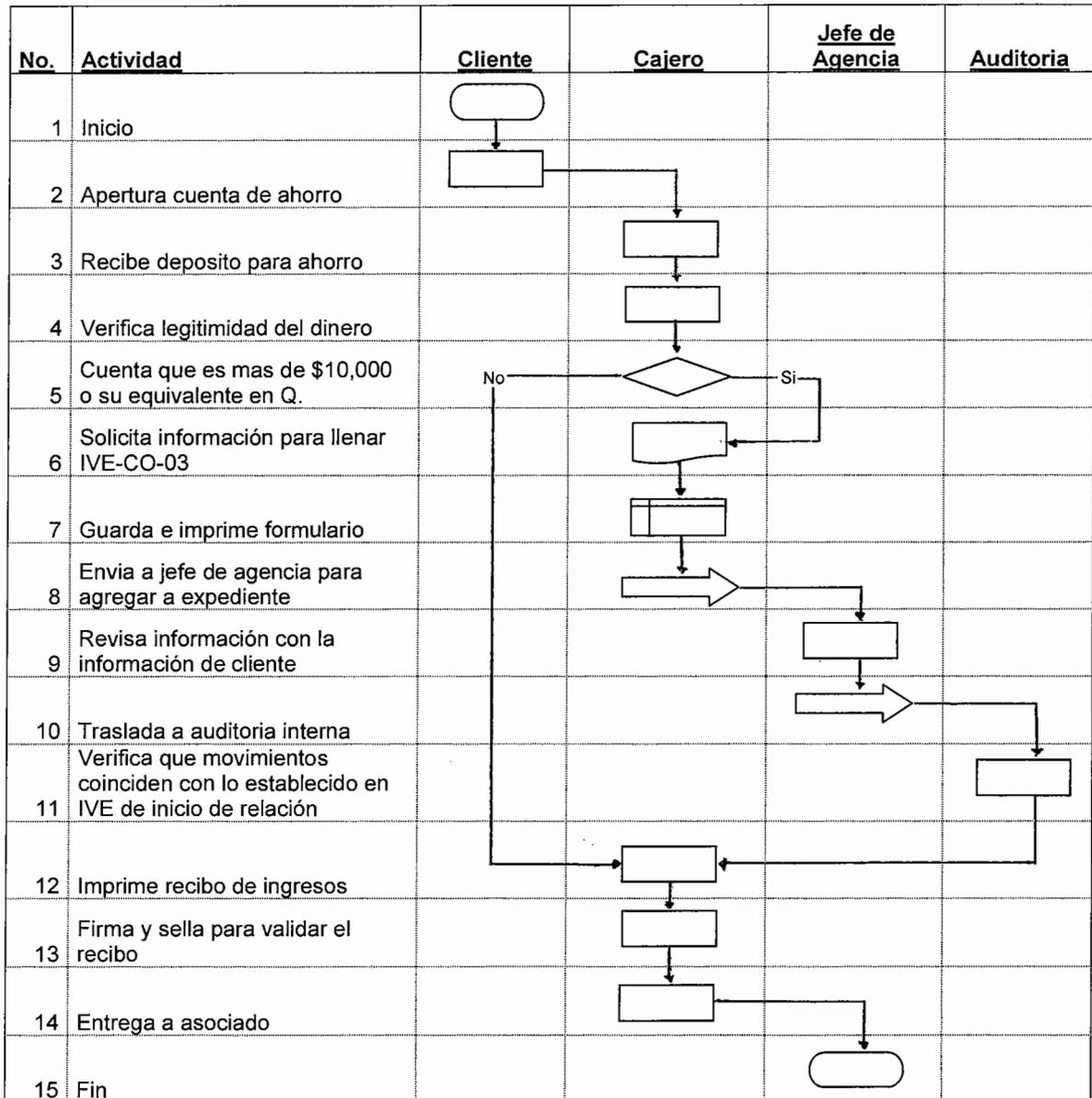
- Cerciorarse que el personal de caja está cumpliendo con el procedimiento de control solicitado por la IVE en relación a las transacciones mayores a \$10,000.00USD o su equivalente en moneda local (Q.);
- Evitar multas que pueda imponer la IVE por no cumplir con el llenado del formulario solicitado por dicha institución;
- Reducir el riesgo de ser utilizada la cooperativa para lavado de dinero u otros activos o incluso para evitar actividades realizadas para el financiamiento del terrorismo.

Descripción de actividades

- Identificar que la transacción que el asociado realizara es deposito mayor a los \$10,000USD;
- Solicitar al asociado los datos necesarios para completa el IVE-CO-03;
- Imprimir el formulario completo por los datos que el asociado proporcione;
- Entregar dicho formulario para revisión y firma y del asociado;
- Contar el efectivo;

- Verificar que la firma estampada en el formulario coincida con la que esta en el sistema, como la autorizada;
- Realizar el deposito

Flujograma No 7



Parámetros aprobados por el Consejo de Administración

Políticas

- Cada cuenta de ahorro cuenta con parámetros distintos, los cuales están previamente aprobados por el Consejo de Administración;

Objetivo

- Verificar que los parámetros en cada cuenta de ahorro sean los autorizados por el Consejo de Administración establecidos en el reglamento de la cuenta a la que corresponda.
- Verificar que la creación de la cuenta en el sistema está realizado correctamente.

Descripción de actividades

- Recibir papelería completa para apertura de cuenta de ahorro;
- Solicitar al asociado que indique que tipo de cuenta quiere aperturar;
- Indicarle los beneficios de cada cuenta, especialmente la tasa de interés, capitalización y forma de depósito de intereses;
- Ingresar al sistema y elegir la cuenta que el asociado solicito;
- Automáticamente el sistema asignara los parámetros de tasa de interés, capitalización, forma de pago de intereses; sin embargo, es responsabilidad del asesor verificar que los parámetros arriba mencionados son los ofrecidos al asociado;
- Si existe algún parámetro diferente al establecido en la promoción de cada producto de ahorro contactarse con el asistente de gerencia financiera para que verifique el instrumento en el sistema;
- Si todo coincide con lo ofrecido al cliente entonces se procederá a grabar la información en el sistema.

Tasas preferenciales

Políticas

- Cada cuenta de ahorro cuenta con parámetros distintos, los cuales están previamente aprobados por el Consejo de Administración;
- Excepto por las tasas preferenciales, los instrumentos no se pueden modificar por ningún asesor de captación.

Objetivo

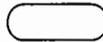
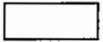
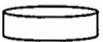
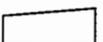
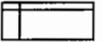
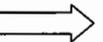
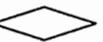
- Verificar que las cuentas de ahorro que no tengan los parámetros autorizados por el Consejo de Administración, estén debidamente autorizados por la persona encargada para dichas excepciones;
- Verificar que al crear la cuenta en el sistema se haya realizado el cambio de parámetros correctamente.

Descripción de actividades

- El asesor de captaciones recibe la petición del asociado de otorgar una tasa preferencial;
- Emite un memorándum de autorización dirigido al asistente de gerencia financiera solicitando dicho beneficio;
- Si corresponde, el asistente de la gerencia financiera autorizara la solicitud;
- Cambiara en el sistema la tasa preferencial específicamente para el asociado a quien se autorizo;
- El asesor de captaciones elige el tipo de cuenta a aperturar y el sistema automáticamente asigna la tasa de interés establecida;
- Se agrega al expediente de apertura de cuenta el memorándum de autorización y se traslada el expediente al archivo.

Identificación de Figuras

En la elaboración del manual se encuentran detallados los procesos por medio de flujograma por lo que se presentan las figuras y el significado de cada una de ellas.

Actividad	Figura
Inicio / Fin	
Uso de formas pre establecidas	
Actividad / Proceso	
Una base de datos provee información	
Ingreso manual de información	
Resguardo de la información	
Traslado a otro departamento	
Decisión a tomar dentro del proceso	

Glosario de Términos

El manual que se propone corresponde al área de captaciones de la cooperativa, sin embargo, para poder introducirlo en la institución se necesita aclarar algunas definiciones específicas al área y tema que se está tratando.

Estas definiciones son:

Apertura de Cuenta: Es la acción correspondiente al ingreso al sistema de la cooperativa, los datos de asociados nuevos y/o de las distintas cuentas de ahorros que eligió para depositar los bienes que solicita a la cooperativa le resguarden.

Captación: Es la cantidad de dinero que la cooperativa percibe de asociados con disponibilidad de efectivo, otorgando como rendimiento por dicho efectivo una tasa de interés que se depositara mensual, trimestral, semestral o anualmente según sea la parametrización para cada cuenta de ahorro que el asociado elija para depositar el efectivo en mención,

Comité: Conjunto de personas encargadas de un estudio o resolución de un asunto.

Capitalización: Agregar al capital los intereses producidos por el mismo. Para efectos de la cooperativa en cuestión es importante mencionar que este proceso se hace de forma automática por el sistema utilizado para eficiencia en procesos.

Capital: Recursos financieros que una unidad económica o sujeto dispone para realizar una inversión, actividad o proyecto

Interés: Precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado período, es decir, el monto que la persona que presta dinero cobra a quienes lo reciben.

IVE: Intendencia de Verificación Especial, es un tipo de unidad que internacionalmente se le conoce como Unidad de Análisis Financiero de carácter administrativo, y que se rige por las disposiciones contenidas en la legislación vigente respecto a la materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

IVE-CO-01: Formulario solicitado por la IVE a las cooperativas en donde se debe completar la información general de cada asociado que tenga cuentas de ahorro en la cooperativa al iniciar relación siempre y cuando sea persona individual.

IVE-CO-02: Formulario solicitado por la IVE en donde se completa la información de inicio de relación con personas jurídicas.

IVE-CO-03: Formulario que se debe completar cuando un asociado realice transacciones superiores o iguales a \$10,000USD o su equivalente a moneda nacional;

Lavado de dinero: Es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales. El propósito de la operación es hacer creer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema financiero.

Operación Pasiva: Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, seguridad o garantía, ya sea en cuanto a recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez u otros compromisos que impliquen la restitución de los fondos.

Parametrización: Es el conjunto de características asignadas a cada tipo de cuenta de ahorro como es el caso del interés asignado, el tiempo de capitalización, la forma de pago de intereses (deposito a cuenta, capitalización,

generación de orden de pago, otros) y otras condiciones que difieren entre cada cuenta de ahorro.

Transacción inusual: Es aquella cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción sospechosa: Es la transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente podría constituir un ilícito penal.

ATM: Automatic Teller Machine, que no es más que un cajero automático, es decir, maquinas conectadas a una institución financiera, en donde se pueden realizar transacciones financieras.

Asesor de cuenta: Persona encargada de recibir la documentación por parte del cliente y se encuentra ubicada en el área de atención al cliente.

CONCLUSIONES

1. La importancia de contar con un manual de procedimientos para el área de captaciones deriva del fortalecimiento de las instituciones que regulan la normativa del país en relación a la captación de recursos por todas las instituciones financieras. Por lo tanto, se confirma que la hipótesis planteada es afirmativa ya que se demuestra que para cumplir con dicha normativa y asegurar el cumplimiento de los estatutos internos de la institución se debe diseñar e implementar un manual de procedimientos al área de captaciones.
2. El contador público y auditor como profesional de las ciencias económicas, derivado de la formación continua y capacitación constante, tiene la habilidad de prestar una diversidad de servicios según sean las necesidades de la institución que lo solicite, teniendo como visión el apoyo al crecimiento de la profesión tanto a nivel institucional como a nivel nacional.
3. Los manuales de procedimientos son documentos integrados por procesos diseñados con el fin de estandarizar la metodología de trabajo y reducir riesgos implícitos a cada área de trabajo para la cual se implementan, por lo que son de mayor utilidad cuando son elaborados con el apoyo directo de un profesional que tenga los conocimientos técnicos que permitan reducir significativamente un riesgo previamente identificado.
4. Derivado del estudio realizado al área de captaciones de la cooperativa, se concluye con que, por la naturaleza de la institución, desde sus inicios se ha trabajado bajo el termino de confianza en sus asociados, sin embargo, esto provoca que no se cumpla con la normativa relacionada a la captación de recursos realizada por las instituciones financieras del país.

RECOMENDACIONES

1. El Consejo de Administración debe aprobar la creación del comité de captaciones, que tendrá como función principal el cumplimiento del manual de procedimientos de supervisión propuesto, lo que conllevará que los riesgos inherentes a una institución financiera sean reducidos a un nivel que puedan considerarse como riesgo aceptable.
2. El comité de vigilancia en concordancia con el departamento de auditoría interna deben establecer procesos de monitoreo para la puesta en marcha del manual, así como monitorear constantemente el conocimiento y cumplimiento del mismo, con el fin de determinar cuándo serán pertinentes modificaciones al mismo.
3. Estar en constante actualización con relación a la normativa prudencial que establece la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como la normativa legal de Guatemala, con el fin de ofrecer a sus asociados un mayor resguardo a las captaciones recibidas por la institución.
4. El Consejo de Administración debe nombrar un departamento encargado de dar a conocer el manual a las personas involucradas en el proceso de captaciones, y de la capacitación continua cuando éste sufra modificaciones o actualizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala Reformada por consulta popular Acuerdo legislativo 18-93, 79Pp.
2. Centro regional de ayuda técnica, Agencia Internacional para el desarrollo (AID) México / Buenos Aires. Administración Moderna de las Cooperativas Traducción: Editorial Roble. 1ª. Edición – México 1973 – 609Pp.
3. Congreso de la República de Guatemala; Decreto 02-70; Código de Comercio de Guatemala, Guatemala; 1999; 101Pp.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 82-78 Ley General de Cooperativas y su Reglamento, Guatemala 1998, Tipografía Nacional, 47Pp.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Guatemala 2002, Tipografía Nacional; 38Pp.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Guatemala 2003, Tipografía Nacional; 8Pp.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 17-2002 Ley Monetaria, Guatemala 2004, Tipografía Nacional, 11Pp.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 18-2002 Ley de Supervisión Financiera; Guatemala 2004, Tipografía Nacional; 23Pp.

9. Congreso de la República de Guatemala; Decreto 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Guatemala 2007, Tipografía Nacional; 9Pp.
10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, Tipografía Nacional; 96Pp.
11. Congreso de la República de Guatemala; Decreto Ley 106; Código Civil y Mercantil, 2004; Tipografía Nacional; 270Pp.
12. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, Normas Internacionales de Auditoría, Edición 2013, 1578Pp.
13. Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO); Gestión de Riesgos Corporativos – Técnicas de Aplicación, 2004; 125Pp.
14. Diccionario Enciclopédico Sopena Color, España; 1998; Gráficas Ramón Sopena, S.A.; 1227Pp.
15. Federación Latinoamericana de Auditoría Internos; Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano; 90Pp.
16. García-Pelayo, Ramón y Gross; Diccionario Enciclopédico Ilustrado Larousse, 1998; México; Ediciones Larousse, S.A. de C.V.; 997Pp.
17. INACOP, Diseño de un Sistema Contable Computarizado para el área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados Guatemaltecos de la Misión Diplomática Americana Acreditada en Guatemala; 1ª Edición – Guatemala 2007, 24Pp.
18. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Comisión de Auditoría Interna, Guía de Auditoría No. 2 – Guías para la Práctica Profesional de Auditoría Interna; VII Edición; 2009; 42Pp.

19. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Comisión de Auditoría Interna; Normas de Ética para Graduados en Contaduría Pública y Auditoría, V Edición; 2009; 8Pp.
20. Mariscal de Cumes, Elena; Auditoría Teoría y Práctica; 1999; Guatemala; Impresos Industriales, S.A.; 215Pp.
21. Perez Orozco, Gilberto Rolando; Normas y Procedimientos Auditoria II; 2000; Guatemala; Editorial ECAFYA; 52Pp
22. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo; Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo; 2002; Quinta Edición; Litografía Cimgra; 236Pp.
23. Santa Biblia, Traducida por Luis Alonso Schokel; X Edición – China 2011; 2424 Pp.
24. Secretaria de Relaciones Exteriores; Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos; México; 2004; 29Pp.
25. Superintendencia de Bancos; A B C de Educación Financiera; 1ª Edición Guatemala; 2012; 78Pp.
26. Superintendencia de Bancos; Instructivo para Implementar el Procedimiento “Conozca a su Cliente” en las entidades de intermediación financiera y cambiaria, 2ª Edición, Mayo 2005, 14Pp.
27. Universidad de Buenos Aires; Manual de Procedimientos de Auditoria Interna; Buenos Aires Argentina; 396Pp.
28. Villegas Lara, Rene Arturo; Derecho Mercantil Guatemalteco, Tomo I; 6ª Edición; 2004; Edición Universitaria; 404Pp.

29. Zepeda Acuña, Juan Armando; Gestión y Auditoria de Puntos Vulnerables de Tecnología de la Información, 2011; Igcpa; 31Pp.

EGRAFÍA

30. http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf (Fecha de consulta 03 de abril 2015)

31. <http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo> (Fecha de consulta 03 de abril 2015)

32. <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456> (Fecha de consulta 25 de mayo 2015)