UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

INGENIERA COMERCIAL CON ESPECIALIZACIÓN EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

DESARROLLO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OPERACIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA.

AUTORA:
MARÍA FERNANDA CHAUCA ORTEGA

DIRECTOR:
LUIS GERMÁN GÓMEZ IÑIGUEZ

Quito, abril del 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, abril del 2015

_____

María Fernanda Chauca Ortega

C.I: 172003812-2

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y ponerme en el camino correcto, para seguir luchando y no decaer en las decisiones que he tomado en el trascurso de mi vida.

Esta tesis está dedicada con mucho cariño a mis padres Armando Chauca y Amparito Ortega, que han sido el pilar fundamental en mi vida y el apoyo para seguir adelante, gracias al esfuerzo de mis padres, a su ejemplo y tenacidad he podido seguir adelante y cumplir mis objetivos anhelados.

A mi hermana que ha sido mi apoyo incondicional y por formar parte de mi vida.

María Fernanda Chauca Ortega

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Politécnica Salesiana, Campus Sur, que me permitió formar parte de esta gran institución, a mis maestros que con su enseñanza participaron en mi formación profesional en aquellas aulas donde recibí junto a mis compañeros muchos conocimientos a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi director de Tesis Dr. Luis Germán Gómez Iñiguez quien a lo largo de éste período me ha orientado con su conocimiento y experiencia profesional en el desarrollo de mi tesis.

Gracias a todas las personas que de manera directa o indirecta me han apoyado de manera positiva.

María Fernanda Chauca Ortega

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO 1..... 2

MARCO TEÓRICO 2

1.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito. **.....2**

1.1.1. Origen del movimiento de Cooperativas en Ecuador 4

1.1.2. Historia del cooperativismo en Ecuador 6

1.1.2.1. Clasificación de las Organizaciones del Sector Cooperativo.....8

1.1.2.2. Diferencia entre una cooperativa de Ahorro y Crédito y un Banco. 10

1.1.2.3. Situación financiera del Sector Financiero Popular y Solidario. 10

1.1.2.4. Requisitos de las cooperativas. 11

1.2. Generalidades del control interno 14

1.2.1. Control interno.....14

1.2.2. Definición.....14

1.2.3. Importancia 15

1.2.4. Fundamentos del control interno.....16

1.2.5. Objetivos del control interno 16

1.2.6. ¿Qué puede hacer el control interno? 17

1.3. Los manuales 18

1.3.1. Definición de manual.....18

1.3.2. Objetivos de manuales.....19

1.3.3. Técnicas en la elaboración de manuales 19

1.3.4. Clasificación de los manuales.....21

1.3.5. Ventajas de los manuales 23

1.3.6. Estructura de los manuales.....23

1.4. Generalidades de los procedimientos.....25

1.4.1. Definición de los procedimientos.....25

1.4.2. Clasificación de los procedimientos 26

1.4.3. Objetivo de los procedimientos.....26

1.4.4. Importancia de los procedimientos 27

1.4.5. Características de los procedimientos.....27

1.4.6. Estructura de los procedimientos 27

1.5. Fundamento legal 28

1.5.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 28
1.5.2. Código Orgánico Monetario y Financiero 31
CAPÍTULO 2 33
GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA 33
2.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. ... 33
2.1.1. Antecedentes 33
2.1.2. Reseña Histórica 33
2.1.3. Base legal de la entidad Cooperativa de Cotocollao. 34
2.1.4. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 37
2.1.5. Ubicación Geográfica. 37
2.1.6. Misión y Visión de la Cooperativa Cotocollao Ltda. 38
2.1.7. Objetivo y actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 39
2.1.8. Valores y Principios 39
2.1.9. Organigrama Estructural 41
2.1.10. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 42
2.1.11. Organigrama Posicional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 43
2.1.12. Función general de cada unidad organizativa. 44
2.1.13. Análisis FODA 44
2.1.14. Servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda 46
2.1.15. Participación de las Cooperativas 47
2.1.16. Captaciones 49
2.1.16.1. Captaciones del Sector Cooperativo 50
2.1.16.2. Captaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda. 51
2.1.17. Colocación de Fondos 51
2.1.17.1. Colocación Cooperativas 52
2.1.17.2. Colocación Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 52
2.1.17.3. Colocación tipos de Crédito del Sector Cooperativo. 53

2.1.17.4. Colocación tipos de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda 54
2.1.18. Diagnóstico de la situación 54
2.1.18.1. Formulación del problema 54
2.1.18.2. Justificación e importancia 55
2.2. Diagnóstico del departamento de Control de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. 56
2.2.1. Generalidades del departamento de operaciones 57
2.2.1.1. Misión departamental 57
2.2.1.2. Objetivo departamental 57
2.2.1.3. Funciones de los responsables del área 57
2.2.1.4. Organigrama del departamento de operaciones 59
2.2.1.5. FODA Departamento de Operaciones. 59
CAPÍTULO 3 62
PROPUESTA: "DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OPERACIONES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA" 62
3.1. Generalidades 62
3.2. Objetivos. 62
3.2.1. Objetivo general 62
3.2.2. Objetivo específico 62
3.3. Fundamentación teórica 63
3.3.1. Definición de Políticas 63
3.3.2. Definición de procesos y procedimientos. 63
3.3.2.1. Características de los procesos 64
3.3.2.2. Diferencia entre procedimientos y procesos 64
3.3.2.3. Administración de procesos 65
3.3.2.4. Elementos de un proceso 65
3.3.2.5. Mapa de procesos 66
3.3.2.6. Tipos de proceso 67
3.3.2.7. Costo del proceso 68
3.3.2.8. Diferencia entre Política y Procedimiento 70
3.3.2.9. Diagramas de flujo o flujogramas 70

3.3.2.10. Tipos de diagramas 70
3.3.3. Manual de Políticas y Procedimientos....72
3.3.3.1. Características de los manuales de políticas y procedimientos 73
3.3.3.2. Importancia de los manuales de procedimientos....73
3.3.3.3. Ventajas de los manuales de procedimientos....73
3.3.4. Matriz de hallazgos 74
3.3.5. Indicadores de gestión 76
3.3.5.1. Tipos de Indicadores 76
3.3.5.2. Normas ISO 9001- 2008....77
3.3.6. Elaboración de los manuales de procesos....78
3.3.7. Observación Procesos Actuales....82
3.3.7.1. Documentación de procesos....82
3.4. Diseño Manual de Operaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.....83
CONCLUSIONES.... 84
RECOMENDACIONES.... 86
LISTA DE REFERENCIAS 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de las Cooperativas……...13

Figura 2. Clasificación de los manuales……..... 21

Figura 3. Logo Cooperativa Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda…….....37

Figura 4. Organigrama Estructural COAC Cotocollao Ltda…….....42

Figura 5. Organigrama Posicional COAC Cotocollao Ltda……...43

Figura 6. Participación de las Cooperativas……47

Figura 7. Captaciones del Sector Cooperativo…….....50

Figura 8. Captaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda…….51

Figura 9. Colocación Cooperativas…….52

Figura 10. Colocación de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda….....52

Figura 11. Colocación tipos de crédito sector Cooperativo……53

Figura 12. Colocación tipos de Crédito en la Cooperativa Cotocollao Ltda…….....54

Figura 13. Organigrama Departamento de Operaciones…….59

Figura 14 Diagrama de procesos…….64

Figura 15. Elementos de un procesos…….66

Figura 16. Mapa de procesos…….....66

Figura 17. Mapa de proceso institucional……...67

Figura 18. Carátula del manual……...80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación por segmentación de las Cooperativas……..8

Tabla 2. Nivel de activos de las Cooperativas……11

Tabla 3. Requisitos de las Cooperativas…….12

Tabla 4. Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda……..38

Tabla 5. Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda……40

Tabla 6. Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda…….41

Tabla 7. FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda…….44

Tabla 8. Productos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda……46

Tabla 9. Tasa de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda....46

Tabla 10. Nivel de activos por segmentación…….47

Tabla 11. Cooperativas de Ahorro y Crédito……..48

Tabla 12. FODA Departamento de Operaciones……60

Tabla 13. Diferencia entre proceso y procedimiento……..65

Tabla 14. Análisis Costo – Beneficio……69

Tabla 15. Simbología de flujogramas…….71

Tabla 16. Matriz de Hallazgos……75

Tabla 17. Formato descripción de Actividades……..81

Tabla 18. Medición de procesos…….82

ANEXOS

Anexo 1. Manual de Políticas y Procedimientos de Operaciones……1
Anexo 2. Carta de auspicio Cooperativa Cotocollao Ltda……2
Anexo 3. Calificación Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda……...3

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad mejorar los procesos actuales del departamento de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., cuyo objetivo primordial es describir con claridad las actividades del departamento mediante el diseño de un manual de políticas y procedimientos, para lo cual se definen tres capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo 1, describe el marco teórico conceptual y legal, es decir, todos los conceptos básicos relacionados con políticas, procedimientos y leyes que regulan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. , se puede decir que este sector financiero en la actualidad es uno de los más dinámicos y de interés socio-económico.

Capítulo 2, describe la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., esta institución está proyectado a la función principal de la creación del manual de políticas y procedimientos para el departamento de operaciones, es llegar a identificar los problemas que existen en la falta del cumplimento de procesos de cada uno de los departamentos de la cooperativa que son analizados por el área de operaciones.

Capítulo 3, contiene el enfoque con la cual se plantea la implantación del manual de políticas y procedimientos en el departamento de operaciones de la cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., y las consideraciones teóricas que se deben realizan para la diseño del manual, tomando en cuentas algunas definiciones en las que serán utilizadas a lo largo del desarrollo del proyecto.

ABSTRACT

The present work aims to improve the current processes Operations Department of the Cooperative Saving and Credit Cotocollao Ltda., whose primary objective is clearly describe the department's activities through the design of a handbook of policies and procedures, which have been defined three chapters that are detailed below:

Chapter 1, describes conceptual framework and legal, that is to say, all the basic concepts related to policies, procedures and laws to regulate of the Cooperative Saving and Credit Cotocollao Ltda. , We can say that this financial sector is currently one of the most dynamic and interest of socio-economic.

Chapter 2, describes the current situation of the Cooperative Saving and Credit Cotocollao Ltda., this institution is projected to the main function of the creation of handbook of policies and procedures for the operations department, is to identify the problems that exist in the lack of compliance of processes of each of the departments of the cooperative are analyzed by the area of operations.

Chapter 3, handbook in the operations department of the credit union arises Cotocollao Ltda., And theoretical considerations to be made to the design of the handbook, taking accounts some definitions that will be used throughout the project developmen

INTRODUCCIÓN

La presente tesis cuyo tema es el "Desarrollo de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.", se desarrollará un manual que servirá como herramienta de trabajo que ayude al desempeño de los funcionarios.

La investigación, parte del problema: en la falta de un Manual de Políticas y Procedimientos en el Departamento de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., este problema afectaría el rendimiento profesional en la institución, incurriendo graves pérdidas de tiempo e incumplimiento en el desarrollo de las actividades de cada uno de los empleados del departamento.

Se pretende iniciar un proceso que aporte en la mejora de los procedimientos de operaciones de control, utilizando el presente trabajo que tiene como objetivo facilitar el cumplimiento de las actividades del Departamento de Operaciones

Por consiguiente se presenta este trabajo que realizará un diagnóstico en las áreas estratégicas para mejorar la gestión institucional integrando medias de seguimiento y control de los objetivos establecidos, para lo cual se han estructurado tres capítulos.

Capítulo 1, en este capítulo se describe el marco teórico conceptual y legal, es decir, todos los conceptos básicos relacionados con políticas, procedimientos y leyes que regulan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Capítulo 2, describe la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., trata sobre los aspectos generales de la institución como reseña histórica, su misión, visión los objetivos que persigue y su estructura organizacional.

Capítulo 3, contiene el enfoque con la cual se plantea la creación de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de operaciones de la cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. , y las consideraciones teóricas que se deben realizar para la elaboración del manual, tomando en cuentas algunas definiciones en las que serán utilizadas a lo largo del desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

El proyecto de titulación propone la creación de un manual de Políticas y Procedimientos en el departamento de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

1.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Cooperativas.

> Una cooperativa es una asociación 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. (Galindo Martín, 2009, pág. 181)

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

> Las cooperativas son sociedades de derecho privado, significa que no forman parte del Estado, que es el sector público, sino que son independientes y autónomas como establece el cuarto principio del cooperativismo. La función del Estado es promover, apoyar, controlar y supervisar las cooperativas. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 35)

Esta definición reconoce que los asociados de la cooperativa están relacionados de distintas formas y también que estos deben tener cierta libertad para organizar sus asuntos, recalcando las siguientes características de una cooperativa:

- La cooperativa es autónoma.
- Es una asociación de personas.
- Las personas están unidas voluntariamente al asociarse a una Cooperativa
- Para satisfacen sus necesidades económicas, sociales y culturales.

- La cooperativa es una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente.

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita en régimen de empresario en común, por lo tanto, tal actividad tenía siempre una finalidad de mutua y equitativa, ayuda entre los miembros de la cooperativa.

Cooperativa de Ahorro y Crédito:

> Art.81. Cooperativa de ahorro y crédito. Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencias con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 46)

Como se ha expuesto en el artículo 81 de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria podemos definir que: Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones democráticas, cuyas operaciones deben ser administradas por personas elegidas o designadas por medio de un procedimiento acordado por sus socios. Como es de conocimiento las cooperativas son fuente importante de financiamiento para aquellos microempresarios.

Es una asociación de personas naturales o jurídicas, que tienen un vínculo común y que se unen bajos los principios y valores del cooperativismo para recibir servicios financieros: ahorrar dinero y proporcionarse préstamos (intermediación financiera).

Tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

La función de las cooperativas de Ahorro y Crédito no puede desligarse totalmente de las actividades de las demás instituciones financieras ya que estas tienen el papel de captación (depósitos) y canalización (créditos) de recursos financieros para poder

de esta forma evidenciar su verdadero alcance e incidencia en el sistema crediticio ecuatoriano**.**

1.1.1. Origen del movimiento de Cooperativas en Ecuador

> El cooperativismo como doctrina social y económica nació en Inglaterra en 1844, durante la época de la llamada revolución industrial en Europa, que se inició a fines de siglo XVIII y que continuó hasta comienzos del siglo XIX. Esta revolución trajo profundas transformaciones sociales, económicas y técnicas. En las industrias textiles se reemplazaron los telares accionados manualmente con los nuevos telares impulsados a vapor, lo cual produjo el desplazamiento de muchos obreros y genero desocupación. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 10)

> En reacción a los abusos causados por la revolución industrial, surgieron nuevas doctrinas que exigían un mejor trato para los trabajadores, pues no era justo incrementar las riquezas de los países a costa del bienestar y la salud de los obreros. El sindicalismo y el cooperativismo fueron parte de las nuevas doctrinas, el sindicalismo utilizó para sus propósitos la confrontación entre patronos y obreros. El cooperativismo aptó por utilizar el esfuerzo conjunto de los trabajadores para mejorar sus condiciones de vida. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 11)

El movimiento cooperativo, como doctrina social y económica tiene sus primeras manifestaciones en Gran Bretaña en el año 1844 en la época de la llamada revolución Industrial; con la declaración de los principios cooperativos, se entiende como una alternativa de carácter social y económica basado en el esfuerzo individual, la solidaridad y la ayuda mutua para lograr un futuro mejor en una sociedad más equitativa y humana.

La cooperación es tan antigua como la historia de la humanidad, esta empezó a existir en cuanto varios hombres se unieron voluntariamente para ayudarse unos a otros mediante un servicio común, pero el movimiento cooperativo, tal como hoy lo conocemos, se inició en Europa en tiempos modernos.

> Se considera que la primera cooperativa fue la llamada Sociedad de Pioneros Imparciales de Rochdale (Rochdale Equitable Pioneers Society) formada por trabajadores de la ciudad de Rochdale, en Inglaterra, registrada el 24 de Octubre de 1844. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 12)

Se ha fijado a 1844 como el año del nacimiento del movimiento cooperativo, se considera, la primera cooperativa fue llamada Sociedad de Pioneros Imparciales de Rochdale, formada por 28 trabajadores y registrada justamente el 24 de octubre de 1844, estuvo integrado por tejedores de una fábrica que decidieron unir sus pequeños ahorros para mejorar su crítica situación económica.

Principios cooperativos de Rochdale

- Adhesión voluntaria y Libre
- Gestión democrática por parte de los asociados
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación formación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad (Arango Jaramillo , 2005, págs. 81-82)

La cooperación ha dado demostraciones de cooperar entre las personas de una misma comunidad esto lo hacía desde la edad prehistórica, ya que tenían que luchar contra una naturaleza hostil, ante lo cual debían de asociarse y cooperar en su fase primera con los miembros de su propia familia y luego con miembros de otras familias del mismo origen para luchar y protegerse en el medio en que se desarrollaban.

Ante esto se vieron en la necesidad de agruparse formando masas obreras, para así tratar de solucionar los problemas que se les presentaren. Como consecuencia de esto tenemos el surgimiento del sindicalismo y de la empresa cooperativa partiendo de las necesidades de la clase trabajadora para la obtención de un objetivo común.

El origen de las Cooperativas se da por el deseo de la clase trabajadora y de las familias pobres, de recuperar las funciones económicas y volver a tener una parte de

la independencia perdida, por esta razón los fundadores de las cooperativas mezclaron sus ideas generales de transformación social, y de esta manera obtener una justa remuneración para el trabajo, adquirir un precio justo para los artículos de consumo y dar a cada quien lo que en justicia le corresponde elevando la calidad de vida de cada persona.

Los grandes capitalistas veían que sus ganancias iban en aumento en cambio los trabajadores se empobrecían cada día más, los bajos salarios, el aumento del costo de vida, el desempleo y las largas jornadas de trabajo (incluso mujeres y niños), en pocas palabras, la miseria creciente de la clases populares provocaron la reacción de los obreros causando incidentes y huelgas, dando paso a Grandes Movimientos Sociales. Así tenemos:

- Ludismo: Los obreros ven a las máquinas como enemigas y la destruyen
- Cartismo: los obreros escriben cartas al rey pidiendo mejoras pero no hay respuestas.
- Cooperativismo: los obreros se unen y hacen un fondo común para ayudar en sus necesidades.
- Sindicalismo: los obreros forman sindicatos, reconocidos oficialmente y logran la legislación de obreros.

1.1.2. Historia del cooperativismo en Ecuador

> El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a "la noche de los tiempos" en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionadas con un "comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común". En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó de forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración. (Miño Grijalva, 2013, pág. 24)

El cooperativismo en nuestro país tiene sus principios en la ciudad de Guayaquil en donde se funda las primeras entidades de carácter económica, y social basándose en los principios cooperativos.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países.

En este estudio se considera que el cooperativismo como sistema económico con contenido social, constituye una fuerza de progreso independiente del gobierno, el mismo que juega un papel importante dentro del desarrollo económico y social del país.

En nuestro país, el cooperativismo de Ahorro y Crédito se ha convertido en el sector de mayor importancia ya que agrupa a familias de bajos y medianos recursos económicos que buscan encontrar mediante la cooperación un acceso a recursos financieros de los que, de otra manera no podrían disponer, es decir, acceder fácilmente a través de su ahorro a un crédito para solventar alguna de sus necesidades más urgentes y por otro lado también a otros beneficios que dichas cooperativas ofrecen a sus asociados.

Debemos citar que en el sistema cooperativo de ahorro y crédito el estado ha facultado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que realicen el control de sus actividades y han dispuesto un reglamento para ser cumplido por todas aquellas cooperativas que al logar un capital establecido por la ley, deban ser sujetas de control por parte de las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se deroga la Ley de Cooperativas, publicada en el Registro Oficial N°. 123 de 20 de septiembre de 1966 y su codificación del 2001.

Entra en vigencia la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario publicada en el registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012.

A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A continuación se presenta un cuadro de participación de activos según división de las cooperativas.

Tabla 1

Participación por segmentación de las cooperativas

NIVEL DE ACTIVOS DE LAS COOPERATIVAS
1.Cooperativas de Primer Piso: clasificadas de acuerdo con los datos de la participación del activo, los rangos porcentuales son: Grandes (Mayor a 6,00%) Medianas (Entre 3.00% y 5.99%) Pequeñas (Entre 1.00% y 2,99%) Muy Pequeñas (Menor a 0,99%)
2.Cooperativa de Segundo Piso: FINANCOOP que cumple el rol de caja central
3.Cooperativas de Consumo
4.Cooperativas de Microempresa

Nota: Fuente Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Estos datos fueron obtenidos en base a los boletines mensuales institucionales publicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cabe indicar que dichos datos son de todas las instituciones financieras (cooperativas) reguladas por el ente de control, además existen otras cooperativas comunales creadas por un fin común, las mismas que en su gran mayoría no son reguladas y no tienen ningún tipo de ente de control ya que son informales, o son agrupaciones de varios socios.

1.1.2.1. Clasificación de las Organizaciones del Sector Cooperativo

> Según el "Art. 23. Grupos. Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y

> servicios.” (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 9)

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

> Art.24. Cooperativas de producción. Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales industriales, textiles. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 10)

> Art.25. Cooperativas de consumo. Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 10)

> Art.26. Cooperativas de vivienda. Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de vivienda u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con estas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas de adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar, los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 10)

> Art.25. Cooperativas de Ahorro y crédito. Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

> Art.26. Cooperativas de servicios. Son las que organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 10)

1.1.2.2. Diferencia entre una cooperativa de Ahorro y Crédito y un Banco.

A continuación algunas diferencias entre Cooperativas de Ahorro y Crédito y Bancos:

- La cooperativa es de los asociados, el banco es de otra persona o personas.
- Los bancos generan ganancias, que se reparten entre los accionistas, mientras que en las cooperativas los excedentes se distribuyen entre los asociados de acuerdo al trabajo de estos en la cooperativa.
- Los bancos tienen fines de lucro, las cooperativas no tienen fines de lucros, su fin es ayudar a los asociados.
- Las cooperativas hacen préstamos con intereses inferiores a los del mercado, los bancos hacen préstamos a tasa de mercado.

En conclusión la presente trabajo pretende contribuir en lo posible, a generar una reflexión sobre el papel económico y social que el movimiento cooperativo desempeña debido que las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador juegan un rol fundamental en la economía del país.

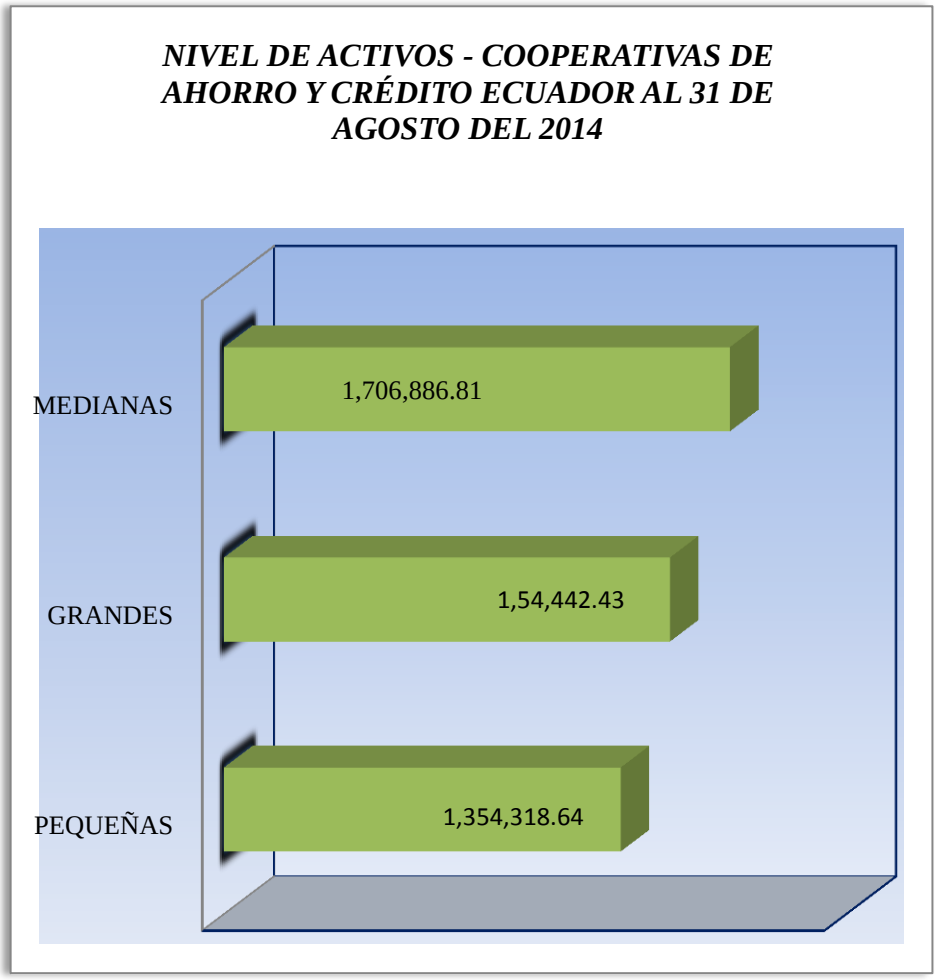
1.1.2.3. Situación financiera del Sector Financiero Popular y Solidario.

El siguiente boletín presenta información estadística del Segmento 4 del Sector Financiero Popular y Solidario al 31 de agosto de 2014. Los resultados del estado de situación muestran que el nivel de activos es mayor en las cooperativas medianas (USD $ 1,706,886.81), frente al grupo de las grandes (USD $ 1,545,442.43), que a la vez mantiene un nivel cercano al de las cooperativas pequeñas (USD $ 1,354,318.64). Así mismo, las cooperativas de consumo y de microempresa cuentan con niveles de activos más elevados. Aunque a agosto de 2013, el monto de activos de las cooperativas medianas mantuvo una similar tendencia que el año actual, las cooperativas grandes registraron un nivel de activos inferior a las pequeñas en

aproximadamente un 1,16 %. Para agosto de 2014, respecto del año anterior (agosto de 2013), se evidencia una tasa de crecimiento promedio del 13,94 % en el nivel de activos considerando cooperativas de primer, segundo piso, consumo y microempresa.

Tabla 2

Nivel de activos de las Cooperativas



Nota: Fuente:(Superintendencia de Economía Populara y Solidaria, 2014)

1.1.2.4. Requisitos de las cooperativas.

El reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria señala que deberá cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital.

Tabla 3

Requisitos de las cooperativas

REQUISITOS DE LAS COOPERATIVAS			
Cooperativas	Habitantes	Socios	Monto mínimo
Cooperativas de transporte cabeceras cantonales o parroquiales	hasta 50.000	20	Equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial ($13.600,00)
Cooperativas de transporte en cabeceras cantonales	Superior a 50.000 hasta 100.000	40	Equivalente a sesenta salarios básicos unificados de un capital social inicial ($20.400,00)
Cooperativas de transporte en cabeceras cantonales	Superior a 100.000	60	Equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial ($81.600,00)
Cooperativas de ahorro y crédito		Mínimo 50 socios	Un capital social inicial equivalente a doscientos salarios básicos ($68.000,00)
Las Cooperativas de las restantes clases		Mínimo de 20 socios	Equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social inicial ($1.360,00)

Nota: Fuente:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, pág. 3)

Debe tomarse en cuenta que el salario básico unificado en Ecuador para el año 2014 es de $340 (trescientos cuarenta dólares de Estados Unidos de América)

Clasificación de las Cooperativas

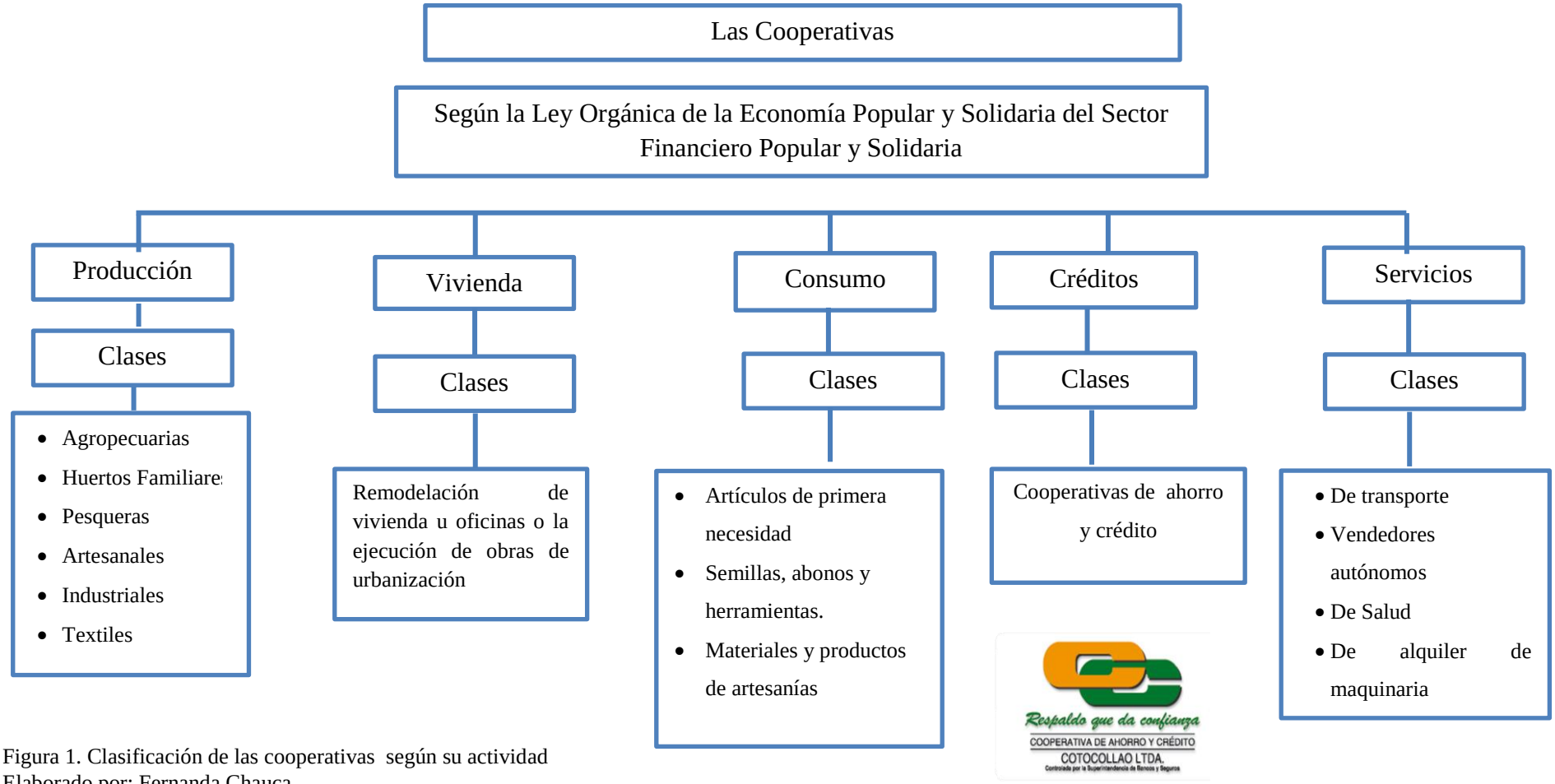


Figura 1. Clasificación de las cooperativas según su actividad
Elaborado por: Fernanda Chauca

1.2. Generalidades del control interno

La empresas generalmente no reconocen la importancia de un control interno y no cuentan con la aplicación de medidas que permitan minimizar las deficiencias que se presentan en el desarrollo de las actividades, es decir que todas las entidades necesitan de procedimientos internos que permitan asegurar y controlar según políticas de administración en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la institución.

El Control Interno está presente en la mayor parte de la Administración en una Entidad.

1.2.1. Control interno

Control: el control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas. Como conjunto constituye un todo un que, este es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural político económico, religioso, etc.). Por esto el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivo

Control Interno: El control interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido.

> Sistema coordinado de reglas y procedimientos que sirven como marco de referencia a las decisiones atendiendo a los objetivos y valores de la organización y procurando obtener específicamente tres cosas: la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y la protección del patrimonio.” (Gill, 2007, pág. 190)

1.2.2. Definición

El control interno es un proceso llevado a cabo por personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos.

Por lo mencionado anteriormente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- El control, interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización, en el caso del proyecto va dirigido al cumplimento de procedimientos del departamento de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Entre estas citaremos algunas definiciones

El control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones." (Baquero, 2013, pág. 13)

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos" (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 15)

El control interno es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de la organización. Las personas hacen que el Control Interno funcione, la responsabilidad por un buen Control Interno tienen en principio los Directivos.

Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

1.2.3. Importancia

El control interno en cualquier organización es importante porque apoyan el manejo de objetivos de las entidades, como en el control e información de operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de procesos funciones e información de un entidad o área determinada, con el fin de genera una información confiable de las operaciones realizadas, esto también ayuda que los recursos disponibles sean utilizados en forma eficiente.

> Todas las empresa públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben de contar con instrumentos de control administrativo, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico, deben contar, además, con un sistema de control interno, para confiar en los conceptos cifras, informes y aportes de los estados financieros (Perdomo Moreno, 2000, pág. 17)

1.2.4. Fundamentos del control interno

Lo determinan las condiciones primordiales y básicas que autentifican la efectividad del control interno de acuerdo con la naturaleza de las funciones y competitividades signadas por la Constitución y la Ley a cada entidad y las características que son propias. La Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión son los pilares esenciales que garantizan el funcionamiento del Control Interno.

- Autorregulación.- Mediante la autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos precisos para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los comportamientos requeridos para el cumplimiento de los objetivos, y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional en los diferentes grupos de interés.
- Autocontrol.- Fundamenta en la capacidad de cada empleado, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, ejecutar enmiendas, mejorar y solicitar ayuda cuando lo crea oportuno de tal manera que la realización de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad certifiquen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.
- Autogestión.- Facilita promover a la entidad a la autonomía organizacional ineludible para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz las funciones requeridas y recomendadas por los órganos de control.

1.2.5. Objetivos del control interno

El control interno tiene como objetivo primordial establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control

evaluación y de mejoramiento continuo de las entidades que permitan autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente y eficiente.

El control interno tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de las instituciones. Pretende la eficiencia en la operación de las actividades, el cumplimiento de las políticas establecidas por los administradores de la entidad en la ejecución de las operaciones

Según en la teoría, citaré dos objetivos básicos de control se desprende lo que este implica, saber:

- Primer objetivo

> Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuradas políticas, respetadas y respetadas, permite una administración y operación ordenadas, sanas y con guías que normarán, orientarán y regularán la actuación de la misma. (Santillán González, 2001, pág. 5)

- Segundo objetivo

> Promover eficiencia operativa. Las políticas y disposiciones implantadas |por la administración deben ser la base, soporte y punto de partida para operar. Dichas políticas deben identificar metas y estándares de operación básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia y economía, elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral. (Santillán González, 2001, pág. 6)

1.2.6. ¿Qué puede hacer el control interno?

> El control Interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando perdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. (Mantilla B., 2005, pág. 7)

1.3. Los Manuales

El manual es un instrumento administrativo que se considera como un folleto, libro guía, etc., en el cual se puede reunir información, la misma que se presenta de una manera organizada y sistemática, cuyo fin es el facilitar, orientar y uniformar las acciones de cada grupo humano relacionado con la organización.

> Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos del institución. (Anónimo)

1.3.1. Definición de manual

Manual

> Los manuales, por su parte, son cuerpos integrados de normas donde se establece las instrucciones necesarias para la realización de las tareas; en el caso de la formalización de los sistemas administrativos se utiliza el manual de procedimientos o de normas y procedimientos, como también se lo nómina. (Gilli, 2007, pág. 204)

Sin embargo, un manual lo podemos definir como “un documento detallado que contiene información descriptiva de las diferentes actividades que realiza una empresa divididas por áreas de responsabilidades de manera ordenada. Y sirve para indicar las actividades a realizar por cada uno de los miembros de la misma y la forma en que se deben de hacer. Son también un medio que permiten comunicar las decisiones referentes a organización procedimientos, políticas antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

Los manuales son herramientas con las que cuentan las organizaciones para hacer posible y facilitar el desarrollo de actividades de las múltiples funciones administrativas que deben llevarse a cabo. Siendo un conjunto de reglas que describen de manera sistemática las actividades, labores que deben ser realizadas por cada uno de los miembros de la organización, con el propósito de logar eficientemente los objetivos de la empresa.

1.3.2. Objetivos de manuales

Un objetivo es el fin o meta que se pretende alcanzar ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de la empresa.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten con los siguientes objetivos.

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización
- Asegurar y facilitar al persona la información necesaria para realizar las labores que han sido encomendadas y logar la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.

1.3.3. Técnicas en la elaboración de manuales

Es imprescindible una planeación cuidadosa si se desea producir un manual que satisfaga las necesidades de los usuarios, que justifique el tiempo y dinero invertidos en ellos y que se distribuyan oportunamente.

En esta parte se presentan algunas indicaciones generales para la elaboración de los manuales que simplificaran los esfuerzos.

- Recopilación de Información

  La recopilación de información dependerá de las condiciones específicas del manual que se quiere elaborar, por lo que en esta etapa es necesario tener presente el objetivo general y los objetivos específicos del Manual, definir a quienes estará dirigido, los términos que serán utilizados dentro de él y todos aquellos aspectos técnicos que se adecúen a las características particulares del documento.

  La información puede ser recopilada a través de entrevistas directas con el personal, cuestionarios y por medio de la observación directa, es recomendable utilizar las tres técnicas e interrelacionar la información resultante en cada una de ellas.

- Interpretación y diseño de la Información

  La etapa de interpretación y diseño de la información, no es más que darle forma a la información recopilada bajo lineamientos técnicos y el criterio del personal encargado de elaborarlos.

  Interpretar la información significa analizar en todos los datos recopilados, su importancia y aporte al diseño del Manual, probablemente mucha de la información no será necesario incluirá dentro del documento por considerar que no agrega ningún valor para los usuarios directos, pero también se puede determinar que aún hacen falta algunos otros datos y que es necesario realizar una segunda etapa de recopilación de información

- Elaboración del manual

  La elaboración del manual es la etapa más sencilla pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados a menos de que se trate de un manual específico para una tarea de tipo técnico.

- Aprobación y actualización del manual

  Esta etapa de aprobación de los manuales independientes a su objetivo particular es de suma importancia para la adecuada utilización de los mismos y para el fomento de dicha cultura dentro de la organización.

  > El órgano encargado de la aprobación de los Manuales puede ser el Gerente General, el Jefe de la dependencia, un departamento y/o comité específico para el efecto, etc. No importa quién o quiénes lo aprueben lo importante es que se haga por medio de un mecanismo formal, ya que solamente de esa forma los Manuales serán consultados y respectados por todos los integrantes de la organización. (Herrera, 2007, pág. 2)

1.3.4. Clasificación de los manuales

El uso de los manuales puede estar determinado con base a las necesidades de la empresa, incluyendo su actividad y tamaño de operación, los manuales se clasifican de la siguiente manera:

Clasificación de los manuales

Figura 2. Se presenta una breve clasificación de los manuales administrativos.

Elaborado por: Fernanda Chauca

Por su Naturaleza

- Micro Administrativos.- Los cuales contienen información de una sola empresa o de un área de la empresa
- Macro Administrativos.- Utilizados en los corporativos donde se incluye información de más de una empresa.
- Meso Administrativos.- Que incluyen información de una o más organizaciones de un solo sector.

Por su área de aplicación

- Recursos Humanos.
- Producción: elementos de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases.
- Mercadotecnia: es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas

- Finanzas: manuales que respaldan el manejo y la distribución de los recurso económicos en todos los niveles de una organización, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, resguardo y control
- Sistemas: instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, información, etc., de una organización.

Por su Contenido

- Manual de Organización: estos manuales contiene información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponde a un área específica incluye la descripción de puestos, de manera opcional, pueden presentar el directorio de la organización.
- Manual de Procedimientos: constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.
- Manual de Políticas: también denominada de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de acción para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.
- Manual de Puestos: conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- Manual de Historia: estos manuales son documentos que refiere la historia de una organización, es decir su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición, este tipo de conocimiento proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral.
- Manual de bienvenida: en este tipo de manuales se describen las políticas de las compañías, normas, prestaciones y otros temas relacionados.
- Manual de contenido múltiple: estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

Por su ámbito

- Manuales Generales: son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal
- Manuales Específicos: estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluye la descripción de puestos.

> Los manuales ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia. (Gómez Ceja, 2000, pág. 25)

1.3.5. Ventajas de los manuales

Entre las principales ventajas de los manuales citare las siguientes:

- Aportan un marco de referencia uniforme que contribuyen a eliminar la confusión, la incertidumbre y la duplicación.
- Disminuye la necesidad y la frecuencia de la supervisión.
- Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información
- Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio.
- Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.
- Contribuyen al control de cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

1.3.6. Estructura de los manuales

Existe un documento en el que se concentran las funciones de todos los puesto, este documentos de llama Manual usualmente contiene la siguiente estructura:

- Nombre de la Guía- Manual
- Índice general
  - Detallar el contenido de la guía ya sea por productos, procesos, servicios, temas, capítulos, etc.

- Enumerar las partes en las que está dividida la guía, incluir las páginas correspondientes al inicio o la separación de cada división.
- Señalar y separar con una hoja o carátula cada grupo o tema diferente, para facilitar su uso

- Introducción
  - Elaborar un breve texto que describa de forma sencilla todo el contenido de la guía.
- Portada
  - Detallar de forma narrativa el contenido y las normas o forma de utilizar la guía para su mejor aprovechamiento
  - Se deben incluir los nombres y firmas de los encargados de la elaboración y aprobación de cada guía- manual
  - Fecha de aprobación de la guía – manual
  - Fecha de la última revisión.
- Bitácora de cambios

  Elaborar una hoja en la que se registran las modificaciones hechas a la guía – manual desde que entró en vigencia
- Objetivos
  - Plantear los objetivos principales y específicos de la guía- manual por cada política, proceso, etc., si la complejidad de la guía lo amerita
  - Establecer no más de cinco objetivos, que deben ser medibles ya sea en porcentajes (%), en moneda o en plazo (fecha).
- Contenido de la guía – manual

  Ingresar el tema de la guía, es decir si versa sobre: planeamiento estratégico, funciones, normas de calidad, políticas, procesos o procedimientos.
- Responsables

  Ingresar los nombres y los puestos o posiciones encargadas de mantener actualizada la guía y las posiciones de nivel superior a las cuales se debe informar de los cambios realizados, por ejemplo: gerencia general, recursos humanos, etc.
- Anexos

Incluir en esta parte los formatos, flujogramas, glosario, hoja de control de calidad, etc., éstos son la fuente de información vital y necesaria para explicar de forma gráfica o narrativa un tema.

1.4. Generalidades de los procedimientos

Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estudios bien organizados.

1.4.1. Definición de los procedimientos

Los procedimientos garantizan el cumplimiento de los principios de Economía, al direccionar la adquisición de los insumos con las especificaciones establecidas y al mantener las políticas de austeridad del Estado; de Eficiencia, al definir las acciones requeridas para la operación óptima de cada proceso; de Eficacia, al lograr los resultados en los términos previstos por la entidad y facilitar la medición de su impacto en los grupos de interés; de Celeridad, al optimizar la utilización de los recursos en los procesos y propender porque éstos se lleven a cabo de manera ágil y oportuna; de Preservación del Medio Ambiente, al utilizar recursos y generar transformaciones que cuiden de él

> La definición más clásica y conocida de lo que es un procedimiento la hemos tomado de César Coll: "Conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, es decir, orientadas a la consecución de una meta". A partir de esta definición parecen derivarse tres características clave de la naturaleza de un procedimiento en primer lugar se trata de una secuencia de acciones que forman un sistema de pasos sucesivos, paso que hay que conocer declarativamente y saber aplicar. Por otro lado, no se trata de la práctica de ensayo-errores decir, de una serie de actos sin un orden fijo, sino que exigen un orden de prelación. Finalmente, no se trata simplemente de saber hacer n serie de acciones, sino que al mismo tiempo se precisa saber por qué y para qué se hace. (Cristofol-A, 2006, pág. 26)

Los procedimientos autorregulan la operación de la entidad pública, al definir la manera como se coordinan las acciones de operación para la obtención de los resultados y/o productos necesarios a los grupos de interés, lo cual facilita la autogestión, brinda la confianza y responsabilidad necesaria para que cada funcionario sustente su hacer mediante el autocontrol.

1.4.2. Clasificación de los procedimientos

Se recomienda clasificar los procedimientos de acuerdo a la estructura organiza de la institución, así hay:

- Procedimientos de línea

  Son los que están relacionados con las funciones principales que desarrollan los órganos de una institución y que están referidos a su objetivo ocupacional.

  A estos procedimientos se les denomina también procedimientos sustantivos o hacia afuera porque están relacionados con los servicios que solicita o requiere el público usuario. Ejemplo: autorización de funcionamiento de un centro educativo, evaluación de subsanación de asignaturas.

- Procedimientos Internos

  Son los procedimientos que están relacionados con las funciones complementarias o (asesoramiento y apoyo) que desarrolla una institución.

  A estos procedimientos se denomina también procedimientos adjetivos y están relacionados con las áreas de Personal, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, etc.

1.4.3. Objetivo de los procedimientos

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Evitar la pérdida de información por errores que se den a causa de desconocimiento de las tareas específicas.
- Que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general y el uso adecuado del equipo.

1.4.4. Importancia de los procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

1.4.5. Características de los procedimientos

- Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le domina tarea o actividad
- Las secuencias de las tareas está regulada y alineada a la estructura de la organización.
- Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

1.4.6. Estructura de los procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

1.5. Fundamento legal

El ente de control que se encarga de vigilar las actividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., las mismas que se rigen a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario y al Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Actualmente está vigente el Código Monetario y Financiero, que tiene relación con las Cooperativas de Ahorro y Crédito, motivo por el cual se enuncian los artículos más relevantes.

1.5.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

> Art. 1. Definición. Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 5)

De las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria

> Art. 8. Formas de Organización. Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 8)

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

> Art. 21. Sector Cooperativo. Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 9)
>
> Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
>
> Art. 23. Grupos. Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 9)

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

> Art. 32. Estructura Interna. Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 11)

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 78. Sector Financiero Popular y Solidario. Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 19)

Art. 79. Tasas de interés. Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 19)

Art. 80. Disposiciones supletorias. Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 19)

Art. 96. Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 23)

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

1.5.2. Código Orgánico Monetario y Financiero

Disposiciones Comunes

> Artículo 1. Objeto. El Código Orgánico Monteriano y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetarios y financieros, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 9)

> Artículo 2. Ámbito.- Este código establece el marco de políticas regulaciones, supervisión control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financieros, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 9)

Sector financiero Popular y Solidario

> Artículo 440. Administración de las entidades del sector financiero popular y solidario. Para efectos para la aplicación de este código, los miembros del consejo de administración de las cooperativas de ahorro y crédito y de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, los miembros del consejo de administración de las cajas centrales, y sus representantes legales serán considerados administradores. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 116)

De las cooperativas de ahorro y crédito

> Artículo 445. Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria

y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 118)

Artículo 447. Capital Social y segmentación. El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante la regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la junta dictamine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a US 80.000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 118)

Artículo 454. Control. El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de Acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 119)

Artículo 455. Auditoría. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores internos y externos cuando sus activos cuando sus activos superen SD 5.000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América) este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 120)

Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente, contarán con las auditorías que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera.

CAPÍTULO 2

GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA.

2.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones abiertas para todas aquellas personas, dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva, la membrecía, sin discriminación de género, raza o clase social, posesión política o religiosa.

2.1.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., es una entidad social – financiera eficiente, que trabaja para personas y microempresas de recursos limitados, contribuyendo en el desarrollo de la comunidad posicionándose en el mercado con la implementación de productos financieros y puntos de servicio en lugares estratégicos.

2.1.2. Reseña Histórica

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao" Ltda., fue constituida en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha el 7 de junio de 1964. Es una Cooperativa controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, integrante del Sector Financiero Popular y Solidario con ilimitado número de socios y clientes que se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento, estatuto Social de la Cooperativa y demás Resoluciones emitidas por la Junta de Regulaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

La actual Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda; tiene un profundo y glorioso pasado en la historia de dicha Parroquia, debido a que durante sus 50 años de existencia ha podido ser útil a sus socios mediante sus créditos, es decir, una obra eminentemente social y de servicio sin perder la verdadera mística del cooperativismo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., institución de intermediación financiera cuyo propósito es captar recursos de personas con capacidad de ahorro, y

apoyar a socios con necesidad de crédito. Cuya finalidad de sus créditos es poner a disposición de socios y clientes que se dedican a actividades tanto comerciales o de consumo, productivos y de vivienda los recursos necesarios que generen beneficios.

2.1.3. Base legal de la entidad Cooperativa de Cotocollao.

La modernización de la globalización hacen que las instituciones tengan cambios importantes, la excepción no podría ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., La adecuación de su estatuto social fue aprobada mediante Resolución No. SEPS – ROEPS- 2013-000332, de fecha 19 de abril del año 2013 emitido por la Dirección de Revisión y Registro de la Intendencia del Sector Financiero Popular y Solidario, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

> Para efectos del presente Reglamento, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao" Ltda., la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, y su Reglamento y el Estatuto Social abreviadamente se denomina "SEPS", "la Cooperativa", "la Ley", y "Estatuto", respectivamente. (Estatutos de la COAC Cotocollao Ltda., Pág. 2)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria autorizará la constitución y concederá personería jurídica únicamente a las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público en general, que cumplan con un monto mínimo de certificados de aportación y los demás requisitos que establezca este reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo, por al menos cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La disminución del número de socios será causal de liquidación forzosa.

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., se está facultada a realizar operaciones de intermediación financiera es decir prestar servicios financieros a sus socios.

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a todos sus socios y demás órganos de la Cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la Cooperativa.

> Art. 34. Asamblea General de representantes. Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizan la asamblea general a través de representantes, elegido en un número no menor de treinta, ni mayor de cien. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 11)

> Art. 35. Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2012, pág. 11).

El consejo de Administración, es el órgano de dirección de la Cooperativa y estará integrado por cinco vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento de la Cooperativa.

Los vocales durarán en sus funciones dos años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo periodo no podrán ser elegido vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

> Art. 38. Consejo de Administración. Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales

durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

El patrimonio de la Cooperativa estará integrado por el capital social, el fondo irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas.

El capital social de las Cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente avaluados por el Consejo de Administración.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificado de aportaciones nominativas, podrán ser transferibles entre los socios, cada socio deberá tener aportaciones de hasta el equivalente al 5% del capital social de la cooperativa.

Los certificados de aportación obligatorios serán de un valor de treinta dólares de los Estados Unidos de América, cada uno.

La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balances anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a las Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

La institución se encuentra sujeta al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el 1 de enero del 2013 con el fin de garantizar la protección de los intereses del público a través de una supervisión oportuna y adecuada, además la entidad se rige por las disposiciones contenidas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y solidario y por el presente estatuto Publicado en el Registro Oficial Suplemento No 648, de 27 de febrero del 2012

La información de la cooperativa de ahorro y crédito pondrá a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la superintendencia.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo estrictamente la Ley, el Catálogo Único de Cuentas, las

disposiciones impartidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el presente reglamento y el estatuto social.

2.1.4. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Mantiene su imagen corporativa a partir del siguiente logotipo, que se muestra a continuación.

Logo Coac Cotocollao Ltda.

Figura 3. Logo Institucional de la Cooperativa
Fuente: Coac Cotocollao

2.1.5. Ubicación Geográfica.

El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., está en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha en la ciudadela Cotocollao.

- Dirección: Calle Rumihurco Oe4-624 y 25 de Mayo.
- Teléfonos: 253-046 / 2290-377 / 2296-140
- Sitio Web: www.cooperativacotocollao.fin.ec

Tabla.4

Agencias y direcciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA.
AGENCIAS	**DIRECCIÓN**
Matriz	Rumihurco N° Oe4-624 y 25 de Mayo
Calderón	Carapungo N° 470
Pomasqui	Av. Manuel Córdova Galarza y Sucre esq.
San Antonio	Av. Equinoccial S/N y Daniel Cevallos
Centro	10 de Agosto N° 13- 156 y Checa
Sur	Alonso de Angulo N° OE2-967 y Quevedo
Nanegal	Calle Cumandá y centinela S/N

Nota: Agencias y direcciones de la Coac Cotocollao Ltda Fuente Coac Cotocollao

2.1.6. Misión y Visión de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

Misión

> La cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao satisface las necesidades de sus socios y clientes, a través de la prestación de productos y servicios innovadores, que incorporan la tecnología adecuada y el trabajo de un talento humano competente y comprometido, a fin de lograr el crecimiento sostenido de la Institución con responsabilidad social. (Cooperativa Cotocollao, 2012)

Visión

> La Cooperativa Cotocollao Ltda., será reconocida como una institución en permanente crecimiento, que satisface las necesidades de sus socios y clientes, con solvencia y eficiencia. (Cooperativa Cotocollao, 2012)

2.1.7. Objetivo y actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao.

Objetivo Principal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao" Ltda., tendrá como objeto social principal la intermediación financiera con sus socios, clientes y el público en general, al amparo de los principios cooperativos.

Actividades.

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo fijo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada
2. Otorgar préstamos a sus socios
3. Efectuar servicios de caja y tesorería
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terrenos a través de aceptaciones, endosos o avales de título de crédito así como por el otorgamiento de garantías
7. Recibir prestamos de instituciones financieras y no financieras del país
8. Invertir preferentemente, en el sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero Nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero nacional
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

2.1.8. Valores y Principios

La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen Gobierno Cooperativo que constaran en el Reglamento Interno.

Tabla. 5

Valores de la COAC Cotocollao Ltda.

VALORES DE LA COAC COTOCOLLAO LTDA.	
Principio	**Explicación**
Honestidad	Ni los Directivos ni Colaboradores participarán directa o indirectamente, en actos que, aunque tuvieren visos de legalidad, pudieran considerarse como corruptos o inducir a corrupción
Responsabilidad	La Cooperativa precisa que sus colaboradores asuman la titularidad de su gestión que les corresponde atender y que realicen las tareas asignadas con un alto grado de responsabilidad, profesionalismo, celeridad y eficiencia.
Respeto	Con las personas (clientes, empleado), Institución, Sociedad.
Lealtad	Todas las personas vinculadas a nuestra Institución deben cumplir las leyes de fidelidad y verdad.
Confianza	Mantenemos credibilidad ante nuestros socios y clientes mediante un trabajo integro, responsable, comprometido y constante.

Fuente: Cooperativa Cotocollao Ltda.

Tabla. 6

Principios de la COAC Cotocollao Ltda.

PRINCIPIOS DE LA COAC COTOCOLLAO LTDA.	
PRINCIPIO	**EXPLICACIÓN**
Confidencialidad y deber de reserva	Tanto nuestra Institución como sus colaboradores deben proteger la información que les ha dado a conocer por sus socios y clientes y aquellas propias de la institución de carácter reservado, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos.
Equidad	Todas nuestras actividades se basan en el compromiso con una justicia total y en el respeto mutuo se nuestras relaciones con los clientes, con la sociedad y con las múltiples empresa y entidades con las cuales interactuamos.
Compromiso	Realizamos nuestro trabajo con responsabilidad y cumplimiento, dando más de lo esperado y convencidos e identificados con nuestra institución

Fuente: Cooperativa Cotocollao Ltda

2.1.9. Organigrama Estructural

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., ha utilizado el organigrama estructural para visualizar las diferentes jerarquías que existen en la cooperativa, mediante el mismo se puede apreciar en ámbito de control de cada una de las áreas, la cantidad de niveles jerárquicos que componen la estructura de la Cooperativa.

El Organigrama estructural consisten en un cierto número de rectángulos que representan las personas, los puestos y otras unidades, los que están colocados y conectados por líneas, las cuáles indican la cadena de mando (la jerarquía de los empleados); de tal manera pueden expresar grados de autoridad, responsabilidad y clase de la relación que los conecta.

2.1.10. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

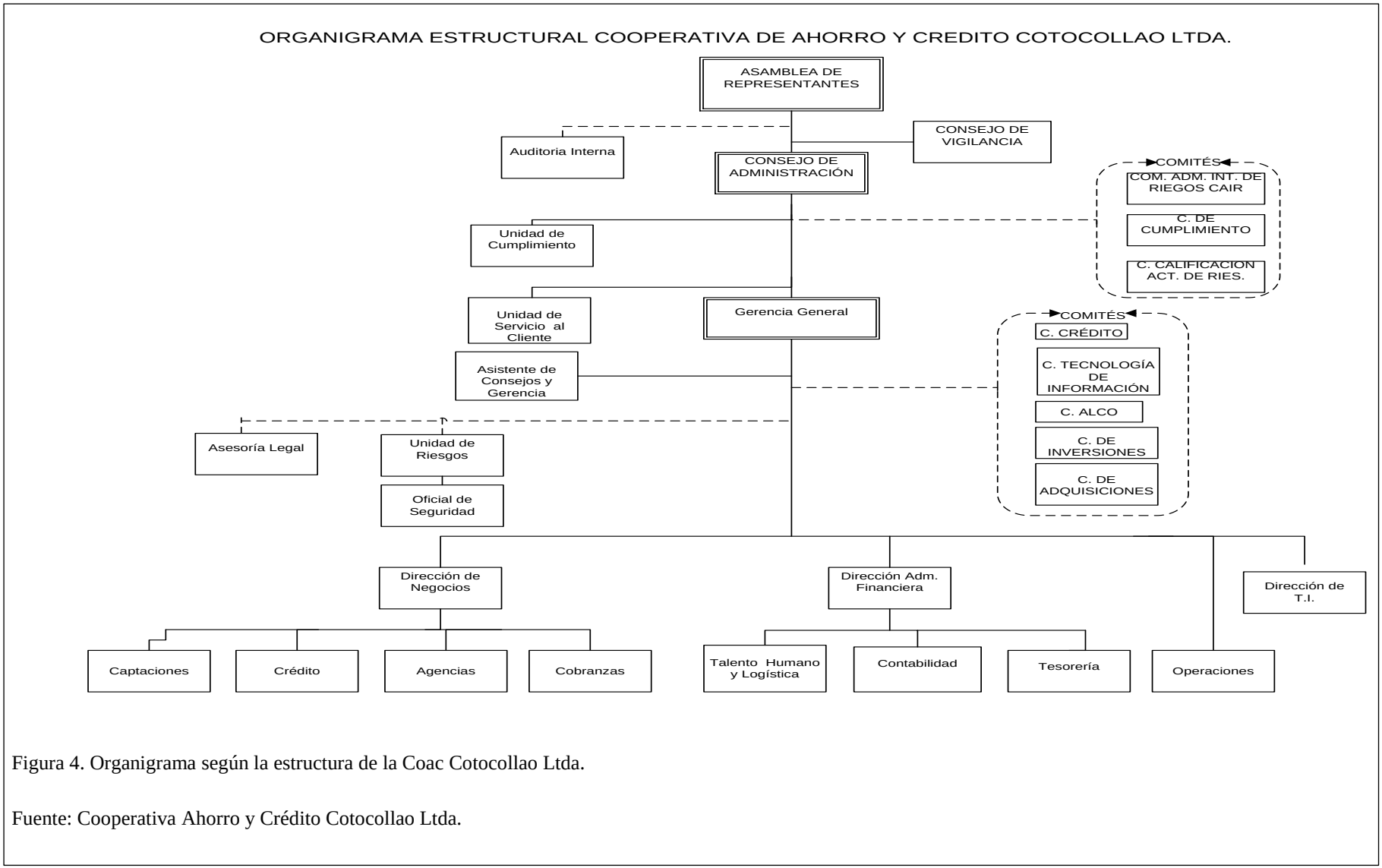


Figura 4. Organigrama según la estructura de la Coac Cotocollao Ltda.

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

2.1.11. Organigrama Posicional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

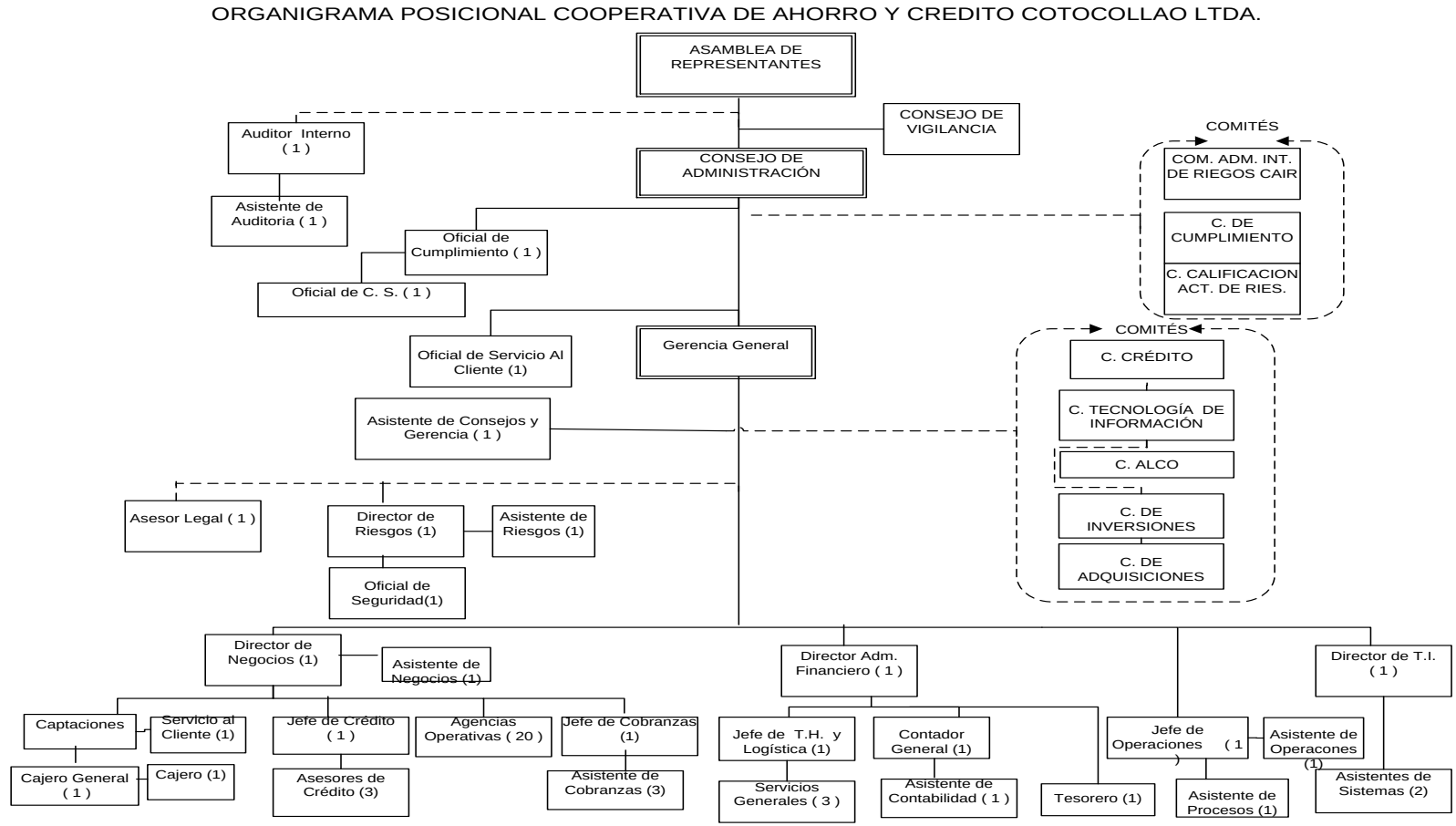


Figura 5. Organigrama según la posición de la Coac Cotocollao Ltda.

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

2.1.12. Función general de cada unidad organizativa.

- Asamblea General de asociados: elegir el consejo de administración, la junta de vigilancia y los distintos comités.
- Junta de Vigilancia: Fiscalizar con la periodicidad debida las operaciones que se realizan al interior de la cooperativa y ejercer la vigilancia de todos los órganos y personas encargadas de la administración.
- Consejo de Administración: es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa.
- Gerencia General: planificar, coordinar, dirigir y supervisar la gestión de las operaciones de la cooperativa, la administración y la toma de decisiones sobre los acciones que favorezcan el desarrollo de la cooperativa.
- Créditos y Cobros: tramitar las solicitudes de crédito, controlar la puntualidad en el pago de los créditos y realizar acciones de recuperación de mora.
- Caja: recibir los pagos efectuados en concepto de abono a créditos, pago de aportaciones, depósitos a cuentas de ahorro, realizar cortes de caja, tener controles actualizados de las operaciones realizadas por cada asociado.

2.1.13. Análisis FODA

La realización del diagnóstico FODA en la cooperativa, es para reconocer en principio los elementos internos y externos que afectan tanto de manera positiva como negativa a la organización como un todo y que puede ayudar también para definir como los elementos pueden ayudar o retrasar el cumplimiento de los objetivo.

Tabla. 7. FODA

DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. • Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios • Falta de una Unidad de Marketing	Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar atender incluso con la permanencia de la Cooperativa. • Crecimiento y superación de la competencia • La baja captación de remesas

con personal especializado en el tema. • Falta de publicidad y mercadeo • Control interno insuficiente. • Falta de un sistema de valoración e incentivos por la mayoría de la organización.	disminuye la liquidez de la economía • Socios inactivos prefieran la competencia • Disminución de la capacidad de ahorro de los socios.
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
Son capacidades especiales con las que cuenta la Cooperativa y los que le otorgan una posición privilegiada frente a la competencia. • Imagen Corporativa • Grupo Humano • Liquidez • Cobertura en distintos puntos de la ciudad • Trato personalizado al cliente • Sistema interno de comunicación eficiente • Atención en sucursales los días sábados • Agilidad en trámites para concesión de crédito	Son aquellos factores que resultan explicables, que se deben descubrir en el entorno en que actúa la Cooperativa. • Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperativo. • Incremento de socios en la Cooperativa • Crecimiento del sector micro-empresarial a nivel nacional. • Apertura al sector rural marginal.

Nota: Representa las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas a las que la institución debe enfrentar.

2.1.14. Servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda

Tabla. 8

Productos COAC Cotocollao Ltda.

PRODUCTOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO	
AHORRO	• Ahorro a la vista • Ahorro programado • Depósito a plazo
CRÉDITO	• Crédito personal o de consumo • Crédito de emergencia • Crédito hipotecario

Nota: Se presenta todos los productos que ofrece la Coac Cotocollao Ltda.

Tabla. 9

Tasa de interés de Créditos de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

Tasas de Interés Microcrédito (Independiente)		
	% Tasa Efectiva	% Tasa Nominal
Desde 300 a 3000	25.70%	24.50%
Desde 3001 a 10000	22.20%	21.00%
Desde 10001 a 20000	21.20%	20.00%
Tasas de Interés Consumo (Dependiente)		
	% Tasa Efectiva	% Tasa Nominal
Desde 300 a 25000	15.20%	14.00%

Nota. Se presenta las tasas de interés de la Coac Cotocollao en créditos de consumo y microcréditos autorizado por el Banco Central del Ecuador

2.1.15. Participación de las Cooperativas

Tabla .10

Nivel de Activos por segmentación

NIVEL DE ACTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
POR SEGMENTO	%
Cooperativas grandes	31,25
Cooperativas medianas	35,46
Cooperativas pequeñas	27,80
Cooperativas muy pequeñas	5,50

Nota: Participación de las cooperativas según el segmento al que pertenecen.

Comparativo Nivel de Activos por segmentación

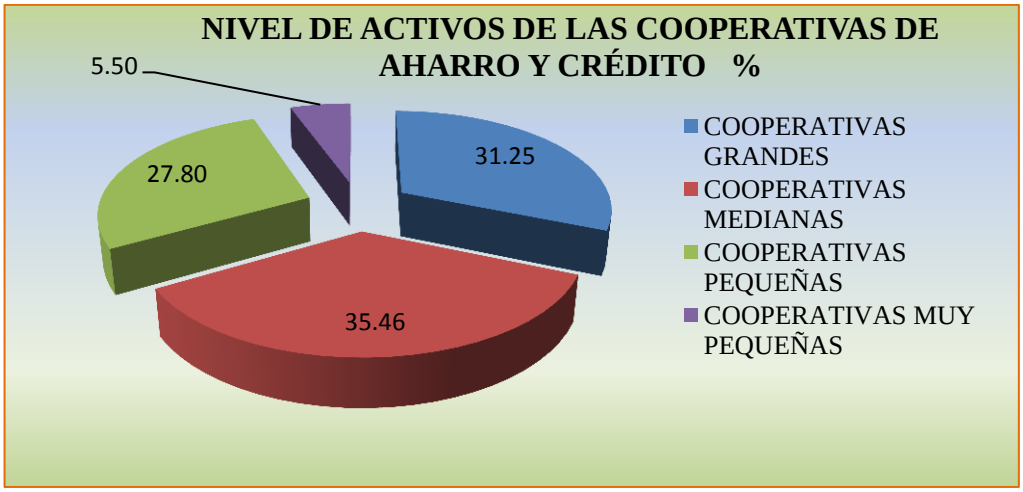


Figura 6. En la figura se explica el porcentaje de según la segmentación de las Cooperativas.

Fuente: Boletín Financiero Comparativo del Sistema Financiero Popular y Solidario

En la siguiente figura se demuestra la participación según sus activos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que están reguladas por el ente de control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

Tabla 11

Cooperativas de Ahorro y Crédito

PARTICIPACIÓN DE LAS COOPERATIVAS %			
ENTIDADES	**ACTIVOS**	**PASIVOS**	**PATRIMONIO**
ENTIDADES GRANDES			
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	15,52	15,99	12,72
JARDIN AZUAYO	8,54	8,7	7,55
29 DE OCTUBRE	7,18	7,33	6,35
ENTIDADES MEDIANAS			
COOPROGRESO	5,99	6,22	4,79
OSCUS	5,3	5,41	4,63
MEGO	4,81	4,81	4,83
RIOBAMBA	4,74	4,73	4,62
SAN FRANCISCO	4,96	4,98	4,75
CACPECO	3,44	3,22	4,58
MUSHUC RUNA	3,27	3,25	3,61
ANDALUCIA	2,96	2,95	3,21
ENTIDADES PEQUEÑAS			
ALIANZA DEL VALLE	2,9	2,92	3,05
EL SAGRARIO	2,53	2,45	2,94
ATUNTAQUI	2,45	2,45	2,59
15 DE ABRIL	1,68	0	2,4
CODESARROLLO*	0	1,68	2,68
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	2,23	2,27	1,77
23 DE JULIO	2,32	2,17	2,19
CACPE BIBLIAN	2,1	2,1	2,14
TULCAN	1,81	1,77	2,02
PABLO MUÑOZ VEGA	1,88	1,83	1,94
SANTA ROSA	1,88	1,78	0

SAN JOSE	1,74	1,75	1,59
CACPE PASTAZA	1,47	1,45	1,63
CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA	1,12	1,11	1,5
CACPE LOJA	0,94	0,87	1,23
PADRE JULIAN LORENTE	0,74	0,68	1,16
ENTIDADES MUY PEQUEÑAS			
CHONE LTDA	0,82	0,87	1,35
COMERCIO	0,81	0,77	1,13
11 DE JUNIO	0,85	0,75	1,18
GUARANDA	0,67	0,67	0,73
COTOCOLLAO	0,48	0,48	0,67
SAN FRANCISCO DE ASIS	0,53	0,32	0,63
CALCETA	0,37	0,36	0,47
COOPAD	0,27	0,26	0,44
LA DOLOROSA	0,26	0,22	0,38
9 DE OCTUBRE	0,22	0,23	0,36
SANTA ANA	0,22	0,2	0,18
Nota: Porcentaje de participación de la COAC boletín financiero comparativo del sistema financiero popular y solidario			

2.1.16. Captaciones

Las captaciones son aquellas operaciones por las que una Cooperativa de Sector financiero recibe dinero de sus socios, estas operaciones son de carácter pasivo se materializa a través de los depósitos que se clasifican en depósitos de ahorro y depósito a plazo fijo.

- Ahorro. Son depósitos generados por personas naturales o jurídicas, sin necesidad de montos mínimos y plazos; de disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses.

- A plazo. Son las sumas de dinero aportadas por personas a una entidad financiera (Cooperativa), a cambio de percibir los intereses que se generan en un período de tiempo establecido.

2.1.16.1. Captaciones del Sector Cooperativo

Las captaciones en el sistema financiero específicamente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito han teniendo un notable crecimiento, tomando el cuanta desde al año 2012.

Gráfico Cooperativas

Figura 7. Captaciones de las Cooperativas de ahorro y Crédito,

Elaborado por: Fernanda Chauca

El promedio de crecimiento anual de las captaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentra que para el año 2013, en depósito de ahorro un incremento del 13.88% con relación al año 2012, mientras que en los depósitos de a plazo el incremento son relación al año 2012 fue de 26.54%.

2.1.16.2. Captaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

Gráfico Coac Cotocollao Ltda.

Figura 8. Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Fernanda Chauca

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao" Ltda., ha tenido un crecimiento para el año 2013 en Depósitos de Ahorros su incremento fue de 10.78%, mientras para Depósitos a Plazo su incremento fue de 27.33%, así se puede evidenciar que los socios y/o clientes han sido recurrentes en sus depósitos de ahorros y plazo.

2.1.17. Colocación de Fondos

La colocación o crédito es un préstamo que otorga una Cooperativa de ahorro y crédito a sus socios, con el compromiso que en un futuro el socio devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante pagos de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional, por lo que se especifica la clase de crédito como: Consumo, Comercial, Vivienda y Microcrédito.

2.1.17.1. Colocación Cooperativas

Gráfico Cooperativas

Figura 9. Colocaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
Elaborado por: Fernanda Chauca

El promedio de crecimiento anual de las colocaciones para el año 2013 se encuentra un incremento de 13.89% para el periodo de análisis, esta información proviene considerando la cartera total menos las provisiones.

2.1.17.2. Colocación Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Gráfico Coac Cotocollao

Figura 10. Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.
Elaborado por: Fernanda Chauca

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cotocollao” Ltda., de la misma manera ha tenido un leve crecimiento en la colocación de créditos para el año 2013 de 3.03% con relación al año 2012

2.1.17.3. Colocación tipos de Crédito del Sector Cooperativo.

Para un análisis más centrado a los créditos vigentes se tomó los datos históricos desde Enero del 2012 a Diciembre del 2013 orientados al tipo de Crédito evaluándolo por Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa a nivel de Cooperativas y especificando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cotocollao” Ltda, con su respectivo porcentaje el cual se detalla a continuación:

Gráfico Cooperativas

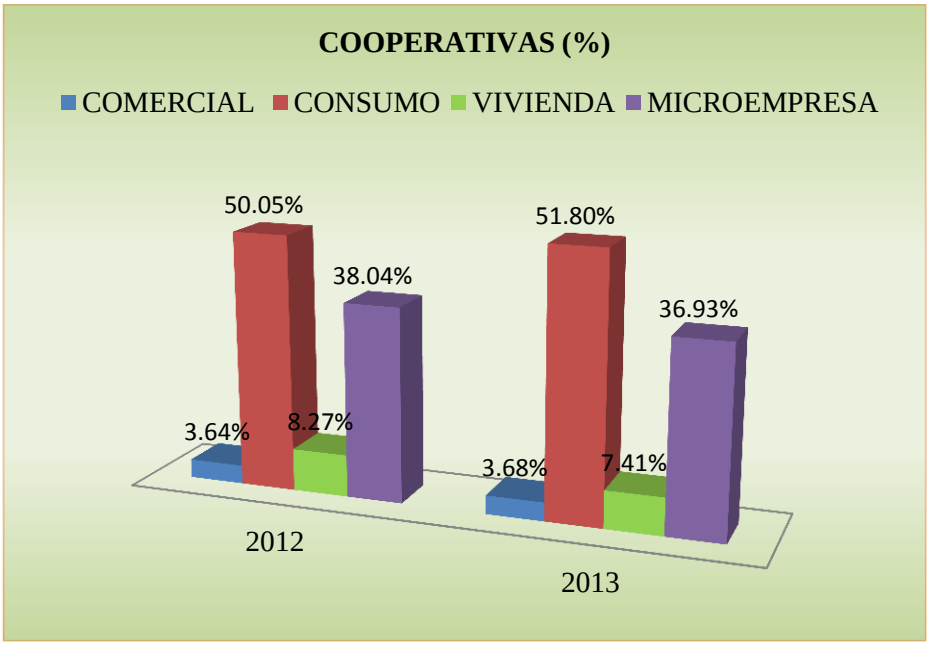


Figura 11. Colocaciones por tipos de créditos de las Cooperativas.
Elaborado por: Fernanda Chauca

Con lo antes mencionado la figura indica los créditos vigentes del período de enero 2012 a diciembre del 2013 los mismos que se encuentran concentrados en Consumo con el 51.80%, así como Microcrédito con el 36,93% a diciembre del 2013, datos promedios a Nivel Cooperativo emitido mediante boletines de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.17.4. Colocación tipos de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Gráfico Anual Coac Cotocollao Ltda.

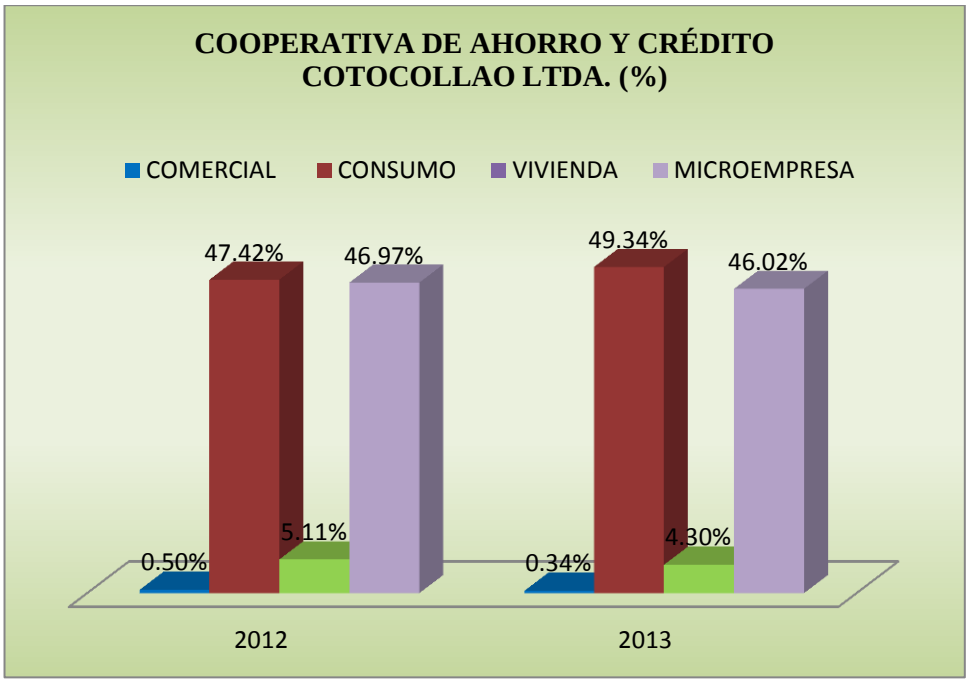


Figura 12. Colocaciones por tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., Elaborado por: Fernanda Chauca

Así también la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cotocollao" Ltda., presenta la concentración en Créditos en Consumo con el 49.34%, así como Microcrédito con el 46.02% a diciembre del 2013, datos promedios a Nivel Institucional, los mismos que se mantienen en la cartera actual.

2.1.18. Diagnóstico de la Situación

Mediante un diagnóstico de la situación se hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., para así conocer la situación en que se encuentra la misma, los diagnósticos se realizan a través de métodos específicos que permiten conocer con detalles concretos a la Institución y la problemática que se presenta al momento de realizar el estudio.

2.1.18.1. Formulación del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones democráticas. Sus operaciones deben ser administradas por personas elegidas o designadas por medio

de un procedimiento acordado por sus socios. Como es de conocimiento las cooperativas son una fuente importante de financiamiento para aquellos microempresarios.

Sin embargo el principal problema de los microempresarios de la ciudad de Quito radica en no poseer un capital propio para el desarrollo de sus actividades económicas.

La cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., es una cooperativa ecuatoriana creada sin fines de lucro, cuya principal actividad es satisfacer a las necesidades financieras de sus socios y clientes mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, con la presentación de productos y servicios innovadores; en la actualidad la cooperativa brinda su productos como: aperturas de cuenta de ahorros, créditos de consumo y microcréditos, depósitos a plazo fijo.

Uno de los problemas que presenta en la actualidad la Cooperativa de Ahorros y Crédito Cotocollao Ltda., es la falta de un control en las actividades que se desarrollan en el departamento de operaciones por medio de informes y observación en el desarrollo de las actividades, teniendo como resultado la creación de un manual de políticas y procedimientos de control de operaciones financieras, ya que este departamento es el encargado de controlar todos los procesos que se realizan en otras áreas de la cooperativa, por lo cual la institución está trabajando para solventar esta problemática, en un corto plazo.

2.1.18.2. Justificación e importancia

Justificación

Como objetivo primordial de este manual es describir con claridad todas las actividades del departamento y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos, de esta manera, ayuda a evitar funciones y responsabilidades compartidas que solo excede en pérdidas de tiempo en el cumplimiento de funciones

Con la recopilación de datos e informes donde se puede constatar la falencia en el cumplimiento de procesos se elaborará un manual de políticas y procedimientos en el cual contenga las actividades de cada proceso de revisión

La implantación de esta manual sirve al departamento para conocer mejor el funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puntos responsables de su ejecución y así permite auxiliar la inducción del puesto al adiestramiento y capacitación del personal.

La realización del manual de políticas y procedimientos para el departamento de operaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., ayudará a preparar las responsabilidades y las funciones de los empleados.

La implantación de esta manual sirve al departamento para conocer mejor el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puntos responsables de su ejecución y así permite auxiliar la inducción del puesto al adiestramiento y capacitación del personal.

Es importante controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, para evitar de forma sencilla las responsabilidades por fallas y errores como también aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Importancia

La importancia en la creación de un manual de políticas y procedimientos para la cooperativa de ahorro y Crédito Cotocollao, se concentra principalmente en tener en forma ordenada y sistemática de las movimientos periódicos de las operaciones de la institución que las realizan en las diferentes áreas y de las personas. En la medida en que se conozcan las funciones y actividades a realizar, en esa misma medida se podrán establecer parámetros de medición de la productividad a del área y de las personas que participan en la misma.

Debido a esto, es de vital importancia mantener siempre actualizados los manuales, ya que de esto depende lo que realmente se realice, este hecho en los procedimientos.

2.2. Diagnóstico del departamento de Control de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

El departamento del control de operaciones promueve la búsqueda de los procedimientos de trabajo más eficaces y eficientes por medio de la innovación y la identificación de ventajas competitivas, utilizando los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para lograr el mejoramiento en la prestación de servicios.

2.2.1. Generalidades del departamento de operaciones

El departamento de operaciones es el encargado de administrar todos los procesos de negocio de la organización, para llevar a cabo dicha función el departamento de operaciones se vale de la descentralización de los procesos, los cuales realizan la administración de las operaciones para toda la cooperativa.

2.2.1.1. Misión departamental

Planificar, ejecutar y controlar las actividades orientadas a mejorar permanentemente la calidad de atención a socios y clientes con la generación y aplicación de controles y procesos operativos, como apoyo al área de negocios.

2.2.1.2. Objetivo departamental

Brindar servicios de control, debido a que genera el apoyo Back Office a la gente de negocios.

2.2.1.3. Funciones de los responsables del área

Funciones jefe de operaciones

Realizar aprobaciones de: transferencias interbancarias, pago de cheques, pago a terceros a través de la web del banco, asignado al Jefe de Operaciones.

- Supervisar que se mantengan en bóveda bajo custodia los documentos como son: pagarés, contratos de mutuo, pólizas en garantía, hipotecas y prendas.
- Verificar la entrega de documentos requeridos por el departamento de cobranzas, para la recuperación de créditos.
- Controlar, elaborar y presentar informes de saldos de obligaciones financieras.
- Elaboración y presentación de informes para gerencia general y entes de control, cuando se requiera.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos operativos
- Revisar estructura de tasas de interés para el Banco Central.
- Controlar el cumplimiento de requisitos para operaciones de crédito de acuerdo a monto indicado en el Manual de crédito.
- Realizar visitas periódicas a oficinas como control de tareas operativas.

- Supervisar y controlar el cumplimiento de las funciones del personal bajo su mando.
- Otras funciones designadas por Gerencia General.

Funciones asistente de operaciones

- Entregar a socios de pagarés, prendas e hipotecas de operaciones canceladas.
- Entregar y receptar pagarés de Corporación Financiera Nacional (CFN) para su archivo y entrega.
- Entregar pólizas como garantías por préstamos sobre pólizas.
- Entregar de pagarés, prendas e hipotecas para trámite judicial.
- Depurar pagarés cancelados por cada oficina.
- Recepción y validación de pagarés de operaciones desembolsadas en cada oficina
- Elaborar Formularios para Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC)
- Recibir, verificar y archivar pagarés cancelados que fueron entregados como garantía.
- Revisar y entregar pagarés como garantía de acuerdo a lo solicitado por el Departamento Financiero.
- Realizar inventario de documentos en custodia (pagarés, prendas, hipotecas y pólizas en garantía.)
- Otras funciones designadas por el jefe superior.

Funciones asistente de procesos

- Planificar y coordinar revisiones de manuales de procesos.
- Establecer en coordinación con el Jefe de Operaciones, equipos de mejora continua.
- Definir oportunidades de mejora.
- Levantar y documentar nuevos procesos.
- Aplicar la metodología para la mejora continua de procesos.
- Coordinar con los dueños de los procesos la implementación de procesos.
- Coordinar con los dueños de los procesos y Talento Humano la socialización de procesos.

- Mantener actas de todas las reuniones que involucren temas de procesos.
- Capacitar a los colaboradores en temas de procesos.
- Mantener actualizado el portafolio de procesos.
- Definir Planes de Acción.
- Implementar los Planes de Acción.
- Dar seguimiento a los Planes de Acción.
- Socializar y coordinar la actualización de Manuales, de acuerdo a resoluciones emitidas por los Entes de Control, receptados a través

2.2.1.4. Organigrama del departamento de operaciones

Nos da una visión de la forma en que se compone un Departamento, logrando también reflejar áreas donde se agrupan dos o varias unidades comunes dentro del departamento.

Departamento de Operaciones organigrama estructural

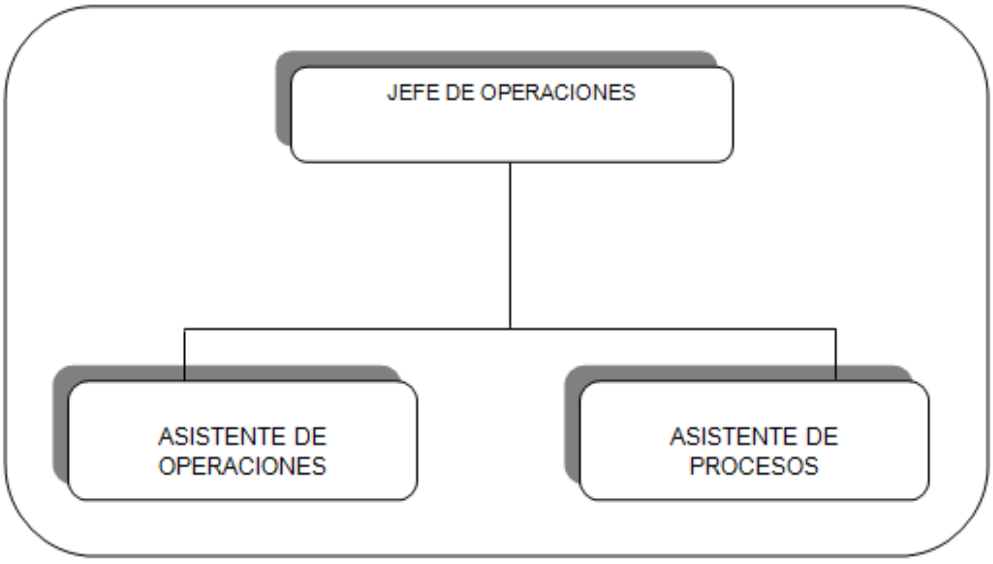


Figura 13. Organigrama del Departamento de Operaciones de la Coac Cotocollao. Ltda.
Elaborado por: Fernanda Chauca

2.2.1.5. FODA Departamento de Operaciones.

Se ha tomado en cuenta que el departamento de operaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda., no cuenta con un FODA, se creó uno basados en los análisis externos e interno; podemos simplificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.

Análisis FODA

Se realizó un diagnóstico del sistema de control en el departamento de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cotocollao Ltda., obteniendo como resultado la detección de los siguientes aspectos positivos que deberán ser maximizados, así como los aspectos negativos serán minimizados mediante estrategias y planes de acción; a continuación se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 12

FODA Departamento de Operaciones

Fortalezas	**Oportunidades**
• Trabajo en Equipo • Conocimiento del negocio en el que se desempeña la cooperativa • Procesos flexibles, con fácil adaptación al cambio • Capacidad de implantación de nuevos procesos • Alta velocidad en la toma de decisiones • Equipos de oficina adecuados	• Innovación • Conocer otras áreas para adaptar estas necesidades a otros productos. • Implementar auto evaluación de control • Concientizar al personal en la importancia de su labor. • Incremento percepción destreza, conocimiento y capacidad del personal. • Participar en proyectos para incorporar controles
Debilidades	**Amenazas**
• Falta de capacitación • Adaptación al cambio • Falta de compromiso de la dirección del departamento • Falta de seguimiento de metas • Documentación no actualizada de procesos • Falta de un sistema de control en el	• Aumento en la rotación de personal ingreso al área sin conocimiento de actividades • Poco aprovechamiento de la tecnología. • Exceso carga laboral, responsabilidades no asignadas • La evaluación de los

cumplimiento de las actividades del área. • Desorganización por los roles desempeñados por los empleados	colaboradores del departamento • Falta de conocimientos de las actividades que se realiza en las otras áreas de la cooperativa.

Nota: Representa las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas a las que la institución debe enfrentar.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA: "DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OPERACIONES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA"

3.1. Generalidades

El capítulo en mención contiene el diseño de un manual de Políticas y procedimientos para el departamento de control de operaciones. En el manual se detallarán los procedimientos a seguir para controlar las actividades realizadas en el departamento de operaciones.

El manual será el resultado de la recopilación de los datos obtenidos a través del seguimiento del desarrollo de actividades a la cual se llegó a determinar la necesidad de la creación del manual para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao que será una herramienta de ayuda para la consecución de los procedimientos.

3.2. Objetivos.

3.2.1. Objetivo general

Desarrollar un manual de políticas y procedimientos para el departamento de Operaciones a través de un estudio analítico de los procesos y flujos de información en el área de control de operaciones, con lineamientos y estructuras que beneficien a la gestión de cada uno de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

3.2.2. Objetivo específico

- Identificar los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro del departamento de operaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda., con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos.
- Definir la metodología y procedimientos en el departamento de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., con el fin de medir el desempeño de actividades, manteniendo los recursos necesarios para el desarrollo eficaz y eficiente de funciones.

3.3. Fundamentación teórica

3.3.1. Definición de Políticas

> El propósito real de las políticas en una organización, es simplificar burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades, una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. (Alvarez Torres, 2006, pág. 27)

Una política es:

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- La manera consistente de tratar a la gente.
- Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Lo que la dirección desea que se haga en casa situación definida.

> Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre, todo pérdidas de tiempo en las principales actividades y proceso de la organización. La política son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizas un cambio claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo, en los puntos críticos donde se requiere una decisión. (Alvarez Torres, 2006, pág. 28)

3.3.2. Definición de procesos y procedimientos.

Procesos: es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por Materiales, Métodos y procedimientos, Recursos Humanos, Maquinaria y Equipo y el Medio Ambiente. (Alvarez Torres, 2006, pág. 35)

Diagrama del proceso

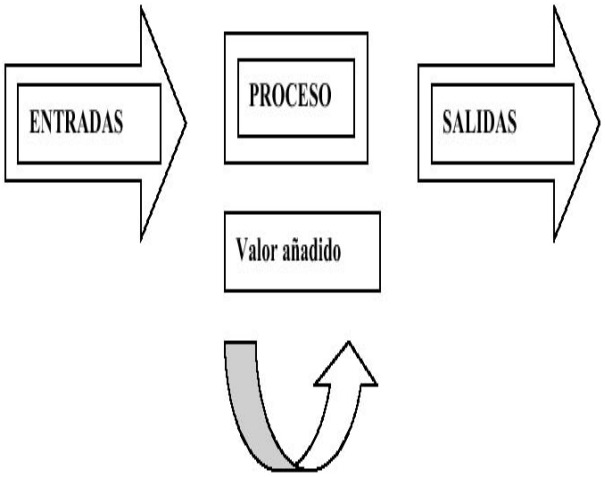


Figura 14. Diagrama de proceso,
Elaborado por: Fernanda Chauca.

3.3.2.1. Características de los procesos

- Todos los procesos deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continua.
- Todos los procesos tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos P, H, V, A. (planificar, hacer, verificar, actuar)
- Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos. Tienen que ser planificados en la fase P, tienen que asegurar su cumplimiento en la fase H, tienen que servir para realizar el seguimiento en la fase V y tienen que utilizarse en la fase A para ajustar y/o establecer objetivos.

Procedimientos: es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo (Alvarez Torres, 2006, pág. 35)

Actividades: es el conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.

3.3.2.2. Diferencia entre procedimientos y procesos

Los procesos son marcos establecido para crear valor mediante la transformación de entradas en salidas, mientras que los procedimientos son secuencias de acciones predeterminadas que definen como ejecutar el proceso.

Tabla 13.

Diferencia entre procedimientos y procesos

Procedimientos	Procesos
Los procedimientos documentan la secuencia de pasos de ejecución de la actividad	Los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos
Los procedimientos son estáticos	Los procesos son dinámicos
Los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea	Los procesos están impulsados por el logro de un resultado
Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas	Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otros interesados
Los procedimientos documentan actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos	Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.

Nota: Por el tema de trabajo se elaboró una tabla de la diferencia de los procesos y procedimientos.

3.3.2.3. Administración de procesos

Es una serie de funciones u operaciones ligadas entre sí, que forman una actividad o un plan de procedimientos, ejecutadas por un individuo, un grupo de trabajo, un departamento o una organización, que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia.

Podríamos decir que la administración de procesos es una disciplina que mide y mejora el desempeño del negocio a través de la optimización y sincronización de todas las actividades desarrolladas en la institución.

3.3.2.4. Elementos de un proceso

Entrada: Situación y Elementos de partida, a ser “procesados”. Los insumos, requisitos, necesidades

Salidas: Resultados del proceso, productos o servicios que se entregan incluyendo la satisfacción del cliente

Controles: Son las normas, leyes manuales y documentos bajos los cuales se desarrolla un proceso.

Mecanismos: Son todos los recursos que intervienen durante el desarrollo de un proceso, y pueden ser: Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Recursos Tecnológicos, etc.

Elementos del proceso

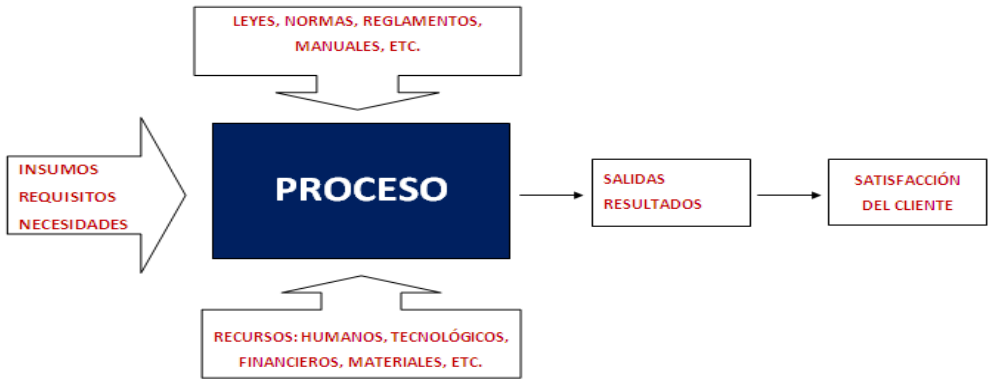


Figura 15. Se presenta el desarrollo de un proceso.
Fuente: Cooperativa Cotocollao

3.3.2.5. Mapa de procesos

Es una representación gráfica o diagrama que ofrece una visión general del sistema de gestión de una Institución. En él se representan y describen los procesos que componen la Organización, así como sus relaciones principales y responsables.

La Cooperativa Cotocollao Ltda., cuenta con su Mapa de Procesos Institucionales en el que se detallan los Procesos y sus responsables.

Mapa de procesos

Figura 16. Representación gráfica del mapa de proceso
Fuente: Cooperativa Cotocollao

Mapa de procesos institucionales
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao ltda.

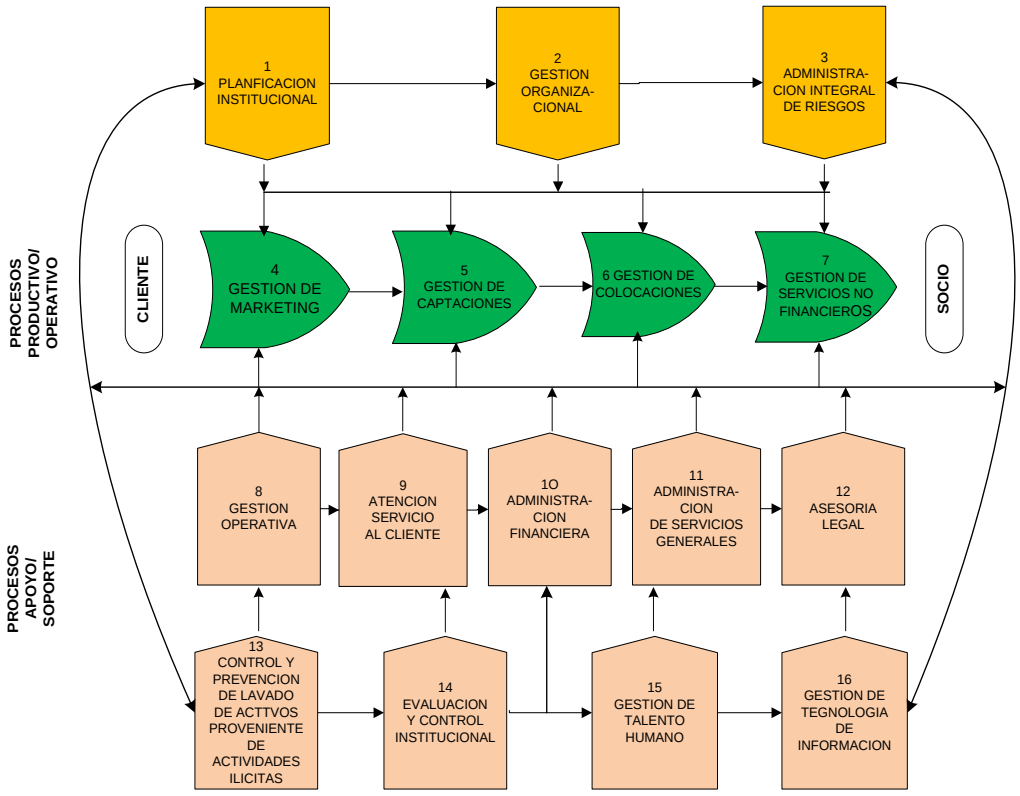


Figura 17.Mapa de procesos de la Cooperativa Cotocollao Ltda.
Fuente: Cooperativa Cotocollao

3.3.2.6. Tipos de Proceso

Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, se debe contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, que deberán ser agrupados de la siguiente manera:

Procesos gobernantes o estratégicos

En este nivel se encuentran aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos, son aquellos que permiten definir, desarrollar, implantar y desplegar las estrategias y objetivos de la Cooperativa.

Estos procesos intervienen en la formulación de la visión institucional y se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros.

En la Cooperativa, a este nivel ha definido los siguientes procesos:

- Planificación Institucional

- Gestión Organizacional
- Administración Integral de Riesgos

Procesos productivos, fundamentales u operativos

Se agrupan los procesos generadores de valor y se relacionan directamente con la calidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios y clientes.

A nivel productivo se han establecido los siguientes procesos:

- Gestión de marketing
- Gestión de captaciones
- Gestión de colocaciones
- Gestión de Servicios no financieros

Procesos habilitantes, de soporte o apoyo

Tienen como misión apoyar a los procesos gobernantes y productivos. Estos procesos están relacionados con el personal, materiales, equipos y herramientas para mejorar la eficacia de los procesos productivos.

Dentro del nivel de procesos habilitantes o de apoyo se ha definido a los siguientes:

- Gestión Operativa
- Atención al cliente
- Administración financiera.
- Administración de servicios generales
- Asesoría Legal
- Gestión de Unidad de Cumplimiento.
- Evaluación y control institucional
- Gestión de talento humano.
- Gestión de tecnología de información.

3.3.2.7. Costo del proceso

Se refiere al cuanto le cuesta en total a la institución realizar el conjunto de actividades que forman parte del proceso, tomando en cuenta.

- Recursos Humanos (salarios)

- Depreciación del recurso tecnológico
- Costos indirectos (agua, luz, teléfono, internet, etc.)

Análisis de costo/beneficio

La implantación de cualquier medida, práctica o procedimiento de control debe ser precedida por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, su conveniencia y su contribución al logro de los objetivos.

Tabla 14

Análisis Costo Beneficio

Cooperativa de Ahorro y Crédito **Cotocollao**		
Costos		
	Mensual	**Anual**
Sueldo Asistente	550.00	6,600.00
Pago Agua	180.19	2,162.28
Pago Luz	1.58	18.96
Telconet	23.81	285.72
Dep Equipo de Computo	22.00	264.00
Suministros		52.91
Total		**9,330.96**

Cooperativa de Ahorro y Crédito **Cotocollao**		
Beneficios		
	Mensual	**Anual**
Consultoría	1,333.33	4,000.00
Honorarios Profesionales	1,300.00	3,900.00
Sanciones		3,000.00
Fraudes Internos		2,000.00
Total		**12,900.00**

Nota: Para el presente proyecto se realizó el costo beneficio en la creación del Manual de políticas y procedimientos.

Beneficios:

- Reducción de gastos generales como contratación de un consultor, el pago de honorarios profesional a un profesional
- Control de las actividades, facilitando la uniformidad de control con el cumplimiento de la rutina de trabajo sin permitir arbitrariedad

- Mejoramiento de la eficiencia de operaciones y reducción de costos
- El manual de políticas y procedimientos de operaciones ofrece muchas ventajas en el desarrollo de cada una de las actividades, entre ellas el direccionamiento de cada una de las funciones en las que se desempeñan en esta área
- Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos del área de operaciones.

3.3.2.8. Diferencia entre Política y Procedimiento

Política: Establece lo que debe hacerse, representa una restricción exacta.

Procedimiento: Conjunto de acciones para llevar a cabo las políticas.

3.3.2.9. Diagramas de flujo o flujogramas

Los diagrama de flujo, también llamados organigramas, Flujogramas constituyen un instrumento importante en el trabajo en las ciencias de la computación ya que señalan los pasos necesarios que deben efectuarse para llegar a la solución de un problema. Tenemos así que un instrumento, aparentemente sencillo, tiene una de las aplicaciones más notorias en la administración moderna de operaciones programadas.

Un enfoque basado en procesos potencia la representación gráfica de los mismos.

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama de flujo o flujograma, en el mismo se representan estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí.

Los diagramas de flujo facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que a través de éstos se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas.

3.3.2.10. Tipos de Diagramas

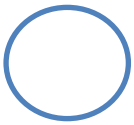
- Diagramas de bloque: Tipo más sencillo y frecuente, provee una visión rápida no compleja del proceso.
- Diagrama de flujo funcional: Muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo.

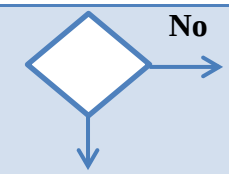
- Diagrama de flujo geográfico: Analiza el flujo físico de las actividades entre las distintas localidades de un edificio o planta.
- Diagrama de flujo estándar de la ANSI: Proporciona una comprensión detallada de un proceso de acuerdo con las normas ANSI (American National Standards Institute – Instituto Nacional Estadounidense de Estándares).

Para realizar el diagrama de flujo del recorrido de un proceso, la Cooperativa utiliza la siguiente simbología:

Tabla 15

Simbología flujogramas

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	Inicio / Fin, para indicar en donde empieza y termina un procedimiento
	Conector: Indica el enlace de dos partes de una diagrama dentro de la misma página
	Documento, cualquier documentos (cheques, facturas de compra venta, etc.
	Proceso: cualquier operación, bien sea realizada manualmente, mecánicamente o por computador. Con frecuencia, se utilizada también con el símbolo del proceso manual
	Representa una actividad de decisión
	Líneas de Flujo: líneas que indican un flujo direccional de documentos. Normalmente hacia abajo o hacia la derecha.

	Decisión: Indica curso de acción alternos como resultados de una decisión o no
	Entrada / Salida, utilizado para ubicar un conector de otra página, para indicar información que ingresa o sale diagrama de flujo

Nota: son los gráficos más utilizados para el levantamiento de proceso en la Cooperativa Cotocollao Ltda.

3.3.3. Manual de Políticas y Procedimientos

> Independientemente del tamaño de la institución, hoy es prioritario contar con un instrumento que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la institución. Se justifica la elaboración de Manuales de procesos cuando el conjunto de actividades y tareas se tornan complejas y se dificultan para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control. (Mejía García, 2006, pág. 61)

El manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de control de operaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda., tiene la finalidad de ayudar al personal para cumplir tanto sus deberes como sus responsabilidades ya que el manual tendrá políticas, procedimientos y objetivos detallados en una forma sencilla para su fácil aplicación.

Manual de políticas: es aquel que contiene escritas las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo principal o razón de ser de la institución.

Manual de Procedimientos: su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal como hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El

seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

3.3.3.1. Características de los manuales de políticas y procedimientos

A continuación se citarán características de los manuales de procedimientos.

- El manual de procedimientos debe estar escrito en lenguaje sencillo y preciso mediante el cual permita garantizar su aplicación en las tareas y funciones del empleado de la Cooperativa
- Deben estar elaborados mediante la metodología conocida es decir la que utiliza la Cooperativa que permita una flexibilidad para su modificación y/o actualización.
- Los manuales de procedimientos deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su aprobación, uso y operación.
- Los manuales deben cumplir con la función para la cual fue creado, y se debe evaluar su aplicación, permitiendo posibles cambio y ajustes, cuando se evalúe su aplicación se debe establecer el grado de efectividad del manual

3.3.3.2. Importancia de los manuales de procedimientos

Los manuales describen la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades relacionadas, señalando quién, cómo cuándo y dónde y para qué ha de realizarse, con la finalidad de describir los procedimientos, documentando las acciones que realizan las diferentes áreas de la Cooperativa y orientar a los responsables de la ejecución en el desarrollo de las actividades.

3.3.3.3. Ventajas de los manuales de Procedimientos

A continuación se citarán algunas ventajas de los manuales de procedimientos.

- Apoyan en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Ayudan en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto de la Cooperativa
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la Cooperativa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.

- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que deben seguir para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, negligencias y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

3.3.4. Matriz de hallazgos

Se define a un hallazgo como el resultado, de evaluar una evidencia contra un criterio.

Son debilidades en el control interno detectadas por el auditor, deben se comunicadas a los funcionarios de la institución, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa a la Cooperativa. A continuación los atributos del hallazgo:

a) Condición: "Lo que es", es decir cómo se encuentra el departamento de operaciones, Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao.
b) Criterio: "Lo que debe ser", es decir lo que está en los reglamentos, manuales de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao.
c) Causa: "Lo que originó", es decir por qué sucedió, cuáles fueron las causas, los motivos, de que no se cumplió con los reglamentos.
d) Efecto**:** es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser.

Tabla 16

Matriz de hallazgos

Departamento de Operaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda				
Condición	**Criterio**	**Causa**	**Efecto**	**Recomendación**
Falta de un Manual de políticas y procedimientos.	Debe existir un manual de políticas y procedimientos.	Inadecuada segregación de funciones a los empleados.	No existe uniformidad en la aplicación de criterios.	Elaborar un manual de políticas y procedimientos.
No existe un plan de capacitación para el personal	Debe existir un plan de capacitación al personal para mejorar su desempeño.	Insuficiente capacitación al personal.	Pérdidas en términos monetarios originados para el cumplimiento de objetivos.	Adoptar mecanismos de capacitación al personal.
No se efectúan constataciones físicas de documento y archivo.	El personal custodio designado del archivo será responsable por su adecuado manejo y control del mismo.	La descoordinación y falta de organización del personal del departamento, para que se realice la verificación de los documentos.	Podría generarse pérdida o extravío de los documentos que se encuentran en custodia del departamento.	Se debe realizar verificaciones físicas de estos por lo menos dos veces por año.
Los empleados no tienen conocimientos de la normativa Vigente.	Todo el personal debe tener conocimiento de la normativa.	Falta de socialización de la normativa vigente de la Cooperativa.	Provoca inseguridad en cuanto al manejo de la información.	La socialización de los manuales mediante charlas o capacitaciones internas

Nota: matriz de hallazgos para determinar las problemáticas encontradas en el Departamento de Operaciones de la Cooperativa Cotocollao

3.3.5. Indicadores de gestión

Informan sobre los procesos y funciones clave

Se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de ,os objetivo estratégicos
- Determinar costos unitarios por área, programas, unidades de negocio y centros de control
- Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

3.3.5.1. Tipos de Indicadores

Indicadores de cumplimiento: Tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con los ratios que nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de evaluación: Es rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los ratios y/o los métodos que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de eficiencia: Es la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de eficacia: Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de gestión: Administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso.

Los indicadores son los reflejos de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso y sirven a los responsables de un proceso, como herramienta de mejoramiento de la calidad de las decisiones que sobre el propio proceso se tomen.

3.3.5.2. Normas ISO 9001- 2008

Sistema de gestión de la calidad

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejor continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
b) Estableciendo la política de la calidad
c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección
e) Asegurando la disponibilidad de recursos

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

a) Es adecuada al propósito de la organización
b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema
c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
d) Es comunicada y entendida dentro de la organización
e) Es revisada para su continua adecuación

Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Nota al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3.3.6. Elaboración de los manuales de procesos

Para la elaboración del manuales de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., se considera la siguiente estructura y formato estándar.

a) Carátula: El formato de la carátula de los Manuales contiene, la siguiente información:

En el encabezado de la Carátula:

- Logotipo de la Cooperativa
- Nombre del Manual
- Vigencia (año de vigencia)
- Código del Proceso (Procedimiento si aplica)
- Finalidad del uso del Manual
- Número de Versión (con el formato que siempre iniciará: 0.01)
- La paginación del documento con estructura x de y (donde "x" es el número de página en cuestión y "y" el número de páginas del documento.

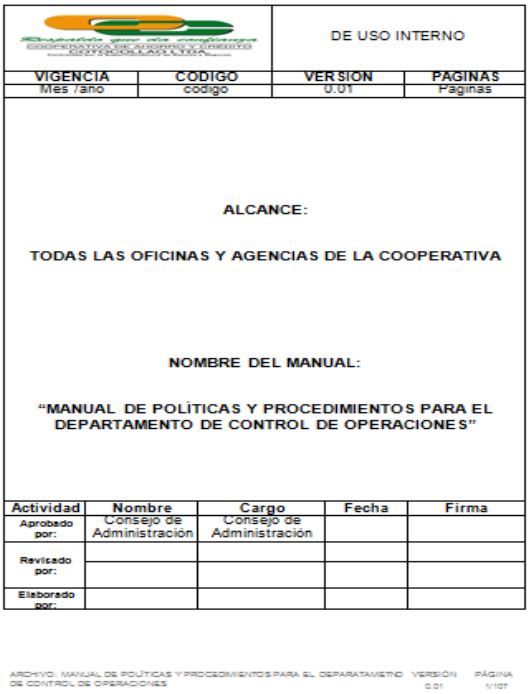
En el pie de página de la Carátula:

- Nombre del Manual
- Número de Versión (con el formato que siempre iniciará: 0.01)
- La paginación del documento con estructura x de y (donde "x" es el número de página en cuestión y "y" el número de páginas del documento).

En el cuerpo de la Carátula:

- Alcance del Manual / Proceso
- Nombre del Manual / Proceso
- Aprobado por: Siempre será el Consejo de Administración, se registra la fecha y número de acta con la que fue aprobado el manual.
- Revisado por: Se registra el nombre, cargo y firma de todos los funcionarios responsables de la revisión del manual, y la fecha de revisión del mismo.
- Elaborado por: Se registra el nombre, cargo y firma del funcionario que elaboró el manual y la fecha de elaboración del mismo.
- Para el registro de fechas se considera el siguiente formato: año/mes/día

Formato Carátula de los manuales



		DE USO INTERNO	
VIGENCIA	CODIGO	VERSION	PAGINAS
Mes / año	codigo	0.01	Paginas

ALCANCE:

TODAS LAS OFICINAS Y AGENCIAS DE LA COOPERATIVA

NOMBRE DEL MANUAL:

"MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OPERACIONES"

Actividad	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Aprobado por:	Consejo de Administración	Consejo de Administración		
Revisado por:				
Elaborado por:				

ARCHIVO: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARATAMETNO DE CONTROL DE OPERACIONES VERSIÓN 0.01 PÁGINA 1/107

Figura 18. Carátula Manuales Cooperativa Cotocollao Ltda

Elaborado por: Fernanda Chauca

b) Índice: Éste será creado de forma automática.

c) Objetivo: Identificar el objetivo del proceso, debe explicarse de forma resumida los motivos por los cuales se lleva a cabo cada proceso institucional. Se puede denominar, de algún modo como la "misión" del proceso.

d) Alcance: Expresa el ámbito o aplicabilidad del documento, teniendo en cuenta dos criterios para su definición:

- Delimitación por una actividad inicial y final
- Campo de aplicación (a quién se dirige: personas, procesos, organizaciones, entre otros).

e) Definiciones: Se expone información general que ayude a una correcta comprensión del documento o definiciones de términos que vayan a utilizarse.

f) Políticas: Se exponen las principales restricciones, límites de actuación, guías y márgenes de libertad para operar. Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos

Una adecuada definición de políticas permite:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones
- Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios
- Servir de base para una constante y efectiva revisión.

g) Diagrama de flujo del procedimiento: Los Diagramas de Flujo incluidos en los Manuales se emiten con el formato "Diagrama de Flujo", indicando la siguiente información:
   - Logo de la Cooperativa en la esquina superior izquierda
   - Nombre y código del procedimiento
   - Objetivo del procedimiento
   - Alcance del procedimiento (desde que actividad inicia, hasta que actividad finaliza)
   - Número de página (formato: 1 de 2) en la esquina superior derecha
   - Detalle de actividades a nivel de responsables de cada actividad.
   - En el pie del diagrama de flujo consta: Elaborado por: cargo del funcionario que elaboró el diagrama y Fecha de Elaboración (en formato: mes/año).

h) Descripción del Procedimiento: Descripción detallada de las actividades reflejadas en el diagrama de flujo. Constan las siguientes columnas:
   - Número de actividad
   - Responsable de la actividad
   - Descripción de actividades

Tabla 17

Formato para la Descripción de Actividades

NRO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nota: esta presenta tabla es donde se pondrá la descripción de las actividades de los procesos.

i) Indicadores: Se detallan los indicadores que permiten medir los diferentes procesos de la Cooperativa. Los Indicadores incluidos en los Manuales se deben generar considerando los siguientes puntos:

- Nombre del Indicador: corresponde a la denominación que se le da al indicador, según la variable a medir en el procedimiento.
- Forma de Cálculo: corresponde a la descripción del indicador y/o a la relación de variables y operación matemática para la obtención del valor.
- Responsable de la Medición: corresponde al funcionario que tiene responsabilidad por la medición, cálculo y actualización del indicador
- Frecuencia de la Medición: corresponde a la frecuencia de medición del indicador.

Tabla 18

Formato para la Medición de Procesos

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN

Nota: esta presenta tabla es la medición de los procesos.

j) Controles / Documentación de Soporte: Se cita la documentación en base a la cual se ha elaborado el documento, tanto interna (Políticas u otros manuales), como externa (normas, reglamentos u otra documentación).

k) Anexos: Son todos los documentos y/o registros que se adjuntan al final del Manual a manera de formato y de acuerdo a los anexos que se enuncian a lo largo del Manual.

3.3.7. Observación Procesos Actuales

3.3.7.1. Documentación de procesos

La documentación de procesos dentro del departamento de operaciones no tiene una estructura bien definida, la estructura actual es confusa y no es agradable para la lectura, ya que existen varios documentos para describir un proceso.

Además, estos documentos muestran los procesos de una forma muy descriptiva, en su mayoría los documentos no cuentan con diagramas de flujo de proceso, diagramas de proceso o diagramas de recorrido; también se carece de un manual, política y procedimientos propios, los cuales deben de ser parte de los documentos.

Los documentos actuales son obsoletos, debido a que no se ha llevado a cabo la verificación y actualización de los mismos, por la falta de una persona que realice esta actividad.

Se debe contar con un procedimiento documentado, el cual debe describir la forma de crear y autorizar el uso de la documentación sobre la calidad de control, cómo distribuirla entre los distintos funcionarios, cómo modificarla cuando sea necesario y cómo retirar la documentación obsoleta para que no se confunda con la que es válida.

3.4. Diseño Manual de Operaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao.

CONCLUSIONES

El propósito de diseñar el Manual de Políticas y procedimientos para el departamento de operaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda., es para que los empleados del área lo utilicen como una herramienta de trabajo en el cual se puedan guiar para el cumplimiento de sus actividades.

- Actualmente en la Cooperativa no existía un Manual de políticas y procedimientos para el departamento de operaciones que se lo pueda utilizar como guía para el cumplimiento de los procesos operativos de los cuales se encargaba el departamento.

- En el departamento de operaciones los controles se realiza en manera informal y son comunicados verbalmente a los funcionarios por lo que este inconveniente ocasiona que no se aplican correctamente.

- Los procedimientos de operaciones se realizan en base a la experiencia y no de acuerdo a un procedimiento propuesto.

- Con el diseño del Manual de políticas y procedimientos se podrá realizar de mejor manera el control de las operaciones financieras, de los distintos departamentos y funcionarios de la COAC Cotocollao involucrados con el departamento de operaciones.

- Con la caracterización de los procesos esta estandarizado la función que debe cumplir cada uno de los funcionarios, los mismos que son responsables por cada proceso, que los documentos deben quedar registrados para el cumplimiento de las necesidades, incrementando el crecimiento del nivel operacional.

- Con la aplicación de éste manual ayudará a la Cooperativa Ahorro y Crédito Cotocollao, en especial al Departamento de Operaciones a mejorar los procedimientos existentes para realizar un control ágil y oportuno de sus operaciones.

- Todas las instituciones requieren de mejoramiento continuo en los procedimientos de control para así satisfacer su productividad y controlar mediante la implementación de procedimientos y políticas.

RECOMENDACIONES

Una vez que he concluido con los procesos de revisión en el departamento de operaciones se enunciara las siguientes recomendaciones:

- Implementar, socializar y actualizar el Manual de políticas y procedimientos de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de tal manera que exista una igualdad en la distribución de actividades, en la ejecución de procedimientos y cumplimiento de políticas establecidas en este manual.

- El manual de políticas y procedimientos servirá como herramienta técnica en cada una de las áreas, el personal tendrá un excelente desenvolvimiento en las actividades que realizan en sus estacione de trabajo

- Los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., deben tener claro, cuáles son sus responsabilidades y tareas, dejando como constancia que este realizado cada uno de los procesos que se implantaron en el manual de operaciones.

- Se recomienda la actualización, capacitación, participación y evaluación del personal involucrado en cada una de las funciones a desarrollar.

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el departamento de operaciones que especifique todos los criterios para el registro y control de las actividades de operaciones, con el objetivo que se realice de una manera óptima y ayude a los funcionarios a obtener una comprensión detallada de las políticas establecidas en el manual.

- Se recomienda al Jefe de operaciones socializar el manual de políticas y procedimientos con el fin de establecer funciones y responsabilidades a cada uno de los funcionarios, así como también gestionar la eliminación de procesos obsoletos y que no son necesarios y obstaculizan el seguimiento del proceso.

LISTA DE REFERENCIAS

- Álvarez Torres, M. (2006). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama Editorial.
- Anónimo. (s.f.). Definición.Org. Recuperado de http://www.definicion.org/manual/
- Arango Jaramillo , M. (2005). Manual de Cooperativismo y Economía Solidaria. Medellin.
- Baquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno . Barcelona : Profil Editorial.
- Coopers & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de Control Interno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Cristofol-A, T. (2006). Procedimiento en Historia Un punto de vista didáctico . Barcelona: GRAO de IRIF, S.L.
- Díaz, L. F. (2005). Análisis y planeamiento con aplicaciones a la organización . San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Galindo Martín, M. (2009). Diccionario de Economía Social . Madrid - España : Editorial del Economista.
- Gilli, J. (2007). Diseño Organizativo Estructural y Procesos. Buenos Aires : Ediciones Granica S.A.
- Gómez Ceja, G. (2000). Sistemas Administartivos, análisis y diseño de empresas . México: McGraw-Hill.
- Herrera, H. (2007). GestioPolis. recuperado septiembre 2014 de: http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm

- Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS. (2012). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario. Quito.
- Juan Jose, G. (2007). Diseño Organizativo Estructura y Procesos. Argentina: Editores Granica S.A. .
- Mantilla B., S. (2005). Control Interno Informe COSO. Bogotá - Colombia : Ecoe Ediciones.
- Mejía García, B. (2006). Gerencia de Procesos. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Miño Grijalva, W. (2013). Historia del Cooperativismo en Ecuador . Quito-Ecuador : Editogram S.A.
- Perdomo Moreno, A. (2000). Control Interno Fundamentos del Control Interno. Mexico: Editorial Thompson .
- Santillán González, J. R. (2001). Establecimientos de Sistemas de Control Interno Funcion de Contraloria. México: ECAFSA.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Quito.
- Superintendencia de Economía Populara y Solidaria. (2014). Boletín Financiero Comparativo Segmento 4 Corte al 31 de Marzo del 2014. Quito - Ecuador.
- Superintendencia deEconomía Popular y Solidaria. (2012). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito.
- Thomson, A. (2004). Administración Estratégica. México: Edición McGraw-Hill Interamericana.
- Vázquez Galarza, G. (2004). El Cooperativismo.
- Fecha, septiembre 2014 recuperado de: www.cooperativacotocollao.fin.ec.
- Superintendencia deEconomía Popular y Solidaria. (2012). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito.

- Thomson, A. (2004). Administración Estratégica. México: Edición McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1. Manual de Políticas y Procedimientos de Operaciones

Respaldo que da confianza COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria		**DE USO INTERNO**	
VIGENCIA	**CÓDIGO**	**VERSIÓN**	**PAGINAS**
Noviembre 2014	PA-001	0.01	Página 1 de 42

ALCANCE:

TODOS LOS DEPARTAMENTOS Y FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

NOMBRE DEL MANUAL:

"MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OPERACIONES"

Actividades	**Nombre**	**Cargo**	**Fecha**	**Firma**
Aprobado por:	Consejo de Administración	Consejo de Administración	Diciembre 2014	
Revisado por:	Ing. Juan Carlos Maldonado	Gerente General	Diciembre 2014	
Elaborado por:	Fernanda Chauca	Asistente de Operaciones	Diciembre 2014	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 5

2. OBJETIVO 6

2.1. OBJETIVO GENERAL 6

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

3. ALCANCE 7

4. DEFINICIONES 7

5. POLÍTICAS 8

5.1. POLÍTICAS GENERALES 8

5.2. POLÍTICAS ESPECÍFICAS 9

5.2.1. Control del movimiento diario de cajas 9

5.2.2. Revisión Depósitos Plazo Fijo en garantía de crédito. 10

5.2.3. Aprobación papeletas, cheque y transferencias 10

5.2.4. Revisión de Carpetas de crédito 11

5.2.5. Recepción de pagarés, prendas e hipotecas 11

5.2.6. Entrega de prendas e hipotecas 11

5.2.7. Entrega de pagarés cancelados a socios 12

5.2.8. Depuración de pagarés cancelados 13

6. PROCEDIMIENTOS 13

6.1. CONTROL DEL MOVIMIENTO DIARIO DE CAJAS 13

6.1.1. *Descripción del procedimiento de control del movimiento diario de cajas.* 13

6.1.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento de control del movimiento }de cajas* 15

6.2. REVISIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN GARANTÍA DE CRÉDITO 16

6.2.1. *Descripción de revisión de depósitos a plazo fijo en garantía de crédito* 16

6.2.2. *Diagrama de flujo del procedimiento de revisión de depósitos a plazo fijo en garantía de crédito* 17

6.3. APROBACIÓN DE CHEQUES 18

6.3.1. *Descripción de la aprobación de cheques* 18

6.3.2. *Diagrama de flujo del proceso de aprobación de cheques* 19

6.4. APROBACÓN DE TRANSFERENCIAS 20

6.4.1. *Descripción de la aprobación de Transferencias* 20

6.4.2. *Diagrama de flujo del proceso de aprobación de Transferencias* 21

6.5. APROBACIÓN DE PAPELETAS DE RETIRO MONTOS A LTOS 22

6.5.1. *Descripción de la aprobación de retiros de montos altos* 22

6.5.2. *Diagrama de flujo del proceso de retiros de montos altos.* 23

6.6. REVISIÓN DE FILES DE CRÉDITO 24

6.6.1. *Descripción del procedimiento de revisión de files de crédito* 24

6.6.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento revisión files de crédito* 25

6.7. RECEPCIÓN DE PAGARÉS, PRENDAS E HIPOTECAS 26

6.7.1. *Descripción del procedimiento de Recepción de pagarés, prendas e hipotecas* ... 26

6.7.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento recepción de pagarés, prendas e hipotecas* 28

6.8. ENTREGA DE PAGAÉS CANCELADOS A SOCIOS 29

6.8.1. *Descripción del Procedimiento Entrega pagarés cancelados a los socios* 29

6.8.2. *Diagrama de Flujo del procedimiento entrega de pagarés cancelados a los socios.* 30

6.9. ENTREGA DE PRENDAS E HIPOTECAS 31

6.9.1. *Descripción del Procedimiento de Entrega de Prendas e Hipotecas.* 31

6.9.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento de Entrega de Prendas e Hipotecas* 33

6.10. DEPURACIÓN DE PAGARÉS CANCELADOS 34

6.10.1. *Descripción del Procedimiento de Depuración de Pagarés Cancelados* 34

6.10.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento depuración de pagarés cancelados.* 35

7. CONTROLES 36

8. INDICADORES 36

9. ANEXOS 38

9.1. Anexo1: Pólizas 38

9.2. Anexo 2: Papeletas de retiro y depósito 39

9.3. Anexo 3: Formulario de transferencia 40

9.4. Anexo 4: Formulario revisión de files de créditos 41

9.5. Anexo 5: Ingreso de pólizas en garantía (COBIS) 42

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito la descripción detallada y ejecución de políticas y procedimientos establecidos en el área de operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., este documento es de observancia general, como herramienta de información y consulta, de todas las áreas involucradas, el cual permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados para evitar la duplicidad de funciones.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio funcional, por lo que el área deberá aportar con la información necesaria para este propósito.

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Proveer al departamento de Operaciones de la Cooperativa el alineamiento estratégico, la mejora continua de procesos, el control y administración de las operaciones financieras, los servicios administrativos y el apoyo logístico que requiera.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la eficacia, eficiencia en todas las operaciones, promoviendo la correcta ejecución de las funciones y actividades de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión departamental

- Llevar un control de las operaciones de la Cooperativa.

- Delimitar claramente las funciones y responsabilidades de los funcionarios del área de operaciones.

- Capacitar guiar e instruir al personal de operaciones para ser

- Servir como instrumento de capacitación del personal para trabajar por los objetivos de la institución.

3. ALCANCE

Las políticas y procedimientos descritos en el presente manual son conocidos y aplicados por todos los departamentos y funcionarios involucrados directa o indirectamente en el proceso de Operaciones de la Cooperativa.

4. DEFINICIONES

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Control: Es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas.

Pagaré: es un título o documento de crédito por el que una persona (firmante) se obliga a pagar a otra (tenedor), o a su orden, una cantidad en fecha y lugar determinados.

Hipotecas: Es el documento legal que constituye bienes inmuebles, a nombre del deudor, que servirán de garantía para respaldar la obligación crediticia, que deberá ser inscrita en el Registro de la propiedad.

Prenda: Documento legal que avala la constitución de vehículos y maquinarias industrial, cuyo valor comercial se encuentra determinado por la póliza, y deberá ser inscrita en el Registro de la Propiedad.

Créditos: es aquel a través del cual la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una cantidad de dinero pactada en unas determinadas condiciones y en un cierto plazo.

DPF: Depósito a plazo fijo

Informes: es un documento oficial mediante el cual una o más personas, dan cuanta a la autoridad superior (Gerente y Auditoria Interna) sobre un hecho o actividad realizada.

FTP: (siglas en inglés de File Transfer Protocol – Protocolo de Transferencias de archivos)

5. POLÍTICAS

5.1. POLÍTICAS GENERALES

1. El departamento de Operaciones socializará los procedimientos operativos a todo el personal necesario para dar cumplimiento con la normativa vigente de la COAC Cotocollao Ltda., de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro del área.

2. Es responsabilidad del Jefe de Operaciones garantizar que el personal bajo su cargo conozca y entienda adecuadamente los procedimientos operativos, así como su transmisión, así mismo serán responsables de la actualización de la información.

3. Los documentos y procedimientos de control serán actualizados por decisión del Consejo de Administración, como consecuencia de las evaluaciones de Auditoria o como producto de cambios organizaciones.

4. Verificar y monitorear que se cumpla con responsabilidad el manejo físico de pagarés, prendas e hipotecas que están en custodia de Operaciones.

5.2. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

5.2.1. Control del movimiento diario de cajas

1. La documentación original de depósitos, retiros, transferencias, recaudación y pago de servicios deberá ser remitida al siguiente día al departamento de Operaciones adjunto el reporte diario de cierre de Caja.

2. Los reportes consolidados se debe entregar diariamente impresos al departamento de Contabilidad.

3. Se realiza el informe mensual para ser entregado a Gerencia General y Auditoría Interna.

5.2.2. Revisión Depósitos Plazo Fijo en garantía de crédito.

1. Los DPF enviados al departamento de operaciones serán revisados con el fin de controlar que este atado al crédito y socio correspondiente.

2. Se realiza el informe mensual para ser entregado a Gerencia General y Auditoria Interna.

5.2.3. Aprobación papeletas, cheque y transferencias

1. Se debe verificar la información en base al sistema (cobis) que los datos concuerden con los documentos de identificación (cedula, papeleta de retiro y libreta de ahorros) presentados por el socio/cliente

2. Se aprobaran los cheques emitidos por tesorería, cuando se haya recibido la información por parte del cajero general o Jefe de Agencia.

3. Los cheques y transferencias deberán contar con una solicitud debidamente firmada por el socio y autorizada por un funcionario responsable, para proceder con su aprobación.

4. Se revisaran los formularios de transferencias solicitados por el socio, los mismos que deben estar revisados por la Unidad Financiera previa a su autorización

5.2.4. Revisión de Carpetas de crédito

1. Serán revisados minuciosamente los documentos de los files de créditos enviados al departamento de operaciones (control) con el fin de evitar riesgos operativos.

5.2.5. Recepción de pagarés, prendas e hipotecas

1. Cada mes, las agencias deben enviar al departamento de Operaciones (custodia) los pagarés originales de las operaciones concedidas en el mes.

2. Verificar por cada tipo de crédito la garantía respectiva, y en el caso que amerite la póliza de seguro.

3. Los contratos de mutuo deberán enviarse para operaciones cuyo monto sea igual o superior a USD3000.

4. Se debe adjuntar al pagaré, fotocopias a color de las cédulas de identidad del deudor, garante y sus respectivos conyugues.

5.2.6. Entrega de prendas e hipotecas

1. Para la entrega de prendas e hipotecas de parte de custodia, se deberá llenar el formulario de entrega recepción, en la cual deben firmarán los involucrados.

2. En cancelación de crédito con cheque, se debe confirmar con el departamento Financiero su efectivización para la entrega de la garantía.

3. El formulario de levantamiento de prenda o hipoteca, se entregará únicamente al deudor del crédito. Caso contrario deberá autorizar por escrito a una tercera persona.

4. La verificación de cancelación de las obligaciones de crédito será responsabilidad del Oficial de Crédito y el Jefe de Agencia.

5.2.7. Entrega de pagarés cancelados a socios

1. Para la entrega de pagarés de parte de custodia, se deberá llenar el formulario de entrega recepción, en la cual deben firmar los involucrados.

2. En cancelación de crédito con cheque, se debe confirmar con el departamento Financiero su efectivización para la entrega de la garantía.

3. El pagaré se entregara únicamente al deudor del crédito. Caso contrario deberá autorizar por escrito a una tercera persona.
4. La verificación de cancelación de las obligaciones de crédito será responsabilidad del Oficial de crédito y el Jefe de agencia,

5. A los pagarés de operaciones de crédito pagados, deberán ser colocados el sello de cancelado.

5.2.8. Depuración de pagarés cancelados

1. El Jefe de Operaciones realizará la depuración de pagarés de las operaciones canceladas en el mes.

6. PROCEDIMIENTOS

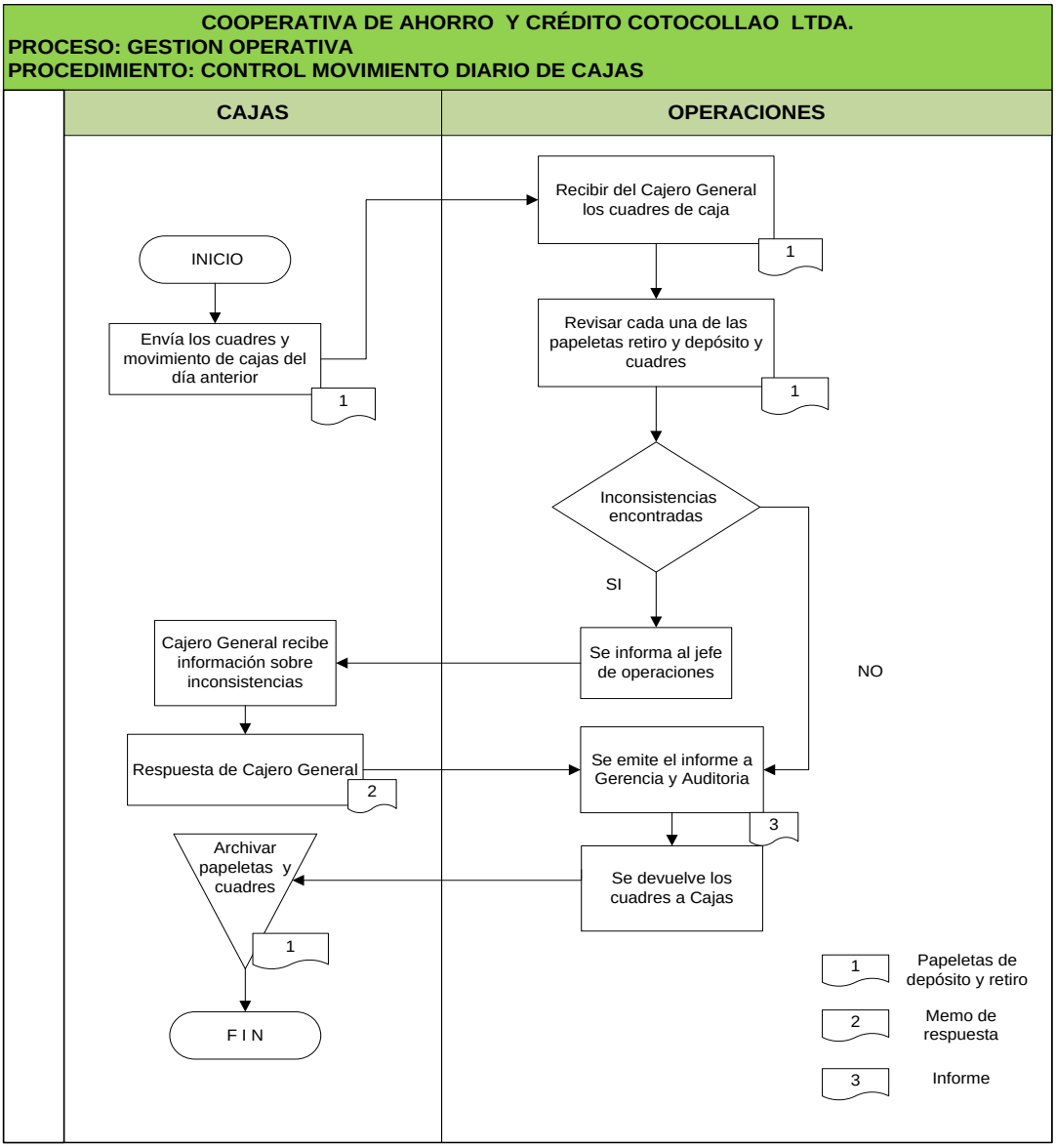
6.1. CONTROL DEL MOVIMIENTO DIARIO DE CAJAS

6.1.1. *Descripción del procedimiento de control del movimiento diario de cajas.*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Cajero General	El cajero general envía al departamento de operaciones los cuadres y movimientos de las cajas del día anterior.
2	Asistente de Operaciones	El asistente de Operaciones recibe y revisa la documentación enviada por el Cajero General
3	Asistente de Operaciones	Se revisará en las papeletas depósito y retiro lo siguiente: ▪ La fecha ▪ El valor en letras y números ▪ La firma ▪ Nombre del socio

		▪ Que no estén con tachones, borrones o rasgadas Se revisará en cuadres de cajas: ▪ El total de la sumatoria de papeletas tanto de depósito como retiro versus en cuadre de cajas ▪ el cuadre de servicios financieros versus el cuadre de cajas
4	Asistente de Operaciones	El asistente de Operaciones en caso de observar inconsistencias en las papeletas tanto de retiro como depósitos y cuadres informará al Jefe de Operaciones
5	Asistente de Operaciones	Se emitirá un informe sobre las observaciones encontradas en la revisión de documentos de cajas al jefe de operaciones.
6	Jefe de operaciones	El Jefe de operaciones informará al cajero general sobre las inconsistencia encontradas en el cuadre cajas.
7	Jefe de operaciones	El Jefe de operaciones enviara un informe a Gerencia y Auditoria Interna.
8	Cajero General	El Cajero General deberá contestar dentro del plazo indicado, la justificación requerida por el Jefe de Operaciones.

6.1.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento de control del movimiento diario de cajas*

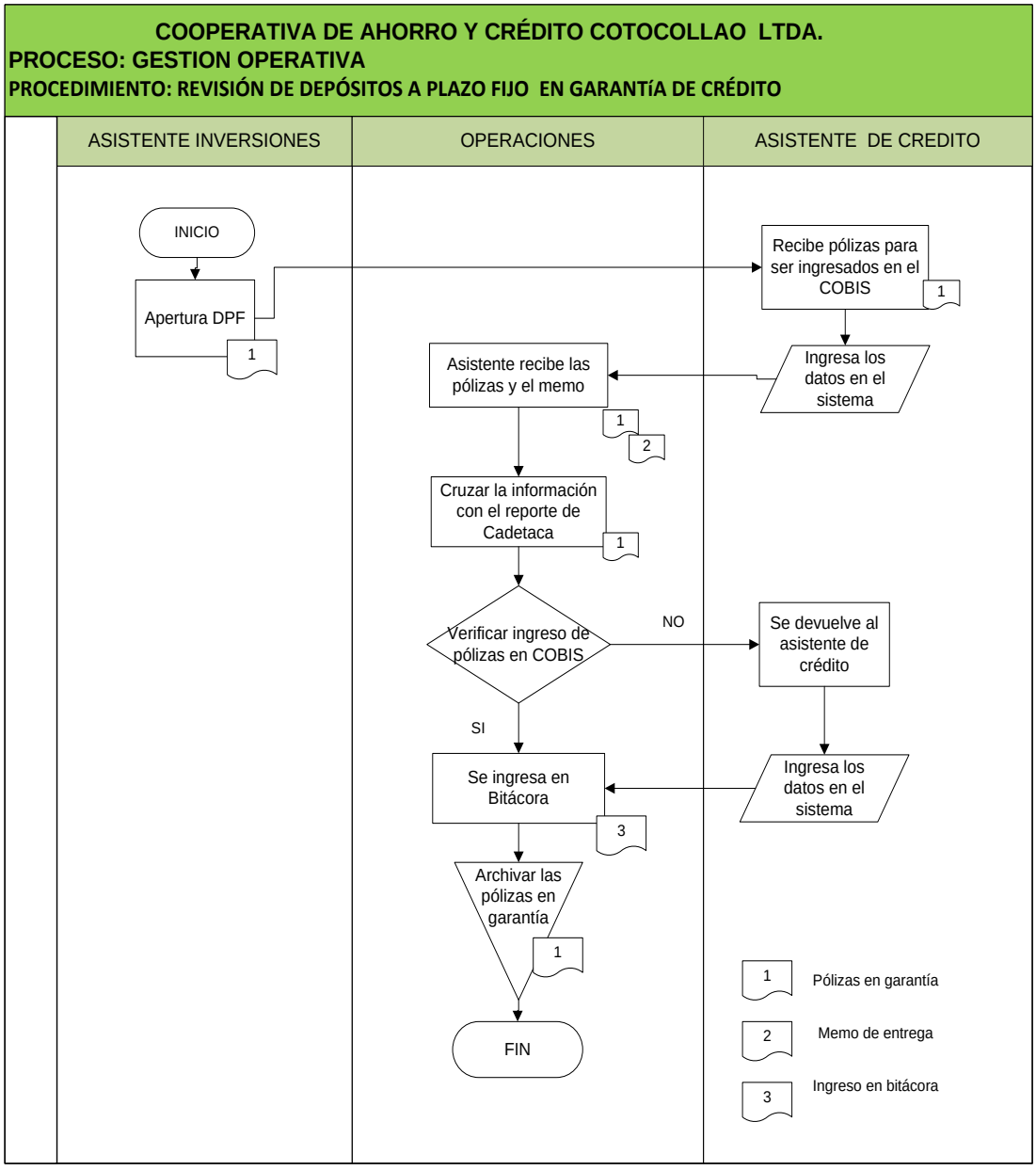


6.2. REVISIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN GARANTÍA DE CRÉDITO

6.2.1. *Descripción de revisión de depósitos a plazo fijo en garantía de crédito*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Asistente de inversiones	El asistente de Inversiones apertura el plazo fijo y envía a crédito la póliza que será ingresado en sistema como garantía
2	Asistente de crédito	El asistente de crédito envía con un listado de las pólizas en garantía al departamento de operaciones
3	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones recibe las pólizas y firma el documento
4	Asistente de Operaciones	El asistente de Operaciones cruzará la información enviada por el departamento de crédito con la generada en el reporte cadetada, de acuerdo a la fecha de corte
5	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones verificará que las pólizas en garantía estén ingresadas en sistema COBIS.
6	Asistente de operaciones	El asistente de operaciones en caso de observar inconsistencia en registro de pagarés en el sistema, devolverá al asistente de crédito, para ser regularizado en el mismo día
7	Asistente de Crédito	Regulariza y envía al Departamento. de operaciones los pagares
8	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones recibe los pagarés, revisa que este ingresado en el sistema y procede a archivar.

6.2.2. *Diagrama de flujo del procedimiento de revisión de depósitos a plazo fijo en garantía de crédito*

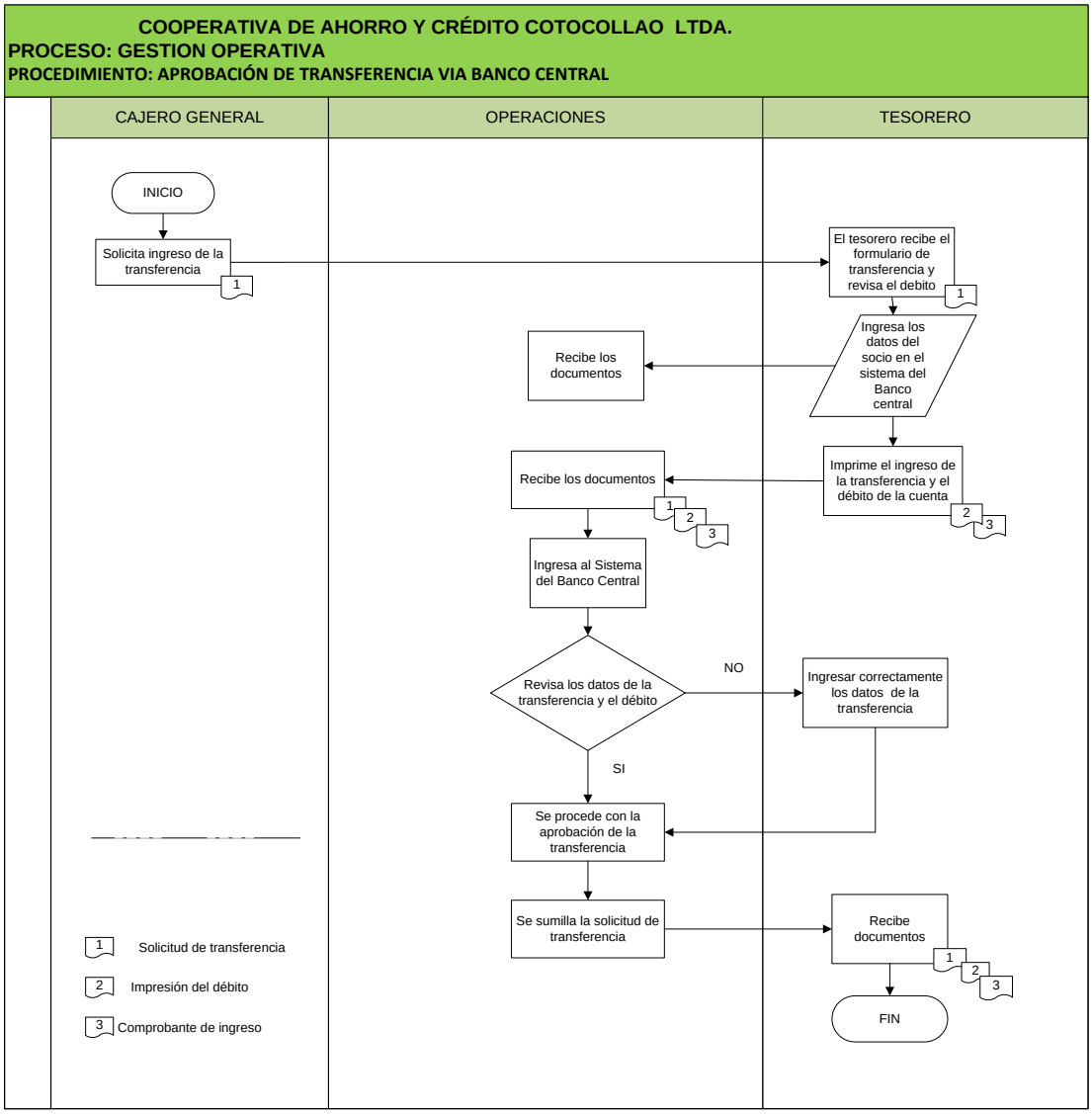


6.3. APROBACIÓN DE CHEQUES

6.3.1. *Descripción de la aprobación de cheques*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Cajero	Solicita al tesorero la emisión del cheque
2	Tesorero	El tesorero revisa que este hecho el débito y documentos del socio y emite el cheque
3	Asistente de Operaciones	Asistente de operaciones, recibe un correo del cajero general solicitando la aprobación del cheque
4	Asistente de Operaciones	Revisa que este hecho el débito según la información que envía el cajero general en el correo
5	Asistente/jefe de Operaciones	Ingresa a la página del Banco Internacional para revisar que este ingresado correctamente el cheque **No,** informa al cajero que revise e ingrese correctamente **Si,** Continua con el proceso
6	Asistente de operaciones	Después de la revisión se procede con la aprobación del cheque en el sistema del banco
7	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones envía un correo indicando que ya está aprobado el cheque

6.3.2. *Diagrama de flujo del proceso de aprobación de cheques*

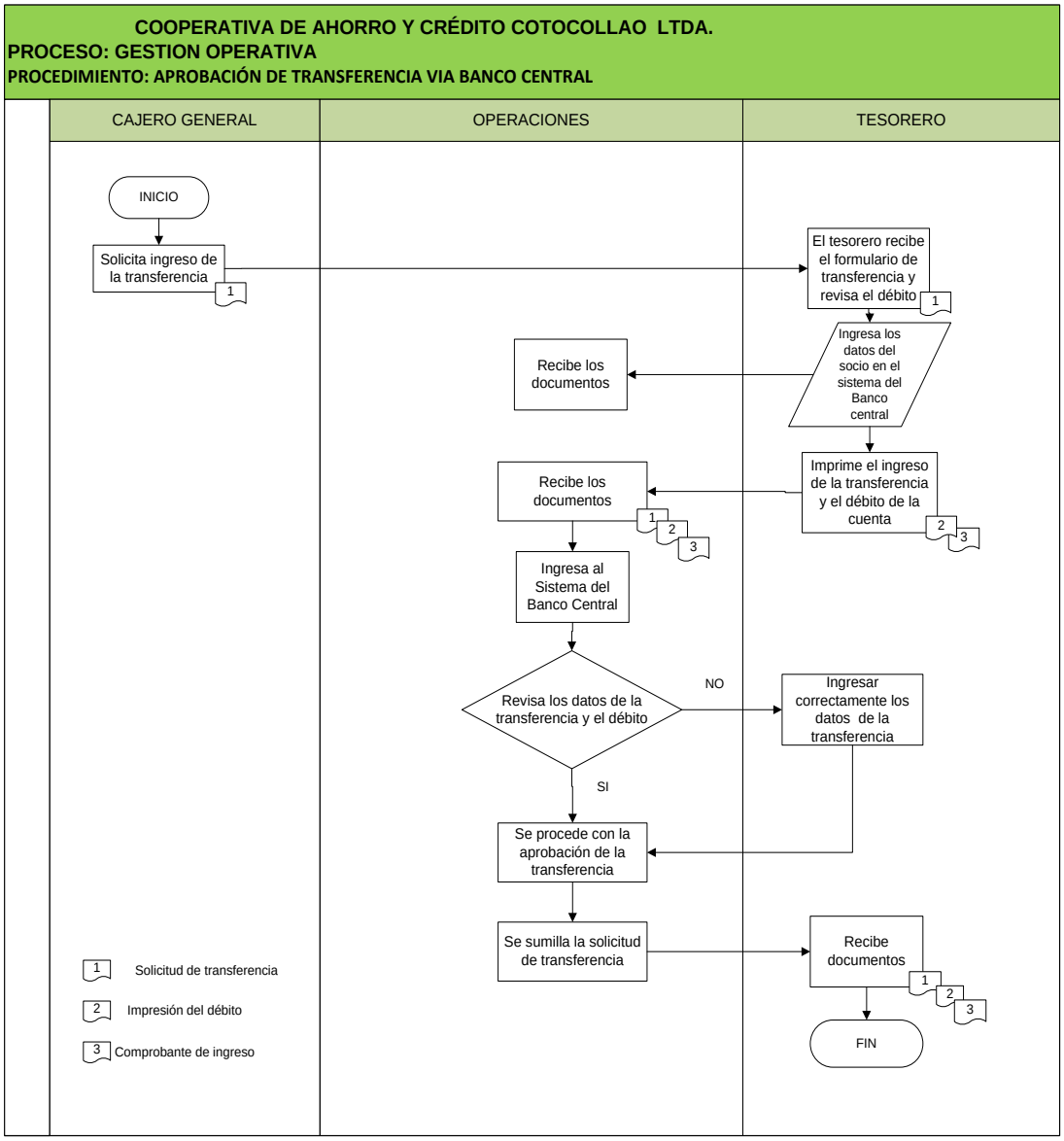


6.4. APROBACÓN DE TRANSFERENCIAS

6.4.1. *Descripción de la aprobación de Transferencias*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Cajero	Solicita al tesorero el ingreso de la transferencia
2	Tesorero	El tesorero revisa e ingresa los datos de la transferencia en el sistema del Banco Central y revisa el débito
3	Asistente de Operaciones	Asistente de operaciones, recibe los documentos para la aprobación de la transferencia. (solicitud de transferencia y comprobante de ingreso
4	Asistente de Operaciones	Revisa que este hecho el débito según la información de la transferencia
5	Asistente/jefe de Operaciones	Ingresa a la página del Banco Central para revisar que este ingresado correctamente los datos del socio **No,** informa al tesorero que revise e ingrese correctamente **Si,** Continua con el proceso
6	Asistente de operaciones	Después de la revisión se procede con la aprobación de la transferencia en el sistema del Banco Central
7	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones sumilla y entrega al tesorero la documentación

6.4.2. *Diagrama de flujo del proceso de aprobación de Transferencias*

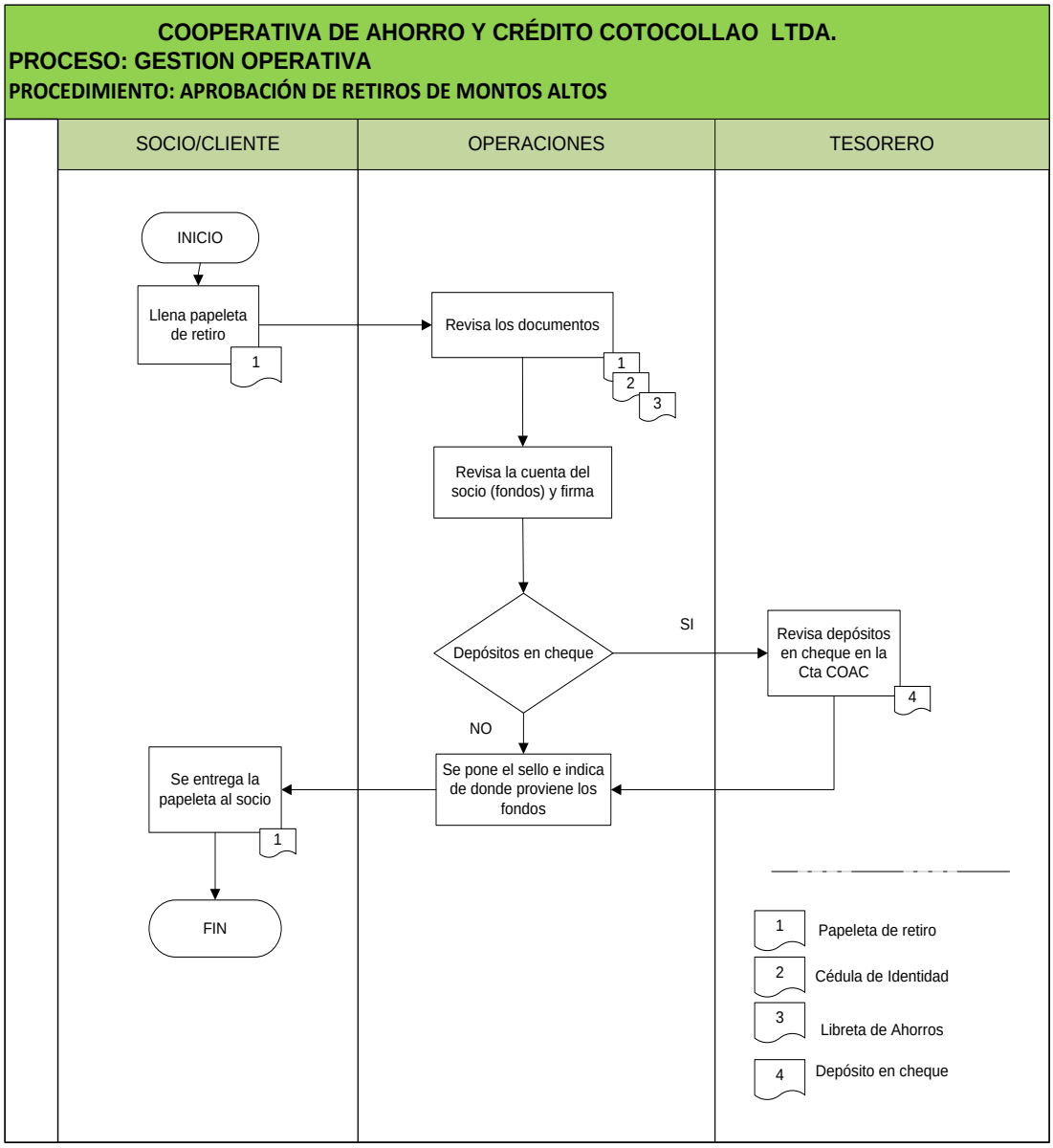


6.5. APROBACIÓN DE PAPELETAS DE RETIRO MONTOS ALTOS

6.5.1. *Descripción de la aprobación de retiros de montos altos*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Socio /cliente	El socio llena la papeleta de retiro cantidad de aprobación es de $2.000 en adelante y se dirige a Operaciones
2	Asistente/ Jefe de Operaciones	El asistente /jefe de operaciones revisa los documentos papeleta de retiro, cédula, y libreta de ahorros.
3	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones revisa la cuenta (si tiene fondos suficientes) del socio en el sistema COBIS. y firma
4	Asistente de Operaciones	Si tienes depósitos en cheque se envía un correo a tesorería, solicitando la verificación si los cheques están efectivizados
5	Tesorero	Responde por correo informando la efectivización de los cheques
6	Asistente de operaciones	El asistente de operaciones pone el sello de autorización en la papeleta indicando de donde provienen los fondos
7	Asistente de Operaciones	Y entrega al socio

6.5.2. *Diagrama de flujo del proceso de retiros de montos altos.*

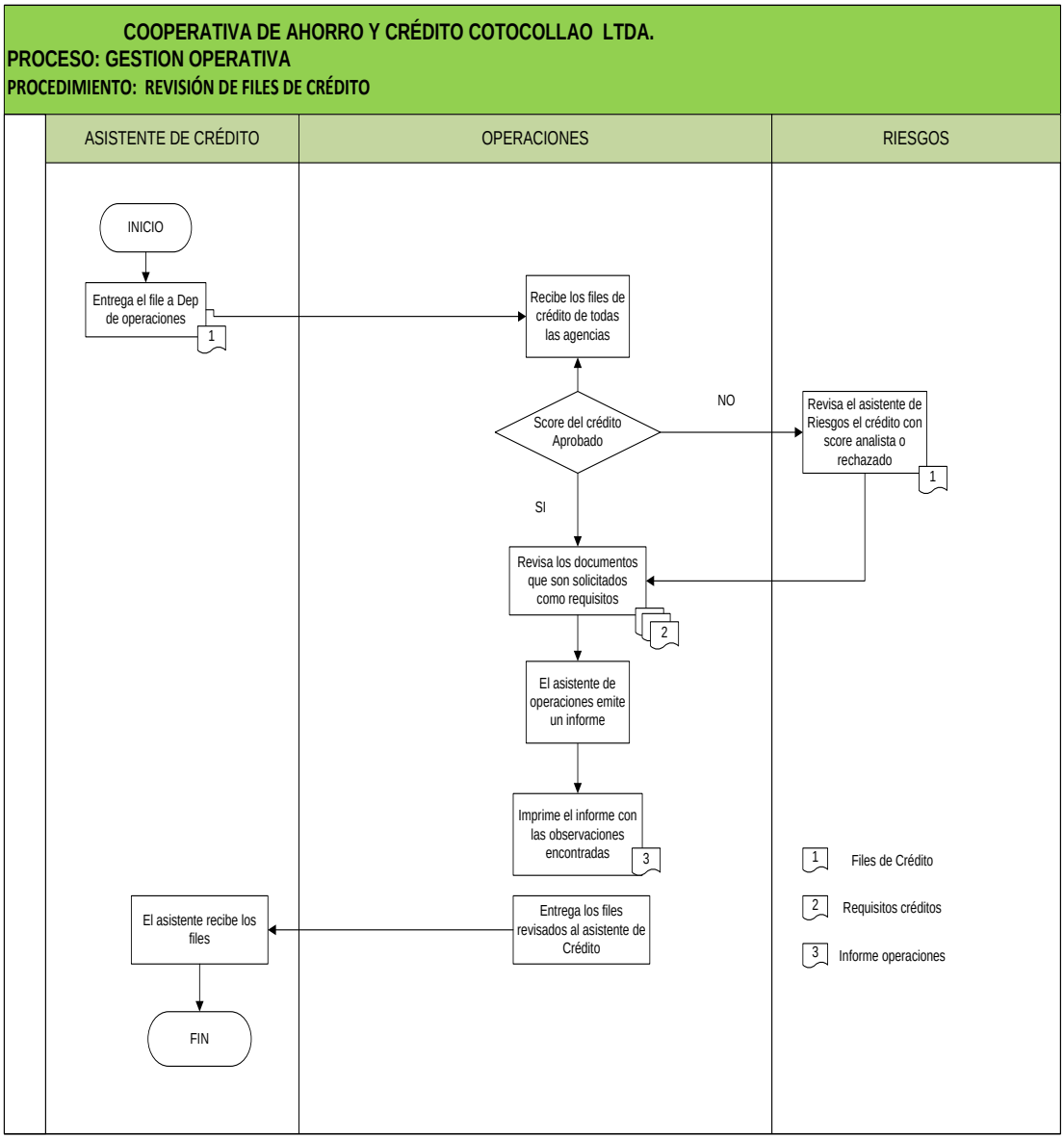


6.6. REVISIÓN DE FILES DE CRÉDITO

6.6.1. *Descripción del procedimiento de revisión de files de crédito*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Asistente de Crédito	Asistente de Crédito entrega la carpeta al área de operaciones para su revisión, ingresa en la bitácora
2	Asistente/ Jefe de Operaciones	Recibe los files de Crédito de todas las Agencias Si, tiene el Score rechazado o analista se envía a Departamento de Riesgos No, Se continua con el proceso
3	Asistente de Operaciones	Revisa los requisitos solicitados por la cooperativa según el crédito que solicite el socio
4	Asistente de Operaciones	Emite un informe según la revisión e inconsistencias encontradas
5	Asistente de operaciones	Imprime el informe sumilla
6	Asistente de Operaciones	El asistente de operaciones devuelve los files de crédito al asistente de Crédito

6.6.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento revisión files de crédito*



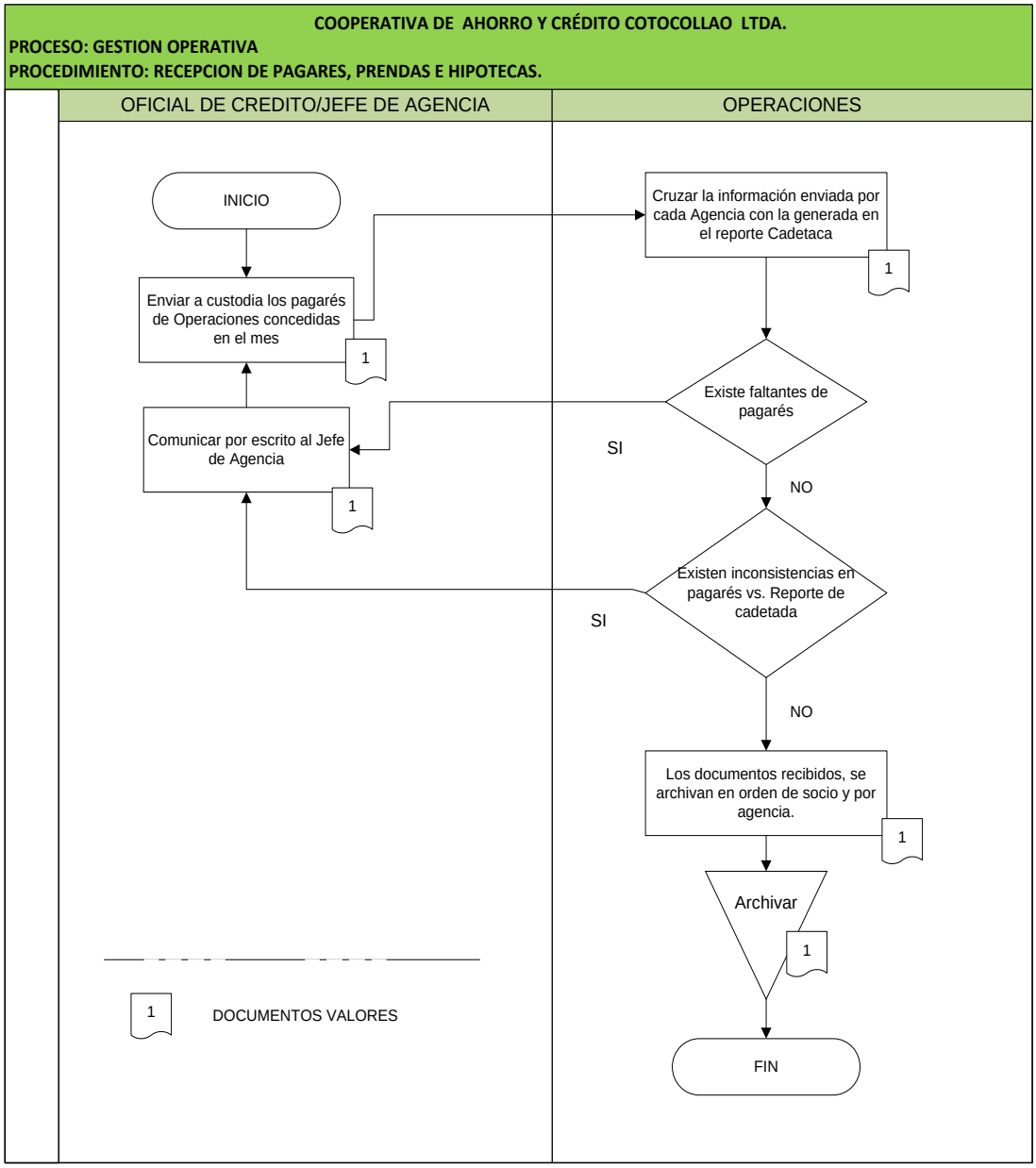
6.7. RECEPCIÓN DE PAGARÉS, PRENDAS E HIPOTECAS

6.7.1. *Descripción del procedimiento de Recepción de pagarés, prendas e hipotecas*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Jefe de Agencia	El Jefe de Agencia envía a custodia los pagarés, contratos de mutuo, prendas e hipotecas de operaciones concedidas en el mes.
2	Jefe de Operaciones	El Jefe de Operaciones cruzará la información enviada por cada agencia con la generada en el reporte cadetada, de acuerdo a la fecha de corte
3	Jefe de Operaciones	El Jefe de Operaciones en caso de determinar el faltante de pagarés comunicará por escrito al Jefe de agencia.
	Jefe de Operaciones	El Jefe de operaciones en caso de observar inconsistencia en datos del pagare versus el reporte cadetaca, devolverá al jefe de agencia el pagare, para

		ser regularizado en el plazo de 10 días.
4		La información que se debe verificar en los pagarés vigentes es la siguiente: • Fecha de concesión • Fecha de vencimiento • Monto • Firmas de deudor, conyugue, garante y conyugue, coincidan con la que se registra en la copia de las cédulas. • Número de cédula • Dirección de conyugues sea igual.
5	Jefe de Agencia	El Jefe Agencia debe contestar dentro del plazo indicado, la justificación requerida por el Jefe de Operaciones.
6	Jefe de Operaciones	EL Jefe de Operaciones archiva los pagarés, contratos de mutuo, prendas e hipotecas por oficina y en orden de cliente.

6.7.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento recepción de pagarés, prendas e hipotecas*

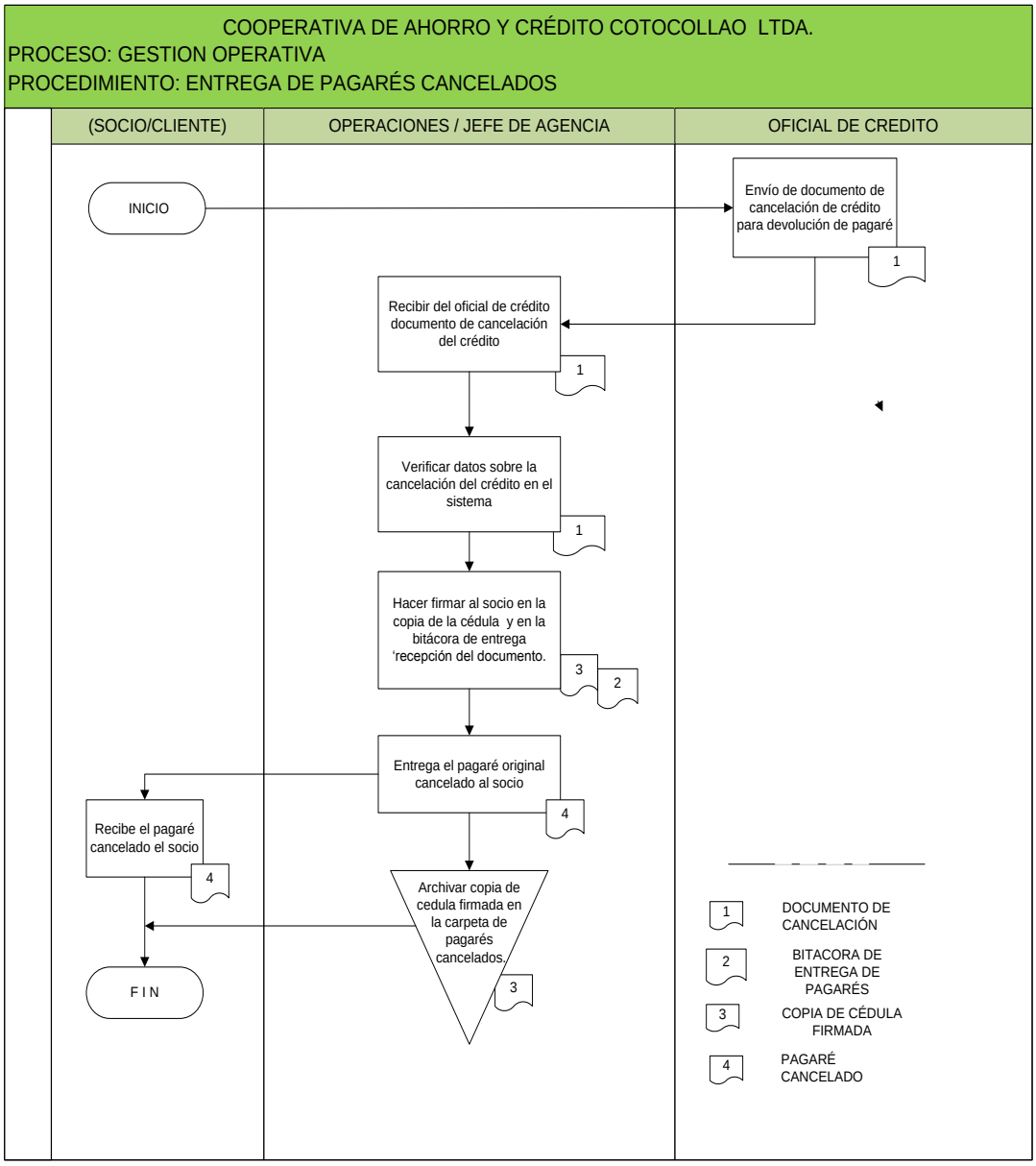


6.8. ENTREGA DE PAGAÉS CANCELADOS A SOCIOS

6.8.1. *Descripción del Procedimiento Entrega pagarés cancelados a los socios*

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Oficial de crédito	El oficial de crédito envía el formulario de cancelación de crédito para que sea devuelto el pagaré
2	Asistente de Operaciones /Jefe de Agencia	Asistente de Operaciones /jefe de agencia recibe del oficial de crédito el formulario de cancelación de crédito.
3	Jefe de Operaciones/Jefe de Agencia	Jefe de operaciones/Jefe de agencia verifica datos del formulario de entrega recepción de custodia versus operación de crédito cancelada en el sistema.
4	Jefe de Operaciones/Jefe de Agencia	Jefe de operaciones/Jefe de agencia entrega el pagare cancelado al sujeto de crédito y hace firmar el recibido en copia de cedula de identidad.
5	Socio	El socio firma la recepción del pagaré en la bitácora de control de entrega/recepción de pagarés cancelados y en la copia de cedula
6	Asistente de Operaciones	Archiva la copia de cedula de identidad en la carpeta de pagarés cancelados.

6.8.2. *Diagrama de Flujo del procedimiento entrega de pagarés cancelados a los socios.*



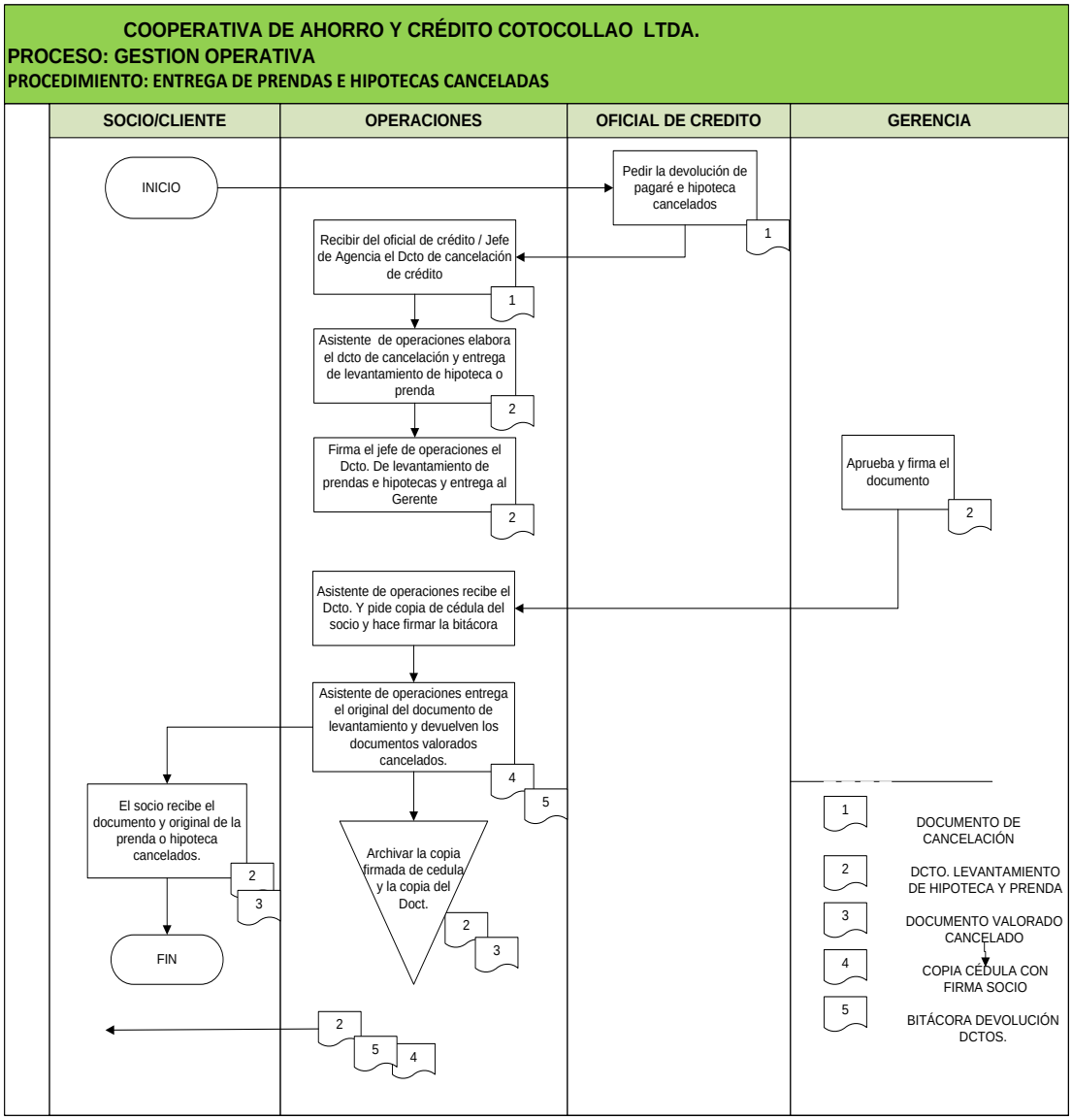
6.9. ENTREGA DE PRENDAS E HIPOTECAS

6.9.1. *Descripción del Procedimiento de Entrega de Prendas e Hipotecas.*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Asistente de Operaciones/Jefe de Agencia	El Asistente de Operaciones recibe del oficial de crédito/jefe de agencia el formulario de cancelación de crédito.
2	Jefe de Operaciones	Jefe de Operaciones elabora el documento en el cual indica la cancelación de la obligación para el levantamiento de la prenda o hipoteca detallando lo siguiente: nombres del deudor, número de cliente, número de cédula, número de operación, fecha de concesión, valor del crédito y fecha de cancelación.
3	Jefe de Operaciones	Jefe de operaciones registra su firma de revisado en el documento de certificación de cancelación de prenda o hipoteca y entrega al Gerente General para su firma de aprobado.
4	Jefe de Operaciones	Jefe de Operaciones entrega el original del documento de certificación de cancelación al

		socio, en la copia firma el socio para constancia de la recepción de la prenda o hipoteca.
5	Asistente de Operaciones	Asistente de operaciones archiva la copia firmada en la carpeta de prendas o hipotecas según sea el caso, además adjunta la copia de la cédula del socio y la impresión del estado de cuenta del préstamo, como constancia de la cancelación.

6.9.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento de Entrega de Prendas e Hipotecas*

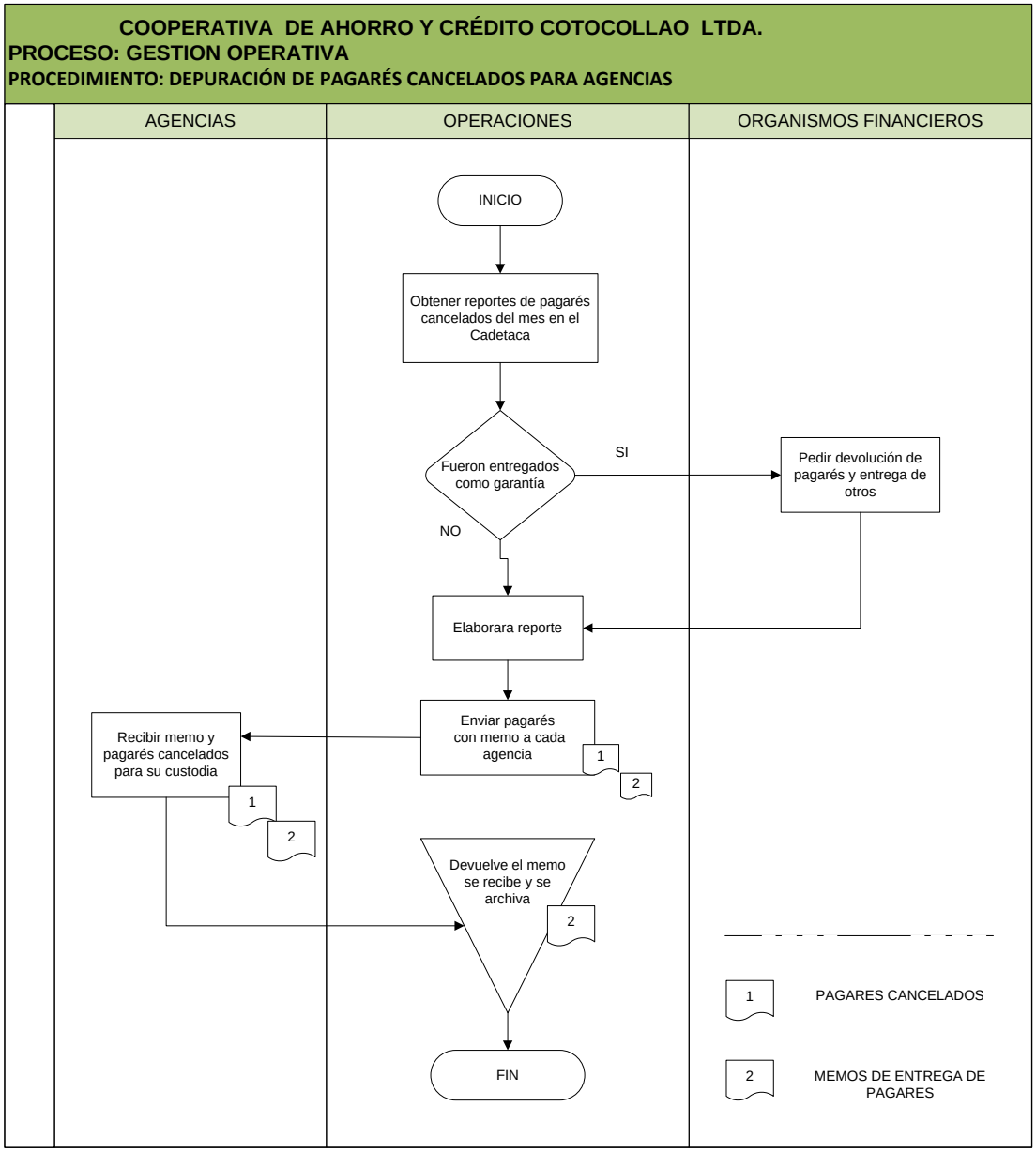


6.10. DEPURACIÓN DE PAGARÉS CANCELADOS

6.10.1. *Descripción del Procedimiento de Depuración de Pagarés Cancelados*

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Jefe de Operaciones	Jefe de Operaciones obtiene el reporte de operaciones canceladas en el mes por cada una de las oficinas, este reporte debe estar ordenado por socio de manera secuencial ascendente.
2	Asistente de Operaciones	Asistente operaciones selecciona de bóveda los pagarés originales cancelados.
3	Jefe de Operaciones	Jefe de operaciones, en caso de que se traten de pagarés que han sido entregados como garantía, realiza la gestión pertinente a fin de que dichos pagarés sean devueltos a la institución y luego se envía a la agencia respectiva.
4	Asistente de Operaciones	Jefe de Operaciones con memo, entrega a cada Jefe de Agencia los pagarés originales de operaciones canceladas.

6.10.2. *Diagrama de Flujo del Procedimiento depuración de pagarés cancelados.*



7. CONTROLES

- Manual para el Levantamiento y Documentación de Procesos
- Normativa Vigente
- Disposiciones y Resoluciones Organismos de Control

8. INDICADORES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTOCOLLAO LTDA				
NOMBRE DEL INDICADOR	**FORMA DE CALCULO**	**FECUENCIA DE MEDICIÓN**	**RESPONSABLE DEL CONTROL**	**RESPONSABLE DE LA MEDICION**
Porcentaje de Operaciones concedidas	Nº créditos revisados por Operaciones x 100 Total créditos concedidos al mes	Mensual	Jefe de Crédito	Asistente de Operaciones
Porcentaje de avaluaos actualizados	N° de Avalúos Desactualizados x 100 N° Total de Avalúos en custodia	Mensual	Jefe de Crédito	Asistente de Operaciones
Porcentaje de pólizas como garantía	N° de Pólizas con error x 100 N° de pólizas en garantía recibidas	Mensual	Jefe de Crédito	Asistente de Operaciones
Numero de errores por depósitos	N° de depósitos con error x 100 Total de depósitos	Diario	Cajero General	Asistente de Operaciones

Número de errores por retiros	N° de retiros con error x 100 Total de error	Diario	Cajero General	Asistente de Operaciones
porcentaje de transaccionabilidad por agencia	Errores en movimientos de cajas x 100 Total de transacciones realizadas	Mensual	Cajero General	Asistente de Operaciones
porcentaje de efectividad en Inversiones	Nº de DPF con inconsistencias x 100 Total de DPF revisadas	Mensual	Asistente de Negocios	Asistente de Operaciones
Indicador de efectividad en aperturas de cuentas	Nº Total de inconsistencias encontradas x 100 Total de cuentas Aperturadas al mes	Mensual	Asistente de Negocios	Asistente de Operaciones
Informes mensuales	Total de inconsistencias encontradas Pagares x 100 Total de pagarés revisados	Mensual	Asistente de Operaciones	Asistente de Operaciones

9. ANEXOS

9.1. Anexo1: Pólizas

Respaldo que da confianza
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COTOCOLLAO LTDA

PAGARE A LA ORDEN

Pagaré No.: [illegible]
Tipo: MICRORD
Destino: CAPITAL DE TRABAJO
Plazo: 554 días

TASA EFECTIVA ANUAL: 29.92 %
POR.- US $ 2,850.00
Código: CT
Fecha Vto.: 29-Dic-2015

Debo(amos) y pagare (mos) solidaria e incondicionalmente a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTOCOLLAO" LTDA., en la ciudad de QUITO o en el lugar que fuere reconvenido, la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA con 00/100 DOLARES AMERICANOS **(US $ 2,850.00)**, valor recibido en préstamo, en moneda de curso legal, a entera satisfacción, sin lugar a ningún reclamo.

La suma recibida y mencionada en este documento me (nos) obliga (mos), a pagar en moneda de curso legal, en **18** cuotas MENSUALES de **193.87** dólares americanos, incluido el interés nominal del **24.5 %** por ciento anual, reajustable sobre saldos, desde la fecha de suscripción del presente pagaré a la orden, hasta el vencimiento del plazo estipulado en el mismo, variará con los reajustes de la tasa de interés de referencia. La tasa se reajustará cada 6 meses.

En caso de mora se sujetará a lo dispuesto por la Autoridad Competente y que se halle vigente a la fecha en que pague(mos).

Si incurriéra(mos) en la mora de tres (3) cuotas o fracciones de cuota, si se diera destino distinto al convenio, acepto(mos) que la Cooperativa está facultada para dar por vencido el plazo del préstamo y exigir el pago de todos los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales, que ocasionare el cobro de este préstamo. En caso de mora me (nos) obligo(mos) además a pagar el interés adicional de 1.1TAR por ciento hasta la total cancelación del crédito, a los dividendos atrasados.
Será suficiente, para establecer el valor de tales gastos, la mera aseveración del acreedor.

Al fiel cumplimiento de lo estipulado me(nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros y además faculto a la Cooperativa para cargar en mi (nuestras) cuenta(s) cualquier saldo que exigiere en mi (nuestra) contra; así como también, para disponer de cualquier valor o documento al cobro que mantengo(amos) con la Cooperativa, sea (n)este (os) Certificados de Depósitos a Plazo Fijo, Ahorros a la Vista y demás productos financieros de captación que se cree en el futuro para el pago parcial o total de este pagaré, siempre que incumpla(mos) con mi(s) y nuestra (s) obligación (es) crediticia (s).

Además para el fiel y oportuno cumplimiento de la obligación representada en este pagaré, autorizo la pignoración de mi cuenta especial "garantía de crédito ", como parte de la obligación contraída, la misma que permanecerá bloqueda durante la vigencia del crédito y sobre la cual la cooperativa, no tiene obligación de cubrirme ningún tipo de interés o rendimiento. En caso de mora la institución podrá desbloquear la garantía de crédito y transferir al pago del préstamo, guardando la alícuota en la que fue otorgado el crédito.

Quedo(amos) sometido(s) a los jueces o tribunales competentes de la Provincia de Pichincha con asiento en el cantón Quito, a los que expresamente diga la acreedora y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección de la acreedora son prejuicio de realizar diligencias previas, para cuyo efecto formalmente renuncio(amos) fuero y domicilio.
Dejo(amos) expresa constancia que el plazo estipulado rige desde la fecha que en señal de conformidad y aceptación se suscribe este pagaré a la orden. Sin protesto exímase al acreedor de presentación para el pago, así como de avisos por falta de estos hechos.

Quito, a 23 de Junio de 2014

FIRMA_____
XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX

CODIGO: 94207
CI/RUC: 1700000000-0
DIRECCION: COTOCOLLAO

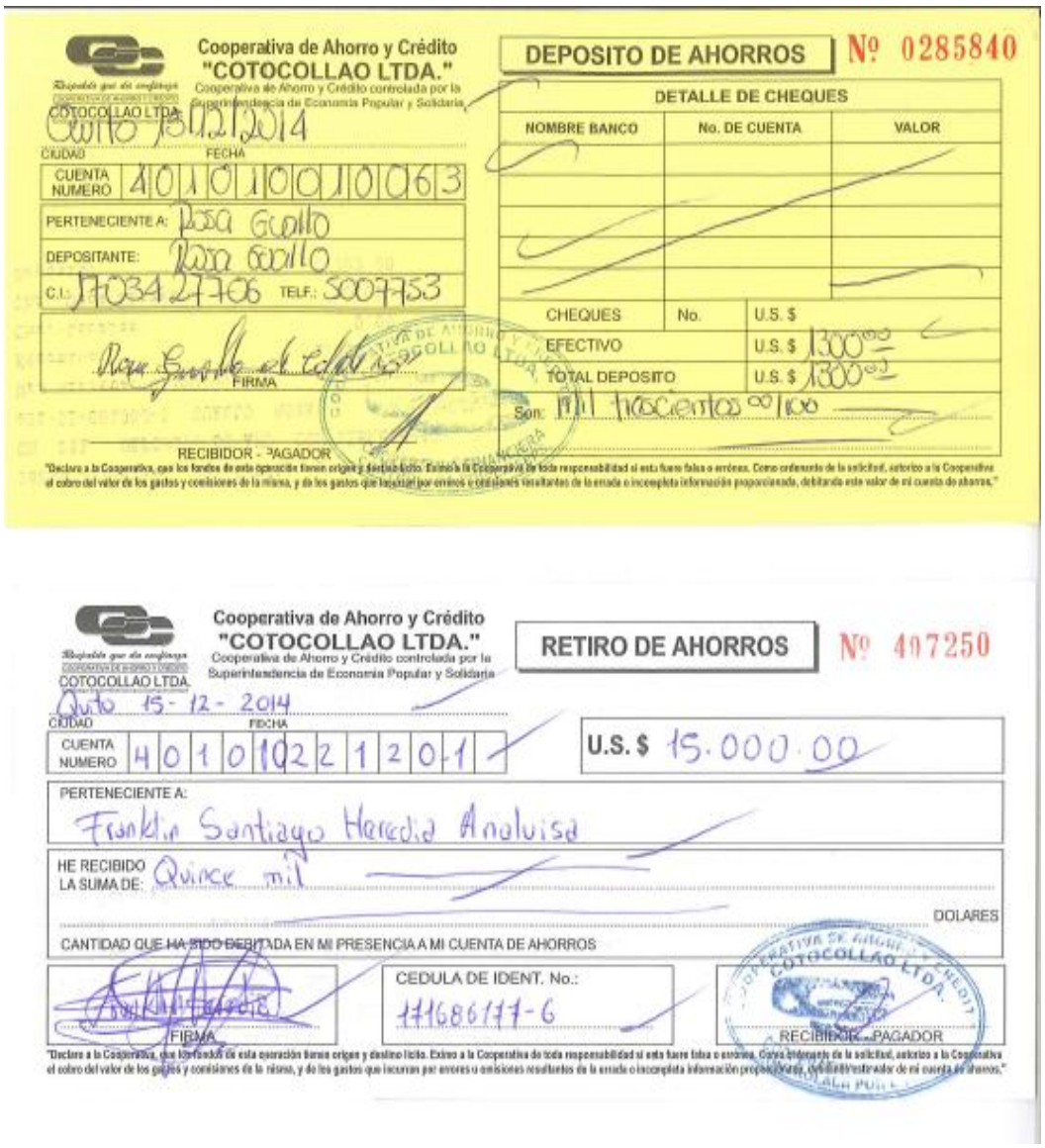
VISTO BUENO_____

FIRMA_____
XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX

CODIGO: 94339
CI/RUC: 1700000000-0
DIRECCION: COTOCOLLAO

VISTO BUENO_____

9.2. Anexo 2: Papeletas de retiro y depósito



Cooperativa de Ahorro y Crédito "COTOCOLLAO LTDA."
Cooperativa de Ahorro y Crédito controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

DEPOSITO DE AHORROS Nº 0285840

Quito 15/12/2014
CIUDAD FECHA

CUENTA NUMERO 4 0 1 1 0 1 0 0 1 1 0 0 6 3

PERTENECIENTE A: Rosa Guallo

DEPOSITANTE: Rosa Guallo

C.I. 1703427706 TELF.: 3007753

FIRMA

RECIBIDOR - PAGADOR

DETALLE DE CHEQUES

NOMBRE BANCO	No. DE CUENTA	VALOR

CHEQUES	No.	U.S. $
EFECTIVO		U.S. $ 1300.00
TOTAL DEPOSITO		U.S. $ 1300.00

Son: Mil trescientos 00/100

"Declaro a la Cooperativa, que los fondos de esta operación tienen origen y destino lícito. Eximo a la Cooperativa de toda responsabilidad si esta fuere falsa o errónea. Como ordenante de la solicitud, autorizo a la Cooperativa el cobro del valor de los gastos y comisiones de la misma, y de los gastos que incurran por errores o omisiones resultantes de la errada o incompleta información proporcionada, debitando este valor de mi cuenta de ahorros."

Cooperativa de Ahorro y Crédito "COTOCOLLAO LTDA."
Cooperativa de Ahorro y Crédito controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

RETIRO DE AHORROS Nº 407250

Quito 15-12-2014
CIUDAD FECHA

CUENTA NUMERO 4 0 1 0 1 0 2 2 1 2 0 1 7

U.S. $ 15.000.00

PERTENECIENTE A: Franklin Santiago Heredia Analuisa

HE RECIBIDO LA SUMA DE: Quince mil

DOLARES

CANTIDAD QUE HA SIDO DEBITADA EN MI PRESENCIA A MI CUENTA DE AHORROS

FIRMA

CEDULA DE IDENT. No.: 1716861776

RECIBIDOR - PAGADOR

"Declaro a la Cooperativa, que los fondos de esta operación tienen origen y destino lícito. Eximo a la Cooperativa de toda responsabilidad si esta fuere falsa o errónea. Como ordenante de la solicitud, autorizo a la Cooperativa el cobro del valor de los gastos y comisiones de la misma, y de los gastos que incurran por errores u omisiones resultantes de la errada o incompleta información proporcionada, debitando este valor de mi cuenta de ahorros."

9.3. Anexo 3: Formulario de transferencia

Respaldo que da confianza
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COTOCOLLAO LTDA
Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

FORMULARIO PARA SOLICITUD DE TRANSFERENCIAS

Fecha: (dd/mm/aaaa	12/17/2014	**Oficina:**	***AGENCIA***	**No. Referencia:**	001

Por medio del presente autorizo a COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA, realizar el débito a mi cuenta según la siguiente instrucción:

DATOS DEL ORDENANTE

Socio / Cliente:	**XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX**						
RUC / C.I.		**Ciudad**	***QUITO***			**Teléfono**	***0***
No. Cuenta a debitar		**Valor**	***$ 15,500.00***	**Costo**	**$ 2.15**	**Total Débito**	**$ 15,502.15**

DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre Institución a transferir:	***BANCO XXX***
Nombre Beneficiario:	***XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX***
RUC / C.I. Beneficiario:	***170000000-0***
No. Cuenta Beneficiario:	***22222222222***
Tipo Cuenta: Ahorro / Corriente	***AHORROS***
Motivo de Transferencia:	***PAGO DE PRESTAMO***

Declaro que los fondos provienen de:	***AHORROS***
Declaro que los fondos serán destinados a:	***PAGO DE PRESTAMO***

El origen y destino de los fondos entregados a COAC. COTOCOLLAO LTDA son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad ilícita o relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y sicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley Vigente. AUTORIZO EXPRESAMENTE A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A REALIZAR EL ANÁLISIS QUE CONSIDERE PERTINENTE EN INFORMAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN CASO DE INVESTIGACIÓN Y/O DETERMINACIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES O INJUSTIFICADAS".

CONDICIONES PARA EL ENVIO

1.- Queda autorizado a COAC. COTOCOLLAO LTDA para debitar el valor de esta transferencia, de igual forma de los gastos que se ocasionaren por errores u omisiones resultantes de la errada o incompleta información por mi proporcionada, debitando este valor de la cuenta que autorizo en este documento.

2.- Declaro que toda la información arriba detallada es verdadera.

Firma/s Registradas Socio / Cliente	**CAJERO AG.**	**TESORERO OPERACIONES Autorizado por (COAC. COTOCOLLAO)**

9.4. Anexo 4: Formulario revisión de files de créditos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTOCOLLAO LTDA. **REVISION DE DOCUMENTOS DE SOPORTE POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**	
No.	1
Trámite	00001
Fecha de Revisión	09/03/2014
Monto Solicitado	6,000.00
Tipo de Crédito	MICROCREDITO
No. Socio	55555
Nombre del Cliente	**XXXX XXXXX XXXXX XXXXX**
1 **Solicitud de Crédito firmada por el Socio y Garantes**	SI
2 **Cédulas y Papeleta de Votación del Deudor, Cónyuge y Garantes**	SI
3 **Autorización para verificar el Buró de Crédito**	SI
4 **Buró de crédito de deudor, conyugue y garantes**	SI
5 **Estado de cuenta en renovación**	SI
6 **Levantamiento de información in-situ**	SI
7 **Verificación telefónica trabajo**	SI
8 **Análisis del Riesgo Crediticio realizado por el Oficial de Crédito**	SI
9 **Formato de Análisis de Riesgo y Propuesta de Crédito (scoring)**	APROBADO MONTO 6000
10 **Croquis del Negocio**	N/A
11 **Croquis del Domicilio**	SI
12 RUC	N/A
13 **Facturas Proveedores si aplica y/o pagos IVA**	N/A
14 **Certificado de Ingresos y/o Roles de pago**	CERTIFICADO SIN FECHA Y FALTA COPIA DE CEDULA QUIEN EMITE EL MISMO
15 **Avaluó**	N/A
16 **Impuestos Prediales**	CERTIFICADO DE PROPIEDAD
17 **Escrituras o Contrato de Prenda Industrial a favor de la Cooperativa**	N/A
18 **Reporte de consulta Registro Civil, Pagina Judicial y Consep.**	SI
19 Servicios básicos deudor y garante	SI
20 Oficial	XXXX XXXXX XXXXX XXXXX
Observaciones	RENOVACION SIN GARANTE
UNIDAD RIESGOS	
Revisado por Asistente de Operaciones:	***XXXX XXXXX XXXXX XXXXX***
Fecha de Regularización	

9.5. Anexo 5: Ingreso de pólizas en garantía (COBIS)

SCR la

Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana

CERTIFICA

QUE HA REALIZADO LA CALIFICACIÓN DE RIESGO CORRESPONDIENTE A

SEPTIEMBRE 30 DE 2014, DE:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA.

HABIÉNDOLE ASIGNADO LA CATEGORÍA:

"BB+"

QUE REPRESENTA:

La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un periodo de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos.

"+"

Indica la posición relativa dentro de la categoria.

Ing. Pilar Panchana
Gerente General