UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TEMA:

"Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí, del cantón Marcabelí provincia de El Oro."

DIRECTORA DE TESIS:

Ing. Mg. Sc. Roció Toral Tinitana

AUTORA:

Astrid Maribel Rivas Celi

LOJA – ECUADOR

2010

INGENIERA MGSC. ROCIÓ TORAL TINITANA
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Haber dirigido la elaboración de la presente tesis titulada ***"MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARCABELÍ, DEL CANTÓN MARCABELÍ PROVINCIA DE EL ORO***." por lo tanto una vez cumplido con los requisitos de la Ley y las Normas generales de Graduación en la Universidad Nacional de Loja, autoriza la presentación del documento para los fines legales consiguientes.

Loja, Febrero del 2010

INGENIERA MG SC. ROCIÓ TORAL TINITANA
DIRECTORA DE TESIS

AUTORIA

Yo Astrid Maribel Rivas Celi, certifico la propiedad intelectual de la presente tesis titulada: ***"Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí, del cantón Marcabelí provincia de El Oro",*** a favor de la Universidad Nacional de Loja, la cual podrá hacer uso de la misma para los fines que crea conveniente.

……..

Astrid Maribel Rivas Celi

070484534-6

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios que guía mi camino, a mis padres que supieron confiar en mi y a quienes les debo todo lo que soy, a mis familiares y amigos que me supieron brindar su apoyo en todo momento.

Astrid Maribel Rivas Celi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos aquellos que confiaron en mí de una u otra forma y contribuyeron al alcance de este objetivo.

Un agradecimiento especial a la Universidad Nacional de Loja y a los docentes de la misma, quienes me impartieron sus conocimientos y me formaron académicamente, a mis padres que me supieron apoyar moral y económicamente en todo momento; a mi directora de tesis Ing. Mg. Sc. Roció Toral Tinitana y a todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.

RESUMEN

1. RESUMEN.

El presente trabajo consistió en la elaboración de un Manual de Organización Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí. En el cual se definen términos relacionados con el tema tales como: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Manuales, Organización, Políticas y Procedimientos, etc.

Los objetivos propuestos fueron los siguientes:

- Conocer la organización con la que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.
- Recolectar información necesaria, actualizada, veraz y oportuna para la elaboración de Manual de Organización Políticas y Procedimientos para una Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Investigar y detallar paso a paso, la Organización con la que debe contar una Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Definir las Políticas y Procedimientos aplicables para la elaboración de un Manual.
- Aportar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí para su desarrollo y crecimiento con un Manual de Organización Políticas y Procedimientos para sus diferentes departamentos.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados primeramente se realizó una entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa, así como las respectivas encuestas a los socios y empleados de la misma, con las cuales se pudo conocer la Organización con la que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí, luego se recopiló toda la información necesaria tanto en bibliotecas de la localidad e internet acerca de la Organización Políticas y Procedimientos con las que debe

contar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, para que luego de realizar las investigaciones del caso poder definir las Políticas y Procedimientos aplicables para cada uno de los Departamentos dentro de la Cooperativa, concluyendo de esta manera con la estructuración del Manual de Organización Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí, objetivo general de mi trabajo.

SUMMARY.

The present work consisted on the elaboration of a Manual of Organization Politicians and Procedures for the Cooperative of Saving and Credit Marcabelí. In which you/they are defined terms related with the such topic as: Cooperative of Saving and Credit, Manuals, Organization, Political and Procedures, etc.

The proposed objectives were the following ones:

- To know the organization with which counts the Cooperative of Saving and Credit Marcabelí.
- To gather necessary, up-to-date, truthful and opportune information for the elaboration of Manual of Organization Politicians and Procedures for a Cooperative of Saving and Credit.
- To investigate and to detail step to step, the Organization with which should count a Cooperative of Saving and Credit.
- To define the Politicians and applicable Procedures for the elaboration of a Manual.
- To contribute to the Cooperative of Saving and Credit Marcabelí for their development and growth with a Manual of Organization Politicians and Procedures for their different departments.

For the execution of the objectives outlined firstly he/she was carried out an interview directed to the Manager of the Cooperative, as well as the respective surveys to the partners and employees of the same one, with which one could meet the Organization then with which counts the Cooperative of Saving and Credit Marcabelí, all the necessary information were gathered so much in libraries of the town and internet about the Organization Politicians and Procedures with those that should count a Cooperative of Saving and Credit, so that after carrying out the investigations of the case to be able to define the Politicians and applicable Procedures for each one of the Departments inside the Cooperative, finishing this way with the structuring

of the Manual of Organization Politicians and Procedures for the Cooperative of Saving and Credit Marcabelí, general objective of my work.

INTRODUCCIÓN

2. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se enfoca en la elaboración de un Manual de Organización Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí del cantón Marcabelí, provincia de El Oro (COACMAR). Este tema es de mucha importancia, ya que permitirá instruir y capacitar al personal que labora en cada departamento y hacerle comprender la necesidad de ejecutar adecuadamente las instrucciones y procedimientos. A través del mismo, se podrá planificar de manera eficiente tanto el recurso humano como material, obteniendo así la seguridad en el registro de las operaciones.

El presente trabajo pretende convertirse en una guía que servirá de apoyo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí; ya que indica la forma de cumplir con las actividades y facilitar en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, así como garantizar la continuidad de los procedimientos aún cuando sucedan cambios, determinando la estructura técnica de las funciones y atribuciones que corresponden a cada uno de los organismos de la Cooperativa y la estructura técnica necesaria, aportando de esta manera para que se logre el éxito, la competitividad y por ende el crecimiento y desarrollo de la misma.

El trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma: la revisión de la literatura en cuanto se refiere a términos relacionados con las Instituciones Financieras, conceptos, importancia, finalidad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y todo lo relacionado con las mismas, posteriormente se aclaran definiciones acerca de los Manuales, la Organización, Políticas y Procedimientos y se realiza una breve historia acerca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí, su estructura Organizacional y las características de los servicios que presta. De igual manera se hace referencia de los materiales y métodos que se utilizaron, así como la presentación de los resultados que se obtuvieron, presentando la discusión pertinente, para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias,

anexando además información de reportes y tablas de los resultados obtenidos y documentación de apoyo utilizada.

REVISIÓN DE LITERATURA

3. REVISIÓN DE LITERATURA

1. INSTITUCIONES FINANCIERAS

1.1. Concepto

"Son organismos públicos o privados que realizan operaciones bursátiles, transacciones bancarias y grandes negociaciones industriales o mercantiles. Son además entidades que se fundamentan en el manejo ejecutivo de grandes sumas de dinero o en la útil ficción del crédito"[1].

1.2. Importancia

Las instituciones financieras son de gran importancia para el desarrollo de nuestra ciudad y del país en general; ya que dichas instituciones aportan con la prestación de varios servicios que en la actualidad son mejores, rápidos y oportunos, pues hoy en día existen varias instituciones que buscan la excelencia en cuanto a los servicios que brindan, y de esta manera la ciudadanía puede escoger la institución y consumir actividades bancarias y financieras, con el fin de agilizar dichas diligencias con menor esfuerzo y sin costos muy altos.

1.3. Finalidad

"Las instituciones financieras se crean especialmente con fines de lucro mediante la prestación de servicios a la colectividad, es decir, trata de captar recursos del público para luego invertir en proyectos los cuales producirán una utilidad y de esta manera obtener una ganancia".

[1] MENDOZA, Carlos Acevedo: Instituciones Financieras. Año 2000.

1.4. Clasificación

Las instituciones financieras se clasifican de la siguiente manera:

a. Instituciones Financieras Públicas.
b. Instituciones Financieras Privadas.

Instituciones Financieras Públicas.- Son aquellas que son financiadas con capital del estado, estas se rigen por:

- su creación,
- por las actividades que realizan,
- por su funcionamiento, y
- por su organización.

Se rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en cuanto a:

- su solvencia,
- su prudencia financiera, y
- el control que tienen.

El organismo de control es la Superintendencia de Bancos.
Las principales Instituciones Públicas son:

1. Banco Central del Ecuador.
2. Banco Nacional de Fomento.
3. Banco del Estado.
4. Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

Bancos del sector público

"Son entidades financieras de desarrollo con capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones"[2]. Sus reglamentos, estatutos y políticas crediticias se orientan

[2] MENDOZA, Carlos Acevedo: Instituciones Financieras. Año 2000.

de conformidad con los planes de desarrollo económico y social del Gobierno Nacional. Su finalidad es la prestación de servicios sin afán de lucro.

Objetivo:
Su objetivo principal es simular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país mediante una amplia y adecuada actividad crediticia. Dentro de sus principales funciones se encuentra la de otorgar créditos preferentemente para el fomento de la producción y la vivienda. Otorgando estos créditos a mediano y a largo plazo, siendo de dos a cinco años y de cinco en adelante respectivamente.

Instituciones Financieras Privadas. – Son aquellas que están orientadas a prestar sus servicios con el fin de obtener lucro.

Los bancos privados

"Según nuestra Legislación el Banco Privado es una ´´Sociedad Anónima´´ que se caracteriza principalmente por ser una intermediaria en el mercado financiero, en el cual actúa de manera habitual, captando recursos del público a través de depósitos y, cualquier otra forma de captación con el objeto de utilizarlos total o parcialmente en operaciones de crédito o inversión"[3].

Finalidad:
Su principal finalidad es de prestar servicios con afán de lucro. Se caracterizan por ser instituciones autónomas y de estar sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.

Objetivo:
Su objetivo primordial es el de captar recursos y conceder créditos con una tasa de interés que le permita obtener utilidades. Los bancos privados por lo general otorgan préstamos a corto plazo, hasta dos años, pudiendo variar este plazo de acuerdo a las políticas de cada banco.

[3] MENDOZA, Carlos Acevedo: Instituciones Financieras. Año 2000.

2. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

2.1. Concepto.

"Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática"[4].

Las cooperativas están basadas en los valores de la ayuda mutua, la responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad.

2.2. Principios operacionales de las cooperativas de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con unos principios operacionales que orientan su accionar a nivel local, nacional e internacional.

Estos principios se describen a continuación:

2.2.1. Estructura democrática

ADHESION LIBRE Y VOLUNTARIA. La adhesión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito es voluntaria y abierta a todos los que se encuentren dentro del vínculo común aceptado, y que pueden hacer uso de sus servicios y estén dispuestos a aceptar las responsabilidades correspondientes.

---

[4] PDF. EL COOPERATIVISMO. ¿Como funciona una Cooperativa de Ahorro y Crédito?. IMPYME. Pág. 1.

CONTROL DEMOCRATICO. Los miembros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito disfrutan de igual derecho al voto (una persona un voto) y a participar en las decisiones que afecten a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, prescindiendo del monto de sus aportaciones o el volumen de sus transacciones. La votación en las entidades u organismos de integración del cooperativismo de ahorro y crédito podrá ser proporcional o representativa, de acuerdo con los principios democráticos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito es autónoma dentro del marco de la ley y la reglamentación, en atención a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito es una empresa de ayuda mutua que sirve a sus miembros, que son los que gobiernan. Los cargos directivos elegidos no deben recibir sueldo. Sin embargo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden reembolsar a éstos los gastos legítimos en que hayan incurrido por razón de su cargo.

AUSENCIA DE DISCRIMINACION RACIAL, RELIGIOSA Y POLITICA. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito no hacen discriminaciones en lo que se refiere a raza, nacionalidad, sexo, religión y política.

2.2.2. Metas sociales

EDUCACION COOPERATIVISTA CONSTANTE. (La regla de oro). Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.

Se trata de dos aspectos:

1. Educación Económica: Los cooperativistas aprenden a manejar su propia economía. Ello implica, hacer buenos planes de ahorros y de inversión de los préstamos. El aprovechar las grandes ventajas del ahorro colectivo y sistemático, creando al mismo tiempo una fuente de préstamos siempre creciente.

2. Educación Social: El ver y juzgar los aspectos económicos desde un punto de vista menos egoísta. Cada cooperativista, aporta esfuerzos para el bien de la comunidad y a cambio recibe los esfuerzos de todos los demás afiliados para su propio bien.

Ello nos mueve a actuar en forma cooperativa en lo personal y dentro de la sociedad donde vivimos y trabajamos. De ahí que se diga que la educación cooperativista es *"El hábito de ver, pensar y actuar cooperativamente"*.

COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS. De acuerdo con sus filosofías y las prácticas de integración cooperativista, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dentro de su capacidad, colaboran activamente con otras Cooperativas de Ahorro y Crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades.

RESPONSABILIDAD SOCIAL. Siguiendo los ideales y creencias de los pioneros cooperativistas, las cooperativas de ahorro y crédito buscan el desarrollo humano social. Su visión de justicia social se extiende tanto a los cooperativistas individualmente como a la comunidad en que éstos trabajan y residen. El ideal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el de proporcionar servicios a todas las personas que los necesitan y los pueden usar. Cada persona es un cooperativista en potencia y apropiadamente forma parte de la esfera de interés y preocupación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Deben tomarse las decisiones en plena consideración del interés de la comunidad en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sus miembros se mueven.

2.2.3. Funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, opera con un Consejo de Administración y comités auxiliares. La primera es electa en Asamblea General ordinaria de cooperativistas. Los comités auxiliares los nombra también la asamblea. Todos

estos cargos son de carácter voluntario dentro de la Cooperativa. En las Cooperativas con volúmenes cuantiosos de operaciones se contrata personal a tiempo completo, para ayudar en las transacciones de crédito contando para ello con oficiales de crédito y en el área de control interno que es controlada por el Comité de Vigilancia, se contratan firmas de auditorías externas.

La Asamblea General elige bien de entre sus miembros a un presidente, vicepresidente, un secretario y vocales. En algunas Cooperativas se elige tesorero en lugar de gerente. Cuando se contrata un gerente, éste tiene la responsabilidad de administrar la Cooperativa y procurar la provisión de servicios a los cooperativistas.

La Gerencia es un puesto remunerado, que contrata personal necesario acorde con la capacidad de pago de la Cooperativa. Es norma de control interno y de seguridad para las operaciones, que todas las personas que custodian los recursos y registros de la empresa cooperativa rindan una fianza y así garantizar el buen manejo de los fondos.

El Comité de Crédito analiza y aprueba las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración. Rinde informes periódicos a éste. Orienta a los cooperativistas en los planes de inversión y pago de préstamos. La función del Comité de Crédito, además de ser una de las más importantes, es muy delicada por su gran responsabilidad.

Como norma, sólo a los cooperativistas les está permitido el acceso a todos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El control democrático de la Cooperativa lo ejercen sus miembros a través de las asambleas ordinarias y extraordinarias en las que la Junta Directiva, la Junta de Vigilancia y los Comités dan cuenta de la gestión administrativa en el período correspondiente. Como se ha indicado, en la Asamblea General los cooperativistas eligen a los miembros directivos.

En una Cooperativa de Ahorro y Crédito todo cooperativista, miembro del Comité de Vigilancia, gerente o empleados tiene deberes y atribuciones que cumplir ya sea individual o colectivamente. La facultad de administración de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su sentido más amplio incluye:

• Para los cooperativistas asistir y participar en las asambleas ordinarias y extraordinarias. En las Cooperativas de Ahorro y Crédito los cooperativistas eligen la Junta Directiva y los comités de trabajo, como son el Comité de Crédito, el de Educación y el de Vigilancia. La auditoría externa es contratada para auxiliar al Comité de Vigilancia.
• Además de las reuniones normales de cada cuerpo directivo, se realiza por lo menos cada dos meses una reunión de cuerpos integrados para compartir información sobre el desarrollo de la Cooperativa, atender problemas en equipo y resolver y aprobar préstamos para directivos.
• Miembros de comités por nombramiento y comisión del Consejo de Administración participan y contribuyen con tareas específicas.
• El gerente contrata los servicios del resto del personal, que pueden tener o no la calidad de cooperativistas.
• Todos los empleados tienen la responsabilidad de ejecutar todas las tareas operativas de la Cooperativa.

2.2.4. Relaciones funcionales dentro de una Cooperativa de ahorro y crédito

"Podemos describir la línea de autoridad en una Cooperativa de Ahorro y Crédito como un cuerpo humano. La membrecía es el cuerpo que le da forma y decide la política general"[5].

- El consejo de Administración es el corazón que la gobierna y administra.
- La cabeza es el gerente que se encarga de ejecutar las operaciones diarias.
- Los empleados de la Cooperativa son las manos y los pies.

[5] PDF. EL COOPERATIVISMO. ¿Como funciona una Cooperativa de Ahorro y Crédito?. IMPYME. Pág. 4.

- El Comité de Crédito es el oído que escucha las necesidades de los cooperativistas.
- Los ojos son el Comité de Vigilancia que miran porque todas las operaciones estén en orden.
- El Comité de Educación se encarga de promover la Cooperativa a los asociados, capacitar al personal, promover el ahorro y otros servicios que la Cooperativa ofrece.

Los Cooperativistas.- Tienen la obligación de asistir a las reuniones y asambleas. Ellos deben conocer los informes del Consejo de Administración y resto de comités, además los cooperativistas proponen primero y eligen después a los representantes de la Cooperativa, aprueban los estatutos o modifican los existentes. En asamblea general, se presentan mociones para contar con nuevos servicios y luego de estudios de la Gerencia y aprobación del Consejo de Administración, se decide la respectiva ejecución. Se cuenta con que los cooperativistas ahorrarán sistemáticamente y recibirán préstamos oportunos cuando los necesiten. Los cooperativistas son en resumen los responsables del éxito de la Cooperativa porque de ellos depende seleccionar a los mejores directivos y darles su apoyo.

El Consejo de Administración.- Se encarga de dirigir la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de acuerdo a los estatutos. Establece su reglamento interno, elabora a los demás directivos el plan estratégico y de actividades donde define su misión, se reúne regularmente para revisar los logros alcanzados, plantear cambios. Las asambleas ordinarias y extraordinarias son normalmente convocadas por el Consejo de Administración. El trabajo del Consejo se centra en el planeamiento y definición de las políticas y de las actividades que deben ejecutarse. El Consejo de Administración responde e informa a los cooperativistas.

El Gerente.- Es el responsable de la administración de la empresa en aplicación de las políticas emanadas del Consejo de Administración y de las normas internas. Debe mantener los registros contables de manera de poder responder por todos los

valores y bienes originados. El gerente tiene la facultad para contratar y despedir al personal y asignar sus funciones y supervisar su trabajo.

Los Empleados.- Trabajan bajo la autoridad y supervisión de la gerencia. Aunque los empleados reciben trabajo por delegación, son también responsables de estimular, informar y lograr que los cooperativistas estén conscientes de su participación en la cooperativa. Cada año, después de deducirse los gastos operativos, financieros y constituir las reservas, el resto de los ingresos de la empresa cooperativa se devuelve a los mismos cooperativistas en forma de excedentes.

3. MANUALES

3.1 Concepto

Un manual es una herramienta eficaz que transmite los conocimientos y además sirven como medios de comunicación y coordinación que registran información e instrucciones que conciernen a los empleados pudiendo ser utilizados para orientar los esfuerzos de los mismos a una empresa, además transmiten en forma ordenada y sistemática información de una organización.

Todas las actividades que son desempeñadas en una organización requieren que la experiencia adquirida a través de los años sea plasmada en documentos que ayuden a responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Para qué se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Con qué se hace?
- ¿Cuándo se hace?

Después de obtener respuestas claras y precisas para cada una de las preguntas anteriores, deben someterse a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué? Las nuevas respuestas que se obtengan darán la pauta para formular y utilizar un Manual administrativo y obtener beneficios de mejoramiento.

3.2. Finalidad

Mantener informado al personal de los deseos y cambios de actitudes de la dirección superior, delineando la estructura organizacional y las políticas y procedimientos

escritos y permanentes. Representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas que señala en forma sistemática la información administrativa de la empresa o institución.

3.3. Objetivos

- Instruir a la persona de aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las funciones operacionales.
- Propiciar información básica para la implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno, respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto, el adiestramiento y capacitación del personal, ya que describe detalladamente las actividades de cada sector.
- Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno además de su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

3.4. Importancia

Los manuales ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia con la que se los aplica, ya que facilitan el estudio de los problemas de una organización, como una guía. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal por lo que

ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones y normas; evitando discusiones y mal entendidos que se pudieran producir si no existiera este control.

3.5. Clasificación.

3.5.1. Por su contenido.

- **Manual de Historia.-** proporciona información histórica sobre el organismo: sus comienzos, logros, administración y posición actual.
- **Manual de Organización.-** expone en forma detallada la estructura organizacional describiendo los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los puestos.
- **Manual de Políticas.-** describe los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- **Manual de procedimientos.-** es la expresión analítica de los procedimientos administrativos que se canalizan a la actividad operativa del organismo.

3.5.2. Por su función específica.

- **Manual de Producción.-** abarca la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.
- **Manual de Compras.-** el proceso de compras debe estar por escrito, define el alcance de las compras, describe la función de la actividad de comprar.
- **Manual de Ventas.-** señala los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas.
- **Manual de Finanzas.-** asigna las responsabilidades financieras en los niveles de la administración, protección de bienes y suministro de información financiera.
- **Manual de Contabilidad.-** son los principios y técnicas de la contabilidad, es una fuente de referencia para el personal interesado en esta activad.

4. ORGANIZACIÓN, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1. Organización

4.1.1. Concepto

"Una organización es un patrón de relaciones simultáneas entrelazadas por medio de las cuales las personas bajo el mando de los gerentes persiguen metas comunes, estas metas suelen ser ambiciosas, de largo alcance y sin un final fijo"[6].

Los miembros de una organización necesitan un marco estable en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la organización. El proceso gerencial de la organización implica tomar decisiones, de tal manera que las organizaciones puedan durar desde el presente hasta bien entrado el futuro.

4.1.2. El proceso administrativo

El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales, depende, en gran medida de sus gerentes, si los gerentes realizan debidamente su trabajo es probable que la organización alcance sus metas, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la organización.

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios a los fines que se deben alcanzar.

---

6 DAFT, Richard L. "Administración". 6º Edición. Impreso en México. Pág. 7. Año 2003.

4.1.3. Planificar

Abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de los planes para integrar y coordinarlas actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

4.1.4. Organizar

Incluye determinar que tareas se llevaran a cabo, como serán realizadas, quien las ejecutara, como estarán agrupadas, quien depende de quién y donde serán tomadas las decisiones.

4.1.5. Dirigir

Es otro componente de la administración. Los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal más eficaz de comunicación y resuelven conflictos entre los miembros.

4.1.6. Controlar

Después de que se han establecido las metas, se han formulado los planes, se ha definido el orden de la estructura y se ha contratado, capacitado y motivado al personal, aun falta algo: un gerente que se asegure que las cosas marchan como es debido y que vigile el desempeño de la organización. Tendrá que comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad. Si se llegaran a presentar desviaciones, el gerente será el responsable de volver a llevar la organización por el buen camino.

4.2. Políticas

4.2.1. Concepto

Las políticas son decisiones unitarias que deben aplicarse a diversas situaciones similares, es un medio para que a todos en una organización se les trate equitativamente, facilitando la toma de decisiones en actividades rutinarias.

"Las políticas describen en forma específica y detallada los lineamientos y procesos a seguirse de manera estricta por los miembros de una organización, para la correcta toma de decisiones y de esta manera llegar al cumplimiento de las metas organizacionales y por lo tanto al logro de sus objetivos"[7].

4.3. Procedimientos

4.3.1. Concepto

"Es una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones"[8].

[7] es.wikipedia.org/wiki/Técnica
[8] es.wikipedia.org/wiki/Técnica

5. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARCABELI

5.1. Reseña histórica de la cooperativa de ahorro y crédito "Marcabelí Ltda."

Se inicio el 24 de Mayo de 1999 como Pre- Cooperativa, con 25 socios. Y como Presidente el Sr. Pedro Castillo.

Luego en el año 2000, después de un año de arduo trabajo se constituye legalmente como Cooperativa, el 12 de Mayo del 2000, con decreto No.01224, del Ministerio de Bienestar Social.

Con 25 socios fundadores y un capital social de 1.250.000 sucres ($50.00). Los primeros créditos que se entregaron fueron de 50.000 sucres hasta 500.000 sucres.

La Cooperativa se inicio en una situación crítica del Sistema Financiero Nacional, quiebra de bancos y transformación de la moneda de sucres a dólares.

Sin embargo la Cooperativa venció todas a estas dificultades y fue asimilando las transformaciones, con un trabajo silencioso pero constante, humilde y honesto de esta manera se fue ganando espacio y confianza en su gente, con el apoyo y trabajo de Directivos y socios se ha ido creciendo a pasos agigantados.

En la actualidad se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- *Consejo de Administración.*
- *Consejo de Vigilancia.*
- *Comité de Crédito.*

Actualmente cuenta con edificación propia, oficinas equipadas, con un sistema computarizado, para mayor agilidad del socio y con horario de atención permanente. Los servicios que se otorgan a sus socios son:

- *Ahorro a la vista a plazo fijo.*
- *Créditos hasta 4.000 dólares.*
- *Depósitos de cuentas ahorristas.*
- *Pago del bono solidario a más de doscientas personas.*
- *Pago de remesas del extranjero.*

Esta cooperativa está respaldada e integrada por la Red del Sur, integrados por las provincias de Loja, Zamora y el Oro. Contando con 580 Socios y 330 clientes. La Cooperativa se financia con capital propio y actualmente está afiliada a la Cooperativa Codesarrollo, una Institución Financiera para financiar créditos externos a favor de sus asociados. Tienen muchos objetivos y metas por cumplir a favor de los socios de esta Cooperativa.

5.2. Estructura Organizacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí (CACMAR) no cuenta con un Organigrama Estructural y Funcional, que represente su estructura organizacional y funcional, en especial en el Departamento de Crédito, razón por la cual se ha creído conveniente aportar a esta Institución con el diseño de estos, para que demuestren de manera rápida y resumida como esta estructurada su organización y cuales son las funciones que se desarrollan en el Departamento de Crédito.

5.3. Características de los servicios.

La Cooperativa pone a disposición de Socios y Clientes productos financieros que se adaptan a las necesidades de la comunidad, brindando un servicio eficiente y

oportuno. Cuentan con una oficina en el centro de la ciudad que reúne las condiciones necesarias, dispone de tecnología adecuada y un sistema computarizado que le ha permitido una cobertura aceptable de clientes, ha invertido en capacitación de alto nivel en sus Directivos.

Para ser socio de esta entidad se requiere aperturar una libreta de ahorro y adquirir un certificado de aportación de 5.00 dólares y un depósito obligatorio de 20.00 dólares. Luego de 1 mes de movilizada su libreta, el socio puede acceder a un primer crédito de hasta 200.00 dólares dependiendo de las necesidades y las garantías que presente.

Presta servicios financieros como pago del bono de desarrollo humano, cuenta un ambicioso proyecto con Codesarrollo como es el pago de remesas, pago de planillas telefónicas.

MATERIALES Y MÉTODOS

4. MATERIALES Y METODOS

MATERIALES

- ✓ Computador Portátil y de escritorio.
- ✓ Cámara fotográfica digital.
- ✓ Impresora.
- ✓ Escáner.
- ✓ Cartuchos de tinta para impresión (negro y a color).
- ✓ Memorias USB.
- ✓ Papel de impresión.
- ✓ Implementos de escritorio.

METODOS

Los métodos utilizados para el desarrollo del presente trabajo de investigación son:

- ✓ **METODO CIENTIFICO.-** Este método fue de gran apoyo para la observación del hecho, que es la falta de un manual de Organización, Políticas y Procedimientos; siendo esté de suma importancia para el correcto desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.

- ✓ **METODO INDUCTIVO.-** El cual permitió un estudio y análisis de la Cooperativa a través de una observación científica y directa, dirigida a sus Departamentos, para la estructuración del Manual y de esta manera realizar un análisis e interpretación de la información obtenida, por consiguiente llegar a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

- ✓ **METODO DEDUCTIVO.-** En el desarrollo de la investigación se utilizo de este método que ayudo a obtener la fundamentación teórica, analizando y sintetizando la información para adaptarla al tema objeto de estudio con el fin de presentar una favorable alternativa.

- ✓ **METODO ANALITICO. -** El mismo que brindó una favorable ayuda describiendo y analizando los casos, ideas, personas, reglamentos, normas, etc. relacionadas con la Cooperativa permitiéndome de esta manera obtener el conocimiento real de los hechos actuales que se suscitan en esta institución procurando su interpretación racional y el análisis objetivo del mismo.

TECNICAS

Las técnicas que se utilizo para el proceso del presente trabajo son las siguientes:

- ✓ **Revisión Bibliográfica.-** La misma que ayudó a recabar toda la información que creí necesaria referente al tema, que se plasmo en el marco teórico.

- ✓ **Observación.-** Mediante la cual se constato real y objetivamente la veracidad de los hechos permitiéndome conocer las necesidades reales de la institución y de esta forma proponer las diferentes soluciones.

- ✓ **Entrevista.-** A través de un dialogo directo con el gerente de la entidad permitió conocer la estructura orgánica de la institución y que necesidades atraviesa.

- ✓ **Encuesta.-** Se Logro registrar la información necesaria, estableciendo un contacto con una cantidad seleccionada de un grupo de personas tales como el personal administrativo y socios.

Considerando que el total de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí asciende a 580 se procedió aplicar la siguiente fórmula para definir el tamaño de la muestra de estudio.

$$n = \frac{\mathbf{P.Q}}{\frac{(\epsilon)^2}{\mathbf{Z^2}} + \frac{\mathbf{P.Q}}{\mathbf{N}}}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{(0.5)(0.5)}{580}}$$

$$n = \frac{0.25}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.25}{580}}$$

$$n = \frac{0.25}{0.00065077 + 0.000431034}$$

$n = 231$ Tamaño de la muestra que fu estudiado a través de la aplicación de encuestas al personal administrativo y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí (COACMAR)

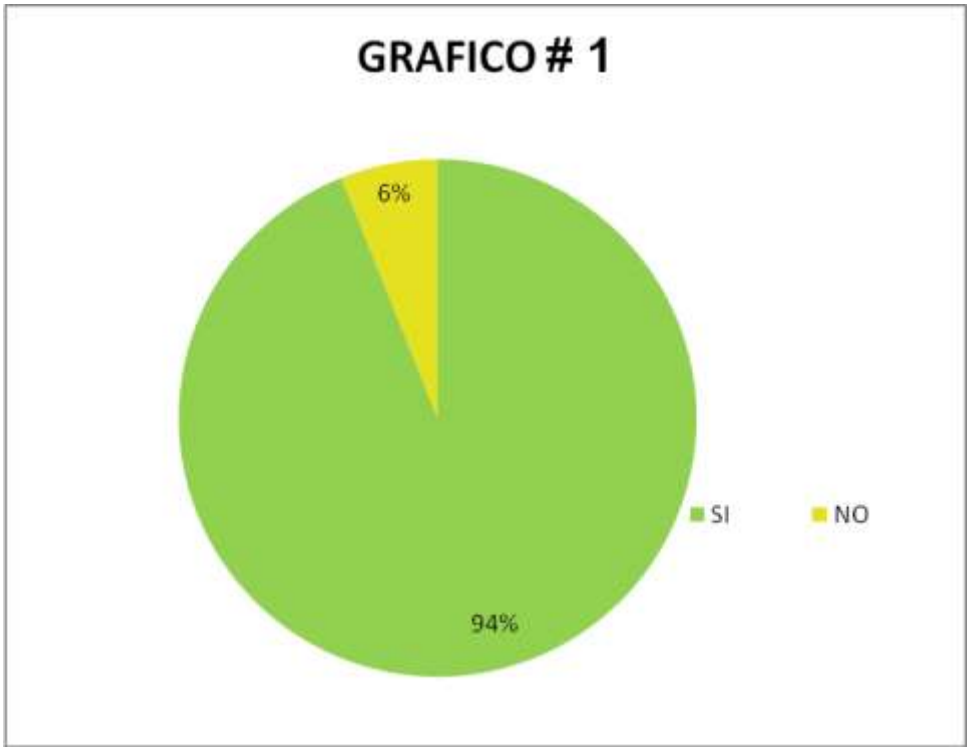
RESULTADOS

5. RESULTADOS

1.- ¿Cree usted que es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos?

IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN MANUAL	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	217	94
NO	14	6
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR
Elaboración: Astrid Rivas



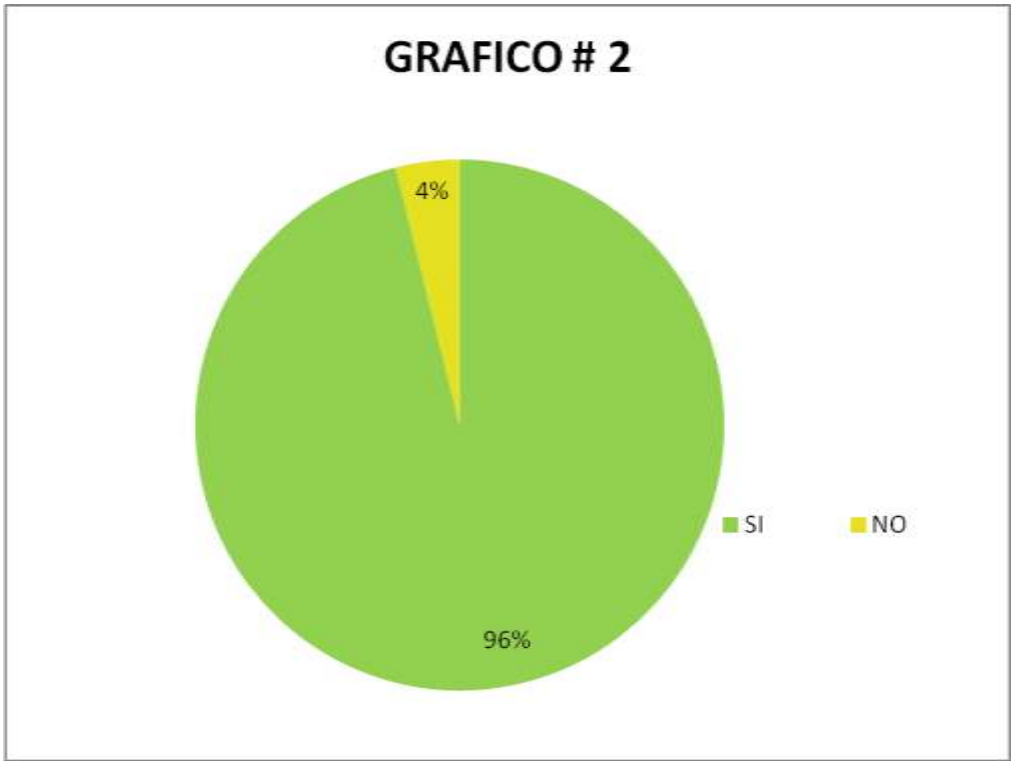
Según las encuestas aplicadas el 94% de las personas manifestó que si es necesario que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos

debido a la importancia de los mismos, mientras que el 6% manifestó que no es importante porque a pesar de no tenerlos el servicio es favorable. Ya que la mayoría de personas encuestadas lo consideran necesario es importante que las cooperativas cuenten con manuales para sus respectivos departamentos lo que generaría un mejor y eficiente servicio en cada uno se sus departamentos.

2.- ¿Considera usted que si la “COACMAR” contara con un Manual de este tipo ofrecería un mejor servicio?

MEJORES SERVICIOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	222	96
NO	9	4
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR
Elaboración: Astrid Rivas

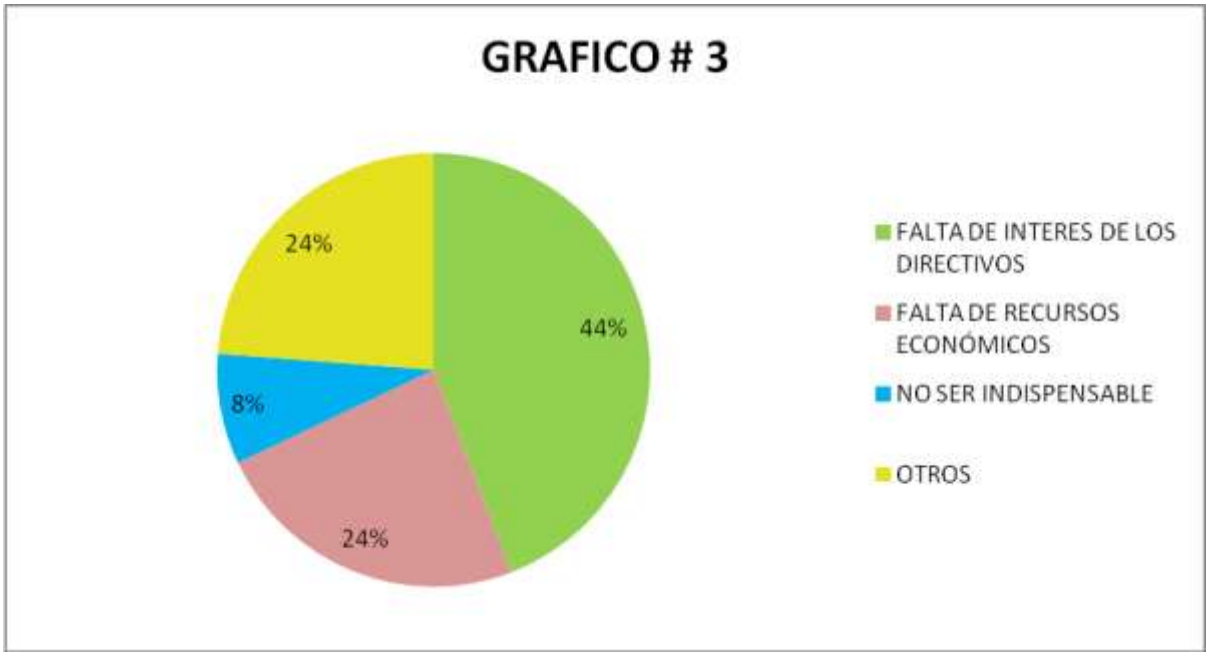


El 96% de los encuestados consideran necesario que la “COACMAR” cuente con un Manual de este tipo para ofrecer un mejor servicio a todos sus socios y clientes, en tanto que el 4% no lo consideran así. Al contar con un manual de este tipo la cooperativa ofrecería un mejor servicio, es decir que la gran mayoría de sus asociados se sentirían satisfechos con la atención que se les brinda.

3.- ¿Porque cree usted que la Cooperativa no cuenta con un Manual de esta clase para sus respectivos departamentos?

PORQUE NO SE CUENTA CON UN MANUAL	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
FALTA DE INTERES DE LOS DIRECTIVOS	102	44
FALTA DE RECURSOS ECONOMICOS	55	24
POR NO SER INDISPENSABLE	19	8
OTROS	55	24
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR
Elaboración: Astrid Rivas



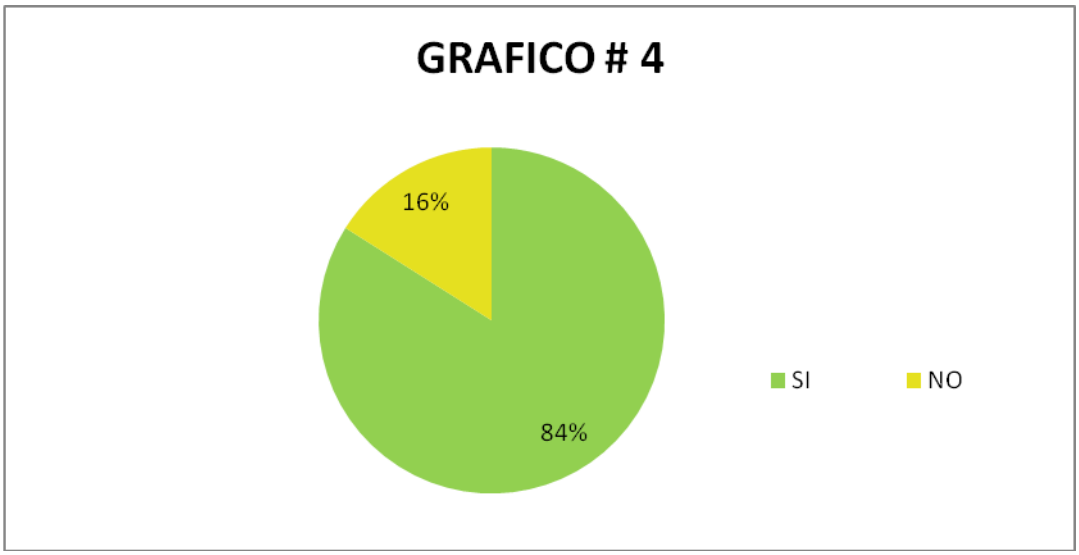
Conforme al criterio de las personas encuestadas el 44% manifestó que la Cooperativa no cuenta con un Manual de esta clase para sus respectivos departamentos debido a la falta de interés de los directivos, mientras que un 24% cree que es debido a la falta de recursos económicos, en tanto que un 8% cree que es por no ser indispensable y un 24% cree que es debido a otras razones como por ejemplo desconocimiento del tema. Existen varias causas por las cuales no se ha implementado un manual de esta clase en la cooperativa, pero la más relevante es la falta de interés de sus directivos, por tal motivo se debería tener en cuenta el criterio de los socios encuestados e implementar de manera urgente un manual para la cooperativa.

4.- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios y atención que se le brinda en esta Cooperativa?

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	194	84
NO	37	16
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR

Elaboración: Astrid Rivas



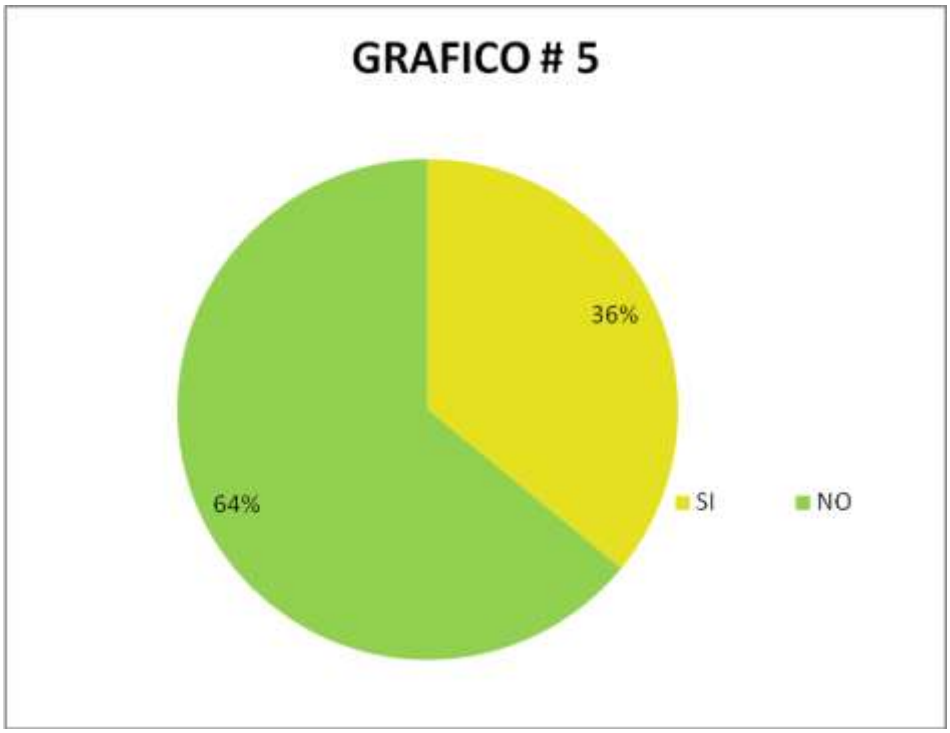
Del total de los encuestados el 84% se encuentra satisfecho con los servicios y la atención que se le brinda en esta Cooperativa, mientras que un 16% no se encuentran satisfechos. Un gran porcentaje de socios se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece la cooperativa, pero se debe tener en cuenta que algunas de las personas encuestadas no lo consideran así por este motivo se debe mejorar los servicios que ofrece la cooperativa.

5.- ¿Ha tenido alguna dificultad o limitación al querer acceder a los servicios que presta la Cooperativa?

DIFICULTAD DE ACCEDER A SERVICIOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	83	64
NO	148	36
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR

Elaboración: Astrid Rivas



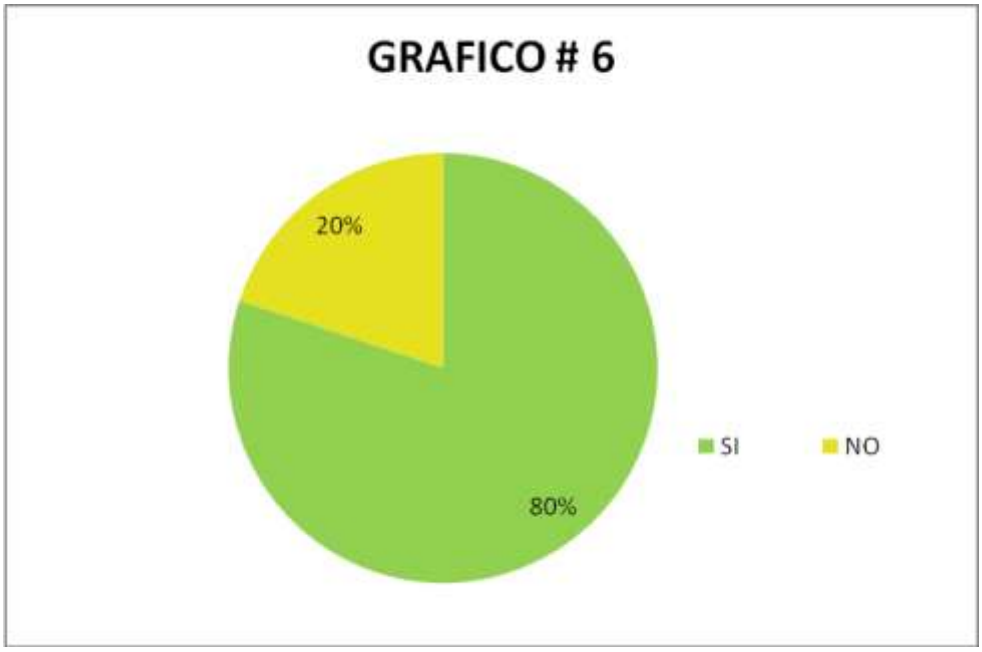
De acuerdo a las encuestas el 64% de las personas encuestadas no ha tenido ninguna dificultad o limitación al querer acceder a los servicios que presta la Cooperativa, en tanto que un 36% si ha tenido alguna dificultad para acceder a los mismos como por ejemplo demora de trámites y dificultad para conseguir garantías. No todas las personas han tenido dificultad al acceder a los servicios que ofrece la cooperativa, sin embargo algunas si se les ah presentado dificultad, por lo que se debería tener en cuenta estos criterios con la finalidad de buscar las causas que lo originan y poder encontrar las respectivas soluciones.

6.- ¿Considera usted que el personal que labora en esta Cooperativa se encuentra capacitado para desenvolverse satisfactoriamente en sus actividades?

PERSONAL CAPACITADO	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	185	80
NO	46	20
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR

Elaboración: Astrid Rivas



Según los socios encuestados el 80% si considera que el personal que labora en la Cooperativa se encuentra capacitado para desenvolverse satisfactoriamente en sus actividades debido a que la atención que prestan es buena, mientras que un 20% piensa todo lo contrario debido a la falta de capacitación en el desenvolvimiento de sus actividades. A pesar de que la mayoría de socios encuestados consideran que el personal esta capacitado para desenvolverse en sus actividades se debe tener en cuenta que algunos socios no lo consideran así que se debería planificar capacitación constante al personal.

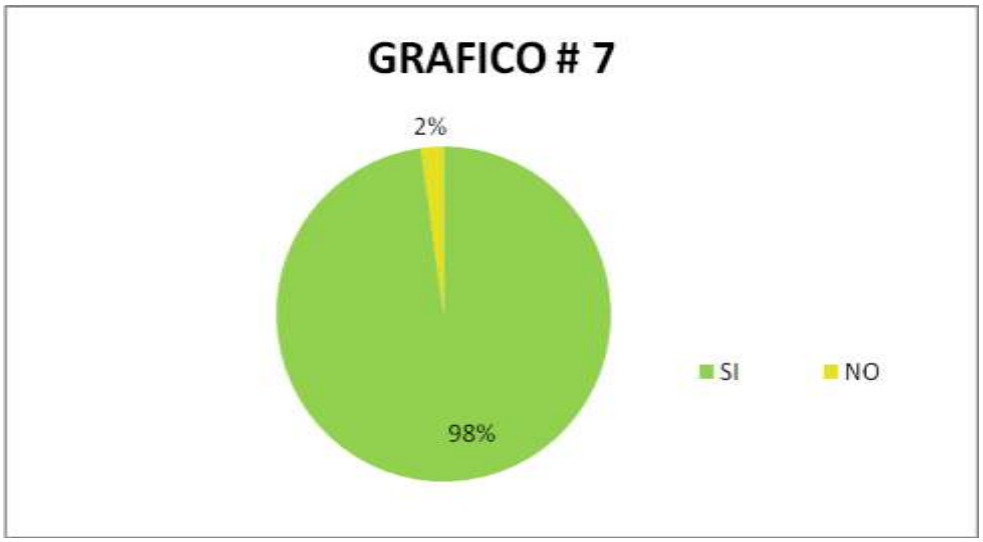
FUTURO:

7.- ¿Estaría de acuerdo que la "COACMAR" implementara un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos?

DE ACUERDO CON IMPLEMENTAR UN MANUAL	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
SI	226	98
NO	5	2
TOTAL	231	100

Fuente: Personal administrativo y socios de la COACMAR

Elaboración: Astrid Rivas



Según las encuestas aplicadas el 98% esta de acuerdo que la "COACMAR" implementara un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus

respectivos departamentos en tanto porque está implementación ayudaría a que el personal que labora en la Cooperativa desarrolle sus actividades de una manera más eficiente, en tanto que un 2% no esta de acuerdo debido a que no le parece importante. La cooperativa debería contar con un manual de este tipo de manera inmediata ya que la mayoría de sus asociados lo creen conveniente, de esta manera se solucionaría gran parte de las dificultades en lo referente a los procesos a seguir dentro de la misma.

8.- ¿Qué sugerencias daría usted para que sean tomadas en cuenta en la elaboración del Manual?

Algunos de los encuestados manifestaron que en la elaboración del Manual se deben tomar en cuenta algunos aspectos como:

- Detallar los servicios que presta la Cooperativa.
- Descripción de Políticas y Procedimientos que se puedan cumplir.
- Que no sean muy extensos.
- Deben ser claros y ordenados.
- Que la información que proporcionan sea valedera.

DISCUSIÓN

6. DISCUSIÓN.

Considerando que el total de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí asciende a 580 se procedió aplicar la fórmula correspondiente para definir el tamaño de la muestra de estudio, siendo esta de 231 la misma que fue estudiada a través de la aplicación de encuestas al personal administrativo y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.

Según las encuestas aplicadas la gran mayoría de las personas manifestó que si es necesario que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos debido a la importancia de los mismos.

De igual manera expresaron que es muy necesario que la “COACMAR” cuente con un Manual de este tipo para ofrecer un mejor servicio a todos sus socios y clientes y que si bien es cierto en la actualidad no se cuenta con un Manual de esta clase es debido a algunos factores como: la falta de interés de los directivos, falta de recursos económicos, o por desconocimiento del tema.

Es por ello que la implementación de un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para los respectivos departamentos de la COACMAR ayudaría a que el personal que labora en la Cooperativa desarrolle sus actividades de una manera más eficiente.

COACMAR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN,

POLÍTICAS Y

PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero es un conjunto de: Leyes y Normas Legales, Instrumentos Especiales e Instituciones, que permiten canalizar el ahorro e inversión de dineros hacia los diferentes sectores económicos a fin de posibilitarles su crecimiento y desarrollo, como parte principal del Sistema Financiero ecuatoriano, están las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades que sin perseguir finalidades de lucro, 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito, a pesar de que se diferencia de cualquier otra empresa por tener doble cualidad: lo económico y lo social, no escapa al hecho financiero tecnológico de su organización y funcionamiento, es decir, a la profesionalización y a las herramientas administrativas que tanto directivos, ejecutivos y la planta operativa deben adquirir, para manejar técnicamente la empresa cooperativa.

En virtud de ello se ha elaborado el siguiente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí del Cantón Marcabelí, provincia de El Oro, porque es de conocimiento general que una excelente gestión cooperativa determina la estructura técnica de las funciones y atribuciones que corresponden a cada uno de los organismos de esta Cooperativa,

la estructura técnica necesaria para que se logre el éxito, competitividad y por ende el crecimiento y desarrollo de la misma.

Cuyo propósito es presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados en las operaciones de la organización, con la finalidad de dotar a la empresa de un instrumento que indique la forma de cumplir con las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, así como garantizar la continuidad de los procedimientos aún cuando sucedan cambios.

Su estructura consta de objetivos, Base Legal de la Institución, Estructura Organizacional, Políticas y Procedimientos. Es por ello que este manual será un aporte que se pondrá a disposición de todos los interesados.

OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Constituirse en una herramienta que provea información a representantes, empleados y asociados acerca de la Organización, Políticas y Procedimientos que deben cumplirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Familiarizar al personal de la Cooperativa con las técnicas que involucran a todas las partes interesadas en el futuro de la organización.
- Ofrecer nuevas alternativas de solución en relación con problemas y tareas, que se puedan presentar dentro de la Cooperativa.
- Aumentar la seguridad de los empleados en sus propias capacidades.
- Ampliar la confianza del cliente en la Cooperativa al momento de ofrecerle un mejor servicio.

ORGANIZACIÓN ACTUAL

Asamblea General de Socios.- Conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la cuál se elige a todos los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito, Principales y Suplentes.

Consejo de Administración.- Es el organismo principal de la cooperativa en él se realiza la toma decisiones importantes para la buena marcha de la institución. Se elaboran y aprueban resoluciones y más disposiciones legales.

Consejo de Vigilancia.- Es el organismo que vigila la buena marcha de la institución, aprueban los balances semestrales emitidos por el consejo de administración.

Comité de Crédito.- Es el organismo que se encarga de aprobar o rechazar las solicitudes de crédito presentadas por los socios, así como verificar que la cartera de crédito este acorde a los balances, que no este vencida.

Gerencia y Presidencia.- Es la persona que representa a la institución, quien conjuntamente con el Presidente firman documentos, realizan convenios, firman cheques. Es el responsable de los bienes de la institución. Vigila que los balances estén al día.

Departamento Contable.- El Contador de la cooperativa se encarga de realizar las transacciones comerciales, financieras de la institución, retenciones, pagos y demás labores contables.

Departamento de Caja.- Se encarga de atender a los socios y al público en general a través de ventanilla, para cobros de créditos, depósitos, retiros, etc.

BASE LEGAL DE LA COOPERATIVA

"La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARCABELI LTDA" es una sociedad civil de derecho privado con personería jurídica propia, creada el 24 de Mayo de 1999 como Pre- Cooperativa. Después de un año de arduo trabajo se constituye legalmente como Cooperativa, el 12 de Mayo del 2000, con decreto No.01224, del Ministerio de Bienestar Social.

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO Y FINES.- Constituyese la cooperativa de capital variable e ilimitada número de socios que se denominará Marcabelí Ltda. De los socios y ciudadanos del cantón Marcabelí nativos y residentes agrupados en diversas actividades como: artesanos, pequeños comerciantes, agricultores, maestros y otras actividades en general, que se desarrollaren dentro del cantón:

Art. 2.- El domicilio Legal de la Cooperativa será la Ciudad de Marcabelí, cabecera cantonal del mismo nombre (Provincia de El Oro).

Art. 3.- La duración de la Cooperativa no tendrá límite, sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que al respecto determine la Ley de Cooperativas, su Reglamento Interno y Estatuto.

Art. 4.- La Cooperativa tendrá por objetivos:

- Promover el Cooperativismo, cooperación Económica y Social entre sus asociados y para este fin recibir ahorros, emitir certificados de aportación de $1.00 Dólar, cada uno, realizar cobros y pagos, así como todas aquellas actividades determinadas por la Ley.
- Otorgar préstamos a sus asociados para atender sus necesidades básicas estimular o fomentar la actividad productiva, mejorar la vivienda etc.
- Proporcionar una adecuada Educación Cooperativista entre sus asociados y contribuir a la difusión de la doctrina cooperativista hacia otros grupos humanos.
- Proteger socialmente a sus afiliados.
- Integrarse al sistema Cooperativismo Nacional y
- No realizará intermediación Financiera.

PRINCIPIOS QUE RIGEN A LA COOPERATIVA

Art. 5.- La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- Membrecía abierta y voluntaria.
- Control democrático de sus miembros.
- Participación económica de sus miembros.
- Autonomía e independencia.
- Educación, entretenimiento e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromisos con la comunidad.

MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA

MISION

Satisfacer con calidad la demanda de productos y servicios financieros, impulsando actividades productivas y micros empresariales en la región sur occidental, elevando el autoestima de todos sus asociados con tecnología adecuada, enmarcada en una economía solidaria generando desarrollo y bienestar para la comunidad.

VISION

Ser una entidad financiera organizada y solidaria, con personal capacitado y tecnología adecuada, brindando productos y servicios financieros de calidad para sus asociados, generar una cultura financiera que promueve el desarrollo social y económico para la comunidad la provincia y el país.

DESCRIPCIÓN DE LOS SEVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí pone a disposición de sus asociados y público en general los siguientes servicios:

- **Cuenta de ahorro a la vista**

Para abrir esta cuenta se debe ser socio de la Cooperativa. La cuenta solo podrá ser movilizada por su legítimo titular y no por terceras personas que asuman la representación del titular. La Cooperativa conviene abrir la cuenta de ahorro a la vista en el entendido de que todos los datos suministrados por los asociados son ciertos y sujetos a las cláusulas establecidas en el reglamento de funcionamiento respectivo.

- Los depósitos se realizaran en las planillas elaborados por la Cooperativa para tal fin.
- Toda planilla que contenga enmiendas, datos ilegibles o errores no podrá ser aceptada.
- En caso de fallecer el titular de la cuenta, los fondos serán disponibles para el beneficiario que esté expresamente señalado por el titular al momento de apertura de la misma, previo cumplimiento del aspecto legal.
- El titular asume la guarda y custodia de la libreta que permite la movilización de la cuenta.
- La solicitud para los retiros se realizaran por ventanilla en los horarios previamente establecidos.

- La Cooperativa no asume responsabilidad alguna por la movilización de la cuenta, por terceras personas que asuman la representación del titular.

- **Cuenta de ahorro infantil**

La cuenta de ahorros infantil solo podrá ser abierta por niños menores de 18 años, previa autorización de su representante legal.

- La cuenta solo podrá ser movilizada por su titular legítimo, y no por terceras personas que asuman la representación del titular.
- La tasa de interés de la cuenta de ahorro infantil será determinada por el Consejo de Administración y el Comité de Ahorro y Crédito, anunciado y publicado en la cartelera de la Cooperativa.
- El titular asume la guarda y custodia de la libreta que permite la movilización de la cuenta.
- La Cooperativa no asume responsabilidad alguna por la movilización de la cuenta, por terceras personas que asuman la representación del titular.

- **Prestamos**

Todos los asociados tienen derecho a solicitar préstamos, ordinarios, infantiles y especiales. Todos los solicitantes de préstamos deben cumplir con los siguientes pasos:

- Solicitar las planillas de solicitud de préstamos en horarios de oficina.
- Entregar la planilla con todos los recaudos exigidos.

La aprobación o no del préstamo dependerá del estudio realizado por el Comité de Ahorro y Crédito, en cuanto a los siguientes puntos:

- Destino del préstamo.
- Garantía.
- Cumplimiento del ahorro sistemático.
- Capacidad de pago.
- Investigación de los recaudos anexados.
- Cumplir con las normativas de la Cooperativa.
- En el caso de socio, participar en las distintas actividades de la Cooperativa.

Todo préstamo aprobado es pasado a la gerencia quien se encarga de llamar al solicitante, para que este haga efectivo su préstamo. Los tipos de préstamos serán amparados y garantizados con los ahorros del titular y afianzado por lo siguiente:

- Garantía Personal con sus ahorros, Garantía hipotecaria
- Letra de cambio.
- Garantía prendaría.
- Los trámites legales para el cobro de un préstamo se aplicarán cuando se deje de cancelar dos cuotas de forma consecutiva y deberá cancelar los intereses moratorios correspondientes.

- Todo titular o fiador de un préstamo moroso no podrá hacer retiros totales o parciales de su cuenta de ahorro.
- Una vez firmada la solicitud de préstamo, el firmante esta acatando todo lo establecido en el reglamento interno de la Cooperativa.

- **Ahorro a plazo fijo**

El ahorro a plazo fijo, es un instrumento a disposición de los Asociados de la Cooperativa. La apertura de esta cuenta es voluntaria, mediante un convenio escrito denominado certificado.

- El ahorro es único por un tiempo determinado, el cual a su vencimiento es reintegrado con sus respectivos intereses.
- Los montos del ahorro, plazos e intereses serán determinados por el Consejo de Administración.
- Los préstamos a plazo son indivisibles, es decir, no pueden ser fraccionados, modificados o traspasados parcialmente.
- El certificado admitido por concepto de ahorro a plazo debe contener el monto, firma del solicitante y fecha de vencimiento del mismo.
- El certificado de ahorro será anulado para emitir uno nuevo cuando éste sea objeto de robo o extravió.
- Todos los certificados de ahorro a plazo fijo, vencidos que no sean retirados a la fecha o renovados por el titular, transcurridos diez días, serán

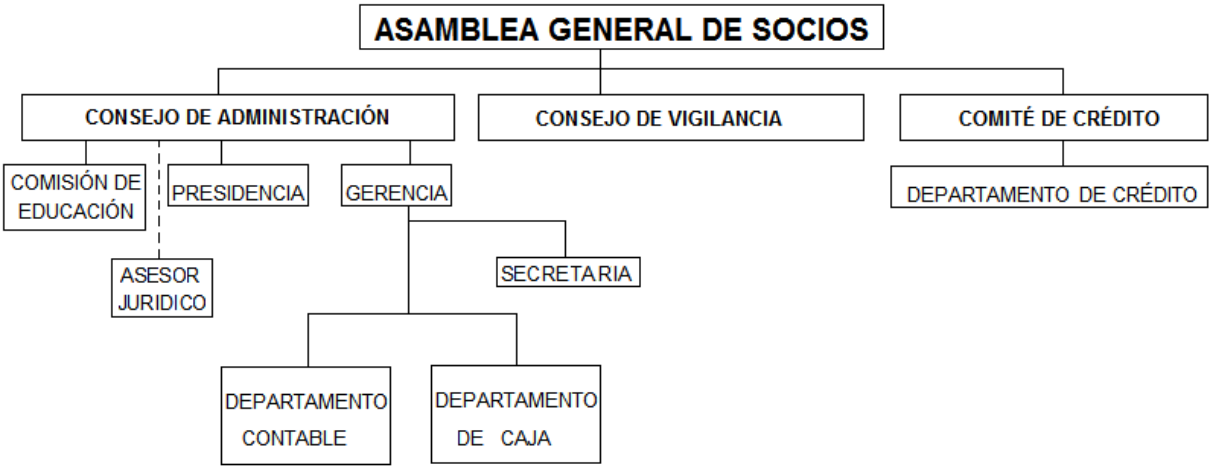
automáticamente renovados por la cooperativa por un plazo de sesenta días más a la tasa de interés vigente.

- Al adquirir el certificado de ahorro fijo el titular del mismo se somete a las disposiciones y normas establecidas en el reglamento.

LA ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARCABELI

Organigrama de la "COACMAR"



Fuente: COACMAR.

Autora: Astrid Rivas.

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

Cada comité de una organización exige alto nivel de responsabilidad de tal manera, que la selección del personal para ocupar tales cargos no debe ser materia de simpatía, popularidad o carisma, por el contrario, la selección para estos cargos deben tener como requisito mínimo una adecuada preparación académica o adquiridas, por su experiencia en trabajos similares para ejercer el cargo de manera eficiente.

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS
La Asamblea General de Socios estará representada por todos los socios que consten en el registro respectivo y que estuvieren en pleno goce de sus derechos, debiendo asistir la totalidad de los socios. Las citaciones para las Asambleas Generales de Socios, serán suscritas por el Presidente de la Cooperativa, las ordinarias se realizarán el último sábado de enero y los segundos sábados del mes de julio de cada año por propia iniciativa del presidente, a solicitud del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente o la tercera parte de los Socios. La Asamblea General Ordinaria o extraordinaria deberá ser convocada por el presidente de la Cooperativa y en caso de que se negare sin causa justificada, lo hará el presidente de la Federación

Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

A la Asamblea General le corresponde cumplir y hacer cumplir sobre todos los Puntos contemplados en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General. Las resoluciones de las Asambleas Generales se tomarán por mayoría de votos y sólo podrán ser tratados los asuntos que figuren en el orden del día, en caso de empate el presidente tendrá voto dirimente.

Las Asambleas Generales ordinarias o Extraordinarias se constituirán legalmente con la asistencia de la mitad más uno, de sus miembros, según establece la Ley de Cooperativas.

Deberes de la Asamblea General de Socios:

a) Aprobar y reformar al Estatuto de la Cooperativa.

b) Aprobar el plan de trabajo y presupuesto de la Cooperativa.

c) Conocer los Balances Semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa, Aprobarlos o rechazarlos.

d) Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley de Cooperativas, Reglamento General de Cooperativas y el presente Estatuto.

e) Elegir y renovar con causa justa los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, Comisión de Crédito y cualquier otro delegado que deba designar la Cooperativa.

f) Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa.

g) Acordar la disolución de la Cooperativa de acuerdo a la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

h) Autorizar la emisión de certificados de Aportación.

i) Resolver en apelación sobre los reclamos y conflictos de los socios entre si o de estos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa.

Se dejará constancia en el libro de Actas de las deliberaciones y resoluciones de la Asamblea.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el responsable de la administración general de la Cooperativa. Estará integrado por número variable de miembros, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Se elegirán los respectivos suplentes que subrogarán a los principales en el orden de elección y durarán dos años en sus funciones pudiendo reelegirse los periodos que sean convenientes.

El Consejo de Administración se constituirá dentro de los ocho días siguientes a su elección y de su seno se elegirá un presidente, el secretario de la Cooperativa lo será también del Consejo de Administración. Pero no podrá ser miembro de este Organismo.

La mayoría de sus integrantes constituyen quórum y sus resoluciones deberán ser tomadas por mayoría de votos. El Consejo de Administración se reunirá ordinariamente cada quince días y en forma extraordinaria cuantas veces sea necesario.

El Consejo de Administración ejercerá las siguientes funciones:

a) Estudiar el plan de trabajo y la proforma presupuestaria y someterla a

Consideración de la Asamblea General de Socios.

b) Nombrar al Gerente, secretario(a) y las comisiones que le corresponda según la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.
c) Fijar el monto máximo y el plazo de amortización y sus respectivas garantías.
d) Señalar la cantidad de certificados de aportación que deben cubrir los socios.
e) Recomendar a la Asamblea General de Socios la distribución de excedentes y pago de interés sobre los certificados de aportación, ahorros y depósitos.
f) Presentar a la Asamblea General de Socios la memoria anual, los balances semestrales de la Cooperativa conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia para su aprobación.
g) Autorizar al Gerente, para que en unión del presidente puedan celebrar contratos, en que intervenga la Cooperativa de acuerdo a lo que establece la Ley de Cooperativas. El Reglamento general y el de concurso de precios.
h) Elaborar el Reglamento interno y de crédito y los que fueren necesarios para conocimiento y aprobación de la Asamblea General de Socios.
i) Resolver otros asuntos propios de sus funciones y que no fueren de competencia de otro organismo.

- **COMISIÓN DE EDUCACIÓN:**

El Consejo de Administración nombrará tres socios para que integren la Comisión de Educación, encargándose de formar culturalmente y doctrinalmente a los socios, estará integrada por un presidente, secretario (a) y vocal.

❖ GERENCIA:

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Gerente
Nivel	Ejecutivo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Consejo de Administración

Descripción de Funciones:

- Ejecutar las resoluciones de las Asambleas Generales de Socios y del Consejo de Administración.
- Representar Judicial y Extrajudicialmente a la Cooperativa, y conferir mandatos especiales.
- Rendir los informes que soliciten los Consejos de Administración y de Vigilancia; Así como también la Comisión de Crédito.
- Cuidar que los libros de contabilidad se lleven con claridad y al día.
- Depositar en la respectiva cuenta corriente bancaria el dinero recibido por la Cooperativa, dentro de un plazo máximo de 24 horas.

- Realizar otras funciones de su cargo que le hayan sido señaladas por el Consejo de Administración y que no signifiquen violación del Estatuto, su reglamento y las resoluciones de la Asamblea General de Socios.
- Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuyas designaciones o renovación no correspondan a otros organismos de la Cooperativa.

Requisitos para el cargo:

- Título Universitario, otorgado en el país o en el extranjero en: Banca y Finanzas, Economía, Administración o ciencias afines o título de tercer o cuarto nivel.
- Acreditar experiencia mínima de tres años en la administración o dirección de instituciones financieras.
- No encontrarse incurso en alguna de las prohibiciones establecidas en la Ley General de Instituciones el Sistema Financiero y demás normas que se disponga para el efecto.
- Debe tener un conocimiento profundo sobre las leyes que tienen relación con las cooperativas de ahorro y crédito.
- Debe ser un administrador con conocimientos y experiencia en el análisis financiero, gestión financiera, administración financiera, intermediación financiera, contabilidad bancaria y relaciones humanas.
- Cursos de capacitación en: Administración de Recursos Humanos, Logísticos, Financieros, Crediticios, Planeación estratégica, Desarrollo organizacional.

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Secretaria
Nivel	Apoyo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Gerencia

Descripción de Funciones:

- Receptar toda la documentación y/o correspondencia que llegue a nombre de la cooperativa, registrar y proceder a distribuir a quien corresponda, con el respectivo cargo.
- Elaborar las comunicaciones escritas a los niveles internos y externos de la Cooperativa, que disponga el Gerente y Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia y despacharla.
- Atender las llamadas telefónicas y hacer las que disponga la gerencia
- Coordinar la Agenda del Gerente para la atención de las citas de trabajo interno, de atención a los socios y público en general.
- Atender al público que deseare información de la cooperativa, o que deseare una

entrevista con el Gerente o Presidente del consejo de administración o vigilancia, en la apertura de libretas para nuevos socios, solicitudes de retiro.

- Administrar el archivo documentado de la Gerencia.
- Prestar apoyo secretarial a las diferentes áreas de la Cooperativa, previa coordinación y disposición del Gerente.
- Llevar un libro de registro de la correspondencia, tanto de ingreso como de salida de la Institución.
- Estar pendiente de la entrada y salida de las personas que desean una entrevista con el Gerente y en caso de tener alguna sospecha, comunicar de inmediato al Guardia de seguridad o Jefe Administrativo.
- Activar el dispositivo del sistema de seguridad o alertar a la Policía cuando fuere necesario.
- Las demás funciones de apoyo acordes a su cargo y dispuestas por el Gerente.

Requisitos para el cargo:

- Título de Bachiller en Secretariado Ejecutivo y/o estudios académicos de nivel superior en carreras afines.
- Amplios conocimientos sobre programas de computación.
- Cursos de Relaciones Humanas, Atención al Público y en materias afines al cargo a ocupar.
- Excelente redacción.
- Experiencia mínima de dos años en funciones similares.

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Contador
Nivel	Operativo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Gerencia

Descripción de Funciones:

- Planificar, organizar, ejecutar, supervisar, controlar y coordinar el sistema contable de la Cooperativa.

Requisitos para el cargo:

- Título universitario de Contador Público otorgado en el País o en el extranjero o tener título de tercer o cuarto nivel.
- Cursos: Análisis Financiero, Gestión Financiera y Administración Financiera y en los aspectos Contables; así como en el manejo de sistemas computacionales.
- Experiencia profesional de tres años en funciones similares, preferentemente de entidades de intermediación financiera.

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Cajero
Nivel	Operativo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Gerencia

Descripción de Funciones:

- Administrar y custodiar los valores de caja en efectivo y fiduciarios a su cargo, supervisando la prestación de un eficiente servicio en la recepción, pago, entrega de valores y atención al público.

Requisitos para el cargo:

- Tener Título Académico a nivel superior en Banca y Finanzas, Economía, Administración, Contabilidad o carreras afines.
- Cursos de capacitación en Gestión Financiera, Administración Financiera y Aspectos Contables.
- Experiencia de dos años en funciones similares.

Asesor Jurídico:

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Asesor Jurídico
Nivel	Ejecutivo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Consejo de Administración

Descripción de Funciones:

- Asesorar a los ejecutivos y consejos de la cooperativa sobre la elaboración de contratos, reglamentos, aplicaciones de leyes y otros documentos normativos que se relacionen con la actividad de la empresa cooperativa.
- Asesorar jurídicamente en asuntos relativos a procesos licitatorios, concursos de ofertas, de precios y selección de firmas.
- Iniciar y asesorar en trámites judiciales y procesales de toda índole en que se vean afectados los intereses de la cooperativa a fin de salvaguardarlos.
- Preparar proyectos de acuerdos y resoluciones que requiera la cooperativa

para el cumplimiento de sus actividades a pedido del gerente.

- Redactar contratos, convenios, cartas – compromiso, poderes, pagarés y otros documentos legales que requiera la cooperativa.
- Compilar, analizar e informar sobre la ley, decretos y más disposiciones que resulten de aplicación e interés para la cooperativa.
- Las demás funciones acordes con su profesión.

Requisitos para el cargo:

- Título de Doctor en Jurisprudencia o Abogado.
- Cursos de capacitación en materias afines a su función.
- Experiencia de tres años en el ejercicio profesional de preferencia en asuntos de Crédito y Cobranzas.
- Experiencia en asuntos laborales.
- Haber ejercido la cátedra Universitaria por lo menos durante dos años.

❖ **PRESIDENCIA:**

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación	Presidente
Nivel	Ejecutivo
RELACIÓN DE DEPENDENCIA	
Dependencia	Consejo de Administración

Descripción de Funciones:

- Vigilar el fiel cumplimiento del Estatuto, Reglamento de la Cooperativa y hacer que se cumplan las decisiones tomadas por la Asamblea General de Socios y demás Organismos de la Institución.
- Convocar a la Asamblea General de Socios y a las sesiones del Consejo de Administración.
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
- Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar y cancelar cheques.

- Suscribir con el Gerente los Certificados de Aportación.
- Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no sean jurisdicción de la Asamblea de Socios.
- Firmar la correspondencia de la Cooperativa.

Requisitos para el cargo:

- Título Universitario otorgado en el país o en el extranjero en: Banca y Finanzas, Economía, Administración, Derecho o ciencias afines o tener título de tercer o cuarto nivel.
- Acreditar experiencia mínima de tres años en administración o dirección de Entidades Financieras, Privadas o Públicas.
- No encontrase incurso en alguna de las prohibiciones establecidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Tener cursos de capacitación en las áreas: Administrativa, Financiera, Contable y Desarrollo organizacional.

CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia es el organismo encargado de supervisar las Actividades administrativas y financieras de la Cooperativa, estará integrado por un número variable de miembros de acuerdo a lo que dispone el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, además se elegirán vocales suplentes que remplazarán a los principales en orden de elección y durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos los periodos que sean convenientes.

El Consejo de Vigilancia se reunirá después de ocho días siguientes a su elección con el objeto de nombrar el presidente, secretario, sus decisiones serán por mayoría de votos. Se sesionará ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando los convoque su presidente o dos de sus miembros.

El Consejo de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones:

a) Comprobar la exactitud de los Balances, inventarios y todas las actividades económicas de la Cooperativa.
b) Verificar las actividades del Consejo de Administración, de la Comisión de Crédito y de la Gerencia, si se han llevado a cabo de Conformidad con el Estatuto y la Ley de Cooperativas.

c) Revisar periódicamente la contabilidad, los registros de los socios y sus libretas.

d) Plantear por escrito y con fundamento los cargos contra cualquier miembro directivo, Gerente o empleados, solicitando la sanción ante el Consejo de Administración o ante la Asamblea General por motivo expuesto.

e) El Consejo de Vigilancia, en caso de fallas muy grave de los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de crédito y del Gerente, solicitará la convocatoria al presidente de la Cooperativa, para una Asamblea extraordinaria de Socios, ante la cual presentará los cargos debidamente fundamentados para que esta se pronuncie al respecto.

f) Conocer las reclamaciones que los asociados establecen contra el Consejo de Administración, comisión de crédito y sobre los servicios de la Cooperativa.

g) Hacer anualmente un examen general de las actividades administrativas Contables financieras de la Cooperativa y rendir sobre este particular un informe en dicha Asamblea.

h) Dar visto bueno o vetar con causa justa los actos o contratos en que se compromete bienes o créditos de la Cooperativa, cuando no estén debidamente autorizados por los organismos competentes y comprometan los intereses de la Institución.

COMITÉ DE CRÉDITO

La Comité de crédito estará integrado por tres miembros titulares y tres suplentes designados por la Asamblea General de Socios, duran dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos los periodos que se crean convenientes.

La Comité de crédito se reunirá dentro de los ocho días de su elección con el objeto de nombrar de su seno un presidente y un secretario, posteriormente se reunirán obligatoriamente cada ocho días y en forma extraordinaria cada vez que sea necesario.

El Comité de crédito aprobará los préstamos por escrito y por mayoría de votos. En caso de rechazo de dicho préstamo del socio, en efecto puede apelar ante el Consejo de Administración, el cual puede revocar la decisión tomada por el Comité.

El Comité de crédito informará semestralmente a la Asamblea General de Socios, haciendo las observaciones que tengan por objeto mejorar el servicio de los préstamos.

COACMAR

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación	Oficial de Crédito
Nivel	Operativo

RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Dependencia	Comité de Crédito

Descripción de Funciones:

- Administrar la concesión, seguimiento y recuperación de los créditos orientados a la actividad productiva, comercio, agricultura, en concordancia con las normas y procedimientos establecidos en la Cooperativa.

Requisitos para el cargo:

- Título universitario otorgado en el País o en el extranjero en Economía, Administración y/o carreras afines al cargo que ocupará.
- Cursos: Análisis y otorgamientos de Créditos, Contabilidad, Análisis Financiero, Administración del Crédito, Computación, Atención al Cliente y otros que estén relacionados con el cargo a desempeñar.
- Experiencia de dos años en funciones similares.

DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS Y DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LOS DEPARTAMENTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARCABELÍ

Entendemos como políticas los lineamientos o normas que se establecen con el objetivo de tener un marco de referencia claro en el desarrollo y la dirección de las actividades. Mientras que los procedimientos se consideran un conjunto de pasos a seguir o actividades lógicas y ordenadas para la consecución de un objetivo.

Es por ello que cada departamento que posee la Cooperativa, cumple con una actividad específica razón por la cual los encargados de cada uno de estos deberán cumplir las siguientes políticas y ejecutar los siguientes procedimientos:

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Participar en la planificación operativa anual de la Cooperativa y en la elaboración de la correspondiente programación presupuestaria.	• Programar una reunión anual en la que intervengan la contadora, gerente, presidente y jefe de caja de la Cooperativa.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Cooperativa. • Elaborar los comprobantes de egresos de la Cooperativa para el control contable y bancario que estén debidamente autorizado.	• Se deberá mantener y registrar en forma diaria la contabilidad de la Cooperativa de acuerdo al sistema determinado por el organismo de control, formulando con oportunidad y confiabilidad los Estados Financieros y reportes gerenciales.
• Llevar un adecuado control y manejo financiero, con la finalidad de que los fondos sean destinados y administrados con criterios de liquidez, rentabilidad y seguridad.	• Ejercer una evaluación y control permanente de la ejecución presupuestaria y emitir informes con notas, observaciones y recomendaciones a Gerencia.
• Analizar los resultados de los Estados Financieros; presentar informes a los Consejos de Administración y Vigilancia, para la respectiva toma de decisiones.	• Se presentara mensualmente un informe por escrito de los Estados Financieros al Gerente de la Cooperativa, quien a su vez lo hará conocer a los diferentes Consejos.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Llevar el control de caja – bancos en forma rigurosa.	• Llevar un cuadre diario de caja a través de los informes que emita el cajero, revisando una a una las papeletas de depósito y retiro, cheques, certificados de depósito a plazo fijo, egresos e ingresos de efectivo que se generen.
• Supervisar las actividades del personal de la Unidad de Contabilidad.	• Revisar los informes que emita el Auxiliar de Contabilidad con la finalidad de que los procedimientos y operaciones contables se ejecuten correctamente.
• Legalizar con su firma, la veracidad de los Estados Financieros y sumillar comprobantes de egreso y transferencias. • Elaborar y presentar diariamente los reportes financieros a la Gerencia General.	• Una vez efectuado el cuadre diario de caja, se emite un informe al Gerente, quien a su vez se encarga de comparar los resultados.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Mantener actualizado los registros de todos los bienes que posea la Cooperativa. • Notificar al Departamento de Crédito el vencimiento de los documentos – garantías que estén bajo su custodia a través de las cartas, fianzas o títulos de vencimiento; así como coordinar su ejecución en caso de incumplimiento.	• Revisar el sistema cada vez que sea necesario y emitir reportes en caso de ser requerido.
• Sustentar los estados financieros ante la Gerencia General y los Consejos de Administración y Vigilancia.	• Presentación de los balances respectivos los cuales no tendrán enmendaduras, ni descuadres de efectivo y en caso de existir deberá explicarse la razón correspondiente.
• Llevar la correcta aplicación del sistema contable y de la confiabilidad de sus resultados.	• Deberá mantener con clave sus documentos, estar seguro del manejo del sistema contable a su cargo y evitar divulgar información confidencial a personas ajenas a la misma.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Mantener la confiabilidad de los documentos que se manejan. • Custodiar los valores, papeles fiduciarios y otros documentos de propiedad de la Cooperativa.	
• Mantener obligatoriamente por un período mínimo de 6 años, los archivos de la documentación contable que sustente los eventos económicos reflejados en sus estados financieros y llevar el archivo de los registros principales y auxiliares.	• Luego del cierre diario se procede a revisar la documentación generada durante el día se la selecciona y se archiva.
• Codificar las cuentas contables.	• Mantener un código asignado a las cuentas que se manejan dentro de la Cooperativa como por ejemplo: activos, pasivos, patrimonio y las de ingresos y gastos.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Revisar el Libro caja – bancos y realizar las conciliaciones bancarias.	• Deberá revisar a diario comprobantes de ingresos, egresos, cheques, transferencias y otros documentos contables.
• Verificar y cuadrar las planillas de aportes al IESS, del personal que labora en la Cooperativa.	• El contador deberá aportar mensualmente el porcentaje que le corresponde a los empleados que laboran en la institución para ello deberá mantener información actualizada del personal.
• Calcular los impuestos, retenciones en la fuente. • Elaborar los comprobantes de provisiones para los beneficios de ley del personal de la Cooperativa.	• Deberá estar al tanto de los impuestos que debe pagar la Cooperativa, encargarse de las declaraciones al SRI y elaborar sus comprobantes respectivos.

DEPARTAMENTO CONTABLE	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Efectuar liquidaciones, revisión y análisis de cuentas. • Elaborar ajustes contables y provisiones que correspondan para la adecuada y razonable presentación de los estados financieros.	• Se procederá a la ejecución de tareas técnicas de contabilidad, control previo de las diferentes operaciones financieras y se deberá llevar con exactitud los registros contables, además revisar y registrar contablemente los eventos económicos – financieros que realice la Cooperativa, a través de sus actividades operacionales.

ARQUEO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• El Arqueo de Caja se efectuará en el momento que la Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito lo solicite, en la hora y lugar asignado. • El Arqueo lo efectuará el Contador de de la Cooperativa en presencia del Responsable de Caja.	• El contador solicitará al Cajero o Cajera, la relación de Ingresos recibidos, así como el importe del efectivo, cheques, comprobantes de gastos y gastos a comprobar, las facturas de caja.
• En el Arqueo de Caja se refleja el dinero que mantiene en custodia la caja, por los ingresos recibidos por ventanilla en efectivo, cheques, comprobantes de gastos y gastos por comprobar y las facturas que integran la reposición de Caja.	• El contador recibe y cuenta el efectivo en presencia del Cajero o Cajera clasificando los billetes y monedas de mayor a menor denominación monetaria, y registra simultáneamente en el formato de arqueo de caja.

ARQUEO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Sí al momento de efectuar el Arqueo existe un faltante; el cajero o cajera tendrá 3 días hábiles para hacer las aclaraciones correspondientes o en su defecto pagará la diferencia. • Sí al momento de efectuar el Arqueo existe un sobrante, se tiene que reflejar en la parte inferior del Arqueo, por separado de los Ingresos diarios.	• Entrega la Relación de Ingresos junto con el efectivo y cheques que tiene en custodia en la caja fuerte, al contador.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Ingresar por lo menos cuarto de hora antes de la atención al público.	• Esto dará tiempo para proceder a constatar nuevamente que el dinero este correcto, preparar útiles y papelería antes de iniciar la atención, para evitar ausentarse del lugar de trabajo.
• En caso de ausencia de ventanilla dejar el dinero bajo llave.	• En caso de tener que abandonar ventanilla, guardara el dinero bajo llave, asegurándose de ser el único que puede tener acceso a los dineros entregados y recibidos.
• Administrar el fondo de cambio y caja.	• El cajero entrante deberá revisar y mantener bajo su poder y responsabilidad el dinero y documentación entregada por el cajero saliente.
• No permitir el acceso de terceras personas en ventanilla.	• En caso de realizarse alguna gestión dentro de caja solo entrara la persona autorizada por el gerente Pero siempre en presencia del cajero responsable.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Participar en la elaboración del flujo de caja; a fin de asegurar las disponibilidades para el cumplimiento oportuno de las obligaciones y servicios establecidos.	• Deberá participar y estar al tanto de los cuadres diarios realizados por el contador de la cooperativa para saber con exactitud el monto de efectivo asignado para sus actividades.
• Revisar y controlar la legalidad y veracidad de la documentación de respaldo, previo al pago o cancelación de los retiros.	• Mantener un control estricto de la documentación de identificación entregada por el socio, así como de las papeletas de retiro.
• Entregar cartolas de ahorro solo al titular de la cuenta.	• Para ello se atenderá solo a clientes que estén dentro de la fila, las transacciones serán procesadas en frente del cliente y no se recibirán transacciones para procesarlas posteriormente como encargo.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Recibir y mantener en custodia los valores, papeles fiduciarios, garantías, pólizas etc. que sean de propiedad de la Cooperativa.	• Deberá asegurarse de la legalidad de la documentación que recibe, así como de las firmas, copias de cédula, pagares, que se encuentren correctamente emitidas, para luego proceder a registrarlas y guardarlas bajo su responsabilidad.
• Remitir diariamente a contabilidad la documentación referente a ingresos y egresos con la identificación del responsable de caja que realizó el movimiento de recepción y entrega de valores.	• Al final de la jornada de trabajo se deberá sacar informes del sistema de lo que se genero durante el día y entregárselo al contador con el anexo de papeletas de depósito, retiro de efectivo y pago de préstamos.
• Informar oportunamente al Gerente, sobre el vencimiento de los documentos que mantiene en custodia.	• Revisar constantemente la documentación que tiene en su poder y emitir un informe al gerente señalando la fecha de vencimiento de los documentos.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Participar en la planificación operativa anual de la Cooperativa y en la elaboración de la programación presupuestaria.	• Asistir a la reunión planificada por el directorio de la Cooperativa donde se hará saber el nuevo presupuesto que mantendrá la Cooperativa.
• Determinar el monto de ingresos y egresos diarios mediante la verificación de papeletas de depósito, retiro y amortización de préstamos efectuados en cada ventanilla. • Presentar el informe diario de disponibilidad financiera o liquidez a la Gerencia.	• Cuadrar caja diariamente, remitiendo la Hoja de Resumen de Cuadre y Reporte de los Arqueos de Caja y presentárselo al gerente para su respectivo control diario.
• Guardar los valores y el efectivo en la caja fuerte y en la bóveda de la Cooperativa con su respectiva clave.	• Luego de revisado el dinero y la documentación, por el gerente y contador se procede a guardar el dinero con la mayor seguridad utilizando una clave personal.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Elaborar las Papeletas de Depósitos de dinero en efectivo y cheques a ser depositados en los respectivos bancos.	• Cuando la Cooperativa tenga exceso de liquidez por motivo de seguridad se depositara el dinero en el banco de confianza cercano para ello se llenara las papeletas de depósito de efectivo y cheques que se hayan recibido.
• Elaborar los Comprobantes de ingresos y egresos en forma resumida y una vez que han sido clasificados por rubros, remitirlos al Departamento de Contabilidad.	• En caso de que haya entrada o salida de efectivo, se elaboraran los respectivos comprobantes señalando exactamente el motivo por el que fueron emitidos y entregarlos al contador para su respectivo registro.
• Custodiar y controlar los fondos de la Cooperativa y equipos que están bajo su responsabilidad.	• Mantener un control estricto del dinero que mantiene en su poder ya sea por depósitos o retiros y manejar de la manera más eficiente los equipos que se le han asignado.

DEPARTAMENTO DE CAJA	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• En caso de sospecha de un cliente informar inmediatamente a sus compañeros de trabajo.	• Deberá tener en cuenta que un estafador estudia el sitio donde opera, es audaz, comunicativo y extrovertido, casi siempre bien presentado, sobre todo analiza el comportamiento del personal y en muchos casos es exigente y apurado.
• Guardar absoluta reserva sobre los depósitos o retiros de dinero que se hagan en la Cooperativa.	• En caso de que hayan personas interesadas en información de la cuenta de otro socio no se la dará, salvo el caso de que estén garantizando un préstamo de la persona de la cual desean saber o previo la presentación de su cédula de identidad.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Brindar información sobre las líneas de crédito que oferta la Cooperativa.	• Dar información al socio sobre las diversas modalidades de crédito que tiene la Cooperativa y los requisitos que se exigen para acceder a los mismos.
• Realizar un análisis valorativo de la información, con el propósito de verificar cualitativa y cuantitativamente al sujeto de crédito, determinándose para ello los riesgos crediticios principales que sirvan de base para la toma de decisiones.	• Hacer firmar los documentos de créditos: al prestatario, su cónyuge, garantes y cónyuges. Una vez suscritos y en orden la documentación, se procede a gestionar la inscripción en los registros públicos según sea el caso.
• Atender personalmente a los socios.	• Elaborar la carpeta del socio solicitante del Crédito. • Indicarle al socio, cual es el trámite a seguirse para beneficiarse de los mismos.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Realizar el Análisis financiero y de riesgos de los sujetos de crédito. • Responsabilizarse por el estudio, análisis, verificación y evaluación de las solicitudes de crédito, así como por la concesión del crédito y del seguimiento oportuno hasta su recuperación.	• Revisar las solicitudes de crédito de los socios en la cual debe constar toda la información allí requerida y con las respectivas firmas del socio solicitante, la información de los garantes y avales personales.
• Determinar la capacidad de pago y las condiciones de otorgamiento y recuperación del préstamo. • Analizar las garantías de solvencia del socio. • Actualizar periódicamente referencias sobre el deudor y él o los garantes, para mantener actualizada la carpeta del crédito.	• Revisar las solicitudes de crédito de los socios y garantes mediante un buro de crédito que de información de la central de riesgos la cual proporcionara información exacta para determinar si el socio y sus garantes son sujetos a crédito.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Realizar un seguimiento de los créditos otorgados, para verificar su uso y el fin para el que fue solicitado y el comportamiento de sus amortizaciones. • Realizar visitas e inspecciones periódicas que aseguren la adecuada utilización del crédito, su comportamiento puntual en sus amortizaciones y la existencia de las garantías correspondientes.	• Cumplir el programa de visitas a los usuarios de los créditos que se ha planificado. • Registrar la información relevante en la carpeta de crédito del socio, previa a la adopción de decisiones que correspondan.
• Llevar el pagaré y el contrato de garantías de acuerdo a las condiciones aprobadas. • Verificar que en los pagarés que las cantidades sean exactas y no existan enmendaduras. • Actualizar datos de los préstamos concedidos, vigentes y vencidos.	• Se mantendrá un registro de los pagarés para su control y se remitirá una copia a Contabilidad y su original al Jefe de Crédito para constancia. • Para ello se deberá realizar los controles contables y administrativos diariamente del crédito y reportarlo al Jefe inmediato en caso de alguna novedad.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Coordinar con la unidad de Cobranzas y/o con la Asesoría Jurídica, para la ejecución, mejora o sustitución de las garantías de los deudores.	• Revisar el comportamiento de la cartera en mora y vencida, con la finalidad de implementar oportunamente medidas de recuperación de la cartera.
• Mantener la confiabilidad en el proceso crediticio. • No divulgar la información de los solicitantes del crédito y sus garantes a personas ajenas a la institución. • Elaborar los documentos de notificación a los socios y garantes de los préstamos en mora y otros reportes a pedido de la Gerencia.	• A través del sistema que mantiene la Cooperativa se preparara el listado de los socios a quienes se debe enviar las notificaciones de cobranzas o realizarlas automáticamente a través del comando computacional.
• Para los créditos en mora de una cuota o más, se deberá exigir el pago al socio vía notificación y/o visita personal u otro mecanismo eficaz de cobranza.	• Conocidos los datos del socio que se notificara, se hará una llamada telefónica, si el socio no acude al pago se procede a la visita personal con una notificación de pago emitida por la Cooperativa.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Los créditos vencidos o en mora que hagan infructuosa la recuperación por la vía administrativa, deberán inmediatamente coordinarse con el Asesor Jurídico.	• Aquí se procede a la iniciación de la demanda respectiva o al secuestro, embargo preventivo y hacer seguimiento del juicio hasta la total recuperación del crédito otorgado.
• Coordinar con el departamento de Crédito sobre las eventuales refinanciaciones y/o aplazamiento de pagos que pudiera solicitar a medida de arreglo de los socios en mora; a fin de tomar inmediata decisión, en concordancia con las normas establecidas.	• Se deberán reunir el Comité de Crédito y el encargado del departamento de Crédito para analizar los créditos y las peticiones de los socios acerca de la refinanciación de la deuda, deberán estar al tanto de lo sucedido a través del seguimiento del crédito, conocer el motivo por el cual se genero, el retaso y emitir un informe al gerente de la Cooperativa de aceptación o negativa de la refinanciación de la deuda.

DEPARTAMENTO DE CREDITO	
POLITICAS	**PROCEDIMIENTOS**
• Formular informes y reportes, con comentarios y/o recomendaciones sobre su gestión y comportamiento de la cartera bajo su responsabilidad. • Llevar el control contable de la cartera en mora, vencida y judicial; asimismo de los bienes embargados o secuestrados.	• La persona encargada de cobranzas, emitirá una información semanal al Gerente General.
• En caso de gastos incurridos por notificaciones, embargos, etc. se emitirá la correspondiente planilla recaudándose su valor al socio deudor.	• Los gastos por notificaciones y embargos, se acreditaran a la deuda que mantiene el socio a través del sistema cooperativo.

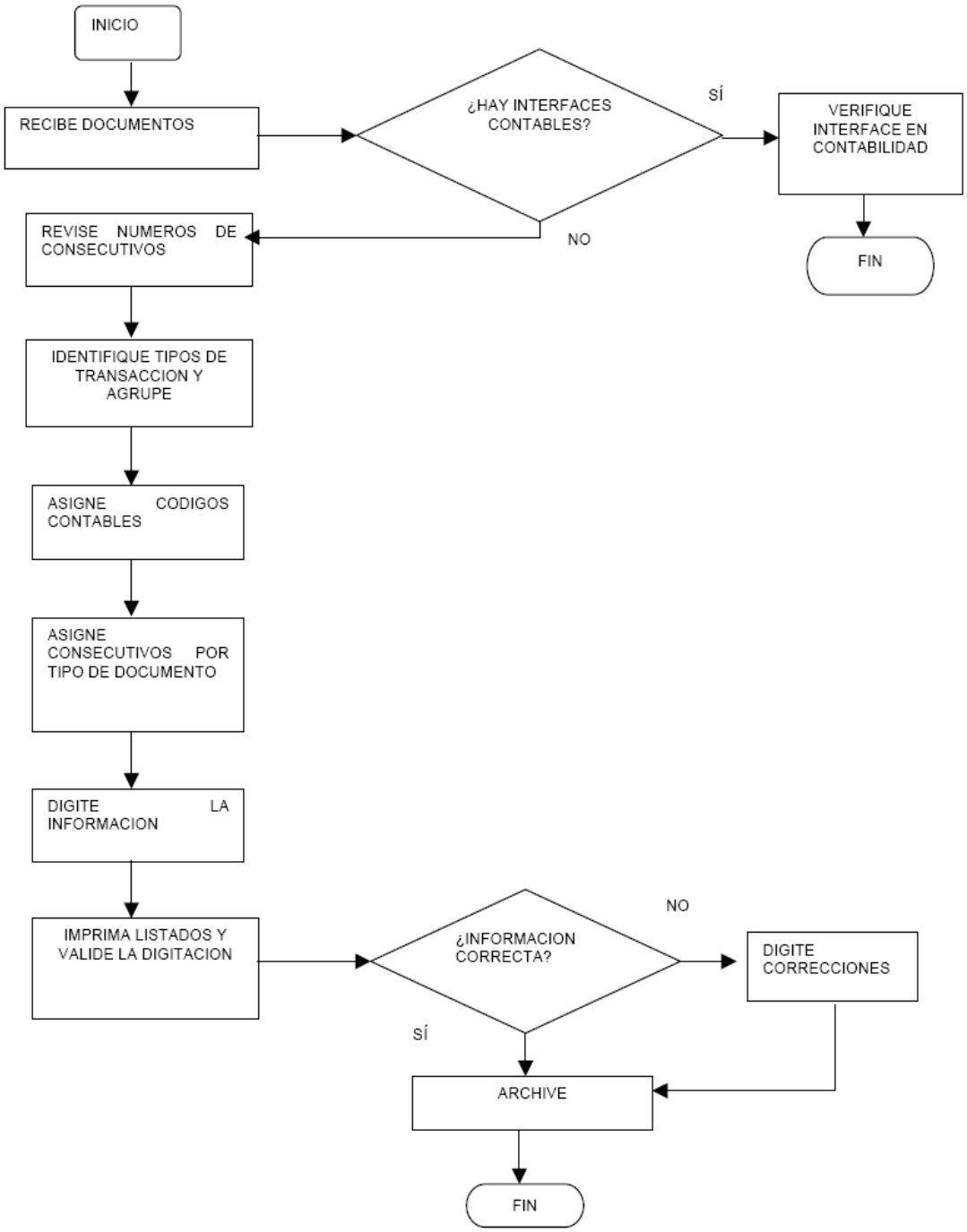
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTABILIDAD

➢ PROCESO DE REGISTRO DE CAJAS Y BANCOS

N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD/ DESCRIPCIÓN
1	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	RECIBIR INFORMES ▪ Del informe diario revise, numeración consecutiva de todos los documentos, números de cuenta de las consignaciones, compare los valores consignados, verifique la consignación de los saldos anteriores si los hubo, cruce los totales con las sumas de los anexos, esto garantiza que la totalidad de los documentos fueron recibidos.

2	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	CODIFICAR DOCUMENTOS ▪ Determine los bancos afectados en el informe, identifique los terceros a afectar y asigne los códigos contables correspondientes, evidencie esta información en cada tipo de documento del informe, asigne el número consecutivo de acuerdo al tipo de documento.
3	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	DIGITAR LA INFORMACION ▪ Registre individualmente la información contable en el software, obtenga algunos listados y valide la información registrada contra los documentos de soporte, esto asegura la veracidad de la información. Archive los documentos que servirán de soporte para cualquier eventualidad.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE REGISTRO DE INFORMACION

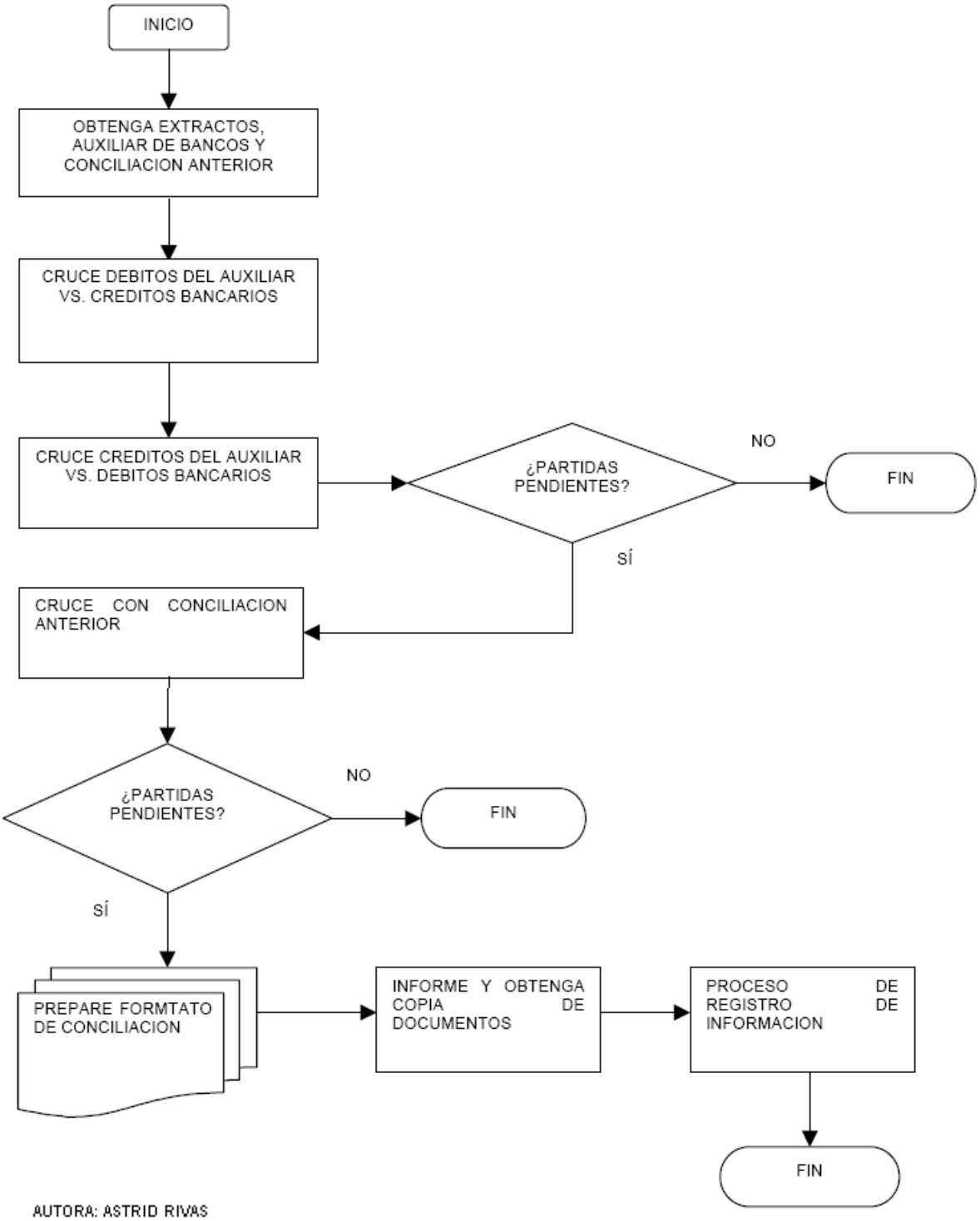


AUTORA: ASTRID RIVAS

➢ **PROCESO DE CONCILIACION BANCARIA**		
1	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	RECIBIR LOS INFORMES ▪ Mensualmente confirme que ha recibido la totalidad de los extractos bancarios correspondientes, verifique los números de cuenta y obtenga los libros auxiliares de cada una de las cuentas para proceder a realizar la conciliación bancaria.
2	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	CRUZAR INFORMACION ▪ Realice los cruces de partidas correspondientes a consignaciones, con los créditos bancarios, cheques y notas de debito, crúcelas con los saldos de la consignación anterior y obtenga las nuevas partidas conciliatorias y actualice la conciliación bancaria.

3	CONTADOR (A)	DEPURAR PARTIDAS CONCILIATORIAS ▪ De acuerdo a la naturaleza de la conciliación, informe y obtenga los soportes correspondientes, solicite el requerimiento de copias a los bancos correspondiente, una vez obtenidas codifique y digite la información de tal manera que la conciliación no tenga partidas conciliatorias de mas de 60 días de antigüedad.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE CONCILIACION BANCARIA

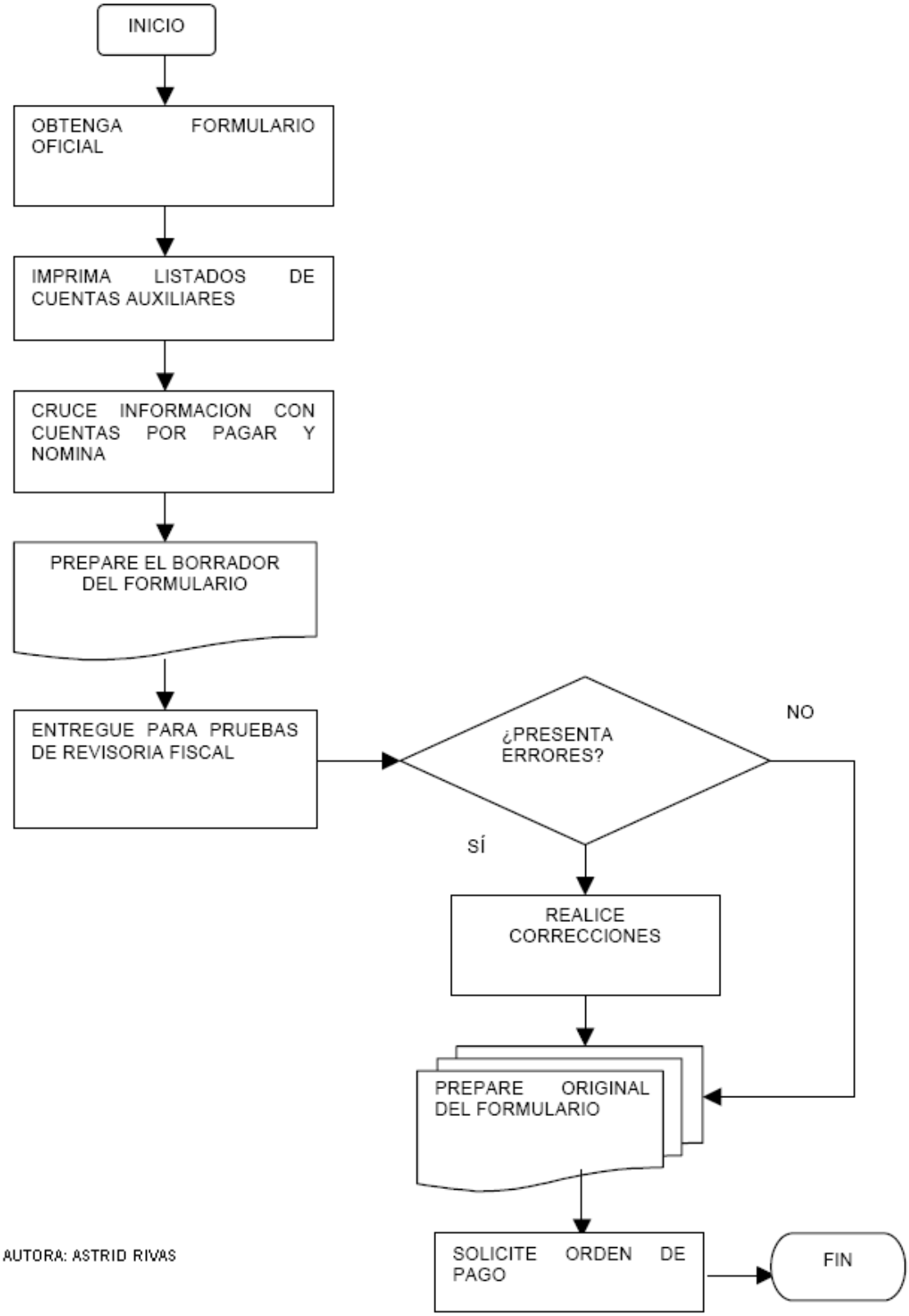


AUTORA: ASTRID RIVAS

➢ **PROCESO DE DECLARACION Y PAGO DE IMPUESTOS**		
1	CONTADOR (A)	OBTENER INFORMACION ▪ Imprima los listados correspondientes a las cuentas de retención verifique el movimiento del mes y elabore el borrador de la declaración, cruce esta información con las aéreas que la generaron, es importante tener certeza en las cifras para evitar correcciones y sanciones económicas.
2	CONTADOR (A)/ REVISOR FISCAL	SOLICITAR REVISION Y FIRMA ▪ Verifique con el revisor fiscal que los saldos del mes anterior fueron debidamente declarados y cancelados, realice pruebas selectivas de valor de gastos e inversiones (tarifas de retención

		versus saldos de retención en la fuente, elabore y firme la retención.
3	CONTADOR (A)	SOLICITAR ORDEN DE PAGO ▪ Para evitar sanciones en la declaración y pago de las declaraciones es importante que emita los formularios debidamente llenos antes del vencimiento.

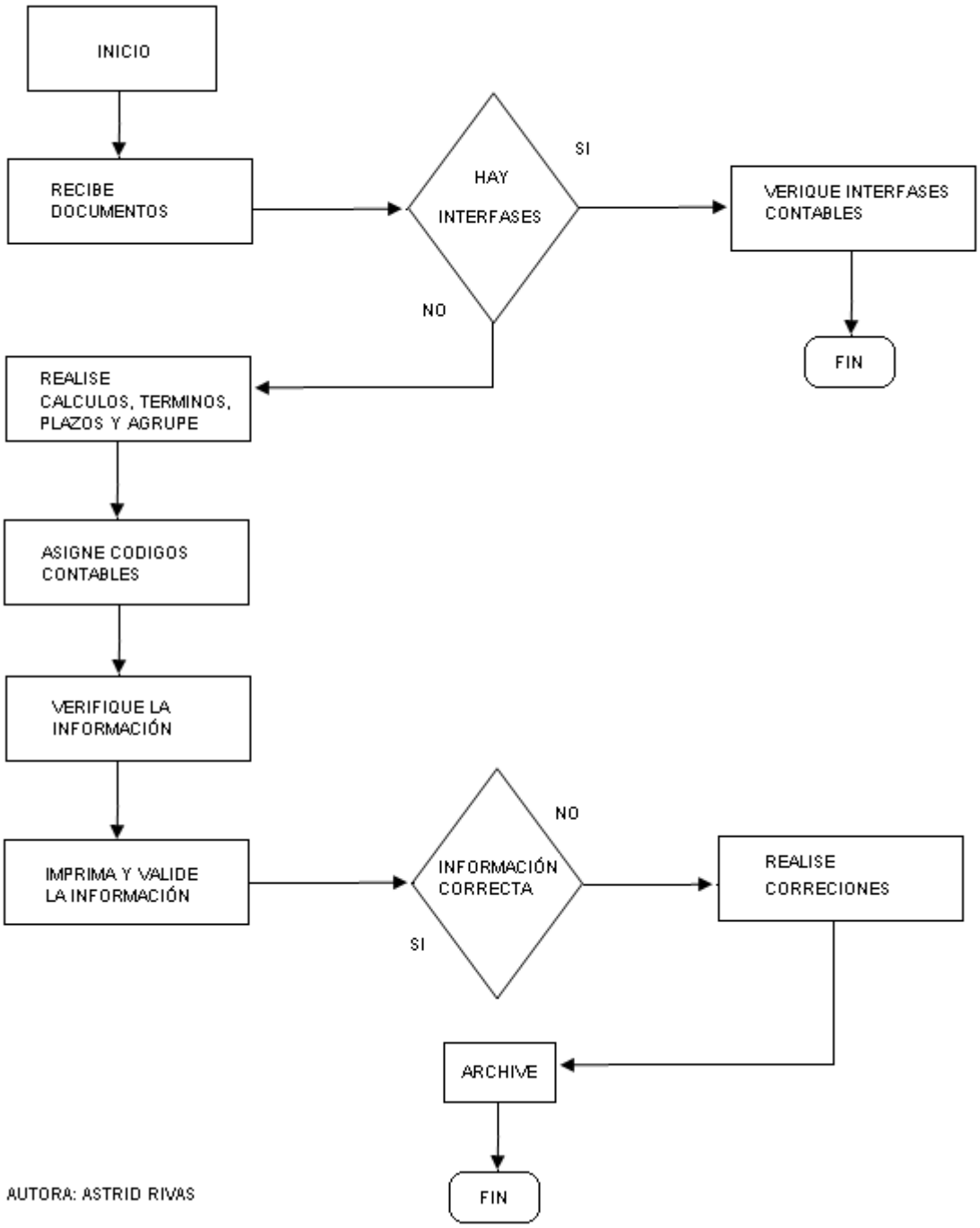
DIAGRAMA DEL PROCESO DE DECLARACION DE IMPUESTOS (RETENCION EN LA FUENTE)



AUTORA: ASTRID RIVAS

➢ **PROCESO DE ASIENTOS FIJOS**		
1	CONTADOR (A)	OBTENER INFORMACION Y BASES CORRESPONDIENTES ▪ Obtenga datos correspondientes a plazos, tasas para aplicarlos a los saldos de las cuentas sujetas a amortización, depreciación, provisión o cualquier otro tipo de ajustes. Realice los cálculos correspondientes verificando términos y plazos y proceda a realizar los asientos correspondientes.
2	CONTADOR (A)	REGISTRAR LA INFORMACION ▪ Verificar la información contable, obtenga listados y verifique la información correspondiente, para que las cifras resultantes sean acordes con la realidad económica de la institución.

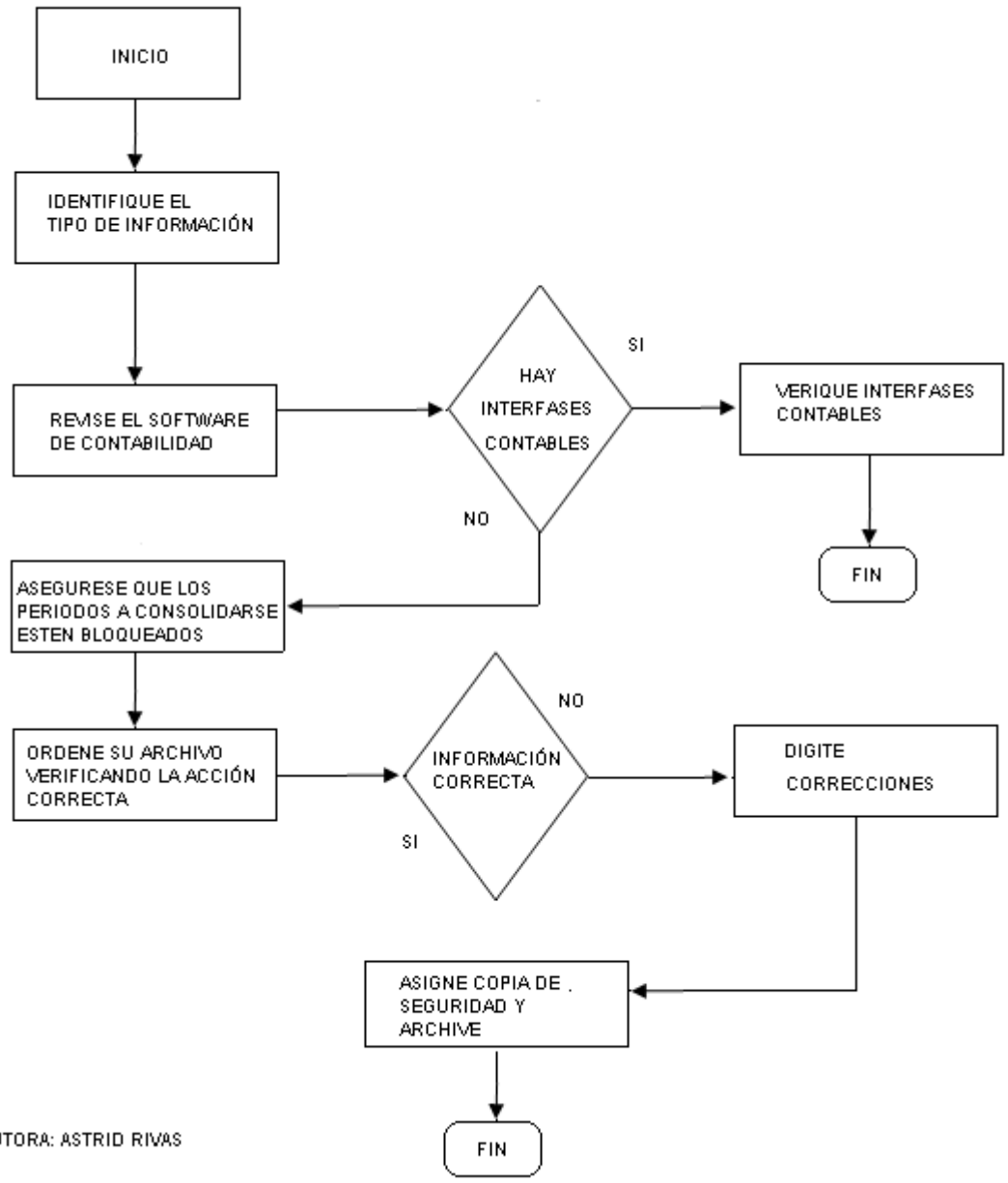
PROCESO DE ASIENTOS FIJOS



AUTORA: ASTRID RIVAS

➢ **PROCESO DE CONSOLIDACION DE LA INFORMACION**		
1	CONTADOR (A)	VERIFICAR CENTRO DE COSTOS ▪ Revise que cada centro de costo haya remitido la información necesaria y además que haya quedado registrada en el software de contabilidad, haga algunos cruces de información con el área respectiva y determine su valor.
2	CONTADOR (A)	GENERAR LOS PROCESOS DE CONSOLIDASION ▪ Asegúrese que los periodos a consolidarse se encuentren bloqueados, genere los procesos correspondientes, verifique el resultado del mismo y una vez confirmado realice una copia de seguridad y ordene su archivo.

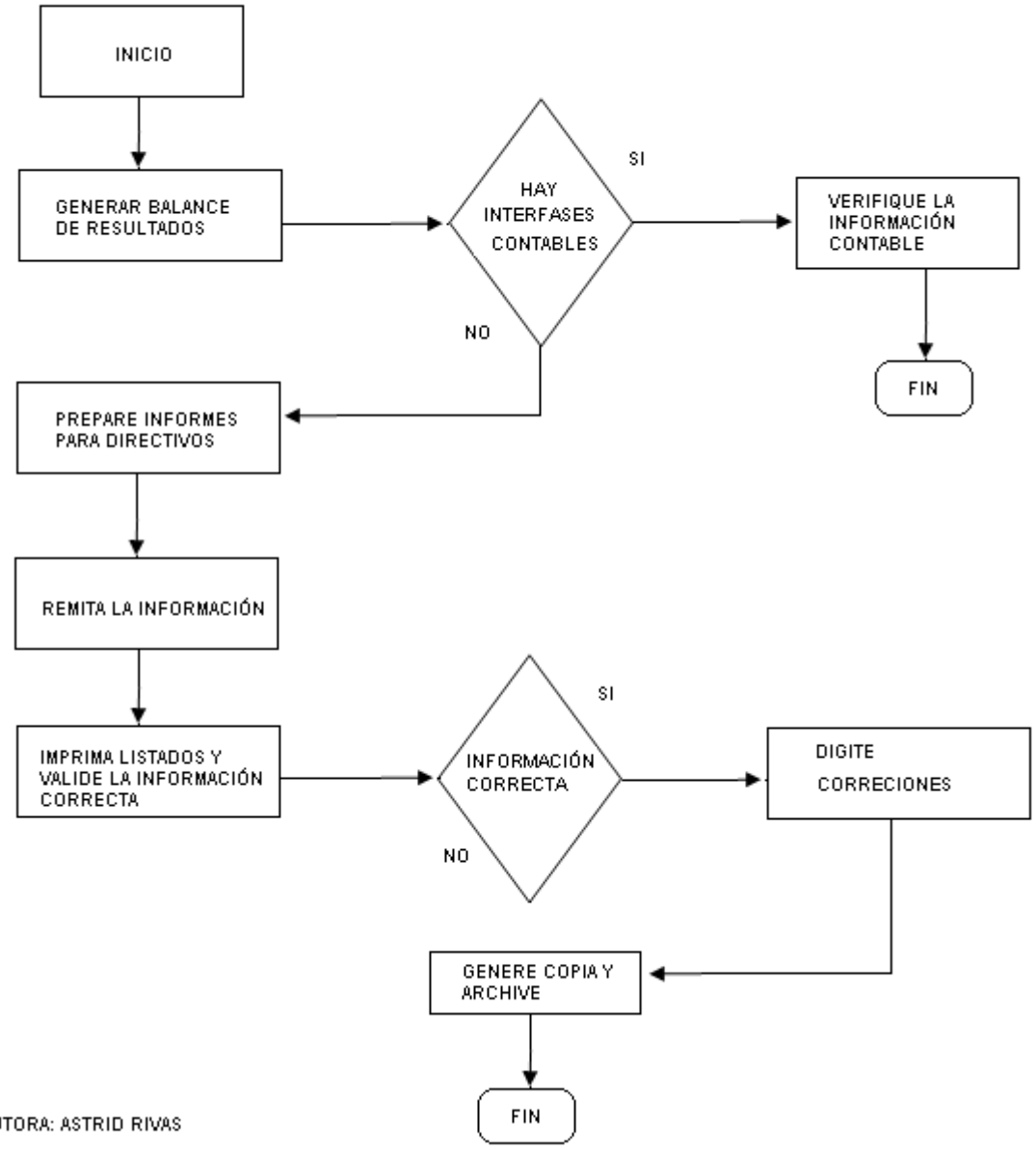
PROCESO DE CONSOLIDACIÓN
DE LA INFORMACÓN



AUTORA: ASTRID RIVAS

➢ **PROCESO DE GENERACION DE INFORMES**		
1	CONTADOR (A)	OBTENER LISTADOS ▪ Genere listados correspondientes a las cuentas de balance, valide la información y preparare informes con destino: Área Administrativa, Entidades de Vigilancia y Control. Remita la información para cumplir con las disposiciones legales y administrativas.
2	CONTADOR (A)	CRUZAR IN FORMACION INTERNA ▪ Imprima los listados correspondientes a cuentas por pagar y cuentas por cobrar cruce esta información, obtenga diferencias y realice los ajustes correspondientes. De este proceso depende la validez y la veracidad de la información

PROCESO DE GENERACIÓN DE INFORMES



AUTORA: ASTRID RIVAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ARQUEO DE CAJA

El Arqueo de Caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o pagares. Estas operaciones son realizadas diariamente por el Cajero y son los contadores o ejecutivos asignados para ello, quienes suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el Cajero.

Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada “Diferencias de Caja”. Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta “Diferencias de Caja” se deberá cancelar contra la de “Pérdidas y Ganancias”.

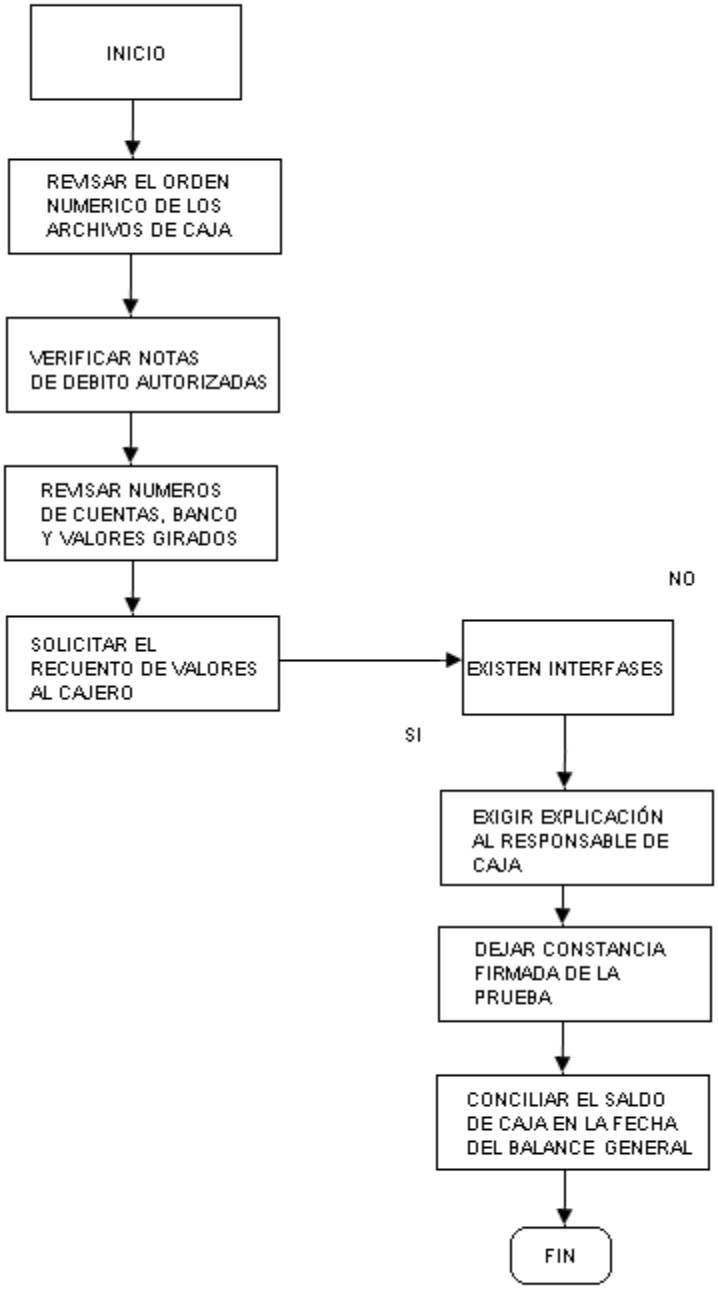
N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD/ DESCRIPCIÓN
1	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Para un periodo seleccionado revisar la secuencia numérica y cronológica de los recibos de caja comprobando que este completa y sin enmendadoras. Dejar constancia de cualquier irregularidad.

2	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ En la revisión de pagos por comisiones bancarias, intereses, préstamos financieros y servicios, verificar que la autorización de pago o nota débito de los bancos se encuentra de conformidad con la operación.
3	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Para el análisis de los pagos por cualquier concepto verificar que en el comprobante respectivo se registre el número de la cuenta corriente del cheque, nombre del banco y valor neto girado.
4	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Seleccionar tanto débitos como créditos del libro de bancos e identificar dichos movimientos contra el estado de cuenta del banco, o bien contra la conciliación.
		▪ Examinar todas las notas débitos y créditos comprobando que dichos

5	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	cargos o abonos sean imputados correctamente en las cuentas respectivas o estén en la conciliación (es conveniente solicitar un duplicado de las notas débito realizado por la entidad bancaria para conservarlo como soporte).
6	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Investigar todos los cheques depositados con anterioridad a la fecha de la conciliación que hayan sido devueltos por el banco durante el mes siguiente al de la misma conciliación.
7	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Practicar arqueo de fondos y valores en presencia del cajero manteniendo control sobre los fondos hasta que esto termine.
8	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Solicitar el recuento de los valores por parte del responsable y tomar nota de su composición.

9	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Obtener explicación de cualquier partida normal o diferencia o excepción.
10	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Dejar constancia firmada de las confirmaciones de la prueba practicada. ▪ Exigir las explicaciones respectivas si son necesarias al responsable, con respecto a la materialidad de los hechos encontrados.
11	CONTADOR (A) /CAJERO (A)	▪ Obtener la firma de la persona bajo cuya custodia esta la caja, acusando recibo del efectivo, justificantes y otras partidas pertenecientes al fondo.
12	CONTADOR (A)	▪ En caso de encontrar diferencias realizar los ajustes necesarios con autorización previa. Conciliar el saldo de caja menor con el mayor en la fecha del balance general.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ARQUEO DE CAJA



AUTORA: ASTRID RIVAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAJA

El cajero es la persona encargada de atender y procesar todas aquellas operaciones de efectivo (depósitos y retiros) brindando siempre una atención cordial de calidad, asegurando así no solamente la plena operatividad del servicio de caja sino una respuesta eficaz y oportuna a las necesidades del cliente.

N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD/ DESCRIPCIÓN
1	CAJERO (A)	ATENCION DE CLIENTES ▪ Recibir depósitos en efectivo y cheques (ahorros y cuentas corrientes). ▪ Recibir depósitos del sector publico. ▪ Realizar pagos (por retiros de cuenta, por pagos de cheques, roles de pagos, etc). ▪ Realizar cambio y actualización de libretas de ahorro. ▪ Detectar billetes falsos y reportarlos. ▪ Pagos de giros del exterior.

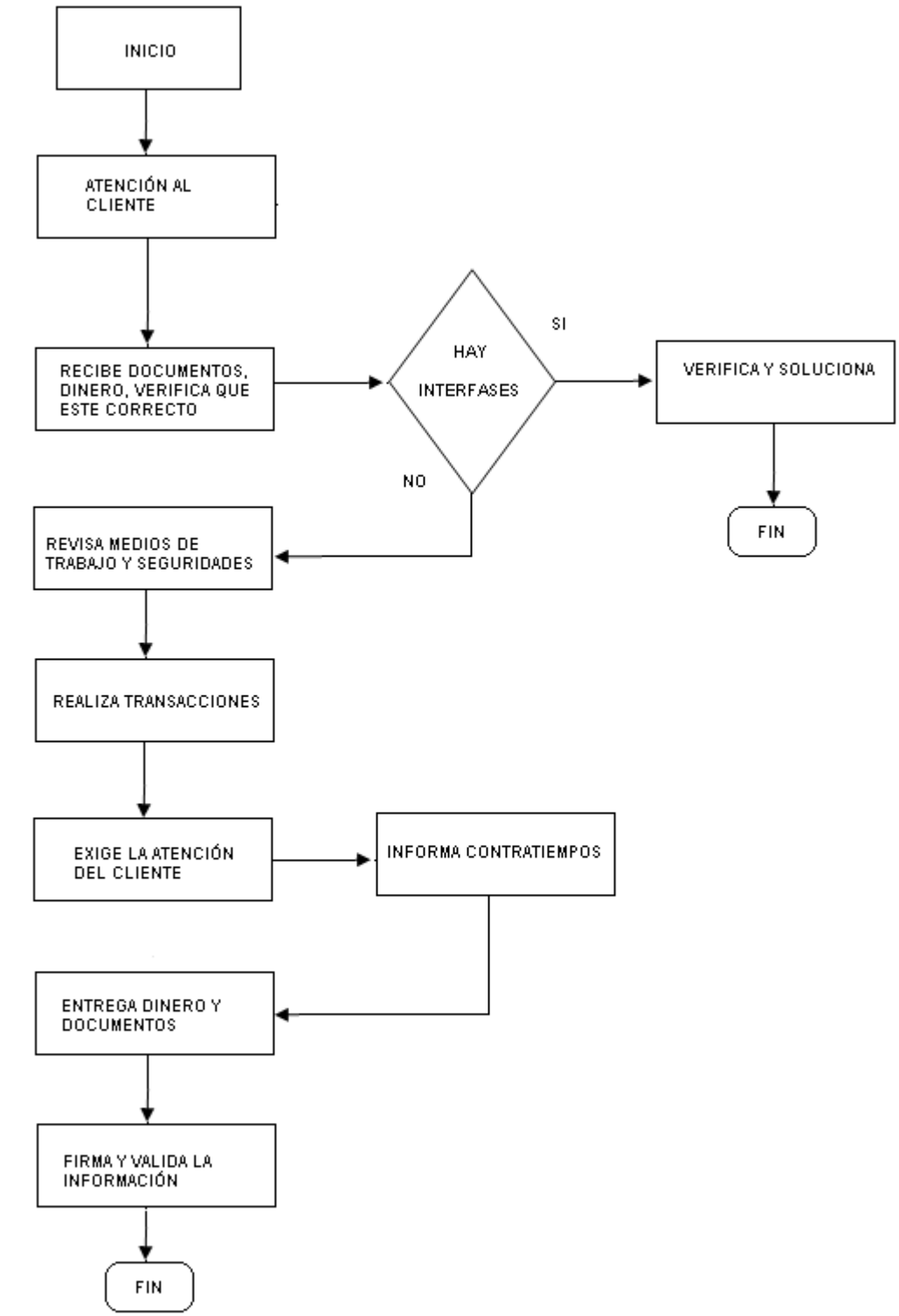
2	CAJERO (A)	APERTURA Y CIERRE DE CAJA ▪ Aperturar por lo menos cuarto de hora antes de la atención al público, lo que dará tiempo necesario para recibir el dinero y verificar, se que este correcto y preparar los útiles y papelería para evitar ausentarse del lugar de trabajo en caso de existir la necesidad de hacerlo antes debe solicitar la autorización del gerente de la Cooperativa. ▪ Observar que no existan personas o vehículos sospechosos al momento de la apertura o sierre de ser así inmediatamente comunicar al gerente de la Cooperativa quien a su vez enviara a la Policía. No se debe tomar acción alguna hasta la llegada de los mismos.
3	CAJERO (A)	ANTES DEL INICIO DE LA JORNADA ▪ Revisar las seguridades en su lugar de trabajo, de existir alguna novedad comunicar inmediatamente al Gerente de la Cooperativa. ▪ Revisar que todos los medios de trabajo se encuentren operables. ▪ Organizar siempre su dinero.

4	CAJERO (A)	DURANTE LA JORNADA ▪ Recibir al iniciar el día, el dinero de bóveda recontado con la firma del Gerente, constancia que fue entregado el día anterior por el cajero, mismo que debe ser llevado en forma correcta y detallada, luego procederá a recontarlo frente a quien lo entrega manteniéndolo siempre ordenado y bajo llave. ▪ Transportar siempre el dinero en una caja o funda de lona hasta su sitio de trabajo. ▪ Exigir a los empleados o a los funcionarios de la cooperativa que cumplan el mismo procedimiento de los clientes al realizar las transacciones. ▪ Jamás debe tener dinero a la vista del público. ▪ Deberá conocer con detalle los servicios ofrecidos por la entidad. ▪ No deberá conversar por teléfono celular mientras atiende al público. ▪ Nunca permita el ingreso de terceras personas a ventanilla, en caso de realizar arqueos el único personal autorizado es el

		gerente de la cooperativa y Auditoria pero siempre en presencia del cajero. ▪ Si abandona su puesto de trabajo tome las seguridades del caso (llaves, claves, dinero, etc.) y procure estar ausente el mínimo tiempo posible. ▪ No deberá dejar al alcance de los clientes el dinero ni documentos valorados. ▪ No atienda a clientes que no han respetado la columna, las transacciones deben ser realizadas y procesadas en presencia del cliente. No se pueden recibir transacciones para procesarlas posteriormente como encargo ni tampoco se pueden procesar transacciones solicitadas por la parte posterior de cajas. ▪ Deberá revisar y verificar la documentación requerida al realizar las transacciones. ▪ Solicitar siempre la identificación respectiva del cliente, de existir duda proceda a pedir otra. ▪ Exija siempre la atención del cliente al contar el dinero. ▪ Deberá entregar las cartolas de ahorro y documentación solo al titular de la cuenta.

		▪ No debe aceptar instrucciones verbales de clientes o personal de la cooperativa para procesar o contabilizar transacciones, las instrucciones se las debe recibir por escrito y deberá tener la firma autorizada para respaldar la instrucción. ▪ En caso de pérdida o sospecha de robo de un documento o efectivo informar inmediatamente al gerente de la cooperativa.
5	CAJERO (A)	FIN DE LA JORNADA ▪ Entregar el efectivo con su respectiva firma de responsabilidad, de la misma manera que al inicio. ▪ Finalizado el horario de atención al público únicamente el gerente de la Cooperativa autorizara el ingreso de personas bajo su responsabilidad. ▪ Deberá tener en cuenta que una vez que haya cerrado y activado el sistema de alarmas de cajas quedara prohibido el ingreso, la única persona que puede autorizar el reingreso será el Gerente de la Cooperativa con la justificación respectiva.

PROCESO DE CAJA



AUTORA: ASTRID RIVAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

En un sentido más general la palabra, crédito se deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución, en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy, está usando hoy su ingreso del futuro.

N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD/ DESCRIPCIÓN
❖ **PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES POTENCIALES**		
1	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	ATENCION A CLIENTES POTENCIALES ▪ Los clientes potenciales corresponden a las personas que se acercan a la cooperativa en busca de alternativas de crédito. El oficial o el auxiliar de crédito debe

		brindar la siguiente asesoría. ▪ Presentación de la COACMAR ▪ Informar sobre los productos, requisitos, plazos, montos, ciclo de desembolso.
2	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	CONTACTO CON EL CLIENTE ▪ Detectar las necesidades del cliente y productos que desea solicitar. ▪ Consultar la situación del cliente en la central de riesgos.
3	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	VALIDACION DE LOS REQUISITOS MINIMOS ▪ Nacionalidad. ▪ Ingreso familiar. ▪ Antigüedad de operación.
4	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	ESTIMAR LA CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE Se realizara a través de la determinación del excedente mensual del cliente,

		calculado con la declaración de valores estimados por el cliente, de los siguientes conceptos: ▪ Ingresos laborales tales como dependiente, independiente u horarios producto de prestaciones de servicios esporádicos. ▪ Ingresos por remesas ▪ Gastos por concepto de manutención del grupo familiar, servicios básicos. ▪ Gastos de vivienda como el pago de arriendo ▪ Gastos financieros, corresponde a la suma de todos los pagos de las cuotas mensuales de créditos vigentes en el sistema financiero.

5	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	DECIDIR SI CONTINUAR CON EL PROCESO En base a los antecedentes revisados ▪ Si determina no otorgar una nueva solicitud. ▪ Si determina la aceptación de las condiciones del crédito.
6	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	VERIFICAR Y COMPLEMENTAR ANTECEDENTES DEL CLIENTE Revisar que la solicitud cuente con toda la información necesaria para la evaluación del producto solicitado considerando: ▪ Entrega de solicitud y requisitos para crédito. ▪ Se aclaran dudas, se enfatiza sobre los requisitos a presentar en la inspección: certificados de ingreso declaración de bienes que posee, y demás documentos necesarios para el tramite del crédito.

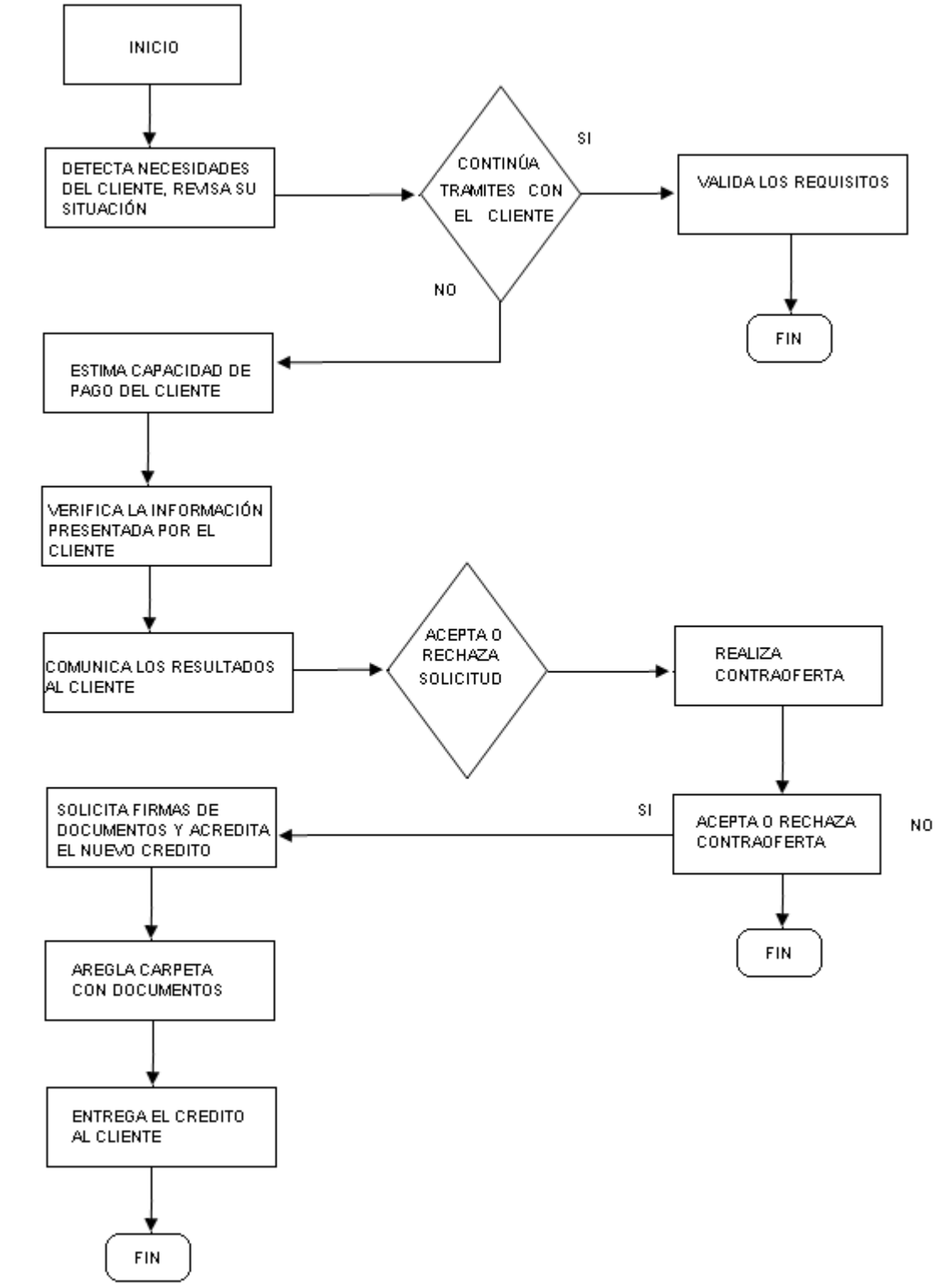
7	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	VISITA DE TERRENO INSPECCIÓN AL CLIENTE ▪ El cliente debe presentar toda la documentación que respalde su solicitud de crédito. ▪ El oficial de crédito verifica o llena la solicitud conforme efectúa la inspección. ▪ En caso de préstamos hipotecarios o prendarios, el oficial de crédito realiza un pre evalúo para ratificar la relación préstamo/garantía, para lo cual utiliza el costo de referencia del metro cuadrado de construcción. ▪ En base a la información recopilada se acuerda con el cliente el monto, plazo y condiciones de crédito. Se fija la fecha en la que se entregara el crédito.

8	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	APROBAR O RECHAZAR SOLICITUD ▪ Si se estima conveniente el comité puede solicitar antecedentes adicionales al oficial de crédito que avaluó la solicitud. ▪ Para el caso de las solicitudes que dictaminen rechazo estas deben contar con antecedentes de respaldo que justifiquen la aprobación.
9	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	COMUNICAR RESULTADOS AL CLIENTE Luego de conocer la resolución de la solicitud procede a contactar al cliente y le comunica el resultado, en caso de existir una contraoferta, negocia con el cliente las nuevas condiciones. ▪ Si la solicitud fue aprobada le indica al cliente que se acerque a firmar los documentos. ▪ Si la solicitud fue rechazada. ▪ Si la solicitud fue devuelta con

		contraoferta y el cliente acepta modificar parámetros de la solicitud. ▪ Si el cliente rechaza la contraoferta deberá desistir de la solicitud.
10	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	SOLICITUD DE FIRMAS DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL CLIENTE Y ACREDITAR PRESTAMOS. ▪ Imprimir pagaré, tabla de amortización. ▪ Solicitar al cliente que firme el pagaré, tabla de amortización, formulario licito de fondos y formulario de costos financieros. ▪ Incorporar estos documentos a la carpeta del cliente. ▪ Entregar una tabla de amortización al cliente. ▪ Definir por última vez las reglas que se aplica a los involucrados en la operación crediticia.

11	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	ARMAR CARPETA CON DOCUMENTOS ▪ Una vez que el cliente firma los documentos asociados al otorgamiento del crédito procede a armar la carpeta.
12	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	ENTREGA DE CRÉDITO AL CLIENTE ▪ Se acredita en la libreta de ahorros el valor acordado.

PROCESO DE ATENCION A CLIENTES POTENCIALES



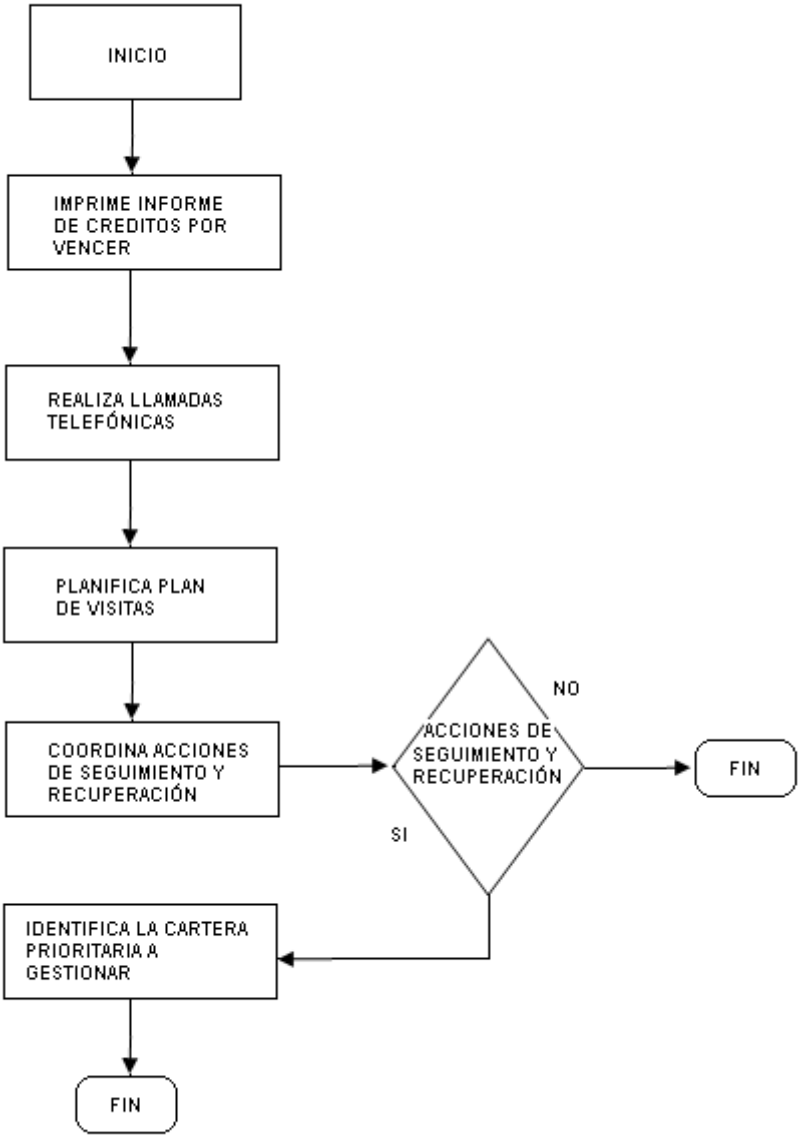
AUTORA: ASTRID RIVAS

❖ **PROCESO DE SEGUIMIENTO DE CARTERA DE CREDITO**		
1	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTERA DE CREDITO ▪ Imprimir informe de seguimiento con información básica de los clientes y créditos asociados a ellos de la cartera total de clientes, asignados a la cartera del oficial de crédito.
2	OFICIAL DE CREDITO O AUXILIAR DE CREDITO	INFORME DE PRÓXIMOS VENCIMIENTOS DE CREDITO ▪ Imprimir informe de los préstamos próximos por vencer de los clientes asignados a la cartera del oficial de crédito.

3	OFICIAL DE CREDITO	SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE LOS CLIENTES Acorde a los informes previamente impresos, se focaliza el seguimiento en los clientes que tengan cuotas por vencer, se planifica el plan de recorrido de visitas, procurando principalmente: ▪ Coincidir las visitas de otorgamiento para otros clientes , con el fin de minimizarlos costos de tiempo y transporte.
4	OFICIAL DE CREDITO	COORDINAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO CON LAS DE RECUPERACION ▪ Se deben coordinar las acciones inmediatas de seguimiento con las destinadas a la recuperación del crédito, con el apoyo de los siguientes informes y acorde a los resultados entregados por: ▪ Seguimiento periódico de los clientes

		▪ Informe de cartera de créditos vencidos. Informe de cartera de créditos en riesgo.
5	AUXILIAR DE CREDITO	IDENTIFICACION DE LA CARTERA PRIORITARIA A GESTIONAR (mora temprana de 1-15 días). En base al informe que ordena a los clientes vencidos según riesgo, prioriza cartera de clientes, generándose dos grupos. ▪ Cartera a gestionar personalmente Cartera a ser transferida al oficial de crédito.

PROCESO DE SEGUIMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITO



AUTORA: ASTRID RIVAS

❖ **PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CREDITO**		
1	AUXILIAR DE CREDITO	PRIMER CONTACTO CON EL CLIENTE Se forma contacto con el cliente, vía telefónica o mediante alguna visita, a objeto de: ▪ Confirmar la información con el cliente: direcciones, teléfonos u otros antecedentes relevantes. ▪ Reconocer las razones del incumplimiento. ▪ Entregar una fecha de pago y un monto. Asegurarse que el cliente entiende la acción de cobro.
2	AUXILIAR DE CREDITO	VALIDACION DEL COMPROMISO DE PAGO CON EL CLIENTE En fecha comprometida por el cliente se valida el compromiso de pago. Si existe pago se concluye el proceso de cobranza.

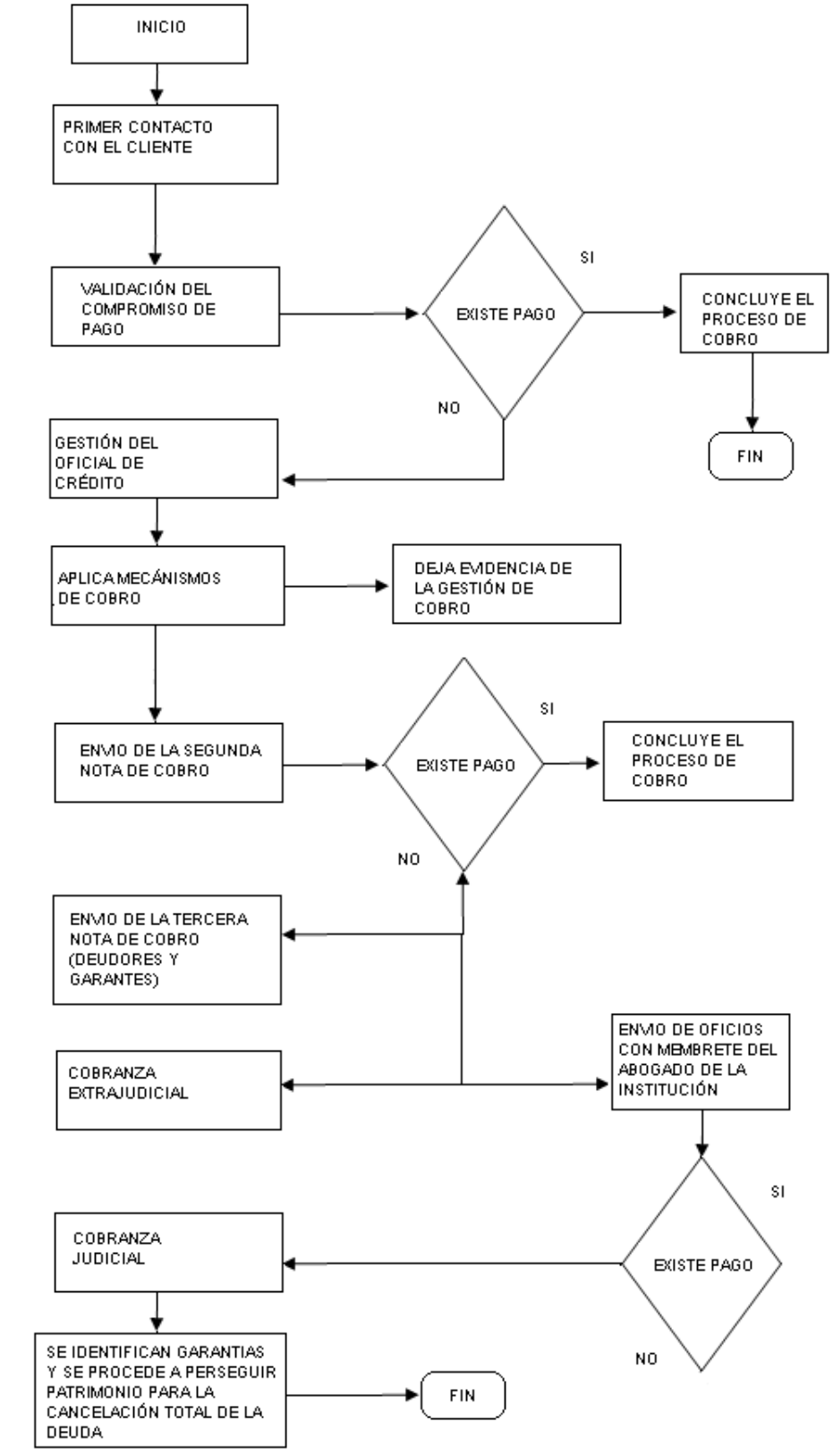
3	OFICIAL DE CREDITO	PLAN DE REPROGRAMACION DEL CLIENTE ▪ Se debe desarrollar un plan de recuperación del cliente en base a los siguientes criterios: ▪ Perspectiva razonable que el deudor puede generar de nuevo suficientes ingresos para pagar la deuda en un periodo de tiempo establecido. ▪ Compromiso total del deudor de resolver el problema. Mejoramiento del control de la cooperativa sobre la situación del préstamo (por eje fortaleciendo la situación de la garantía, agregando garantes u otra forma de garantía).
		GESTIÓN OFICIAL DE CRÉDITO (mora intermedia 16-90 días). ▪ Aplica mecanismos de cobro masivo según el estado en que se encuentren las obligaciones de

4	OFICIAL DE CREDITO	mora de cada uno de los clientes recibidos. Entre las principales gestiones a realizar están. ▪ Contacto telefónico o visita personal al prestatario notificándole el atraso, dejar evidencia escrita de la gestión de cobro. ▪ Envió de la segunda nota de cobro, su envió es 15 días después del envió de la primera nota de cobro. Dentro de la nota se otorga un plazo máximo de la cancelación de las cuotas o dividendos atrasados. ▪ Envió de la tercera nota de cobro, esta tercera nota de cobro se debe enviar al día siguiente a aquel en que a expirado el plazo otorgado en la segunda nota de cobro. Esta tiene la característica de ser una notificación formal al deudor y garante(s), de la indicación de acciones legales en su contra y simultáneamente

		contra sus codeudores o garantes por parte de la cooperativa. El plazo máximo que se otorga a los deudores dentro de esta última nota de cobro, no podrá ser superior a 30 días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de la nota por el deudor. ▪ Las gestiones anteriores caducaran a los 90 días, pudiéndose obtener los siguientes resultados: Existe cancelación de la deuda morosa por parte del cliente, por lo que se Concluye el proceso de cobranza. No existe cancelación de la deuda morosa, por lo que el cliente se envía a cobro extrajudicial.
5	ABOGADO EXTERNO	COBRANZA EXTRAJUDICIAL Recibe la documentación del caso y procede a una acción de cobranza preparatoria a una acción de cobro

		judicial. Las acciones o gestiones a desarrollar son llamadas telefónicas, carta con membrete de abogado, visitas, entrevistas personales, etc.
6	OFICIAL DE CREDITO	COBRANZA JUDICIAL Una vez agotadas las etapas anteriores y expiradas el plazo no mayor a 30 días, se realiza la demanda formal de cobranza judicial. Se debe identificar las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener a través de ellas el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. A través de la vía legal se procede a perseguir patrimonio (hasta llegar al remate). Del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s) se satisfaga la totalidad de la deuda con la Cooperativa.

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



AUTORA: ASTRID RIVAS

CONCLUSIONES

7. CONCLUSIONES

1. La ausencia de un Manual de Políticas y Procedimientos no permite que el personal que labora dentro de la Cooperativa conozca de forma ordenada las políticas y procedimientos que deben seguirse para ejecutar de manera sistemática las actividades que allí se realizan.

2. La Cooperativa no posee una estructura administrativa bien definida ya que no cuentan con un manual que les permita conocer cuales son las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir dentro de la Institución.

3. Existen algunos miembros del Comité de Crédito y Consejo de Vigilancia que no participan en la toma de decisiones de la Cooperativa, por lo tanto no desempeñan sus funciones administrativas como tal.

4. La responsabilidad en cuanto al manejo de la Cooperativa esta centrada en un pequeño grupo de personas que laboran en la misma, esto se debe a que sus funcionarios no participan activamente dentro de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

8. RECOMENDACIONES

1. La Cooperativa debe aplicar el Manual de Políticas y Procedimientos, debido a que el mismo constituye una herramienta de trabajo en cuanto al adiestramiento del nuevo personal y mejorar la ejecución del personal existente y mejor desempeño del mismo.

2. Los miembros de los Consejos deben participar de una manera activa en la toma de decisiones y actividades que se relacionen con el bienestar de ala Cooperativa.

3. Descentralizar las funciones del Consejo de Administración.

4. La Cooperativa debe exigirle a los directivos que ejecuten las funciones concernientes a cada departamento.

BIBLIOGRAFIA

9. BIBLIOGRAFÍA

❖ LIBROS

1. BALBUCA BENÍTES, “Manual Práctico para Desarrollar Proyectos de Investigación y Tesis”. William E. 3º Edición. Impreso en Ecuador. 2000.Pag:97
2. DAFT, Richard L. “Administración”. 6º Edición. Impreso en México. 2003.Pag:782
3. LAWRENCE, J Gitman. “Principios de Administración Financiera”. 11º Edición.2007. Pag:688
4. LORING, Jaime. “La Gestión Financiera”. Ediciones Deusto.1994. Pag:407
5. MENDOZA, Carlos Acevedo: Instituciones Financieras. 2000. Pag:586
6. ROSS WESTERFIELD, Jordan. “Fundamentos de las Finanzas Corporativas”. 5º Edición. 2001
7. R, Fred David. “CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA”. 2003. Pag:336
8. VAN HORNC, James C. “Fundamentos de Administración Financiera”. 11º Edición. Universidad de Stanford. 2003. Pag:768

❖ ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

9. PDF. EL COOPERATIVISMO. ¿Como funciona una Cooperativa de Ahorro y Crédito?. IMPYME.

❖ BUSCADORES ELECTRÓNICOS

10. www.google.com
11. www.yahoo.com
12. www.altavista.com
13. www.elprisma.com

14. www.monografías.com
15. www.wikipedia.org

- **DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE LA COOPERATIVA**

16. Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.
17. Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí.
18. Base legal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Marcabelí.
19. Historia de la Cooperativa Ahorro y Crédito Marcabelí.

ANEXOS

10. ANEXOS.

ENTREVISTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

La siguiente entrevista tiene como objetivo evaluar la necesidad que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí de contar con un manual de Organización, Políticas y Procedimientos, con el fin de brindar un mejor servicio.

1.- ¿Cree usted que es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con un manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus Departamentos?

2.- ¿Por qué la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí no cuenta con un manual de este tipo?

3.- ¿Las personas que laboran en esta Cooperativa están capacitados para desenvolverse satisfactoriamente en cada una de sus actividades?

4.- ¿Cree usted que si la Cooperativa contara con un manual de Organización, Políticas y Procedimientos, ofrecería un mejor servicio a sus clientes?

5.- ¿Han tenido alguna dificultad o limitación al desenvolverse en sus actividades por no contar con un manual de este tipo?

6.- ¿Estaría de acuerdo con la implantación de un manual de Organización, Políticas y Procedimientos para la Cooperativa?

7.- ¿Qué sugerencia daría usted para que se tome en cuenta en la elaboración del manual?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

Encuesta dirigida al personal administrativo y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí (COACMAR), con la finalidad de evaluar la importancia de contar con un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para esta Institución, con el fin de brindar un mejor y eficiente servicio, por lo que solicito se digne contestar las siguientes preguntas.

Datos Generales:

Sexo: masculino ( ) femenino ( )

Edad: 18 a 29 ( ) 30 a 41 ( ) 42 a 59 ( ) 60 en adelante…. ( )

AMBIENTE ACTUAL:

1.- ¿Cree usted que es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos?

Si ( ) No ( )

Porque……...……

……

2.- ¿Considera usted que si la "COACMAR" contara con un Manual de este tipo ofrecería un mejor servicio?

Si ( ) No ( )

3.- ¿Porque cree usted que la Cooperativa no cuenta con un Manual de esta clase para sus respectivos departamentos?

( ) Falta de interés de sus directivos

( ) Falta de recursos económicos

( ) Por no ser indispensables

Otros……..

4.- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios y atención que se le brinda en esta Cooperativa?

Si ( ) No ( )

5.- ¿Ha tenido alguna dificultad o limitación al querer acceder a los servicios que presta la Cooperativa?

Si ( ) No ( )

- En caso de que su respuesta sea afirmativa, mencione las principales dificultades

……

……

……

6.- ¿Considera usted que el personal que labora en esta Cooperativa se encuentra capacitado para desenvolverse satisfactoriamente en sus actividades?

Si ( ) No ( )

Porque……

……..

FUTURO:

7.- ¿Estaría de acuerdo que la "COACMAR" implementara un Manual de Organización, Políticas y Procedimientos para sus respectivos departamentos?

Si ( ) No ( )

Porque……

……

8.- ¿Qué sugerencias daría usted para que sean tomadas en cuenta en la elaboración del Manual?

……

……

……..……

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Foto1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí (COACMAR)

Foto2. Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí (COACMAR)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
" MARCABELI " (CACMAR)

De: Cta. No.

Línea	FECHA	RETIROS	DEPÓSITOS	SALDO	TRANS.

SÍRVASE VERIFICAR QUE LAS OPERACIONES EFECTUADAS EN ESTA LIBRETA ESTÉN DE ACUERDO CON SUS DEPÓSITOS O RETIROS.

Figura 1. Cartola de Ahorro Depósitos y Retiros

COOPERATIVA
" MARCABELI LTDA."

PAGO DE PRÉSTAMOS

LUGAR FECHA AÑO

Nº 013428

Sr. Sra.

CHEQUE Nº	BANCO	CTA. CTE. Nº	VALOR

CONTROL	CAJERO

Firma

Préstamo $	
Préstamo	
Interés	
Interes Mora	
Gtos. Judiciales	
s/s Notificaciones	
Seguro Desgravamen	
Otros	
TOTAL $	

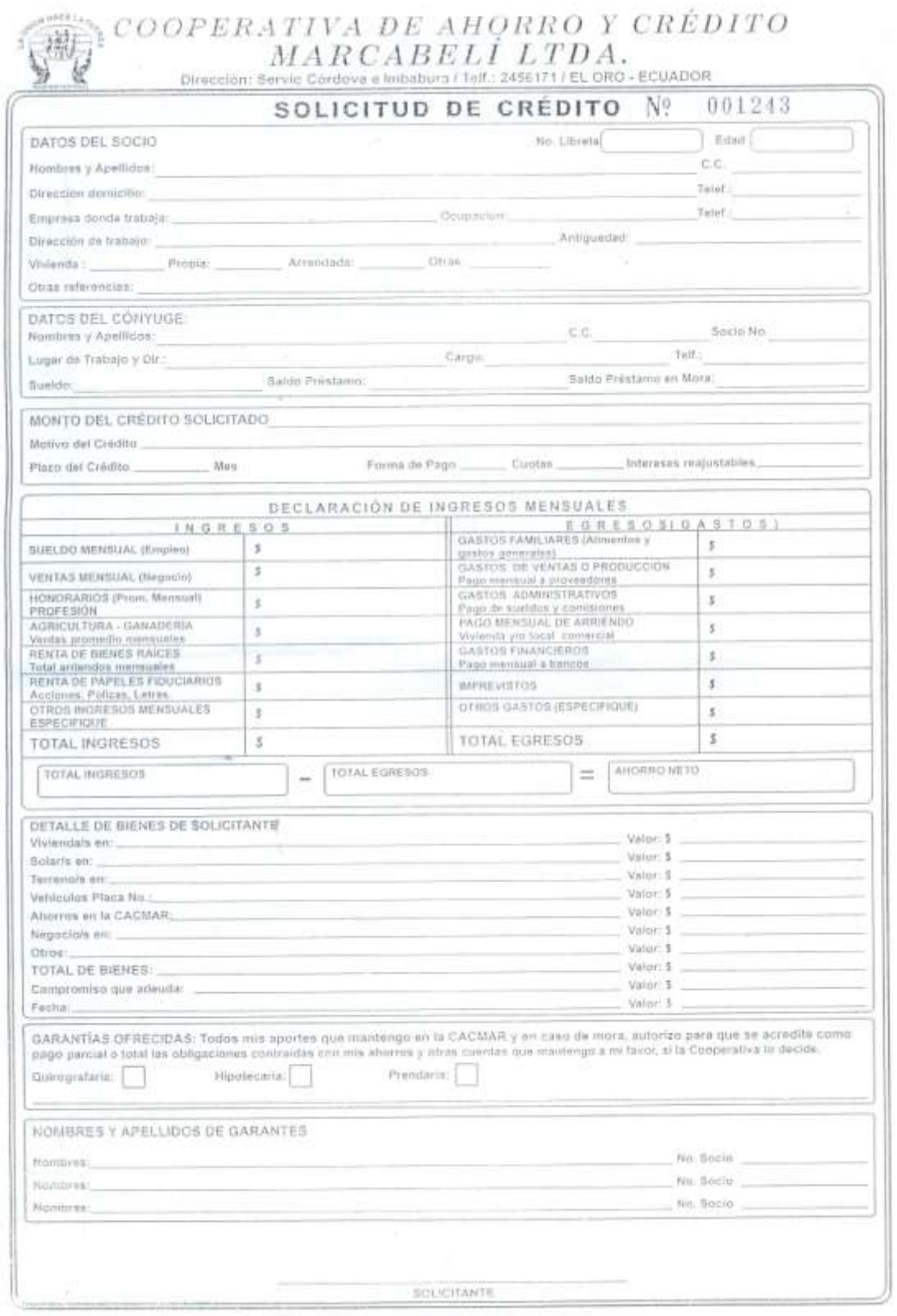
SON

DÓLARES

Figura 2. Papeleta de pago de Préstamos

Figura 3. Papeleta de Depósito y de Ahorros

Figura 4. Papeleta de retiro de Depósito y de Ahorros



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MARCABELÍ LTDA.
Dirección: Servio Córdova e Imbabura / Telf.: 2456171 / EL ORO - ECUADOR

SOLICITUD DE CRÉDITO Nº 001243

DATOS DEL SOCIO
No. Libreta: Edad:
Hombres y Apellidos: C.C.:
Dirección domicilio: Telef.:
Empresa donde trabaja: Ocupación: Telef.:
Dirección de trabajo: Antigüedad:
Vivienda: Propia: Arrendada: Otras:
Otras referencias:

DATOS DEL CÓNYUGE
Nombres y Apellidos: C.C. Socio No.
Lugar de Trabajo y Dir.: Cargo: Telf.:
Sueldo: Saldo Préstamo: Saldo Préstamo en Mora:

MONTO DEL CRÉDITO SOLICITADO
Motivo del Crédito
Plazo del Crédito Mes Forma de Pago Cuotas Intereses reajustables

DECLARACIÓN DE INGRESOS MENSUALES

INGRESOS		EGRESOS (GASTOS)	
SUELDO MENSUAL (Empleo)	$	GASTOS FAMILIARES (Alimentos y gastos generales)	$
VENTAS MENSUAL (Negocio)	$	GASTOS DE VENTAS O PRODUCCION Pago mensual a proveedores	$
HONORARIOS (Prom. Mensual) PROFESIÓN	$	GASTOS ADMINISTRATIVOS Pago de sueldos y comisiones	$
AGRICULTURA - GANADERÍA Ventas promedio mensuales	$	PAGO MENSUAL DE ARRIENDO Vivienda y/o local comercial	$
RENTA DE BIENES RAICES Total arriendos mensuales	$	GASTOS FINANCIEROS Pago mensual a bancos	$
RENTA DE PAPELES FIDUCIARIOS Acciones, Pólizas, Letras	$	IMPREVISTOS	$
OTROS INGRESOS MENSUALES ESPECIFIQUE	$	OTROS GASTOS (ESPECIFIQUE)	$
TOTAL INGRESOS	$	TOTAL EGRESOS	$

TOTAL INGRESOS − TOTAL EGRESOS = AHORRO NETO

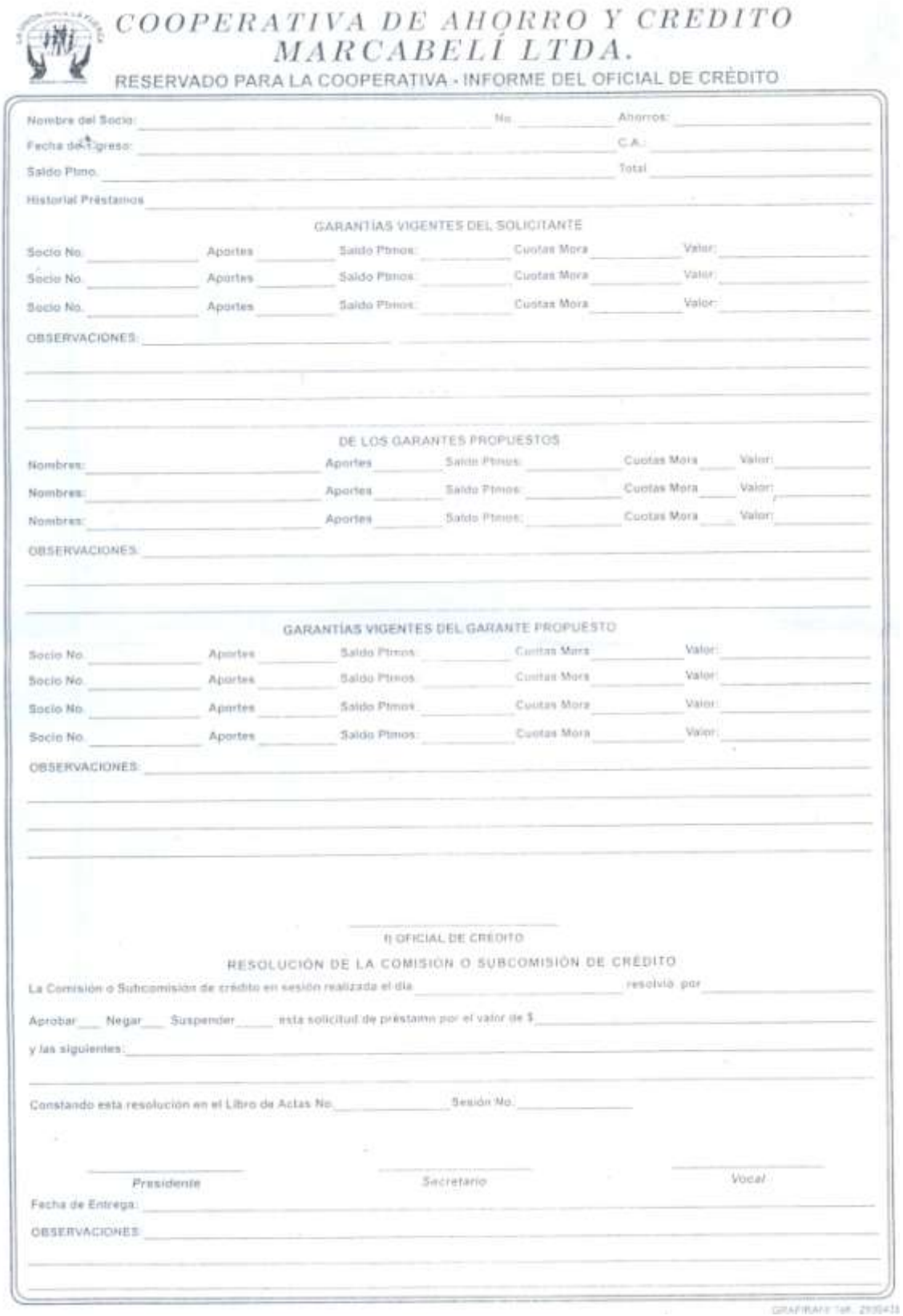
DETALLE DE BIENES DE SOLICITANTE
Vivienda/s en: Valor: $
Solar/s en: Valor: $
Terreno/s en: Valor: $
Vehículos Placa No.: Valor: $
Ahorros en la CACMAR: Valor: $
Negocio/s en: Valor: $
Otros: Valor: $
TOTAL DE BIENES: Valor: $
Compromiso que adeuda: Valor: $
Fecha: Valor: $

GARANTÍAS OFRECIDAS: Todos mis aportes que mantengo en la CACMAR y en caso de mora, autorizo para que se acredite como pago parcial o total las obligaciones contraídas con mis ahorros y otras cuentas que mantengo a mi favor, si la Cooperativa lo decide.
Quirografaria: ☐ Hipotecaria: ☐ Prendaria: ☐

NOMBRES Y APELLIDOS DE GARANTES
Nombres: No. Socio
Nombres: No. Socio
Nombres: No. Socio

SOLICITANTE

Figura 5. Solicitud de Crédito (anverso)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MARCABELÍ LTDA.

RESERVADO PARA LA COOPERATIVA - INFORME DEL OFICIAL DE CRÉDITO

Nombre del Socio: _____ No. _____ Ahorros: _____

Fecha de Ingreso: _____ C.A.: _____

Saldo Ptmo. _____ Total _____

Historial Préstamos _____

GARANTÍAS VIGENTES DEL SOLICITANTE

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

OBSERVACIONES: _____

DE LOS GARANTES PROPUESTOS

Nombres: _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Nombres: _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Nombres: _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

OBSERVACIONES: _____

GARANTÍAS VIGENTES DEL GARANTE PROPUESTO

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

Socio No. _____ Aportes _____ Saldo Ptmos. _____ Cuotas Mora _____ Valor: _____

OBSERVACIONES: _____

_____

El OFICIAL DE CRÉDITO

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN O SUBCOMISIÓN DE CRÉDITO

La Comisión o Subcomisión de crédito en sesión realizada el día _____ resolvió por _____

Aprobar___ Negar___ Suspender___ esta solicitud de préstamo por el valor de $ _____

y las siguientes: _____

Constando esta resolución en el Libro de Actas No. _____ Sesión No. _____

_____ _____ _____

Presidente Secretario Vocal

Fecha de Entrega: _____

OBSERVACIONES: _____

Figura 5. Solicitud de Crédito (reverso)

PAGARÉ A LA ORDEN

Pagaré No.
Socio No.
Por USD. $

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARCABELÍ LTDA.

Deb____ y pagar____ a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MARCABELÍ" Ltda., en esta ciudad de_____ o en el lugar donde sea____ requerido_____ la cantidad de:_____ dólares de los Estado Unidos de América, valor que he_____ recibido a _____ entera satisfacción, en calidad de mutuo o préstamo para ser invertido en_____. También ___ obligo___ a pagar la tasa nominal fija anual del_____ que representa la tasa efectiva del _____ comprometiendo _____ a pagar en el plazo de _____ y en dividendos de _____ en el plazo de_____quedando integramente cancelado el día _____ improrrogable.
En caso de mora _____ obligo_____ a pagar desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago en efectivo, al interés morativo vigente que publique el Banco Central del Ecuador.
Si dejare de pagar dos o más dividendos o si se diere el crédito destino distinto al convenio acepto que la acreedora de por vencido el plazo y exija aún judicialmente el pago total de lo adeudado; bastando para ello la simple afirmación que hiciere la acreedora en el escrito de demanda.

Para fiel cumplimiento de lo estipulado, _____oblig_____ con todos _____ bienes presentes o futuros y de manera expresa AUTORIZO a la Cooperativa de Ahorro y Crédito " MARCABELÍ" Ltda., para que pueda acreditar como pago parcial o total a las obligaciones que se deriven de este Pagaré, debitando o tomando los dineros que mantan_____en _____ cuenta de Ahorros; así como aquellos que provengan de valores o documentos a_____ favor que pertenecen y que existen en su poder.
Qued____ expresamente sometidos a la Jurisdicción de los Jueces competentes de esta ciudad y al Trámite Ejecutivo o cualquier otro pedido por la ley; obligándolo_____al fiel cumplimiento de lo estipulado; así como el pago de todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales, que ocasionare el cobro de la obligación contenida en este documento, bastando para determinar el monto de tales gastos, la sola aseveración de la Acreedora.
Declaro que los fondos de esta operación no serán destinados a actividades ilegales o ilícitas. Eximo a la Cooperativa de toda responsabilidad si esta declaración fuera falsa o errónea.

Lugar y fecha:

(f) _____ (f) _____

Nombre: Nombre:
C.I. C.I.
Dirección: Dirección:

Por aval_____Constitu _____solidariamente responsable con _____ los deudor _____ en los mismos términos y condiciones que consta en este Pagaré.

(f) _____ (f) _____

Nombre: Nombre:
C.I. C.I.
Socio: Socio:
Dirección: Dirección:

(f) _____ (f) _____

Nombre: Nombre:
C.I. C.I.
Socio: Socio:
Dirección: Dirección:

Figura 6. Pagaré

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARCABELI	ARQUEO DE CAJA	
BALANCE		
	DEBITOS	**CREDITOS**
EFECTIVO		
BANCOS (Saldo certificado a la fecha)		
COMPROBANTES DE INGRESO		
COMPROBANTES DE EGRESO		
RECIBOS PENDIENTES		
REINTEGRO DE CONTABILIDAD PENDIENTE		
SUBTOTAL		
SOBRANTE		
FALTANTE		
VALOR AUTORIZADO		
SUMAS IGUALES		
BILLETES		
VALOR	**CANTIDAD**	**SUMA**
$ 50.000,00		
$ 20.000,00		
$ 10.000,00		
$ 5.000,00		
$ 2.000,00		
$ 1.000,00		
SUBTOTAL		$ 0,00
MONEDAS		
VALOR	**CANTIDAD**	**SUMA**
500,00		
200,00		
100,00		
50,00		
20,00		
10,00		
SUBTOTAL		
TOTAL EFECTIVO		$ 0,00

FALTANTE
SOBRANTE

Responsable de Contabilidad
C.C. No.

Encargado del Manejo Caja
C.C. No.

Figura 7. Formato de Arqueo de Caja