



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE
OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA C.P.A**

AUTORAS:

CAPELO VARGAS DAYANA ALEXANDRA

MÉNDEZ GONZÁLEZ JOSSELINE DAYANA

DIRECTOR:

ING. CARLOS MERIZALDE

Ibarra, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la implementación de una Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura. El principal objetivo es mejorar la gestión administrativa, operacional y contable en base a normativa e instrumentos de control interno para que así pueda ser más competitiva. En el primer capítulo se detalla el diagnóstico situacional de la Cooperativa en donde se puede identificar, sus antecedentes, localización, objetivos, indicadores e instrumentos utilizados para la obtención de información. También se establece la matriz FODA en la cual se reconoce los factores internos y externos que favorecen y afectan a la institución. El segundo capítulo detalla las bases teóricas y científicas de temas mostrados y relacionados en la investigación, mismos que ayudan a una mejor comprensión del presente trabajo. En el tercer capítulo se establece la normativa y demás aspectos que complementan la Estructura de Control Interno. Finalmente, en el cuarto capítulo se describen los impactos que se generan mediante la implementación de la Estructura de Control Interno y el entorno en el cual se encuentra desarrollando sus actividades.

ABSTRACT

The present research paper has the purpose of implementing an Internal Control Structure for the Cooperativa de Ahorro and Credito "UNIOTAVALO" Ltda. In Otavalo, Imbabura province. The main objective is to improve administrative, operational and accounting management, based on regulations and internal control instruments so that it can be more competitive. The first chapter details the situational analysis of the Cooperativa, where we can identified, its background, location, objectives, indicators and instruments used to obtain information. It also establishes the FODA scheme in which it recognizes the internal and external factors that help and affect the institution. The second chapter details the theoretical and scientific foundations about topics related to the researching, which help to have a better understanding about the present research. The third chapter establishes the regulations and other aspects that complement the Internal Control Structure. Finally, the fourth chapter describes the impacts that are generated through the implementation of the Internal Control Structure and the environment in which it is developing its activities.

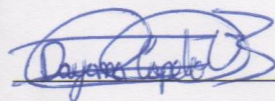
AUTORÍA

Capelo Vargas Dayana Alexandra y Méndez González Josseline Dayana con C.I 100316951 – 1 y 040185462 – 5 respectivamente declaramos que el trabajo de grado titulado **“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra 26 de julio del 2017



Capelo Vargas Dayana Alexandra

C.C: 100316951 – 1



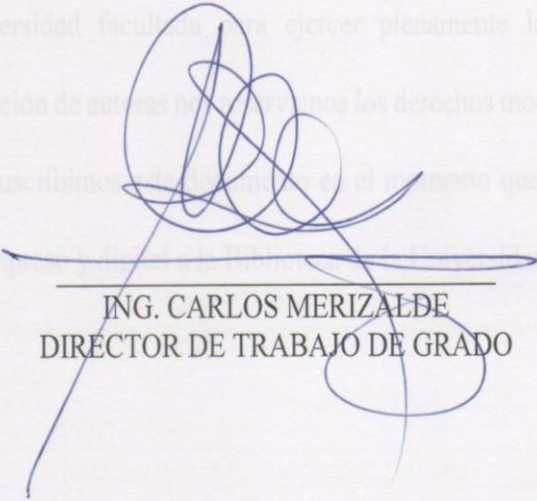
Méndez González Josseline Dayana

C.C: 040185462 - 5

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de tutor de Trabajo de Grado, presentado por la Señoritas CAPELO CARGAS DAYANA ALEXANDRA Y MÉNDEZ GONZÁLEZ JOSSELINE DAYANA, para optar por el Título de INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, cuyo título es **“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”** doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 30 de marzo del 2017

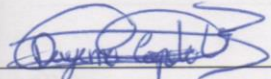


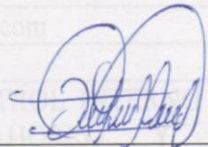
ING. CARLOS MERIZALDE
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**CESIÓN DE DIRECTIVOS DE LA AUTORA DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotras Capelo Vargas Dayana Alexandra y Méndez González Josseline Dayana portadoras de las cédulas de ciudadanía 100316951 – 1 y 040185462 – 5 respectivamente decidimos con voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador Artículos 4,5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA” que ha sido desarrollado para optar por el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica del Norte quedando la universidad facultada para ejercer plenamente la derechos cedidos anteriormente. En la condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que haga la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

AUTORAS:


 Capelo Vargas Dayana Alexandra
 C.C: 100316951 – 1


 Méndez González Josseline Dayana
 C.C: 040185462 - 5

Ibarra 26 de julio del 2017

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1. Identificación de la obra

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO	
Cédula de Identidad	100316951 – 1
Apellidos y nombres	Capelo Vargas Dayana Alexandra
Dirección	Otavaló
E-mail	daya_031@gmail.com
Teléfono Fijo	062533 – 436
DATOS DEL CONTACTO	
Cédula de Identidad	040185462 – 5
Apellidos y Nombres	Méndez González Josseline Dayana
Dirección	Manuela Cañizares y Pasaje C
E-mail	josselinemendezutnca@gmail.com
DATOS DE LA OBRA	
Título	“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.
Autoras	Capelo Vargas Dayana Alexandra, Méndez González Josseline Dayana.
Fecha	2017-07-26
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
Programa	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Postgrado
Título por el que opta	Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A
Asesor / Director	Ing. Carlos Merizalde

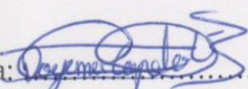
2. Autorización de uso a favor de la universidad

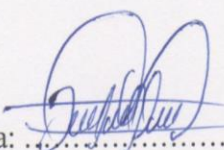
Nosotras Capelo Vargas Dayana Alexandra y Méndez González Josseline Dayana portadoras de las cédulas de ciudadanía 100316951 – 1 y 040185462 – 5 respectivamente en calidad de autoras titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos la entrega de este ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo Digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Art. 144.

3. Constancias

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

AUTORAS:

Firma: 
Capelo Vargas Dayana Alexandra
C.I.: 100316951 – 1

Firma: 
Méndez González Josseline Dayana
C.I.: 040185462 - 5

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

A Dios por otorgarme sus bendiciones día a día, mostrándome que con fe y esfuerzo todo es posible.

A mi hijo Pablito David Capelo quien es y será mi fortaleza para seguir adelante.

A mis Padres Gina Vargas y Milton Capelo por brindarme su amor, su apoyo incondicional por inculcarme principios y valores en cada paso de mi vida estudiantil,

A mi Hermana Soledad Capelo quien siempre fue mi motivación enseñándome que si puedo llegar a cumplir un sueño más en esta etapa de mi vida.

Dayana Capelo V.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo realizado con mucho amor, esfuerzo y dedicación a mis padres Luis Méndez y Sonia González por enseñarme el verdadero valor del esfuerzo, por siempre brindarme su apoyo incondicional y extenderme sus manos para sujetarme y levantarme cuando he caído, admiraré siempre su dedicación, ejemplo y amor hacia nuestra familia.

Mis hermanas, Yady y Gaby por enseñarme muchas cosas de la vida y siempre apoyarme incondicionalmente transformando los malos momentos en buenos, por estar siempre conmigo este logro es nuestro y estoy segura que conciben el mismo sentimiento de gratitud y felicidad como lo siento yo.

Josseline Méndez G.

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a Dios por darme la vida, a mis padres y hermana por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Universidad Técnica del Norte y a sus catedráticos quienes con su paciencia han impartido sus conocimientos y me han encaminado a ser un profesional ético.

A Josseline Méndez por ser una buena compañera de tesis y haberme apoyado en los momentos más difíciles, para culminar con esta meta.

Agradezco también a todas aquellas personas que con sus consejos ayudaron a culminar un sueño más en esta etapa de mi vida.

Dayana Capelo V.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme bendecido con una familia tan maravillosa como la que tengo, agradecer inmensamente a mi abuelita Inesita Andino quien con todo su amor y paciencia estuvo siempre conmigo para darme una mano, un consejo, un abrazo y un empujón para continuar y no darme por vencida, a mi abuelita Georginita Enríquez por su amor, consejos y palabras de aliento a pesar de la distancia siempre la siento en mi corazón.

A mis padres y hermanas por ese apoyo incondicional en cada paso que di, agradecerles por siempre confiar en mí y en mis sueños, no encuentro palabras que definan cuanto los amo y cuanto les agradezco su amor. Agradecer infinitamente a Dorisita Andino por estar siempre presente cuando necesite de su ayuda y mostrarme con mucho amor las cosas buenas de la vida.

Gracias a mi cuñado, por su amistad incondicional y consejos que con mucho aprecio me los ha brindado, agradecer a Camilita, Evelicita y Steffita por contagiarme de su inmensa alegría y amor verdadero haciendo de cada momento compartido una experiencia bonita. Por esto y por mucho más retribuyo a toda mi familia este logro y siempre agradeceré la bendición de que sean mi familia.

A mis amigos, amigas a quienes conocí hace 5 años y ahora complementan cada momento maravilloso de la vida, gracias a nuestra amistad hoy estamos cumpliendo un sueño que nos enorgullece mucho a todos.

Agradecer a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y permitir que me forme como profesional, a mis docentes que con mucha paciencia compartieron sus infinitos conocimientos y experiencias de vida, sin duda alguna su carisma y profesionalismo fueron parte esencial para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Josseline Méndez G.

PRESENTACIÓN

Para la elaboración del presente trabajo de grado se establecieron cuatro capítulos que pertenecen a la Estructura del Control Interno descritos de la siguiente manera.

En el primer capítulo de esta investigación, se realizó un diagnóstico situacional para conocer la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. de la ciudad de Otavalo perteneciente a la provincia de Imbabura, enfocado al área administrativa, operacional y contable financiera con el fin de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para así lograr determinar el problema a resolver del presente trabajo de grado e implementar el sistema necesario para reducir los riesgos dentro de la misma.

En el segundo capítulo se especifican los conceptos teóricos y científicos denominados marco teórico, siendo esta una investigación bibliográfica misma que recopila conceptos y fundamentos científicos que ayudan a sustentar el trabajo de grado brindando una mejor comprensión y aprendizaje constituyéndose una base fundamental.

En el tercer capítulo se diseña y se presenta la propuesta enfocada a resolver los problemas encontrados en la institución, mediante la implementación de lineamientos normas y procedimientos administrativos, operacionales y contables financieros se mejorará la gestión con la finalidad de alcanzar objetivos institucionales.

En el cuarto capítulo se presentan los impactos que se generarán mediante la implementación de la Estructura del Control Interno juntamente con las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DIRECTIVOS DE LA AUTORA DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
Identificación de la obra.....	vii
Autorización de uso a favor de la universidad.....	viii
DEDICATORIA	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
AGRADECIMIENTO	xii
PRESENTACIÓN.....	xiii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xiv
INDICE DE CUADROS.....	xix
ÍNDICE DE TABLAS	xx
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxi
JUSTIFICACIÓN	xxiii
OBJETIVO GENERAL.....	xxiv
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxiv
CAPÍTULO I	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
ANTECEDENTES	25
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos.....	26
VARIABLES DIAGNÓSTICAS	26
INDICADORES QUE DEFINEN LAS VARIABLES	27
Procesos de Orientación Estratégica.....	27
Procesos de Operaciones.....	27

Procesos de Crédito y Cobranza	27
Base Legal.....	28
Entorno Externo.....	28
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	29
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	31
CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	32
Formula muestral de población finita	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA.....	33
Información Primaria	33
Información Secundaria.....	33
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
Resultados de la entrevista dirigida a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.	34
Resultados de la encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda.....	41
Resultados de la encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda.....	50
ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.....	62
CRUCE ESTRATÉGICO FODA	63
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	65
CAPITULO II.....	67
MARCO TEORICO.....	67
INTRODUCCIÓN	67
OBJETIVOS	67
CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS REFERENTES A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	68
Instituciones Financieras.....	68
Función de las instituciones financieras.....	68
Clasificación de las instituciones financieras.	68
Instituciones que integran el sistema financiero ecuatoriano.	69
Conceptualización de términos sobre el cooperativismo.....	70
Origen del Cooperativismo en el Ecuador.	70
Principios del Cooperativismo.....	71

Tipos de cooperativa	73
Actividades financieras	74
Conceptualización de términos referente al control.....	75
Control.	75
Control interno.....	75
Clasificación del control interno.....	76
Objetivos del control interno	83
Características del control interno.	83
Componentes del control interno	84
Conceptualización de términos referente a la estructura orgánica.....	89
Estructura Orgánica	89
Importancia de la estructura orgánica	89
Organigrama	90
Diagrama de Flujo.....	90
CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS REFERENTES A LOS MANUALES	91
Manuales	91
Objetivos de los manuales.	92
CAPÍTULO III.....	94
ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOVAVALO” LTDA.....	94
INTRODUCCIÓN	94
OBJETIVO GENERAL.....	94
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	94
MATRIZ DE LA PROPUESTA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOVAVALO” LTDA.....	96
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	98
MISIÓN.	98
VISIÓN.....	98
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	98
VALORES	99
PRINCIPIOS.....	100
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA – FUNCIONAL.....	103
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	105
Estructura del Manual de Funciones.....	105

Objetivo General.....	105
Objetivos específicos	105
Funciones del Personal	106
MANUAL DE POLÍTICAS	130
Objetivo General.....	130
Objetivos Específicos.....	130
Políticas para los procesos del Área de Operaciones.....	131
Políticas para los procesos de Crédito y Cobranza	137
Políticas para los procesos para el área de Contabilidad	139
Políticas para los procesos del área de Recursos Humanos	143
MAPA DE PROCESOS	145
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	146
Objetivo General.....	146
Objetivos Específicos.....	146
Procesos del Área Operativa.....	146
Procesos del Área de Crédito y Cobranza.....	163
Procesos del Área Contable	168
Procesos del Área de recursos Humanos	172
PLAN DE ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA PARA EL CONTROL INTERNO	176
Plan de Revisión del Consejo de Vigilancia	176
Formato de Informe del Consejo de Vigilancia	179
CAPITULO IV.....	180
ESTUDIO DE IMPACTOS	180
INTRODUCCIÓN	180
OBJETIVO GENERAL.....	180
Impacto Social	181
Impacto Ético.....	182
Impacto Empresarial	183
Impacto Económico	184
Impacto Educativo	185
Impacto Ambiental.....	186
CONCLUSIONES	187
RECOMENDACIONES.....	189

BIBLIOGRAFÍA	190
LINKOGRAFÍA	191
REFERENCIAS LEGALES	192
ANEXOS	193

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de relación diagnóstica de la Cooperativa "UNIOTAVALO" Ltda.	29
Cuadro 2 Identificación de la Población	31
Cuadro 3 Identificación de la población de empleados	31
Cuadro 4 Fórmula Muestral	32
Cuadro 5 Matriz FODA	62
Cuadro 6 Cruce Estratégico FODA	63
Cuadro 7 Simbología Normas ANSI	91
Cuadro 8 Matriz de la Propuesta a la Cooperativa "Uniotavalo"	96
Cuadro 9 Formulario de Reporte de Línea Base de Hallazgos	179
Cuadro 10 Matriz de valoración de impactos	180
Cuadro 11 Impacto Social.....	181
Cuadro 12 Matriz de impacto ético.....	182
Cuadro 13 Impacto Empresarial	183
Cuadro 14 Matriz de impacto económico	184
Cuadro 15 Impacto Educativo	185
Cuadro 16 Impacto Ambiental.....	186

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Documentación entregada por la Cooperativa.....	41
Tabla 2 Filosofía Institucional	42
Tabla 3 Base Legal de la Cooperativa	43
Tabla 4 Aplicación de Sanciones	44
Tabla 5 Entrega de informes	45
Tabla 6 Sistematización de procesos	46
Tabla 7 Software utilizado	47
Tabla 8 Socialización con la Ley de Cooperativas	48
Tabla 9 Áreas de riesgo para la Cooperativa	49
Tabla 10 Permanencia en la Cooperativa.....	50
Tabla 11 Motivo de afiliación a la Cooperativa.....	51
Tabla 12 Calificación de Servicios	52
Tabla 13 Atención al cliente	53
Tabla 14 Preparación del Personal.....	54
Tabla 15 Alternativas de pago en caso de mora	55
Tabla 16 La Cooperativa es confiable y segura	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Documentación entregada por la Cooperativa.....	41
Gráfico 2. Filosofía Institucional	42
Gráfico 3. Base Legal de la Cooperativa	43
Gráfico 4. Aplicación de Sanciones.....	44
Gráfico 5. Entrega de Informes.....	45
Gráfico 6. Sistematización de Procesos	46
Gráfico 7. Software de la Cooperativa.....	47
Gráfico 8. Socialización con la ley de Cooperativas	48
Gráfico 9. Áreas de Riesgo para la Cooperativa.....	49
Gráfico 10. Permanencia en la Cooperativa	50
Gráfico 11. Motivos de afiliación a la Cooperativa.....	51
Gráfico 12. Calificación del portafolio de servicios	52
Gráfico 13. Atención al Cliente	53
Gráfico 14. Preparación del Personal.....	54
Gráfico 15. Alternativas de pago en caso de Mora.....	55
Gráfico 16. Confiabilidad de la Cooperativa	56
Gráfico 17. Ahorro a la Vista.....	57
Gráfico 18. Ahorro Programado	57
Gráfico 19. Ahorro Voluntario Socios.....	58
Gráfico 20. Ahorro Infantil Uniurpigu.....	58
Gráfico 21. Ahorro Meta Corporativo	59
Gráfico 22. Microcréditos	60
Gráfico 23. Estructura Organizativa - Funcional	104
Gráfico 24. Mapa de Procesos	145
Gráfico 25. Flujograma 1 Retiro de Caja Fuerte.....	148
Gráfico 26. Flujograma 2 Apertura de Cuenta.....	150
Gráfico 27. Flujograma 3 Depósito en Efectivo	152
Gráfico 28. Flujograma 4 Depósito a Plazo Fijo	154
Gráfico 29. Flujograma 5 Entrega de Retiros	156
Gráfico 30. Flujograma 6 Retiro de Depósito a Plazo Fijo.....	158
Gráfico 31. Flujograma 7 Manejo de Caja Chica	160
Gráfico 32. Flujograma 8 Depósito en Caja Fuerte	162

Gráfico 33. Flujograma 9 Entrega de Créditos	165
Gráfico 34. Flujograma 10 Recuperación de Cartera	167
Gráfico 35. Flujograma 11 Compras y Pago a Proveedores	169
Gráfico 36. Flujograma 12 Obtención, revisión y aprobación de la información contable...	171
Gráfico 37. Flujograma 13 Selección y Contratación del personal	173
Gráfico 38. Flujograma 14 Pago de remuneraciones a Empleados	175

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito diseñar una Estructura de Control Interno, misma que proporcione seguridad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. con la finalidad de minimizar los riesgos.

El diagnóstico se lo realizará orientado a determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. tiene actualmente para que de esta manera se pueda delinear las pautas necesarias y desarrollar un instrumento de Control Interno que ayude a la Institución a mejorar su gestión.

Considerando la necesidad de determinar procesos para las áreas de la Cooperativa, la estructura que presentaremos estará enfocada al control interno administrativo, operacional y financiero, misma que sistematizará procedimientos que controlen actos administrativos promoviendo un adecuado manejo de los recursos humanos y económicos salvaguardando los intereses de la institución.

El control interno será implementado en la Cooperativa a través de manuales que definan funciones, procedimientos y políticas para cada instancia de trabajo, esto asegurará la fiabilidad de su información financiera y el acatamiento de leyes y reglamentos las mismas que ayuden a direccionar los procesos de la institución.

Los beneficiarios directos de la investigación constituyen Directivos, Gerencia y funcionarios puesto que la Estructura les brindará ayuda mediante las herramientas de control para mejorar la toma de decisiones lo que significará el progreso y desarrollo de la Cooperativa, así mismo los beneficiarios indirectos serán los socios de la Cooperativa puesto que al implementar la Estructura de Control Interno se mejorarán los productos y servicios, generando mayor confianza en los ahorristas.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar la Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., ubicada en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura para mejorar la gestión administrativa, operacional y contable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional mismo que permita establecer la problemática actual.
- Estructurar el Marco Teórico a través de investigaciones bibliográficas que sirva como referencia conceptual de la propuesta del trabajo.
- Proponer una estructura del Control Interno en las áreas administrativa, operacional y contable de la Cooperativa.
- Determinar los impactos que genere la implementación de esta Estructura.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

Debido a la inestabilidad económica del país un grupo de 25 jóvenes Kichwa – Otavalo preocupados por el desarrollo social de la comunidad ven la necesidad de crear un tipo de empresa que solucione el acceso al mercado financiero de los sectores rurales marginales del Ecuador, trabajaron en conjunto llegando a la conclusión que la forma más apropiada de atender a las necesidades era la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Es así como nace la Cooperativa de Ahorro Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Un 29 de Julio en el año 2009 mediante acuerdo Ministerial No. 206 del 26 de enero del 2009 he inscrita el 9 de abril del mismo año con orden No. 7290.

La primera oficina se estableció en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura tras siete años de gestión con el respaldo y la confianza de los socios demuestra tener un desarrollo sostenido y una participación considerable dentro del Cantón lo que hace que “UNIOTAVALO” se convierta en un referente de cooperativismo a nivel local.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Es una institución que forma parte de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, brinda servicios financieros al Sector Rural y Urbano del Cantón Otavalo fomentando la solidaridad y apoyando a la microempresa de los sectores vulnerables que no son atendidos por las instituciones financieras tradicionales.

Actualmente cuenta con una sola matriz ubicada en la calle Bolívar y Juan Montalvo en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura, donde ofrece sus productos y servicios

financieros, “UNIOTAVALO” al ver el notorio incremento de sus socios busca mejorar su administración con la aplicación de nuevos mecanismos de control que le permita caminar con pasos firmes.

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIOTAVALO LTDA. para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas los mismos que contribuyan a la Estructuración del Control Interno mejorando la gestión de la entidad.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar la orientación estratégica y financiera de la Cooperativa mediante la aplicación de una ficha de observación y una encuesta para conocer aspectos fundamentales de la filosofía institucional y su administración.
- Determinar los procesos de Operaciones solicitando información a la Cooperativa para conocer sus servicios vigentes y su aceptación en el mercado.
- Determinar los procesos de Crédito y Cobranza mediante la aplicación de una encuesta al jefe de esta área para identificar sus productos vigentes y su crecimiento.
- Conocer las leyes, reglamentos y normativas vigentes que regulan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Estudiar el entorno externo de la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda. mediante la determinación de aspectos que influyen en su desarrollo para identificar sus debilidades y amenazas.

1.2 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Las variables diagnósticas a aplicar en la presente investigación serán:

- Procesos de Orientación Estratégica
- Procesos de Operaciones
- Procesos de Crédito y Cobranza
- Base Legal
- Entorno Externo

1.3 INDICADORES QUE DEFINEN LAS VARIABLES

1.3.1 Procesos de Orientación Estratégica

- Filosofía Institucional
- Organigrama Estructural
- Funciones
- Manuales
- Procesos
- Procesos Contables

1.3.2 Procesos de Operaciones

- Servicios Vigentes
- Funciones
- Manuales
- Procesos
- Calidad del Servicio

1.3.3 Procesos de Crédito y Cobranza

- Productos Vigentes
- Funciones
- Manuales

- Procesos
- Calidad del Producto

1.3.4 Base Legal

- Entes Reguladores
- Segmentación
- Requerimientos de los Entes Reguladores

1.3.5 Entorno Externo

- Política
- Economía
- Competencia

1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro 1

Matriz de relación diagnóstica de la Cooperativa "UNIOTAVALO" Ltda.

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES
Identificar la orientación estratégica y financiera de la Cooperativa mediante la aplicación de una ficha de observación y una encuesta para conocer aspectos fundamentales de la filosofía institucional y su administración.	Proceso de Orientación Estratégica	Filosofía Institucional; Enc 1 – P2 Organigrama Estructural; Ent – P8,9 / Enc 1 – P2 Funciones; Enc 1 – P11,12 / Enc 1 – P1 Manuales; Ent 1 – P11,12 / Enc 1 – P1 Procesos; Enc 1 – P1 Procesos Contable; Enc 1 - P6	Entrevista a los Altos Directivos Encuesta a Empleados	Altos Directivos y Empleados de la Cooperativa
Determinar los procesos de Operaciones solicitando información a la Cooperativa para conocer sus servicios vigentes y su aceptación en el mercado.	Proceso de Operaciones	Servicios Vigentes; Ent – P14 Funciones; Enc 1 – P1 Manuales Ent – P11 Procesos; Enc 1 – P1 Calidad del Servicio; Enc 2 – P3	Documentación Encuesta a los socios	Altos Directivos, Empleados y Socios de la Cooperativa

Determinar los procesos de Crédito y Cobranza mediante la aplicación de una encuesta al jefe de esta área para identificar sus productos vigentes y su crecimiento.	Proceso de Crédito y Cobranza	de Productos Vigentes; Ent – P14 y Funciones; Enc 1 – P1 Manuales; Enc 1 – P11 Procesos; Enc1 – P1 Calidad del Producto; Enc 2 – P3	Documentación Encuesta a Socios	Altos Directivos Empelados y Socios de La Cooperativa.
Conocer las leyes, reglamentos y normativas vigentes que regulan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.	Base Legal	Base legal; Enc 1 – P8,9 Entes Reguladores; Ent 1 – P16 Segmentación; Ent 1 – P4	Encuesta a los Empleados Documentación	Altos Directivos y Empleados de la Cooperativa.
Estudiar el entorno externo de la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda. mediante la determinación de aspectos que influyen en su desarrollo para identificar sus debilidades y amenazas.	Entorno Externo	Política Economía Competencia; Ent 1 – P7	Documentación Encuesta Empleados	Altos Directivos y Empleados de la Cooperativa.

FUENTE: Visita a la Empresa

ELABORADO POR: Las Autoras

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población que participa en esta investigación se identifica en los siguientes segmentos:

- Población de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. 5000.
- Población de los Altos Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Cuadro 2
Identificación de la Población

CARGO	Nº ENCUESTADOS
Gerente General	1
Jefe de Operaciones y Negocios	1
Jefe de Crédito y Cobranza	1
Jefe de Contabilidad	1
TOTAL	4

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

- Población de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Cuadro 3
Identificación de la población de empleados

CARGO	Nº
Cajeras	2
Asistente de Operaciones	1
Asesores de Crédito y Cobranza	7
Atención al Cliente	2
TOTAL	12

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

1.6 CÁLCULO DE LA MUESTRA

De acuerdo al número de socios que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Cuenta con una población de 5000 para lo cual se aplica la siguiente formula muestral de población finita.

1.6.1 Formula muestral de población finita

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{e^2 * (N - 1) + \sigma^2 * Z^2}$$

Cuadro 4
Fórmula Muestral

FÓRMULA	VALORES
n = Tamaño de la muestra	
N = Tamaño de la Población	Con un total de 5.000
σ = Desviación Estándar	0,5
e = Error Muestral	0,005
Z = Nivel de confianza	1,96

FUENTE: (Suarez, 2012)

ELABORADO POR: Las Autoras

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{e^2 * (N - 1) + \sigma^2 * Z^2}$$

$$n = \frac{5000 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 * (1000 - 1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{5000 * 0.25 * 3.8416}{0.0025 * (4999) + 0.25 * 3.8416}$$

$$n = \frac{4802}{12.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4802}{13.4579}$$

$$n = 356.82$$

$$n = 357 \text{ socios.}$$

- Existiendo una población de empleados de 16 se aplicó una encuesta, recolectando la información de todo el personal
- Se aplicarán 357 encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO”.
- Se aplicó una entrevista a los Altos directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO”.

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

1.7.1 Información Primaria

Para la presente investigación, se realizó:

- Entrevista dirigida a los altos directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda. (Anexo N 1).
- Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. (Anexo N 2).
- Encuesta dirigida a 357 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. (Anexo N 3).

1.7.2 Información Secundaria

- Reglamentación, documentos e información de la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda.
- Bibliografía relacionada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Internet.

1.8 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1 Resultados de la entrevista dirigida a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

1. ¿Cuál es la perspectiva que Ud. tiene de la Cooperativa?

Respuesta: Siempre hemos tenido presente el espíritu cooperativista de este emprendimiento, cuando se generó esta iniciativa hace nueve años con veinte profesionales la idea era generar un espacio donde la gente pueda acceder a créditos además de generar una opción de trabajo y poder aportar al dinamismo de la economía local del Cantón Otavalo.

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda. se inició con la idea de facilitar la otorgación de créditos a las personas que se les dificultaba acceder a este servicio en diferentes instituciones por diversas causas, además de generar empleo trabajando para mejorar la economía local.

2. ¿Qué obstáculos se presentan en la gestión de la Cooperativa?

Respuesta: Una dificultad es que todavía no nos podemos fondear con recurso público, o de la Cooperación, la principal fuente de ingresos para la colocación de créditos son las inversiones que dejan los socios pero tienen un costo muy alto nosotros como cooperativa pequeña tenemos que competir con tasas pasivas altas si el estado se encarga de regular las tasas activas, debería crear una normativa en la cual regule las tasas pasivas , esto crea una competencia desleal que sería insostenible en el tiempo.

Análisis: La Cooperativa presenta como un obstáculo el que todavía no se puede fondear con recurso público para la colocación de créditos, siendo una Cooperativa pequeña se le dificulta competir con las tasas pasivas altas.

3. ¿Cuáles son los Entes Rectores que regulan las acciones de la Cooperativa?

Respuesta: Desde que se empezó a normar el tema de las cooperativas el principal ente rector es la SEPS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien estableció directrices muy claras específicamente para el cumplimiento de algunas normativas en las Cooperativas.

Análisis: La Cooperativa “Uniotavalo” está regulada por lo que se establece en la ley y el reglamento de la Economía popular y Solidaria en donde se definen las pautas necesarias y de extremo cuidado para la intermediación de dinero y el funcionamiento de las Cooperativas.

4. ¿En que segmentación según la Ley de Economía Popular y Solidaria se encuentra la Cooperativa?

Respuesta: Nos encontramos en el cuarto segmento, en este año se espera pasar al tercer segmento al alcanzar más de los cinco millones de activos.

Análisis: La Cooperativa “Uniotavalo se encuentra en el segmento cuarto según lo que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

5. ¿Cómo ve Ud. el entorno laboral de la Institución?

Respuesta: Últimamente se ha tenido cambios de la gerencia eso provoco que haya rotación de personal se debe trabajar más en el fortalecimiento interno y en la cultura organizacional.

Análisis: La Cooperativa últimamente ha pasado por varios gerentes lo que ha generado la rotación del personal en las diferentes áreas de trabajo, se debe difundir entre los empleados la normativa establecida por la Cooperativa, así como también la cultura organizacional.

6. ¿A qué se debe la rotación de los gerentes?

Respuesta: Nosotros como Cooperativa pequeña hemos buscado tener profesionales muy preparados y eso fue el caso de las anteriores gerentes que tenía un perfil profesional muy alto, y llego un punto en el que le ofrecieron una mejor oferta laboral.

Análisis: La Cooperativa como una institución pequeña y en crecimiento busco a profesionales muy preparados para ocupar el puesto de gerencia, lo cual se le presenta ahora como un inconveniente por las mejores oportunidades laborales que se presentan para estos profesionales.

7. ¿Cómo ve a la Competencia?

Respuesta: El entorno es difícil, nosotros como Cooperativa tenemos un manejo muy austero de todo, cumplimos con los requerimientos de la SEPS a pesar que no está como requerimientos nosotros hacemos auditoría Externa por sanas practicas financieras y tenemos un auxiliar de cumplimiento esto nos genera un gasto operativo alto y nos pone en desventaja con las otras cooperativas en tema de utilidades, Todas las personas que iniciamos con esta idea somos de Otavalo y la sociedad nos mira de otra manera nosotros nos hemos ganado la confianza de la sociedad porque proyectamos una imagen de fortaleza seriedad vamos caminando despacio pero vamos caminando seguro.

Análisis: La Cooperativa “Uniotavalo” tiene una Competencia difícil, sin embargo, cumple con todos los requerimientos presentados por la ley además de tomar medidas que para la segmentación en la que se encuentra no son necesarios pero la institución las aplica por sanas prácticas financieras, todas las personas que empezaron con la Cooperativa “Uniotavalo” son de Otavalo por lo que generaron la confianza de sus socios.

8. ¿Cómo se encuentra estructurado el Organigrama Funcional de la Cooperativa?

Respuesta: El organigrama estructural se encuentra establecido de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa y está distribuido en cuatro áreas directiva, ejecutiva, de negocios y de operación.

Análisis: La Cooperativa cuenta con una estructura orgánica establecida en cuatro áreas la directiva, representada por la presidenta de la Cooperativa, la ejecutiva y de Negocios por la Gerente General y la Operativa que la conforman atención al cliente y cajeros de la Institución.

9. ¿Cree Ud. que la estructura organizacional satisface las necesidades de la entidad?

Respuesta: Si se ajusta a las necesidades de la Cooperativa sin embargo sería pertinente actualizarlo a las actuales demandas del mercado actual.

Análisis: La Cooperativa si cuenta con una estructura orgánica, misma que no está actualizada, se planteará un organigrama estructural que le permita un buen manejo de la gestión en la Institución.

10. ¿La entidad cuenta con un plan estratégico y operativo el cual le permita conocer objetivos y metas?

Respuesta: En este momento nos encontramos realizando, teníamos uno que ya había caducado estamos volviendo a actualizarlo.

Análisis: La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico actualizado, sin embargo, se encuentran en un proceso de actualización del mismo.

11. ¿La Cooperativa cuenta con manuales para el desempeño de funciones?

Respuesta: Si se han elaborado los manuales pertinentes para el desempeño de las funciones, sin embargo, cabe mencionar que en vista del tamaño de la Cooperativa se está desarrollando constantemente normativa que permita la ejecución de tareas coordinadas, mismas que contribuyan al progreso de la Cooperativa.

Análisis: La Cooperativa si cuenta con manuales que sirven de guía para el desempeño de funciones, sin embargo, hace falta implementar normativa que ayude a mejorar la gestión y desarrollo de las actividades.

12. ¿El personal tiene conocimiento de los manuales y reglamentos de la Cooperativa?

Respuesta: Desde el momento en el que se aprueban los manuales por los consejos es tarea de gerencia poner en conocimiento del personal toda la herramienta administrativa aprobada para el desempeño de funciones, se tiene un plan de implementación, pero nunca es suficiente, siempre hay que estar poniendo en conocimiento de todo el personal los manuales, así como también los cambios en los mismos.

Análisis: El personal de la Cooperativa si tiene conocimiento de los manuales que ha establecido la Institución, sin embargo, se debe estar socializando periódicamente los manuales y los cambios en los mismos.

13. ¿Se ha establecido un plan de capacitación el cual les permita mejorar el rendimiento en cada uno de los puestos de trabajo?

Respuesta: Nosotros tenemos un plan de capacitación el mismo que lo realizamos anualmente, a octubre o noviembre gerencia presenta el presupuesto y en el mismo existe un componente para lo que es capacitaciones, debería haber precios especiales para las cooperativas pequeñas porque es fundamental el tema del fortalecimiento del personal, muchas veces por el tema de costos es que no podemos realizar las capacitaciones semestral o trimestral, el costo de las capacitaciones para una Cooperativa que se encuentra en el primer segmento que es ya casi un Banco es el mismo que para una Cooperativa que se encuentra en el segmento cuarto o quinto, es por esta razón que lo hemos establecido anualmente.

Análisis: La Cooperativa si cuenta con un plan de capacitación al personal el mismo que se lo ha establecido de manera anual por el tema de los costos que incurren el realizar este proceso.

14. ¿La cooperativa cuenta con reglamentos para los servicios y productos que presta?

Respuesta: En si la Cooperativa no ha establecido un manual en el que se detalle los procedimientos que se deben cumplir para la otorgación de un servicio o producto, pero si se han establecido manuales con pautas generales que sirven de guía a los funcionarios encargados de lo que es colocación y captación, tenemos lo que es el manual de créditos, de captaciones, de caja y el manual de contabilidad específicos para cada área, así mismo contamos con el manual de funciones, el reglamento interno y el código de ética que están a disposición de todo el personal.

Análisis: La Cooperativa si cuenta con reglamentos para cada área, sin embargo, no existe manuales para cada producto y servicio que la Cooperativa ofrece a sus socios.

15. ¿Existe una buena comunicación entre los altos directivos y el nivel operativo de la institución?

Respuesta: Existe una buena comunicación dentro de la Cooperativa, pese a los cambios de gerencia y de una gran parte del personal de la Institución siempre se ha trabajado con respeto, compañerismo y responsabilidad esto genera un buen ambiente laboral lo que conlleva a una buena comunicación entre los funcionarios, tanto altos directivos como nivel operativo, a pesar de tener una buena comunicación y trato laboral no siempre se respetan los niveles jerárquicos y muchas de las veces la información recibida no es confiable.

Análisis: Dentro de la Cooperativa “Uniotavalo” existe una buena comunicación entre funcionarios, aunque se tenga clara la estructura organizativa de la Institución el personal no utiliza la formalidad de la misma.

16. ¿Considera Ud. una ventaja o desventaja el que la Cooperativa se encuentre sujeta al control de la Superintendencia de Economía popular y solidaria? ¿Por qué?

Respuesta: Es una ventaja a pesar que es cuesta arriba, es duro porque hay que cumplir un sinnúmero de normas, cuando no había ninguna regulación las cooperativas quebraban y se cerraban lo que creaba mucha desconfianza en la gente estos años han sido de fortalecimiento, en general tener esta arquitectura institucional les da seguridad a nuestros socios.

Análisis: La Cooperativa “Uniotavalo” al encontrarse regulada por la SEPS brinda a sus socios seguridad y confianza en las transacciones que ellos realizan, así como también fortalece la permanencia a través de una buena gestión.

1.8.2 Resultados de la encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda.

1. ¿La Cooperativa le ha entregado la siguiente documentación?

Tabla 1

Documentación entregada por la Cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Manual de Funciones	16	100%
Manual de Procesos	-	0%
Código de Ética	11	69%
Reglamento Interno	11	69%
Estatutos	8	50%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

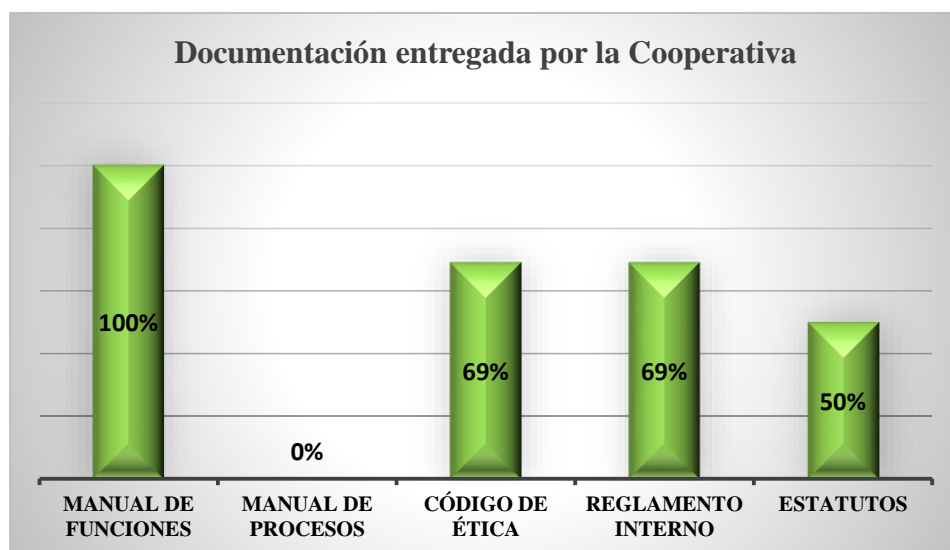


Gráfico 1. Documentación entregada por la Cooperativa

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

Se puede observar que en la Cooperativa “UNIOTAVALO” los encuestados tienen conocimiento del Manual de Funciones no actualizado, seguido por el Código de Ética y Reglamento Interno en el desempeño de sus actividades, cabe recalcar que la entidad no posee un Manual de Procesos y se debe socializar los Estatutos con todo el personal.

2. En el proceso de socialización que temas de la filosofía le fueron presentados

Tabla 2
Filosofía Institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Misión	16	100%
Visión	16	100%
Organigrama Estructural	10	63%
Objetivos institucionales	-	0%
Principios	11	69%
Valores	11	69%
Políticas	14	88%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

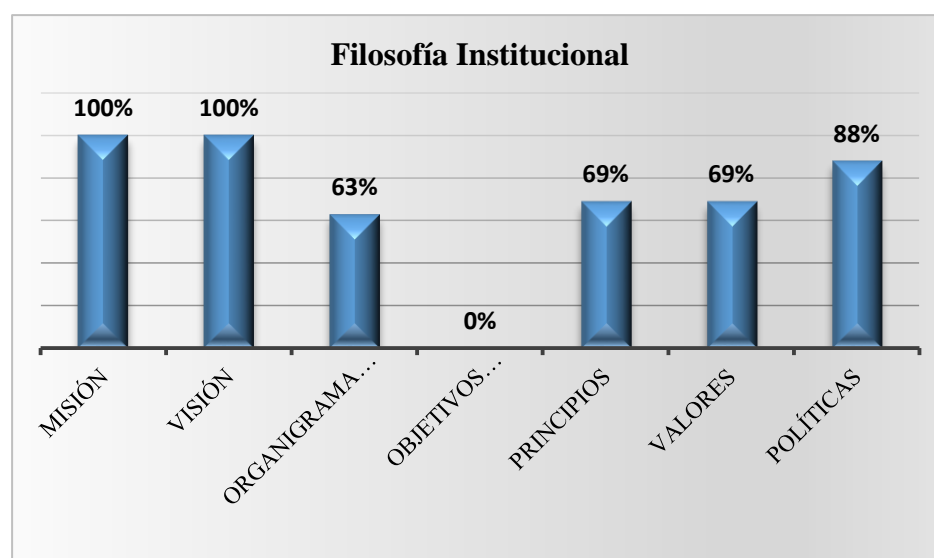


Gráfico 2. Filosofía Institucional

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

Dentro de la Filosofía Institucional el personal de la Cooperativa tiene un claro conocimiento de la Misión, Visión, Políticas Institucionales, Principios y Valores mas no tienen conocimiento sobre los Objetivos Institucionales, misma filosofía que no se ha actualizado desde su creación, cabe mencionar que el personal debería conocer el Organigrama Estructural para identificar claramente la línea de autoridad.

3. De las siguientes. ¿Con qué base legal cuenta la Cooperativa?

Tabla 3
Base Legal de la Cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Reglamento Interno	14	88%
Políticas	12	75%
Estatutos	12	75%
Normativa	11	69%
Otros	-	0%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 3. Base Legal de la Cooperativa

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

En lo referente a la Base Legal que posee La Cooperativa “UNIOTAVALO” se puede mencionar que cuenta con Reglamento Interno, como el más conocido por el personal seguido de las Políticas, Estatutos y Normativa los mismos que son indispensables para el funcionamiento de una entidad financiera.

4. ¿Los empleados son sancionados al incumplir sus funciones?

Tabla 4
Aplicación de Sanciones

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	16	100%
No		0%
A veces		0%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

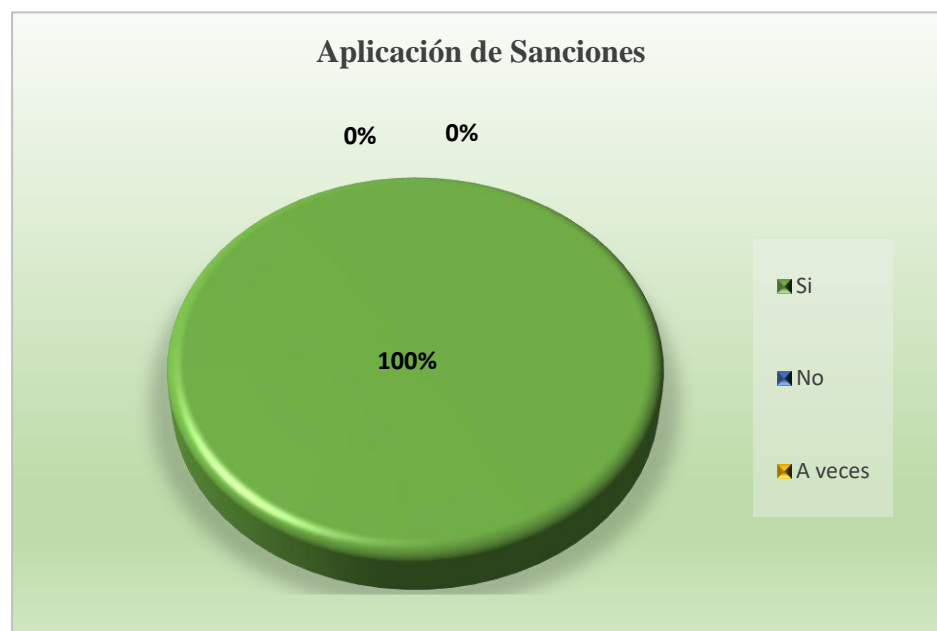


Gráfico 4. Aplicación de Sanciones

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

En la Cooperativa “UNIoTAVALO” la aplicación de sanciones las realizan mediante memorandos los mismos que son adjuntados directamente al Curriculum de cada empleado de esta forma la Cooperativa previene irregularidades en las actividades de los funcionarios.

5. ¿Cada que tiempo entrega informes a superior?

Tabla 5
Entrega de informes

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Diariamente	2	12%
Semanalmente	-	0%
Mensualmente	14	88%
Trimestralmente	-	0%
Otros	-	0%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

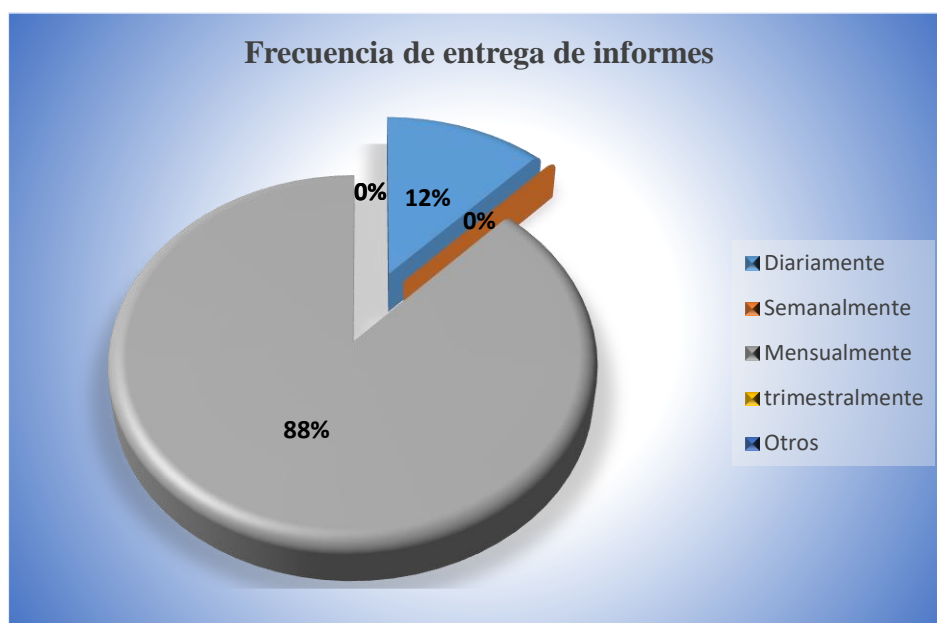


Gráfico 5. Entrega de Informes

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

De la información recolectada mediante encuesta a funcionarios se determina que la mayoría de empleados presentan sus informes de manera mensual, con una minoría de trabajadores que lo hacen diariamente, sin embargo, se debe mencionar que de igual forma lo hacen mensualmente.

6. ¿Cómo se llevan los procesos contables de la Cooperativa?

Tabla 6
Sistematización de procesos

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Manualmente	-	0%
Sistematizado	16	100%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 6. Sistematización de Procesos

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. realiza, registra y lleva procesos y transacciones de la entidad de forma sistematizada en todas las áreas que la conforman, siendo este un aspecto fundamental para entidades financieras que se dedican a la captación de dinero, agilizando las actividades de la institución para una mejor gestión.

7. El Software que utiliza en las funciones que Ud. realiza es:

Tabla 7
Software utilizado

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Adecuado	14	87%
Poco Adecuado	2	13%
Inadecuado	-	0%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 7. Software de la Cooperativa

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

Se define que el software implementado en la Cooperativa en gran parte es adecuado y les permite a los empleados realizar de forma eficiente y eficaz sus actividades para brindar un servicio de calidad a todos sus clientes, se debería reforzar el manejo del sistema en áreas que desconocen todas las funciones que les brinda el software.

8. ¿Está socializado con la ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Tabla 8
Socialización con la Ley de Cooperativas

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	12	75%
No	-	0%
Regular	4	25%
TOTAL	16	100%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

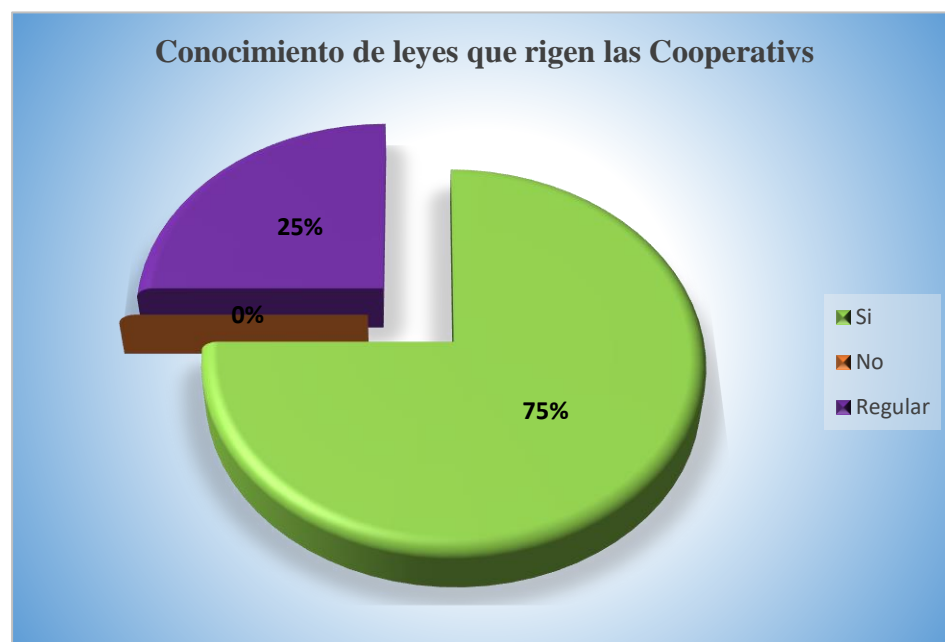


Gráfico 8. Socialización con la ley de Cooperativas

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

Los resultados indican que la mayoría de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. tienen conocimiento de la ley que regula a las Cooperativas sin embargo existe un porcentaje de empleados que conocen regularmente dicha ley por lo que se observa necesario capacitar al personal en este tema para que estén al tanto de sus obligaciones y sanciones.

9. ¿Qué áreas presentan mayor riesgo para la Cooperativa?

Tabla 9
Áreas de riesgo para la Cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Caja	6	38%
Financiero	1	6%
Cartera	15	94%
Atención al Cliente		0%

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 9. Áreas de Riesgo para la Cooperativa

FUENTE: Funcionarios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

En lo referente a las respuestas de los encuestados se determina que el área que presenta mayor riesgo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Es el área de Cartera por lo que podría presentar altos índices de morosidad lo cual afectaría la estabilidad de la cooperativa.

1.8.3 Resultados de la encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda.

1. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Tabla 10
Permanencia en la Cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Menor a 1 año	79	22%
De 1 a 3 años	84	24%
De 3 a 6 años	130	36%
De 6 en adelante	64	18%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

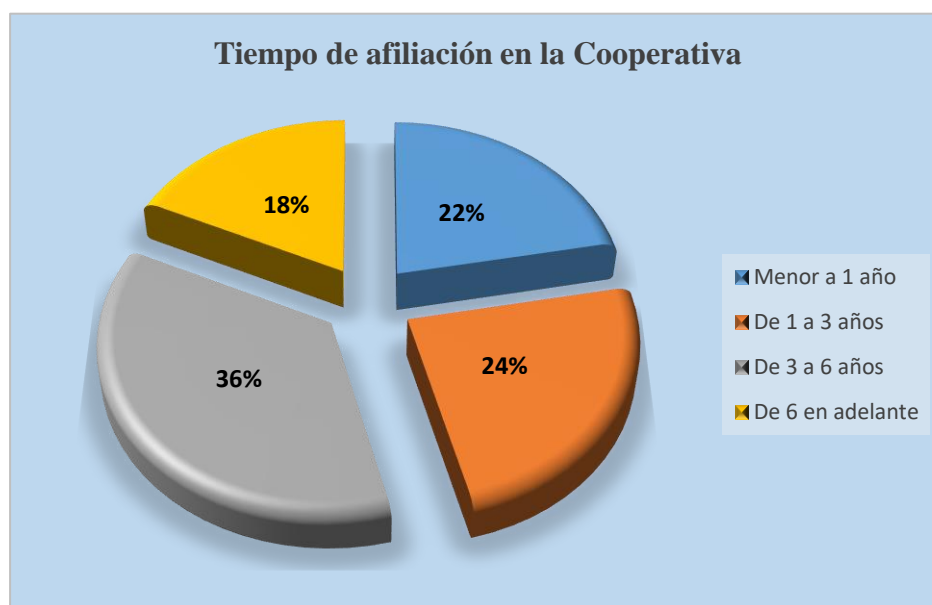


Gráfico 10. Permanencia en la Cooperativa

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS: Del análisis de los resultados obtenidos se verifica que la mayoría de personas que acuden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Tienen un tiempo de permanencia de 3 a 6 años, lo cual muestra fidelidad y confianza en la institución.

2. ¿Por qué motivo decidió afiliarse a la Cooperativa?

Tabla 11
Motivo de afiliación a la Cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Calidad	50	14%
Servicio	187	52%
Confianza	96	27%
Seguridad	24	7%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 11. Motivos de afiliación a la Cooperativa

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS:

De acuerdo a los resultados obtenidos se define que el motivo principal de captación de socios de la Cooperativa son los servicios y productos que ofrece, seguido por la confianza, calidad y seguridad lo cual muestra que la institución es competente frente a otras Cooperativas.

3. Según su opinión como califica al portafolio de servicios de la cooperativa.

Tabla 12
Calificación de Servicios

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Excelente	138	38%
Muy Bueno	102	29%
Bueno	107	30%
Regular	6	2%
Malo	4	1%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

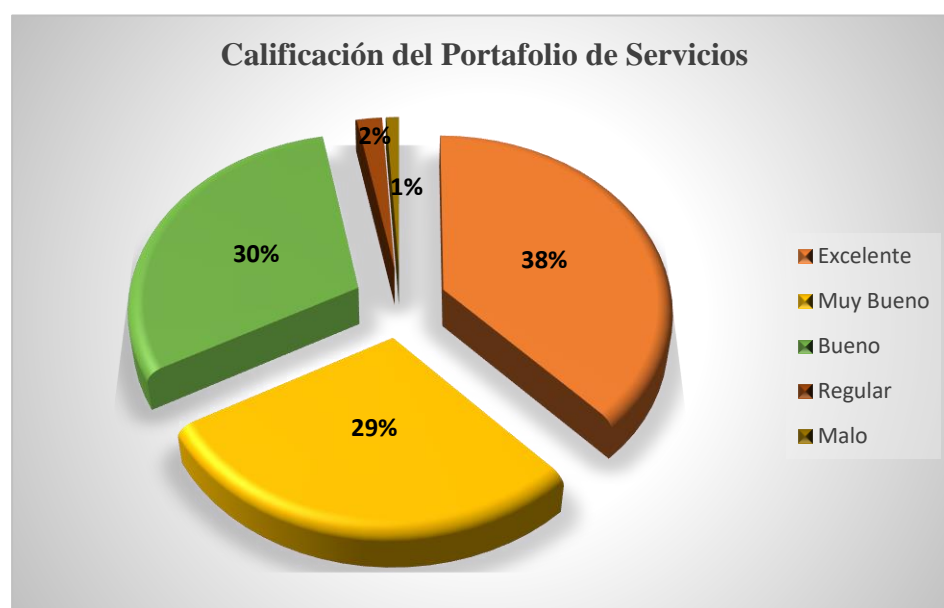


Gráfico 12. Calificación del portafolio de servicios

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS:

De acuerdo con las encuestas aplicadas se observa que los socios califican al portafolio de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., como excelente, puesto que la imagen que proyecta a todos sus asociados es sólida, sin embargo, se debe buscar alternativas que mejoren lo que provoca insatisfacción en los socios.

4. ¿Cómo califica la atención brindada por los funcionarios de la Cooperativa?

Tabla 13
Atención al cliente

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Muy Buena	192	54%
Buena	157	44%
Mala	8	2%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa
ELABORADO POR: Las Autoras

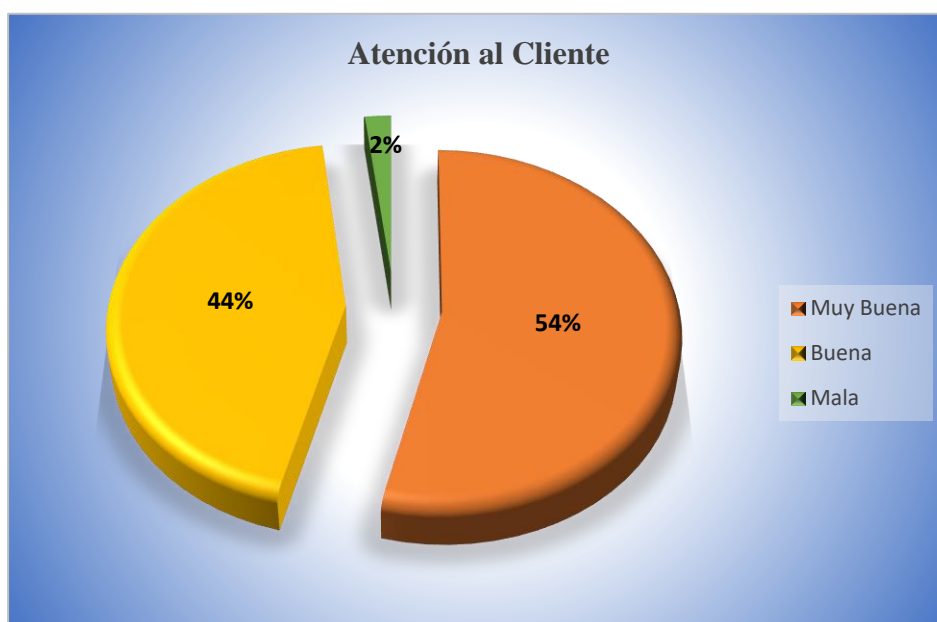


Gráfico 13. Atención al Cliente
FUENTE: Socios de la Cooperativa
ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS:

La mayoría de los socios manifiestan que la atención brindada por parte de los funcionarios es Muy Buena lo cual muestra el profesionalismo de los empleados favoreciendo el crecimiento de la institución.

5. ¿En su opinión como califica el nivel de preparación del personal de la Cooperativa?

Tabla 14
Preparación del Personal

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Bajo	27	8%
Regular	107	30%
Medio	105	29%
Alto	118	33%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 14. Preparación del Personal

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos la mayoría de los afiliados consideran que la preparación del personal es alta por lo que se manifiesta que los empleados se encuentran capacitados para brindar soluciones a sus clientes sin embargo se debería tomar medidas correctivas que ayuden a mejorar cierta insatisfacción de los socios.

6. ¿La Cooperativa ofrece alternativas de pago en caso de mora?

Tabla 15

Alternativas de pago en caso de mora

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Si	321	90%
No	30	8%
Rara Vez	6	2%
TOTAL	357	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras



Gráfico 15. Alternativas de pago en caso de Mora

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. Si ofrece a sus socios alternativas de pago en caso de mora brindando siempre su apoyo al cliente.

7. ¿A su parecer, la Cooperativa es una entidad segura y confiable?

Tabla 16

La Cooperativa es confiable y segura

INDICADOR	FRECUENCIA	%
SI	349	98%
NO	8	2%
TOTAL	357	100%

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

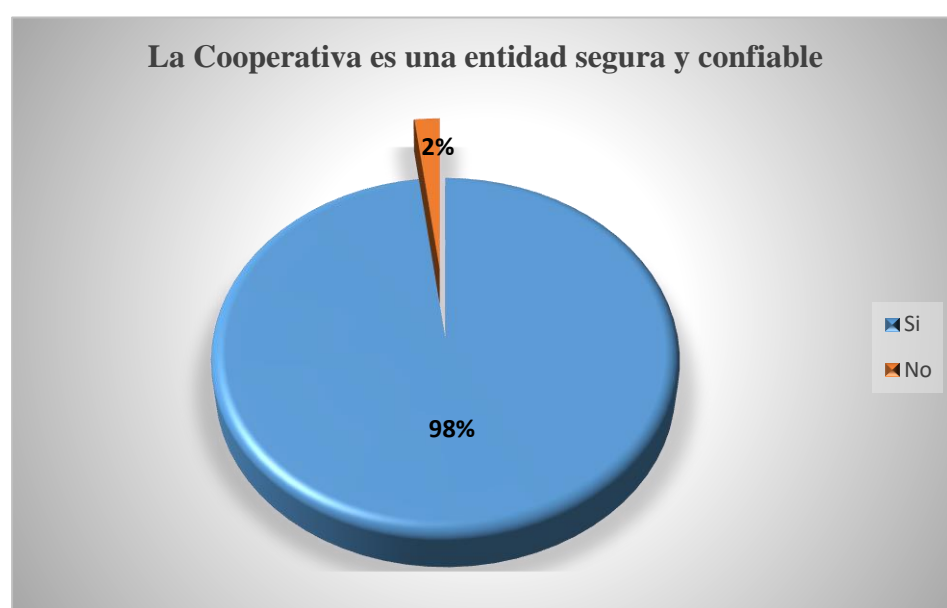


Gráfico 16. Confiabilidad de la Cooperativa

FUENTE: Socios de la Cooperativa

ELABORADO POR: Las Autoras

ANÁLISIS:

En cuanto al análisis de esta pregunta los encuestados manifiestan que la cooperativa es una entidad segura y confiable por ello la institución crece y se solidifica para crear mayor estabilidad a sus socios.

- **SERVICIOS ACTUALES**

AHORRO A LA VISTA



Es una cuenta en la cual se receipta dinero que es entregado por los asociados el mismo que es registrado en las libretas de cada socio y puede ser retirado en cualquier momento.

Tasa de Interés del 3%

Gráfico 17. Ahorro a la Vista

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalo”

AHORRO PROGRAMADO



Este ahorro se constituye como un mecanismo de inversión a corto plazo, presentando una tasa de interés mayor en comparación a las demás cuentas de ahorro, el dinero inicial depositado deberá tener una permanencia mayor a 30 días para ser retirado.

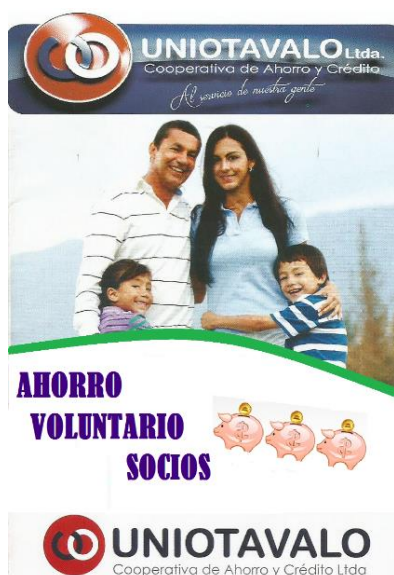
Tasa de Interés del 7%

Gráfico 18. Ahorro Programado

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalo”

AHORRO VOLUNTARIO SOCIOS

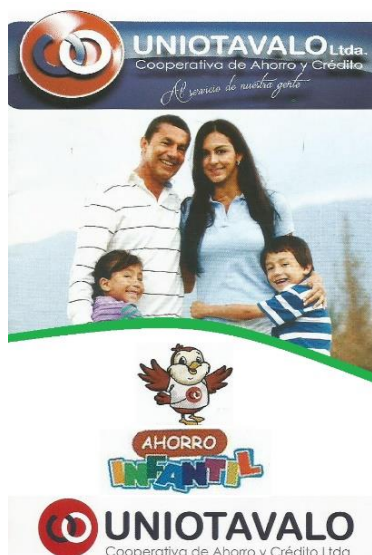


Cuenta creada para el mantenimiento de los encajes de créditos, los fondos disponibles de esta cuenta pueden ser utilizados para cancelar créditos a petición de los socios.

Tasa de interés 2%

Gráfico 19. Ahorro Voluntario Socios
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalto”
ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalto”

AHORRO INFANTIL UNIURPIGU



Esta cuenta es creada para niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, con el fin de crear responsabilidad e incentivar la cultura del ahorro, siendo menores de edad son considerados como clientes y deberán tener un tutor o curador.

Tasa de interés 5%

Gráfico 20. Ahorro Infantil Uniurpigu
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalto”
ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalto”

AHORRO META CORPORATIVO



Este producto está diseñado para empresas con el fin de que sus empleados puedan obtener un máximo beneficio para fondos de reserva, décimo tercero y cuarto.

Tasa de interés 7% - 8%

Gráfico 21. Ahorro Meta Corporativo

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalo”

• SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. además de la gama de productos y servicios antes mencionados oferta a sus asociados otra clase de servicios que se los ha denominado servicios complementarios.

- Seguro de Vida
- Seguro de Desgravamen
- Pago de Planillas de Energía Eléctrica
- Pago de Planillas Telefónicas
- Pagos del SRI
- Pago de SOAT
- Pago del IESS
- Pagos de Planes de Telefonía Móvil

➤ TIPOS DE CRÉDITOS

• CRÉDITO DE CONSUMO

Este crédito es otorgado a personas naturales y está destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, bienes y servicios o gastos que no estén relacionados con actividades productivas.

• MICRO CRÉDITOS



Este tipo de crédito es otorgado tanto a personas naturales, jurídicas y a grupos de prestatarios con garantía solidaria, está destinado únicamente a financiar las actividades de producción, servicios y comercialización en pequeña escala.

La Cooperativa “UNIOTAVALO” oferta Microcréditos a personas cuyos negocios generen ingresos en ventas menores o iguales a USD 100.000,00., cuya fuente principal de pago la compone los ingresos generados por tales actividades.

Gráfico 22. Microcréditos

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Cooperativa “Uniotavalo”

Las actividades que financia la Cooperativa a través del Micro Crédito son las siguientes:

- Artesanía. - Productos que sean fabricados manualmente relacionados con las actividades manufactureras.
- Agricultura. – La Cooperativa financia toda actividad relacionada con el agro.
- Comercio. – Actividades de comercialización de productos en pequeña escala.
- Pecuario. – Actividades relacionadas con la reproducción de animales.

- Servicios. – Actividades concernientes con la prestación de cualquier tipo de servicio.

➤ **FACTORES EXTERNOS A LA COOPERATIVA.**

Para establecer las posibles oportunidades y amenazas se realizó un estudio de los factores externos que influyen en el desarrollo de la Cooperativa.

COMPETENCIA

En la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura se han establecido 10 Cooperativas, mismas que ofertan servicios y productos similares presentando beneficios y demás alternativas para mejorar el sector financiero y económico del sector.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Chuchuqui Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Huayco Pungo
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados Municipales de Otavalo Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Tío Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Pakari Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Imbaburapak Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito EcuCréditos Ltda.

POLÍTICA Y ECONOMÍA

- Según el INEC La canasta básica familiar para el año 2017 fue calculada en \$ 701,93 y los ingresos familiares para el mismo año están por los \$375. El precio calculado de la canasta básica supera al de los ingresos familiares, esto genera que las personas no tengan el suficiente dinero como para destinarlo al ahorro.

- El porcentaje de desempleo disminuyó del 5.4% que se marcó en diciembre del 2016 al 4.4% con el que se cerró el mes de marzo del año 2017.

1.9 ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“UNIOTAVALO” LTDA.

Cuadro 5
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Variedad de Productos y Servicios	1. Falta de Socialización de la Filosofía institucional
2. Confianza de los socios	2. Inexistencia de procesos definidos
3. Control en las Actividades del personal	3. Falta de Capacitación al Personal
4. Buena atención al cliente	4. Deficiente seguridad de los recursos físicos.
5. Manejo de reglamentación Interna	
6. Adecuado Software para la Cooperativa	
7. Conocimiento de la ley de Cooperativas	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	1. Competencia de Servicios y Productos similares.
2. Personas Interesadas en acceder a los productos y servicios.	2. Mejores ofertas laborales para los altos directivos de la Cooperativa.
3. Expansión mediante el establecimiento de Sucursales.	3. Desvío en el destino de los créditos
	4. Deudores no comprometidos con el pago de sus deudas.

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

1.10 CRUCE ESTRATÉGICO FODA

Cuadro 6
Cruce Estratégico FODA

FORTALEZAS		DEBILIDADES
FODA	1. Variedad de Productos y Servicios	8. Falta de Socialización de la Filosofía institucional
	2. Confianza de los socios	
	3. Control en las Actividades del personal	9. Inexistencia de procesos definidos
	4. Buena atención al cliente	10. Falta de Capacitación al Personal
	5. Manejo de reglamentación Interna	11. Incremento en el índice de morosidad
	6. Adecuado Software para la Cooperativa	12. Deficiente seguridad de los recursos físicos.
	7. Conocimiento de la ley de Cooperativas	
OPORTUNIDADES	FO	DO
1. Controlada por la SEPS	• Al brindar una buena atención a los socios	• Establecer una Estructura de Control
2. Personas interesadas en acceder a los productos y servicios de la Cooperativa	y clientes la Cooperativa crea confianza y presenta una buena imagen institucional lo	Interno permite que los recursos de la entidad se mantengan seguros y

3. Expansión de la Cooperativa mediante establecimiento de sucursales	que fortalecerá el establecimiento de sucursales.	disminuyan su nivel de riesgo lo que ayuda al crecimiento económico y expansión de la Cooperativa mediante el establecimiento de sucursales.
---	---	--

AMENAZAS**FA****DA**

1. Competencia de Servicios y Productos similares	• La Cooperativa cuenta con reglamentación interna lo que genera confianza en los funcionarios en caso de conflictos fortaleciendo el compromiso con los socios de la Cooperativa	• Manejar de mejor manera la cartera de crédito y su colocación mediante un buen análisis y seguimiento de los créditos otorgados
2. Mejores ofertas laborales para los altos directivos de la Cooperativa.		
3. Desvío en el destino de los créditos		
4. Deudores no comprometidos con el pago de sus deudas.		

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

1.11 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Una vez estudiadas todas las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., mediante la aplicación de instrumentos investigativos, se observó que:

- De acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios manifestaron que no existe un manual de procesos para la Cooperativa.
- El 100% de los empleados tiene conocimiento de la existencia del Manual de Funciones, el mismo que no se encuentra actualizado a los requerimientos de la normativa actual vigente.
- Los funcionarios tienen conocimiento de la filosofía institucional misma que está vigente desde su fecha de creación en el 2009.
- En la aplicación de una encuesta a socios de la Cooperativa se identificaron varios aspectos favorables como la atención al cliente y un variado portafolio de servicios además de la confianza puesta en la Cooperativa, analizando todos estos aspectos se realizó la Matriz FODA.
- Pese a que los funcionarios de la Cooperativa prestan una buena atención a los usuarios no poseen los conocimientos adecuados de los procesos.

Con el presente trabajo de grado y una vez identificado el problema a partir de un estudio diagnóstico se tiene como finalidad instaurar procedimientos, funciones, normas y políticas que ayuden al cumplimiento de los fines de la Cooperativa de manera eficiente y eficaz, es por esto que se ha planteado el siguiente tema de trabajo de grado: **“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, mediante el cual se pretende responder a la problemática existente que

presenta la Cooperativa con el propósito de mejorar la Gestión Administrativa, Operacional, Financiera y Contable.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se encuentran conceptos específicos claros y complementarios, así como también características y funciones que establecen varios autores con el fin de fundamentar esta investigación.

Para el desarrollo del presente marco teórico se ha dividido en varias secciones, los temas a tratar con el fin de proporcionar al lector una idea más clara del trabajo investigativo; a continuación, se detallan los siguientes vocablos:

- Instituciones Financieras
- El Cooperativismo
- Control Interno
- Estructura Orgánica
- Manuales Administrativos

2.2 OBJETIVOS

- Fundamentar teóricamente el presente trabajo investigativo.
- Facilitar la comprensión de los lectores.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS REFERENTES A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

2.3.1 Instituciones Financieras.

(Solano, 2010) afirma. “Entidad que realiza intermediación financiera o presta servicios financieros a sus clientes, es decir una compañía que ofrece a sus clientes servicios relacionados con el dinero que posee o necesita” (P.35).

Las instituciones financieras, son organismos públicos o privados que están regulados por el gobierno, se encarga de la prestación de dinero a personas que lo necesitan con la finalidad de satisfacer sus necesidades económicas.

2.3.2 Función de las instituciones financieras.

(Stiglitz, 2011) Afirma. “Las instituciones financieras proveen servicios como intermediarios en los mercados financieros, son responsables de transferir fondos desde los inversores hasta la empresa que necesitan estos fondos” (Pg.15).

La función de las instituciones financieras es facilitar flujos de dinero a personas que lo necesitan mediante intermediarios que generan recursos económicos, este dinero es devuelto con interés para que la entidad pueda seguir prestando dinero mediante sus depósitos.

2.3.3 Clasificación de las instituciones financieras.

Según (Solano, 2010) las instituciones financieras se clasifican:

Según la Propiedad del Capital

- Bancos Públicos
- Privados
- Mixtos

Según sus Actividades

- Comerciales,
- De Ahorro
- Hipotecarios

Según la Nacionalidad del Capital

- Nacionales
- Extranjeros. (P.35).

Es necesario conocer la clasificación de las instituciones financieras y saber en qué institución las personas estamos invirtiendo nuestro dinero, dentro de la clasificación detallada “UNIOTAVALO”, según su actividad es una Cooperativa de Ahorro y Crédito y se encuentra dentro de instituciones de carácter privado, creando confianza y seguridad a sus clientes.

2.3.4 Instituciones que integran el sistema financiero ecuatoriano.

Según la (Super Intendencia de Bancos, 2017) las instituciones que conforman el sistema financiero son:

Cooperativas de ahorro y crédito. Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse unos a otros para alcanzar sus necesidades financieras. Las Cooperativas no están formadas por clientes sino por socios, cada persona tiene una participación dentro de la misma.

Mutualistas. Una mutualista es un conjunto de personas que tienen como fin ayudarse unos a otros para satisfacer las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado de inmuebles, están formadas por socios.

Sociedades financieras. Organizaciones que tienen como objetivo fundamental inmiscuir en el mercado y otorgar créditos para financiar la producción, construcción, adquisición y venta de bienes a largo y mediano plazo.

Bancos públicos. Son instituciones encargadas de salvaguardar el dinero entregado por los clientes además estas instituciones utilizan el dinero entregado para otorgar préstamos cobrando tasas de interés.

Las cooperativas, mutualistas, sociedades financieras y bancos públicos son las instituciones que integran el sistema financiero ecuatoriano, cada una de estas instituciones se encuentran constituidas por un grupo de personas como son: socios y/o clientes que buscan una finalidad, la cual es satisfacer las necesidades financieras generando tasas de interés de acuerdo a políticas institucionales.

El Banco Central que es el principal organismo público autónomo que tiene como finalidad contribuir al buen desarrollo de todas las instituciones financieras.

2.4 Conceptualización de términos sobre el cooperativismo

2.4.1 Origen del Cooperativismo en el Ecuador.

(Miño W. , 2013) afirma: El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a la noche de los tiempos en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionadas con un comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común. En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó de forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración. En el largo período colonial las comunidades indígenas dispusieron de tierras comunales y resistieron el avance territorial de la hacienda. Asimismo, los vecinos urbanos, gremios

artesanales y numerosas sociedades con fines de protección social adoptaron y mantienen formas de colaboración asociativa que son parte del desarrollo histórico de la sociedad ecuatoriana. (P. 24).

El origen del cooperativismo se remota desde los tiempos nativos donde existía la organización comunitaria para el desarrollo de obras, es así como hoy en día las personas generan el desarrollo socio económico creando cooperativas que ayuden a las personas al progreso e incentivo del desarrollo de la sociedad ecuatoriana.

2.4.2 Principios del Cooperativismo.

(Miño W. , 2013) Manifiesta a los principios del cooperativismo como parte esencial de la filosofía institucional.

Son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, y constituyen la base filosófica del movimiento cooperativo.

Membrecía abierta. Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar responsabilidades, sin discriminación de género, etnia, clase social, político o religioso.

Control democrático. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de políticas y toma de decisiones, así como participar en comisiones y grupos de trabajo desempeñando cargos representativos.

Participación económica de los miembros. En una cooperativa, los socios contribuyen equitativamente sus aportaciones mensuales que son fijadas y aprobadas por la Asamblea General y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa y una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Autonomía e independencia. Las Cooperativas son instituciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus integrantes y organizadas bajo 02 Concejos de Gobierno (Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración) y 02 Comités de apoyo (Comité Electoral y Comité de Educación), mismas que están conformadas por sus socios y representadas en su totalidad, a su vez puede contar con profesionales técnicos en calidad de empleados que ayudan en la administración.

Educación, formación e información. El comité de educación es un órgano de apoyo dentro de las cooperativas, siendo la encargada de brindar asesoría, capacitación, transparencia de la información a los socios y colegas cooperativistas, emprendiendo programas y ciclos de capacitación en convenio con instituciones públicas y/o privadas, las cooperativas proporcionan educación y formación a sus miembros, dirigentes, gerentes y empleados, con el fin de que contribuyan eficazmente al progreso de sus Cooperativas.

Cooperación entre Cooperativas. Las Cooperativas fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de organizaciones locales, nacionales, regionales e internacionales.

Compromiso con la Comunidad. Las Cooperativas trabajan para el desarrollo de la comunidad mediante el establecimiento de políticas aceptadas por sus miembros, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento económico, social y ambiental, generalmente con el fin de perfeccionar su situación.

La Cooperativa de ahorro y crédito Uniotavalo Ltda., pone en práctica sus valores los mismos que generan desarrollo y crecimiento con la sociedad constituyendo la base filosófica del cooperativismo estableciendo los principios del cooperativismo como son la adhesión libre y voluntaria, gestión democrática de los socios, autonomía e independencia, educación

formación e información, cooperación entre Cooperativas, interés por la comunidad. Organizaciones del sector corporativo.

2.4.3 Tipos de cooperativa

(Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2014) Según el Art. 21 Sector Corporativo: Es el conjunto de las Cooperativas entendidas como sociedades de individuos que se han incorporado de forma voluntaria para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una organización de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Según el Art. 23 lo siguiente Las Cooperativas, según su principal actividad que van a desempeñar, pertenecerán únicamente a uno de los siguientes grupos: Consumo, vivienda, ahorro, crédito y servicios:

Art. 24. **Cooperativas de Producción.** Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades referidas a la productividad de forma lícita en una propiedad colectiva, actividades tales como: Agropecuarias, huertos familiares, artesanales, textiles, industriales.

Art. 25. **Cooperativas de consumo.** Son aquellas que tienen como objetivo abastecer a sus socios de cualquier tipo de bien libre de comercialización; como: artículos de primera necesidad, abastecimiento de semillas, abono y herramientas, materiales y productos artesanales.

Art. 26. **Cooperativas de Vivienda.** Las Cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas, ejecución de obras de urbanización y demás actividades que estén vinculadas al beneficio de sus socios En este tipo de Cooperativas la adjudicación de los bienes

inmuebles se efectuará previó sorteo, en Asamblea General, una vez terminados los trabajos de urbanización o construcción y se establecerán en patrimonio familiar. Los conyugues o personas que tiene unión de hecho no podrán formar parte de la misma Cooperativa.

Art. 28. Cooperativas de servicios. Estas son las que se organizan con la finalidad de atender las necesidades más frecuentes de los socios y de la colectividad, mismos que pueden tener la calidad de trabajadores, tales como: transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (P. 8,9)

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA. Según el Artículo 27 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, forma parte del mercado financiero y están comprometidos a regirse a todos los parámetros que rigen a la sociedad.

2.4.4 Actividades financieras.

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, 2012) en su Art. 83 manifiesta: Una Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante la autorización de la Superintendencia, podrá realizar las siguientes actividades:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo mecanismos autorizados.
- Conceder préstamos a los socios.
- Conceder sobregiros casuales.
- Servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como también emitir giros con sus oficinas de instituciones financieras nacionales y extranjeras.
- Recibir y almacenar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- Emitir tarjetas de débito y crédito.

- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de crédito, así como también otorgar garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento de acuerdo con las normas.
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que este último caso. Se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- Efectuar inversiones en el capital social y demás actividades financieras autorizadas (P. 46,47).

En la actualidad las personas al acceder un crédito o préstamo no tienen ningún inconveniente debido a que las cooperativas pueden realizar transferencias de manera más eficaz satisfaciendo necesidades sin ningún inconveniente.

2.5 Conceptualización de términos referente al control

2.5.1 Control.

(Montes, Montilla, & Mejia, 2014) Manifiesta. “Control es todo acto de poder encaminado a mantener a una acción sujeta a ciertos y predeterminados patrones, en forma tal que logremos el resultado deseado; por lo tanto, controlar es forzar los eventos para que se conformen a los planes concebidos” (P. 45).

El control es un examen que se realiza con finalidad de conocer si las acciones que una institución, empresa u organización cumplen o no con lo establecido. A fin de cumplir objetivos propuestos.

2.5.2 Control interno.

(Montes, Montilla, & Mejia, 2014) El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de la organización.

Estructurado para brindar seguridad y ver el cumplimiento de objetivos en las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (P. 45)

(Estupiñan R. , 2015) manifiesta: Es un documento en el cual se desarrolló una estructura conceptual para la administración del riesgo empresarial y se planteó la formulación y seguimiento de un proceso básico para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que afectan el logro de las metas y objetivos de una empresa. (P. 18)

De acuerdo a los autores, el control interno es un proceso llevado a cabo por los directivos y toda la organización, que cumplan el logro de los objetivos de forma eficiente, diseñando políticas y reglamentos que aseguren la razonabilidad administrativa y financiera de la entidad.

Es importante resaltar que las empresas que realicen controles internos evitaren irregularidades y el proceso conllevara a conocer la situación real de la empresa propugnando los bienes tanto empresariales como del personal que hacen parte de la organización. De ese modo la entidad tiene una buena visión sobre su gestión.

2.5.3 Clasificación del control interno.

Control Interno Administrativo

(Estupiñan R. , 2015) manifiesta: Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de: mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurar el logro de los objetivos establecidos, mantener una ejecución

eficiente y determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (P. 7,8)

El control administrativo comprende un plan de organización con procedimientos y métodos que la empresa opta y que sean ejecutadas de manera eficiente por todo el personal y que la ejecución de esas operaciones se adhiera a políticas establecidas por la empresa asegurando así el logro de los objetivos.

Administración.

(Koontz & Weihrich, 2014) afirma: Es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados sin embargo habrá de ampliar la definición básica. Un administrador desempeña las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar; es aplicable en toda organización y la administración tiene que ver con la productividad, lo que significa eficiencia eficacia. (P.4)

De acuerdo al autor la administración es: un proceso de planear, organizar dirigir y controlar los objetivos establecidos en la organización utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos de manera eficiente y eficaz.

Importancia de la Administración

La importancia de la administración imparte esfuerzos humanos para alcanzar propósitos en común, permite el crecimiento sustentable de las organizaciones y mide el desempeño para mejorar las operaciones de la organización.

Elementos de la Administración

(Chiavenato, Teoría General de la Administración, 2014) manifiesta “Los elementos de la administración son: planeación, organización, integración dirección y control. Sin embargo,

cada autor define a su manera los elementos de la administración aun cuando no se aleje de la concepción de Fayol” (P.64).

Planeación. Una buena planificación Implica sobre llevar actividades de lo que se tiene hacer para alcanzar los objetivos.

Organización. Es la división del trabajo atribuyendo responsabilidades al personal de acuerdo a lo que se encuentra planeado ya que no existe organización si no hay una planificación.

Integración. Es el involucramiento del recurso humanos siendo este capacitado en la entidad para tener pleno funcionamiento en la organización.

Dirección. Es asumir el liderazgo de orientar a sus subordinados para la toma de decisiones de las actividades que se encuentran planificadas y organizadas.

Control. Es verificar lo obtenido con lo esperado de tal manera que permita tomar medidas correctivas con nuevos planes (P. 64).

Los elementos de la administración son estrategias que cada autor ha tomado para tener una buena gestión empresarial entre las más importantes tenemos la planeación, la organización, la dirección y el control debido a que estos elementos la organización podrá tomar medidas correctivas y así toma decisiones oportunas.

Control Interno contable.

(Estupiñan R. , 2015) manifiesta: Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable con los siguientes objetivos. Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto en las cuentas apropiadas y el periodo contable en que se lleva a cabo. Y que toda la contabilización exista y que lo que es exista este contabilizado,

investigado cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva. (P. 8).

El control interno contable está relacionado con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

Contabilidad.

(Fierro, 2015) Manifiesta: “Contabilidad es recolectar, identifica, medir, clasificar, codificar, acumular, registrar, emitir estados financieros, interpretar, analizar, evaluar e informar y hacer el seguimiento al desarrollo de las operaciones de un ente económico, e forma clara, completa con el objetivo de emitir estados financieros”.

La contabilidad es una herramienta indispensable para la toma de decisiones, por ello existe un registro sistemático de las actividades económicas y administrativas de la empresa controlando las operaciones diarias de la misma mediante la presentación de los estados financieros.

Características de la Contabilidad

(Zapata, 2011) afirma: La información financiera que genera contabilidad debe tener las siguientes características:

Entendible. Los registros y reportes informativos deben redactarse en un lenguaje sencillo que facilite la comprensión del mensaje que se pretende entregar a los usuarios de la contabilidad.

Relevante. Se preocupará de mostrar los aspectos más significativos, es decir, prima el concepto de materialidad antes que el de precisión; se debe revelar aspectos importantes presentes y futuros que pudieran modificar las condiciones actuales.

Confiable. Los datos y cifras monetarias serán verificables y comprobables y expresarán la esencia de los hechos económicos.

Comparable. Para que esta característica se cumpla será necesario preparar la información bajo normativa estándar y universal a través de prácticas, métodos y procedimientos uniformes.

La contabilidad es de vital importancia ya que revela hechos económicos proporcionando información para la toma de decisiones, los mismos que deben ser confiables y comparables mediante la presentación de estados financieros que se presenta al final de cada periodo.

Estados financieros.

(IFIRS, 2016) manifiesta: Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (pág. NIC 1)

(Fierro, 2015) afirma: Los estados Financieros, su responsabilidad está a cargo del gerente y del contador, quienes deben certificarlos y acompañarlos del informe del revisor fiscal y de gestión de la gerencia para la aprobación de la junta directiva y su respectiva publicación, antes de presentarlos a los órganos de decisión y su respectiva discusión en las juntas de socios o asambleas generales. (P.431).

De acuerdo a los autores. Los estados financieros deben presentarse de manera clara y comprensible; los mismos que se elaboran al final de cada periodo contable, con la finalidad

de conocer la capacidad de generación de flujos de efectivos del negocio en marcha, siendo necesario notas explicativas para una mejor comprensión.

Los estados financieros son importantes en la gestión de la empresa, ya que se realizan análisis de la rentabilidad empresarial los cuales permiten a los accionistas o socios a tomar decisiones como: continuar invirtiendo su capital en la institución o desposeer de esa participación.

Clasificación de los estados financieros.

(Fierro, 2015) afirma: Los estados financieros se clasifican de la siguiente manera:

Estado de situación financiera (balance general). El estado de situación financiera o conocido también como balance general presenta tres cuentas como son: activos, pasivos y patrimonio. Los activos y pasivos se clasifican en corrientes y no corrientes; determinan la posición de la empresa en el momento determinado.

Estado de resultados. En las NIIF se le denomina estado de resultado integral, presenta de manera sistemática: los ingresos, costos, gasto de administración y gasto de venta. Con el propósito de medir resultados económicos, estos son positivos entre la diferencia de los ingresos y egresos que es el único resultado en la cuenta de ganancias ya que el costo de venta se contabiliza como una provisión durante la vigencia contable.

Estado de flujo de efectivo Es un estado en cual se refleja los fondos económicos de la empresa para generar efectivo; utilizando las actividades de: operación, inversión y financiamiento. El flujo de efectivo tiene gran importancia en la generación de efectivo, debido a que la empresa pueda tomar decisiones acordes a la capacidad de liquidez.

Estado de cambios en el patrimonio. Demuestra objetivamente los cambios ocurridos en la partida del patrimonio, durante el periodo contable a fin de que los propietarios puedan estar informados de dichos cambios y puedan tomar decisiones apropiadas.

Notas a los estados financieros. Conocidas también como revelación de estados financieros, forma parte del quinto conjunto de los estados financieros, como garantía de políticas contables, en ella se especifican cuentas y valores que le sirvan al lector a sacar conclusiones. (P 435, 446).

Los estados financieros, son cuadros comparativos que permiten conocer en un determinado periodo el movimiento económico de una empresa. Los estados financieros deben ser sometidos a una lectura y aun análisis con la finalidad de lograr su correcta interpretación con cada uno de los componentes.

Es necesario considerar que las notas a los estados financieros no son parte integral de los estados financieros, pero deben incluir las políticas contables.

Normas internacionales de información financiera.

(Mantilla S. , 2015) Define. “IFRS es el acrónimo de Internacional Financial Reporting Standars, que al español es traducido como Estándares Internacionales de Información Financiera, oficialmente bajo el acrónimo NIIF (Normas Internacionales de información Financiera)” (P.43)

Las normas se conocen con las siglas NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) y NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) dependiendo de cuando fueron aprobadas y se matizan a través de las "interpretaciones" que se conocen con las siglas SIC y CINIIF.

2.5.4 Objetivos del control interno

Según (Montes, Montilla, & Mejia, 2014) Los objetivos del control interno son los siguientes:

- Prevenir fraudes, localizar errores, y poder fijar su monto.
- Comprobar la veracidad de los estados financieros.
- Estimular la eficiencia operacional

Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los aspectos de la entidad. (P. 46).

Una correcta estructura de control interno debe tener bien definidos sus objetivos, los mencionados anteriormente ayuda a tener una seguridad razonable de las actividades financieras y operacionales de la institución los mismos que se deben cumplir a cabalidad de manera confiable y correcta de esa manera salvaguarda los intereses de la misma.

2.5.5 Características del control interno.

(Montes, Montilla, & Mejia, 2014) Las características del control interno son las siguientes:

Forman parte del sistema contable, financiero, de planeación, de información y de sus operaciones.

Es responsabilidad del gerente o representante legal, su establecimiento, mantenimiento y perfeccionamiento de acuerdo con la naturaleza, estructura y misión organizacional.

En cada unidad, área o sección, su encargado es responsable del sistema de control ante su jefe inmediato.

La auditoría interna se encargará de hacer la evaluación independiente del sistema y pondrá recomendaciones al gerente para mejorarlo.

Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna para preparar en igual forma informes operativos, administrativos y financieros. (pág. 46)

Las características antes mencionadas son la base de una correcta estructura ya que están encaminadas a obtener resultados eficientes y eficaces para el logro de objetivos

2.5.6 Componentes del control interno

(Estupiñan R. , 2015) Manifiesta “los ocho componentes de acuerdo al COSO II

- Ambiente Interno,
- Establecimiento de Objetivos,
- Identificación de Acontecimientos,
- Evaluación de riesgos, Respuesta al Riesgo,
- Actividades de Control, Información y
- Comunicación, Supervisión y Monitoreo” (P. 383).

El ambiente interno

(Estupiñan R. , 2015) manifiesta: Abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Los factores que se complementan son:

- Filosofía de la administración de riesgos
- Cultura del riesgo

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos (P. 383).

Establecimiento de Objetivos.

(Estupiñan R. , 2015) afirma: Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad, además de estar en línea con ella y de ser consecuentes con el riesgo aceptado (P. 383).

El establecimiento de objetivos de la cooperativa UNIOTAVALO facilita alcanzar la eficiencia y economía de la misma. La cooperativa debe implementar objetivos estratégicos de la institución que se alineen a la misión y visión ya que son la razón de ser de la organización

Identificación de acontecimientos.

(Estupiñan R. , 2015) afirma: Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos, técnicas e identificación de acontecimientos, para los cuales se pueden utilizar varias herramientas, como:

- Focalizadas en el pasado y otras en el futuro
- De diverso grado de sofisticación

- Análisis PEST (factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales)
- Análisis DOFA (factores internos: debilidades y fortalezas; factores externos, oportunidades y amenazas) (P. 384).

Un riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte a la organización. La Cooperativa debe identificar aquellos riesgos que afecten a las operaciones y que puedan desvincularse de los objetivos trazados.

Evaluación de Riesgos

(Estupiñan R. , 2015) afirma: Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados; son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad posibilidad de que ocurra un evento e impacto su efecto debido a su ocurrencia, con base en datos pasados internos que pueden considerarse de carácter subjetivo y externos más objetivos. (P. 384).

La identificación y análisis de riesgo es un proceso crítico del control interno. Proceso porque la máxima autoridad el nivel directivo y todo el personal son responsables de la administración del riesgo. Primero deben enfocarse en la posibilidad de que esa eventualidad ocurra; segundo deben evaluar el riesgo; y, por último, deben desarrollar acciones necesarias para reducir el riesgo para no afectar el logro de los objetivos.

Respuesta al Riesgo

(Estupiñan R. , 2015) manifiesta que la dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos- a través del desarrollo de una serie de

acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y con las tolerancias al riesgo de la entidad.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generen riesgo.
- Reducirlo: se toman acciones de modo que sea posible reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- Compartirlo: se toman acciones de modo que sea posible reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos.
- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos, tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad.
- Es necesario considerar cómo se interrelacionan los riesgos individuales.
- Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global. (P. 385).

Una vez que la institución haya seleccionado una respuesta, deberá desarrollar acciones para ejecutarlos de esa manera se asegura que la respuesta al riesgo sea evaluada y valorada para conservar los objetivos trazados.

Actividades de Control

(Estupiñan R. , 2015) afirma: “Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

- Integración de la respuesta al riesgo.
- Tipos de actividades de control
- Políticas y procedimientos
- Controles de los sistemas de información
- Controles específicos de la entidad” (P. 385).

La cooperativa Uniotavalo realiza actividades de control mediante informes que son comunicados a cada jefe de área, y el jefe de área se encarga de informar a su superior mismo que podrá tomar medidas correctivas de riesgo para que no afecten al logro de objetivos.

Información y comunicación

(Estupiñan R. , 2015) define: “La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad” (P. 386).

La máxima autoridad debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de la responsabilidad que cada persona debe impartir en el diario de sus actividades ya que son necesarios para la toma de decisiones.

Supervisión y Monitoreo.

(Estupiñan R. , 2015) afirma: La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o

ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta solo al siguiente, sino que se trata de un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede influir en otro. (P.386).

Es importante que se realicen supervisores permanentes para mantener un control de sus actividades de esa forma se asegura del cumplimiento con leyes, políticas y lo que es cumplimiento de objetivos. De ese modo mejora el proceso continuo de la entidad de manera eficiente y eficaz.

2.6 Conceptualización de términos referente a la estructura orgánica

2.6.1 Estructura Orgánica

(Coulter & Stephen, 2010) Manifiestan. “Estructura orgánica es la distribución formal de los puestos de una organización; la cual se puede mostrar visualmente en un organigrama”.

La estructura orgánica es un elemento fundamental para las organizaciones, permite la distribución formal de cada puesto de trabajo.

2.6.2 Importancia de la estructura orgánica

(Coulter & Stephen, 2010) afirma: La importancia de la estructura orgánica se encuentra en que ésta nos ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo, una buena estructura permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una organización. Al estar mejor organizados se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos lo que a la larga puede hacer una organización más eficiente.

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, que mediante un organigrama se puede visualizar líneas jerárquicas de los puestos de trabajo de una

organización, estableciendo una división de trabajo y coordinando responsabilidad a cada departamento para alcanzar objetivos.

2.6.3 Organigrama








(Benjamin & Franklin, 2014) define a los organigramas de la siguiente manera: “Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, que muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (P.98).

Los organigramas estructurales son la representación gráfica de la jerarquía de la organización mostrando niveles de autoridad, directivos y subordinados.

2.6.4 Diagrama de Flujo

(Benjamin & Franklin, 2014) manifiesta: Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso (P. 206).

Cuadro 7
Simbología Normas ANSI

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o Alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

FUENTE: LIBRO ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ELABORADO POR: Las Auto

Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama.

2.7 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS REFERENTES A LOS MANUALES

2.7.1 Manuales

(Benjamin & Franklin, 2014) afirma: Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en

forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (P. 194).

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas, ya que contienen responsabilidades, políticas, reglamentos y procedimientos que se deben cumplir por parte de los funcionarios.

2.7.2 Objetivos de los manuales.

(Fincowsky & Benjamin, Enrique, 2014) Entre los objetivos principales para la utilización de los manuales administrativos se encuentran los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.

- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
 - Servir como una fuente de información para conocer la entidad.
 - Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones
- (P. 194).

CAPÍTULO III

3. ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

3.1 INTRODUCCIÓN

La Propuesta que a continuación se presenta es la Estructura de Control Interno diseñada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., siendo esta una institución dedicada a la captación de dinero e intermediación financiera, la misma que necesita tener un sistema contable seguro y confiable de tal manera que las actividades económicas y financieras que realiza la Cooperativa cuenten con procesos y políticas establecidos para mejorar la gestión institucional y obtener resultados positivos salvaguardando los recursos económicos y humanos lo que garantizará el crecimiento y fortalecimiento de la Entidad.

3.2 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. ubicada en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en base a normativa e instrumentos de control con la finalidad de mejorar la gestión para cumplir con objetivos y metas trazadas.

3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Plantear los componentes de la Filosofía Institucional y organizacional reestableciendo los ya existentes para mejorar la organización presentando una visión clara de la autoridad.
- Establecer funciones y responsabilidades para la Cooperativa tomando en cuenta el perfil profesional y cargos para evitar la pérdida de tiempo omisión o duplicación de las mismas.

- Instaurar procedimientos aplicables en la Cooperativa mediante pautas administrativas que le permita a la institución procesar información oportuna y veraz.
- Proponer medidas de control mediante la creación de políticas y normas para la Cooperativa con el fin de fortalecer la propuesta.

3.3 MATRIZ DE LA PROPUESTA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

Cuadro 8

Matriz de la Propuesta a la Cooperativa "Uniotavalo"

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.			
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
Diseñar una Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. ubicada en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en base a normativa e instrumentos de control con la finalidad de mejorar la gestión para cumplir con objetivos y metas trazadas.	- Plantear los componentes de la Filosofía Institucional y organizacional reestableciendo los ya existentes para mejorar la organización presentando una visión clara de la autoridad.	- Filosofía Institucional	- Misión - Visión - Objetivos Institucionales - Organigrama Estructural - Valores - Principios
	- Establecer funciones y responsabilidades para la Cooperativa tomando en cuenta el perfil profesional y cargos para evitar la pérdida de tiempo omisión o duplicación de las mismas.	- Funciones y Responsabilidades	- Manual de Funciones

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
Diseñar una Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. ubicada en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en base a normativa e instrumentos de control con la finalidad de mejorar la gestión para cumplir con objetivos y metas trazadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurar procedimientos aplicables en la Cooperativa mediante pautas administrativas. que le permita a la institución procesar información oportuna y veraz. - Proponer medidas de control mediante la creación de políticas y normas para la Cooperativa con el fin de fortalecer la propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Medidas de Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Procedimientos - Plan de revisión del consejo de vigilancia. - Formato de informe del consejo de vigilancia

ELABORADO POR: Las Autoras

3.4 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

3.4.1 MISIÓN.

“UNIOTAVALO” es una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Popular y Solidario dedicada a ofertar productos y servicios financieros con altos estándares de calidad, gestionando adecuadamente la asignación de Créditos, además de respaldar la activa participación de sus integrantes dentro de un marco económico rentable y sustentable.

3.4.2 VISIÓN.

En el año 2022 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., será una Institución líder a nivel Nacional que promueva el Buen Vivir para la comunidad, por la calidad de sus productos y servicios financieros del Sector Popular y Solidario con la finalidad de mantener a sus socios y clientes satisfechos por su inversión.

3.4.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar la participación en el mercado, mediante la consolidación de agencias a nivel nacional.
- Incrementar el nivel de créditos ofertando promociones y brindando facilidades de pago.
- Definir estrategias específicas que permitan atraer a un mayor número de socios.
- Entregar productos y servicios financieros eficientes que satisfagan las necesidades de socios y clientes con una atención de calidad.
- Brindar tasas de interés competitivas que beneficien a socios y a la Institución.
- Proyectar planes de capacitación constantes con la finalidad de mantener al personal motivado y comprometido con la entidad.
- Incrementar la capacidad tecnológica, de información y comunicación para agilizar procesos internos, además de contar con un sistema informático seguro y confiable.

3.4.4 VALORES

- **Honestidad**

La honestidad es la cualidad y virtud humana que caracteriza a las personas que actúan de forma correcta, coherente, justa e íntegra considerando y aceptando las leyes y normas del lugar en el que se desenvuelve.

- **Responsabilidad**

Es el valor que define la capacidad de tomar decisiones de forma consciente, asumir las consecuencias que tengan dichas decisiones y responder ante las mismas frente a quien corresponda en un adecuado momento.

- **Lealtad**

Virtud que se encuentra presente en la conciencia de cada persona y que expresa un sentimiento de compromiso, devoción y confianza hacia una persona o ideología y se mantiene firme frente a circunstancias versátiles o adversas.

- **Trasparencia**

Es el valor que permite controlar y mostrar aspectos o información veraz para que esta cumpla con los lineamientos organizacionales mediante la aportación de todos los funcionarios de la misma. Sin dudas, ni juicios con criterios claros y evidenciables.

- **Disciplina**

Es la capacidad que puede ser adoptada y desarrollada por las personas que implica el actuar justo y ordenado con el fin de conseguir objetivos y metas, la perseverancia es indispensable y ayuda al cumplimiento de los mismos.

- **Liderazgo**

El liderazgo es la habilidad que tiene un ser humano sobre otros misma que le permite motivar, dirigir o encaminar de forma entusiasta a un grupo de personas hacia la consecución de un fin u objetivo en común.

- **Creatividad**

La creatividad es la facultad que tiene una persona para generar nuevas estrategias, ideas, planes o pensamientos con la finalidad de solucionar problemas y satisfacer deseos personales o colectivos.

- **Respeto**

El respeto es reconocer los derechos ajenos, aceptar las diferentes formas de pensamiento y actuación, es la base fundamental de la convivencia entre personas comprendiendo que la libertad de accionar de cada persona termina cuando empieza la de otra.

- **Profesionalismo**

Es la forma de describir todas las prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por el respeto para efectuar cierta actividad profesional con total compromiso y responsabilidad acorde a su formación específica y siguiendo las pautas establecidas.

3.4.5 PRINCIPIOS

- **Calidad**

La calidad es un factor muy determinante e importante en la decisión de adquisición de las personas, buscar siempre el mayor nivel de calidad mejorando las especificaciones de los productos y servicios garantizará la continuidad de la institución.

- **Servicio**

El servicio al cliente es el elemento mediante el cual la institución puede mostrarse ante sus socios y destacarse por la calidad de los servicios y productos que se ofrecen, será siempre garantía de fidelidad en los clientes.

- **Precio**

Buscar establecerse a precios competitivos en el mercado actual sin afectar los beneficios de la institución y la calidad del producto o servicio será garantía de competitividad a largo plazo.

- **Participación**

Buscar la participación de mercado más alta para generar mayores ganancias y oportunidades de desarrollar su economía y la del sector.

- **Personalización**

Buscar personalizar al máximo los productos y servicios financieros con la finalidad de generar exclusividad en los mismos.

- **Mejoramiento**

Mejorar constantemente en todos los procesos que realiza la Institución, así como también su equipo contable y tecnología para brindar un servicio eficiente y eficaz.

- **Innovación**

Es necesarios que la Institución este en innovación continua, que genere nuevos productos que satisfagan las necesidades del mercado actual.

- **Crecimiento**

Buscar oportunidades en mercados emergentes, en los mercados que presenten tasas de crecimiento altas que permitan el retorno de las inversiones.

3.4.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA – FUNCIONAL

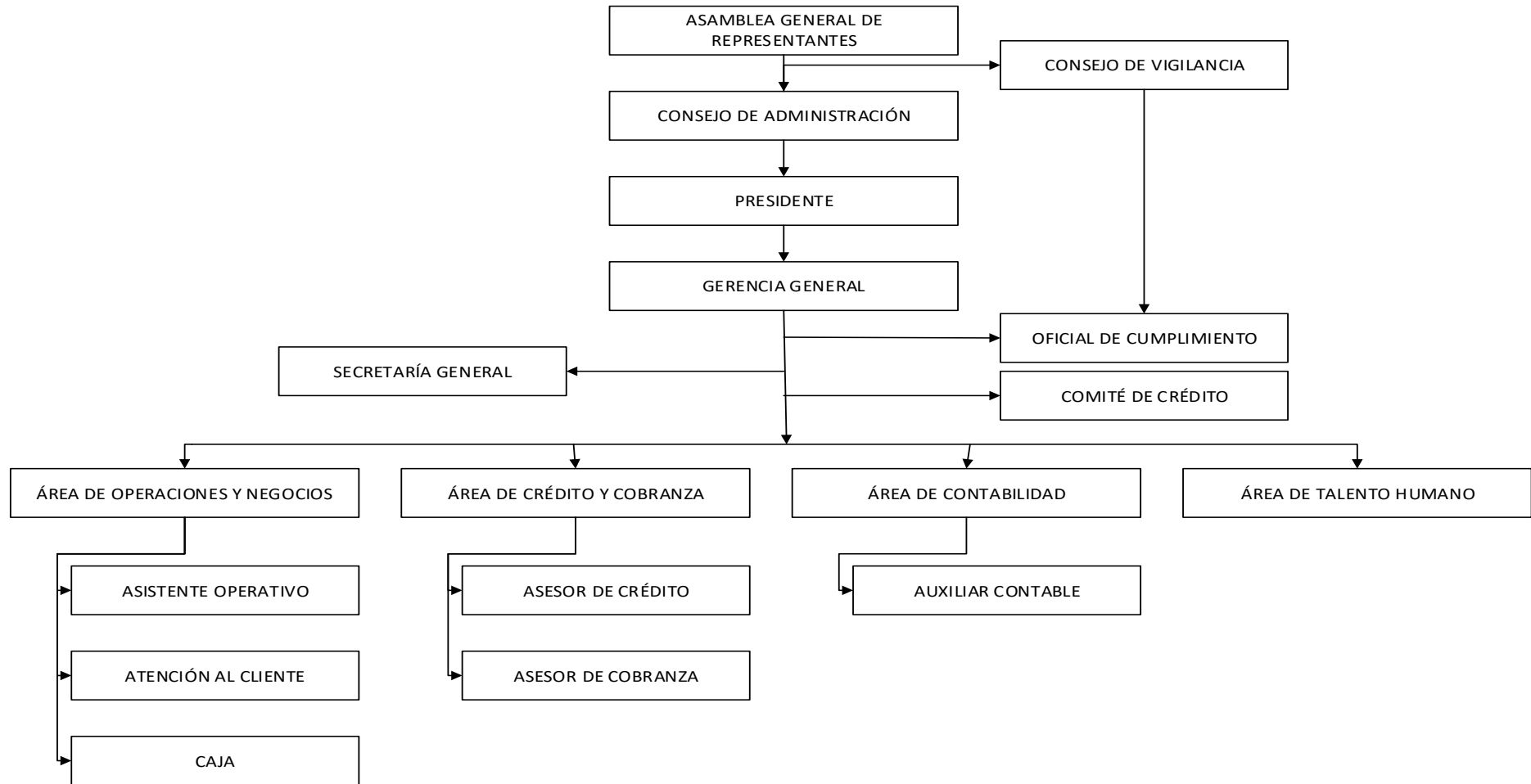


Gráfico 23. Estructura Organizativa - Funcional

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

3.4 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

3.5.1 Estructura del Manual de Funciones

Al diseñar la estructura de control interno es muy importante establecer las funciones y actividades de todos los miembros que integran estructura organizativa de la cooperativa de ahorro y crédito de forma sistemática con el fin de cumplir los objetivos trazados.

El propósito de este manual consiste en orientar al personal de la institución a cumplir con los lineamientos establecidos en toda la organización, también sirve para clarificar el grado de responsabilidad por parte del personal.

3.5.2 Objetivo General

Detallar las funciones y actividades de cada puesto de trabajo, procurando clarificar el desconocimiento de sus diligencias.

3.5.3 Objetivos específicos


- Evitar la duplicidad de funciones
- Definir las funciones de forma específica
- Disponer las funciones del puesto de forma eficiente


3.5.4 Funciones del Personal

GRUPO DIRECTIVO

 <p>UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIOTAVALO” Ltda.</p>			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Asamblea General de Representantes	
	Designado por:	Socios de la Cooperativa	
	Depende de:	Ninguno	
Descripción del Puesto:			
<p>Las Asamblea General es el órgano de la cooperativa, conformada por todos los socios, las decisiones que se tomen serán por mayoría de votos y que no sean contrarias a la LOEPS y del Sector Financiero Popular y Solidario, reglamentos y estatutos de la cooperativa.</p>			
Misión del Puesto:			
<p>Analizar, evaluar y controlar los informes presentados por los órganos del nivel ejecutivo y de control, para tomar decisiones en favor a la gestión económica, financiera y administrativa de la cooperativa.</p>			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer nivel en áreas relacionadas a finanzas, contabilidad, derecho o ciencias a fines.		
Experiencia:	1 año mínimo		
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de decisiones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>a) Conocer, aprobar y reformar el estatuto social, reglamento interno, las que entraran en vigencia una vez aprobados por la superintendencia.</p> <p>b) Acordar la disolución y liquidación voluntaria, en los términos previsto en el reglamento y con el voto demás de la mitad de los integrantes.</p> <p>c) Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto presentado por el consejo de Administración.</p>			

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Asamblea General de Representantes	
	Designado por:	Socios de la Cooperativa	
	Depende de:	Ninguno	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>d) Designar un auditor interno y externo de las listas de personas calificadas por la superintendencia que presente los consejos de administración y vigilancia, así como de removerlo de conformidad con la ley.</p> <p>e) Conocer y resolver sobre los informes de los consejos de administración y vigilancia y los informes de auditoría interna y externa.</p> <p>f) Remover a los miembros de la asamblea en cualquier momento, observando el debido proceso previsto en el reglamento interno.</p> <p>g) Pedir cuentas al Consejo de Administración y al Gerente General en caso necesario</p> <p>h) Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen total o parcial de bienes inmuebles de la cooperativa, así como los contratos para la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>i) Reglamentar el pago de dietas, viáticos para los miembros de los consejos de administración y vigilancia de acuerdo a lo establecido en el reglamento y en su conjunto que no exceda al presupuesto de la cooperativa.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIOTAVALO” Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 1 – 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Consejo de Administración	
	Designado por:	Asamblea General de Representantes	
	Depende de:	Ninguno	
Descripción del Puesto:			
<p>El consejo de Administración es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa están integrados por cinco vocales principales quienes duraran cuatro años en su cargo y cinco vocales suplentes con duración de dos años los mismos que son electos por la Asamblea General de Representantes.</p>			
Misión del Puesto:			
<p>Dirigir y controlar la gestión de la cooperativa, además de implementar políticas institucionales y otros instructivos que normen el desarrollo organizacional.</p>			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer nivel en áreas relacionadas a finanzas, contabilidad, derecho o ciencias a fines.		
Experiencia:	1 año mínimo		
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de decisiones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>a) Dictar las políticas los reglamentos internos y demás normas, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control.</p> <p>b) Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y su presupuesto, y llevarlos a conocimiento de la asamblea general.</p> <p>c) Aprobar y revisar anualmente las políticas de la entidad</p> <p>d) Conocer las políticas generales y supervisar la gestión económica, administrativa y financiera de la cooperativa.</p> <p>e) Presentar los informes de labores para conocimiento de la asamblea.</p> <p>f) Nombrar y remover al Gerente y fijar su retribución económica.</p> <p>g) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingresos o retiro de socios; conforme a la normativa vigente</p>			

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Consejo de Administración	
	Designado por:	Asamblea General de Representantes	
	Depende de:	Ninguno	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>h) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones establecidas en el estatuto.</p> <p>i) Autorizar la adquisición de bienes inmuebles y servicios en cuantía de lo que fije el reglamento interno y,</p> <p>j) Las demás previstas en la ley, en este reglamento, en las normas expedidas por la Junta Bancaria y el estatuto.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Consejo de Vigilancia	
	Designado por:	Asamblea General de Representantes.	
	Depende de:	Ninguno	

Descripción del Puesto:

Es el órgano de control interno de la cooperativa. Está integrado por tres miembros principales con duración de cuatro años, los mismos que son elegidos por la Asamblea General de Representantes. Este consejo elegirá entre sus miembros a un presidente, un secretario y un vocal.

Misión del Puesto:


Dirigir, supervisar y administrar normas de la gestión administrativa y operacional de la organización, además de velar por los intereses de los socios, e incrementar políticas institucionales para su desarrollo organizacional en base a la LOEPS, su Reglamento General, Estatuto y Normativa.

PERFIL DEL PUESTO

Título:	Título de tercer nivel en áreas relacionadas a finanzas, contabilidad o ciencias a fines.
Experiencia:	2 años mínimo
Habilidad:	Capacidad de análisis, toma de decisiones, y Control de la gestión empresarial.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- a) Cumplir con las funciones de la cooperativa que son establecidas por el comité de auditoría, las instituciones financieras, este reglamento.
- b) Controlar las actividades económicas de la cooperativa e informar al consejo de administración los riesgos que puedan afectar en la cooperativa.
- c) Coordinar y vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.


 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 001	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Directivo	
	Cargo:	Consejo de Vigilancia	
	Designado por:	Asamblea General de Representantes	
	Depende de:	Ninguno	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>d) Presentar a la Asamblea General de representantes sobre el cumplimiento del presupuesto de los planes operativos y un informe contenido su opinión sobre los estados financieros y la gestión de la institución.</p> <p>Vigilar que los actos y contratos que realice el consejo de administración y la gerencia se ajusten a las normas reglamentarias y estatutarias.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	

GRUPO EJECUTIVO





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.


MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 002	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Ejecutivo	
	Cargo:	Gerente	
	Designado por:	Ninguno	
	Depende de:	Consejo de Administración	
Descripción del Puesto:			
<p>El gerente general sea o no socio de la cooperativa es el representante legal de la misma, y es el responsable de alcanzar los objetivos previstos, ejecutando su gestión de manera eficiente y eficaz. Y es nombrando sin sujeción de plazo y debe contar con la calificación de la superintendencia. Asume la responsabilidad impuesta por la LOEPS, su reglamento General, Estatutos y Reglamento Interno.</p>			
Misión del Puesto:			
<p>Controlar todas las actividades financieras y administrativas de cooperativa alcanzando los objetivos previstos de manera eficiente y eficaz, haciendo uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.</p>			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer o cuarto nivel en áreas relacionadas a finanzas, contabilidad, administración de empresas.		
Experiencia:	2 años mínimo		
Habilidad:	Capacidad de análisis, gestión empresarial y toma de decisiones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>a) Ejercer la representación legal y extrajudicial de la cooperativa.</p> <p>b) Proponer al consejo de administración políticas, reglamentos, y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa</p> <p>c) Presentar para la aprobación del consejo el plan operativo, estratégico y los presupuestos hasta el 30 de noviembre del año en curso, para el siguiente ejercicio económico.</p> <p>d) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa y responder al menos mensualmente al Consejo de Administración.</p>			

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 002	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Ejecutivo	
	Cargo:	Gerente	
	Designado por:	Ninguno	
	Depende de:	Consejo de Administración	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>e) Contratar, remover los contratos de los empleados cuya denominación no corresponda a otros organismos y fijar su remuneración de acuerdo al presupuesto de la cooperativa.</p> <p>f) Suministrar información solicitada por los socios, órganos internos de la cooperativa, la superintendencia y otras instituciones de acuerdo a la ley.</p> <p>g) Informar al consejo de administración, la asamblea general, y todos los representantes internos de la cooperativa sobre la gestión financiera de la entidad.</p> <p>h) Mantener un control interno y procedimientos que asegure la gestión de la cooperativa.</p> <p>i) Diseñar y ejecutar las políticas salariales, de acuerdo a la disponibilidad financiera y de acuerdo con la ley.</p> <p>Y demás establecidas en la ley, reglamento interno dentro del ámbito de sus responsabilidades.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	

GRUPO DE APOYO

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 1 - 1
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Comité de Crédito	
	Designado por:	Consejo de Administración	
	Depende de:	Consejo de Administración.	
Descripción del Puesto:			
Cada cooperativa tendrá uno o varios comités de crédito de acuerdo a las necesidades, y sus atribuciones serán dispuestas de acuerdo a la normativa interna. Está integrado por tres miembros.			
Misión del Puesto:			
Evaluar, aprobar o rechazar las propuestas presentadas por los socios de conformidad con las normas establecidas en el reglamento de crédito.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer nivel en áreas relacionadas a finanzas, contabilidad o ciencias a fines.		
Experiencia:	1 año mínimo		
Habilidad:	Capacidad de análisis, toma de decisiones, y Control de la gestión empresarial.		
FUNCIONES			
a) Analizar y Revisar la documentación de los créditos establecidos en el Reglamento vigente.			
b) Controlar las actividades económicas de la cooperativa e informar al consejo de administración los riesgos que puedan afectar en la cooperativa.			
c) Coordinar y vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.			
d) Vigilar que los actos y contratos que realice el consejo de administración y la gerencia se ajusten a las normas reglamentarias y estatutarias			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
_____	_____	_____	


 UNIOTAVALO <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda</small> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003 Pág. 1 – 1
	Grupo:	Apoyo
	Cargo:	Secretaria General
	Designado por:	Gerente
	Depende de:	Gerente
Misión del Puesto:		
Efectuar labores de secretario/a referidas a la documentación de la cooperativa, Asamblea general, consejo de administración, procediendo a la revisión de documentos garantizando la seguridad de la documentación, y ejecutando labores bajo órdenes específicas del gerente.		
PERFIL DEL PUESTO		
Título:	Título técnico en secretariado Ejecutivo.	
Experiencia:	6 meses o 1 año mínimo	
Habilidad:	Competente, Organizado.	
FUNCIONES		
a) Acuerda citas con los socios/clientes, toma su mensaje y comunica al gerente b) Registrar la asistencia a sesiones y preparar los debidos documentos requeridos de la Asamblea General y representantes del consejo Directivo. c) Custodiar y administrar los archivos del consejo de Administración, Asamblea General, y gerente general; garantizando la información necesaria para la toma de decisiones institucionales. d) Redactar o disponer notas, circulares y correspondencias de acuerdo a los lineamientos que sean requeridos por el gerente y/o la cooperativa. e) Revisar, clasificar, informar y firmar conjuntamente con el presidente la correspondencia oficial y documentos que se requieran para distribuirla a quien corresponda. Estos circulares o notificaciones tendrán validez con su sola firma. f) Organizar controlar y mantener actualizados documentos necesarios para la toma de decisiones de la gerencia juntamente con el consejo de Administración y vigilancia g) Usar, mantener y custodiar los bienes asignados.		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Contador	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	
Misión del Puesto:			
Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos contables, financieros y tributarios de la cooperativa bajo el cumplimiento establecidos en la misma con el fin de garantizar su registro correcto y oportuno de las actividades económicas			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer o cuarto nivel en Contabilidad y Auditoría CPA, Contabilidad y Finanzas.		
Experiencia:	2 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de Decisiones.		
FUNCIONES			
a) Elaborar y supervisar los registros diarios de las operaciones financieras. b) Mantener actualizado el plan general de cuentas. c) Elaborar los estados financieros según las normas de contabilidad y los parámetros de los organismos de control. d) Registrar las operaciones en los correspondientes libros contables y sus auxiliares para un mejor control. e) Preparar, revisar y cancelar las declaraciones mensuales y anuales de impuestos, retenciones y obligaciones tributarias vigentes. f) Elaborar, registrar y legalizar comprobantes de contabilidad a fin de mes y cierre económico. g) Revisar asientos contables de las operaciones de caja y bancos con los respaldos físicos y archivar con documentos de la operación. h) Mantener un sistema contable oportuno con el fin de garantizar la aplicación correcta y toda otra información exigida por las leyes para la toma de decisiones.			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Contador	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>i) Enviar de manera trimestral los balances aprobados y demás documentación habilitante de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>Cumplir otras tareas por sus jefes inmediatos y superiores</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
_____	_____	_____	

 UNIOTAVALO <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda</small> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIOTAVALO” Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 1 – 2
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Talento Humano	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	
Misión del Puesto:			
Planificar, organizar, dirigir la administración de los recursos humanos en la institución, además desarrollar programas de inducción y selección del personal, llevar nómina y desarrollo organizacional.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Bachiller o Título profesional en psicología o ciencias a fines.		
Experiencia:	2 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de Decisiones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Participar del Plan Operativo Anual y Plan estratégico de la cooperativa. b) Dirigir, controlar que se cumplan los objetivos instituciones. c) Realizar el reclutamiento y selección del personal. d) Coordinar la inducción del nuevo personal. e) Elaborar los role de pago de los empleados además de mantener actualizados el historial laboral de cada empleado f) Organizar mantener y custodiar bajo su responsabilidad, las carpetas del personal como son documentos personales, contratos, copias de certificados de capacitación, permisos y vacaciones. g) Efectuar constataciones físicas de los bienes de la cooperativa en forma semestral o cuando se requiera, así como existencia de materiales de oficinas y otros. h) Mantener una base de datos de entrada, salida y ascenso del personal. i) Realizar capacitaciones a los empleados de la cooperativa. 			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 1 - 1
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Auxiliar Contable	
	Designado por:	Jefe de Contabilidad	
	Depende de:	Contabilidad	
Misión del Puesto:			
Mantener actualizados registros contables de las transacciones económicas de la cooperativa, además colaborar con el cumplimiento de las disipaciones emitidas por su jefe inmediato			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Bachiller técnico o Título de tercer o en Contabilidad y Auditoría CPA, Contabilidad y Finanzas.		
Experiencia:	2 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de Decisiones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Registrar en el sistema contable comprobantes de ingreso de caja y demás documentos de recaudación. b) Revisar las cajas generales y cajas chicas de las recaudaciones de dinero en caja. c) Archivar comprobantes contables en orden cronológico con su respectivo justificativo d) Revisar las facturas y los gastos efectuados. e) Realizar y Emitir comprobantes de retención de acuerdo a la normativa del SRI. f) Realizar conciliaciones bancarias. <p>Otras materias en sus competencias que le sean delgadas por su jefe inmediato.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
_____	_____	_____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 1 – 2
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Oficial de Cumplimiento	
	Designado por:		
	Depende de:	Consejo de Administración	

Misión del Puesto:

Establecer políticas normas, procedimientos y vigilar el cumplimiento del sistema de la Cooperativa que permita prevenir el lavado de dinero, de activos y financiamiento de delitos.

PERFIL DEL PUESTO

Título:	Tercer título en finanzas, contabilidad, economía o ciencias a fines
Experiencia:	1 año mínimo
Habilidad:	Capacidad de análisis, toma de decisiones.

FUNCIONES

- a) Elaborar un manual de prevención de lavado de activos y sus actualizaciones, para conocimiento del Consejo de Administración y su posterior aprobación.
- b) Difundir el presente manual con todos los empleados de la cooperativa, las veces que se considere necesario y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo.
- c) Supervisar que el presente manual de control interno respecto al lavado de activos sea el adecuado y se mantenga actualizado.
- d) Coordinar el desarrollo de programas de capacitación.
- e) Controlar permanentemente el cumplimiento de las políticas “conozca su cliente, conozca su empleado, conozca su empleado y sus procedimientos.
- f) Verificar permanentemente en coordinación con los responsables de las distintas áreas de la cooperativa, que las transacciones que iguales o superen el umbral de \$ 5.000,00 o su equivalente, cuenten con documentos sustentatorios definidos en el manual de control interno.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 003	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Apoyo	
	Cargo:	Oficial de Cumplimiento	
	Designado por:		
	Depende de:	Consejo de Administración	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>g) Presentar un informe mensualmente o cuando sea requerido sobre los resultados y procesos de las actividades desarrolladas.</p> <p>h) Colaborar con el consejo de Administración en el diseño de metodologías e indicadores cualitativos/cuantitativos para la oportuna detección de las operaciones económicas inusuales e injustificadas.</p> <p>Otras que en su competencia sean delegadas por su jefe inmediato.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	

GRUPO OPERATIVO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Jefe de Operaciones y Negocios	
	Designado por:	Gerente.	
	Depende de:	Gerente	
Misión del Puesto:			
Atender a los clientes haciendo difusión y publicidad de los productos financieros, liquidaciones de crédito, además de encargarse de la tesorería y captaciones a corto, mediano y largo plazo de la cooperativa.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Título de tercer nivel o Egresado en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.		
Experiencia:	2 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Toma de decisiones en operaciones. Desembolsos y liquidaciones.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Atender al público e informar referente a operaciones activas y pasivas que maneja la cooperativa. b) Brindar información y orientación al socio en las operaciones de negociación y captación de pólizas para disponer de recursos que permitan su colación e inversión c) Supervisar las liquidaciones de crédito. d) Elaborar el listado de todas las pólizas y verificar que se encuentren debidamente actualizados los datos de los socios. e) Manejar la tesorería de la cooperativa, a fin de garantizar efectivo necesario para la atención de los socios. f) Entregar diariamente a caja el fondo de cambio necesario para la atención de los socios. g) Supervisar el personal de caja, ejecutar el cuadro de los movimientos realizados en el día y emitir un reporte a contabilidad con sus documentos correspondientes. h) Registrar, emitir, renovar certificados de depósito a plazo fijo. 			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Jefe de Operaciones y Negocios	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>i) Realizar un plan de trabajo de captaciones a plazo fijo y hacer un seguimiento de las captaciones para realizar renovaciones automáticas de ser necesario.</p> <p>j) Registrar transacciones de los socios en diferentes cuentas bancarias.</p> <p>k) Otras que sean delegadas por su jefe inmediato.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 - 2
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Jefe de Crédito y Cobranza	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	

Misión del Puesto:

Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de cobranza de los créditos de los socios de la cooperativa, buscando rentabilidad, calidad financiera manteniendo una cartera sana.

PERFIL DEL PUESTO

Título:	Título de tercer nivel en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.
Experiencia:	2 años mínimo en conocimiento similares
Habilidad:	Capacidad de análisis y toma de decisiones

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- a) Establecer y planificar metas cuantificables a las actividades de crédito y cobranza para alcanzar los objetivos de la cooperativa.
- b) Evaluar los créditos otorgados por la cooperativa.
- c) Preparar informes mensuales comparativos sobre las colocaciones y recuperación de cartera vencida.
- d) Realizar seguimientos de cartera de créditos y su cumplimiento, verificando que no sobre pasen los 60 días de morosidad. A partir de la última fecha del monto se pasara una demanda judicial previo análisis de montos.
- e) Analizar la situación de los solicitantes de créditos y recomendar su aprobación o negación.
- f) Atender personalmente a los socios y brindarles orientación de planes de pago, con el fin de que cumplan sus pagos retrasados.
- g) Participar con voz y voto en el comité de crédito para dar tramites a créditos solicitados de acuerdo a niveles de aprobación




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.


MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 2 - 2
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Jefe de Crédito y Cobranza	
	Designado por:	Gerente	
	Depende de:	Gerente	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>l) Desarrollar e implementar estrategias para evitar riesgos crediticios asegurando la recuperación del crédito.</p> <p>m) Aprobar conjuntamente con el gerente los prestamos establecidos en el reglamento</p> <p>n) Y otras en sus competencias que le sean delegadas por su jefe inmediato.</p>			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 – 1
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Servicio al cliente	
	Designado por:	Jefe Operativo y de Negocios	
	Depende de:	Jefe Operativo y de Negocios	
Misión del Puesto:			
Atender e informar a los socios y clientes sobre los productos y servicios que brinda la cooperativa.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Bachiller en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.		
Experiencia:	1 año mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Buena Comunicación.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Atender a los clientes de manera cordial para mantener la imagen de la organización b) Atender llamadas telefónicas e informar sobre los servicios que ofrece la cooperativa. c) Informas sobre los servicios de plazo fijo y las ventajas, d) Receptar, revisar la documentación de nuevos socios, aperturas las cuentas y comunicar al socio para la entrega de su libreta e) Confirmar sobre las referencias de socios. f) Informas al socio o cliente sobre las operaciones, tasas de interés y todo lo concerniente a la operatividad de la institución. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
_____	_____	_____	

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 - 1
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Cajero	
	Designado por:	Jefe Operativo y de Negocios	
	Depende de:	Jefe Operativo y de Negocios	
Misión del Puesto:			
Atender oportunamente cortés y eficientemente al público en las operaciones de caja, depósitos, retiros, cobros de préstamos y otras que involucre la entrega.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Bachiller en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.		
Experiencia:	1 año mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Buena Comunicación.		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Recibir y verificar el fondo de cambio diario para la operación económica b) Entregar el dinero a los socios por concepto de transferencia entre cuentas de socios. c) Recibir y elaborar el detalle de los cheques los mismos que se entregan al auxiliar correspondiente. d) Entregar dinero por aportaciones, depósitos, cancelación de préstamos y otros documentos oficiales. Así como también entregar dinero por retiros de ahorros, entrega de créditos liquidación de saldo, verificando firmas, cédulas y registrar en el sistema informático. e) Efectuar el balance diario de ingresos, egreso y clasificar el dinero cheques según su valor f) Elaborar el cuadro diario de caja y cotejar el reporte emitido por el sistema con los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, y entregar al tesorero o supervisor de caja. g) Responsabilizarse de los faltantes de caja que ocasionare. 			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	

 UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIOTAVALO" Ltda.			
MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 - 1
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Asesor de Crédito	
	Designado por:	Jefe de Crédito y Cobranza	
	Depende de:	Jefe de Crédito y Cobranza	
Misión del Puesto:			
<p>Analizar y evaluar los créditos solicitados por los socios, informar sobre la tramitación de créditos, así como realizar el seguimiento permanente y continuo para mantener una cartera sana.</p>			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Egresado en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.		
Experiencia:	1 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Comunicación y toma de decisiones		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Atender y brindar información a los socios, así como programar y realizar visitas de inspección. b) Realizar un estudio minucioso y levantar la capacidad de pago, respaldo patrimonial y garantías, mediante la situación del solicitante. c) Verificar que los datos y documentación presentada por el solicitante se verídica, d) Fijar fechas y formas de entrega de los créditos aprobados. e) Llevar un registro de control de los socios morosos y entregar las notificaciones a socios y garantes. f) Presentar informes mensuales al jefe inmediato sobre la recuperación de cartera y morosidad para hacer su debido seguimiento. g) Entregar los pagarés a los socios cuando haya realizado su total cancelación. h) Mantener archivos de la documentación garantizando la inviolabilidad del mismo i) Y otras atribuciones delegadas por su jefe inmediato 			
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE FUNCIONES	Código:	MF – UNIO – 004	Pág. 1 – 1
	Grupo:	Operativo	
	Cargo:	Asesor de Cobranza	
	Designado por:	Jefe de Crédito y Cobranza	
	Depende de:	Jefe de Crédito y Cobranza	
Misión del Puesto:			
Dar seguimiento continuo a la recuperación de créditos vencidos por más de 60 días para mantener una cartera clara.			
PERFIL DEL PUESTO			
Título:	Egresado en Finanzas, contabilidad, Administración o a fines.		
Experiencia:	1 años mínimo en conocimiento similares		
Habilidad:	Comunicación y toma de decisiones		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> a) Coordinar con el jefe de crédito y cobranza y asesores de crédito para realizar la verificación. b) Gestionar el proceso de cobranza cuando los créditos hayan incurrido en morosidad superior a 60 días, y realizar el proceso estipulado para estos casos. c) Visitar a los socios en mora para realizar la recuperación de cartera. d) Entregar al Asesor jurídico las pólizas de los socios, para efectuar la cobranza judicial a los que sea de realizar. e) Mantener ordenado el archivo y documentación de cobranza que facilite el control y el seguimiento de su control. f) Y otras que en su competencia le sean delegadas por su superior. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
_____	_____	_____	

3.6 MANUAL DE POLÍTICAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. debe complementar el desarrollo de sus actividades con un documento en el cual se establezcan políticas con el propósito de realizar e integrar funciones de forma ordenada para que el personal opere de acuerdo a las necesidades de la Institución, además de proporcionar elementos que sirvan de apoyo para la toma de decisiones.

Se considera indispensable el establecimiento de políticas para cada una de las áreas con las que cuenta la Cooperativa, con la finalidad de brindar un soporte a las actividades que realiza el personal, además de establecer guías que ayuden a la solución rápida de problemas mostrando cómo el empleado puede ser parte del logro de objetivos de la institución.


3.6.1 Objetivo General

Establecer políticas que ayuden a los empleados a evitar la duplicidad de funciones y actos repetitivos logrando así el cumplimiento de los objetivos y fines de la Institución.

3.6.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar información clara que oriente al personal en el desarrollo de sus actividades.
- Presentar guías que agilicen la toma de decisiones.

3.6.3 Políticas para los procesos del Área de Operaciones

 <p>UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Apertura de la Cuenta de Ahorros
<p>Objetivo:</p> <p>Establecer políticas que brinden un conocimiento más detallado de los procedimientos y documentación pertinente para acceder a este servicio.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Para poder aperturar una cuenta de ahorros en la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda. el cliente deberá presentar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> -Presentar el formulario de solicitud -Copia a color de la cedula y papeleta de votación -Copia del último pago de algún servicio básico (luz, agua, teléfono) -El cliente deberá cancelar una cuota equivalente a \$30 para aperturar una cuenta de Ahorro. Y una cuota de \$15 si desea acceder a la apertura de una cuenta de Ahorro Infantil. • En caso de ser de Nacionalidad Extranjera deberá presentar el pasaporte vigente. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Depósitos en Efectivo
<p>Objetivo: Presentar políticas que ayuden a mejorar el control de los ingresos que tiene la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Las ventanillas estarán disponibles para socios y clientes a partir de las 8:30 am y su atención finalizará a las 17:30 pm. • El acceso al área de caja únicamente será para personal autorizado. • La cajera deberá revisar que la información escrita en la papeleta este correcta y marcar la papeleta con una firma en constancia de haber recibido la documentación. • No se recibirá el dinero sin previa revisión de la papeleta de depósito. • Las papeletas de depósito no deberán contener tachones ni letra ilegible. • La cajera deberá contar dos veces el dinero, en caso de que existiera un sobrante deberá ser devuelto al socio/cliente. <p>En caso de ausencia de la cajera se deberá bloquear el sistema para que no existan pérdidas del dinero.</p>		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Depósitos a Plazo Fijo.
<p>Objetivo: Identificar políticas que faciliten al personal de la cooperativa para receptor depósitos a plazo fijo por parte de los usuarios.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de captaciones es el encargado de verificar si el socio/cliente mantiene en su cuenta el valor que se va a registrar en el documento o disponga este en efectivo. • Si la transacción es mayor o igual a los \$5.000,00 se solicitará la documentación en la que se declaró la procedencia del dinero. • Los Depósitos a Plazo Fijo se emitirán a un plazo no menor a 30 días. <p>En caso de que el titular haya fallecido presentar la póliza original, certificado de defunción y copias de las dos cédulas para proceder al desembolso.</p>		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Entrega de retiros
<p>Objetivo: Estructurar políticas para efectuar con mayor rapidez la entrega de retiros</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá revisar que la información de la papeleta de depósito y demás documentación este correcta. • Verificar si el socio/cliente mantiene en su libreta el valor que desea retirar ya sea parcial o total. • Si los retiros son autorizados a terceras personas se deberá presentar la cédula del titular y del autorizado, además de revisar si la papeleta esta endosada correctamente con las firmas pertinentes. • De lunes a viernes se efectuarán retiros máximos hasta \$300 y los días sábado máximo hasta \$3.000. <p>El cajero únicamente podrá entregar montos de hasta \$3.000, en caso de sobre pasar el valor solicitar la autorización de su jefe inmediato.</p>		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.


MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Retiro de DPF
<p>Objetivo: Determinar políticas para la entrega de retiros de Depósitos a Plazo Fijo</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • El socio o cliente notificara al jefe de captaciones con ocho días de anticipación el vencimiento de su póliza para poder desembolsar el dinero. • El trámite únicamente lo podrá realizar el titular del contrato. • La cancelación de un Depósito a Plazo Fijo únicamente se dará al vencimiento del plazo establecido en el contrato. • Para la cancelación es indispensable el original del Contrato y la cédula de identidad del titular. • Gerencia y el jefe de operaciones autorizarán la entrega del dinero en caja. • El cajero deberá hacer un conteo dos veces antes de entregar el dinero. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Manejo de Caja Chica
<p>Objetivo: Presentar políticas que ayuden al control de caja chica.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • El fondo de caja chica es de un valor fijo de \$ 200. • Atención al Cliente como encargado de este fondo deberá administrar de forma responsable este valor. • Los desembolsos del dinero únicamente serán autorizados por gerencia. • El custodio deberá presentar facturas, comprobantes, por cada egreso que haya realizado del fondo de caja chica. • Se realizará desembolsos que no sean mayores a los 50 USD, para cubrir pagos de viáticos, refrigerios, peajes, materiales de oficina, útiles de aseo y de limpieza. <p>Los documentos de sustento presentados por el custodio deben ser detallados específicamente, no se aceptarán comprobantes con descripción general como (gastos varios, por consumo, servicios diversos).</p>		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____

3.6.4 Políticas para los procesos de Crédito y Cobranza

 <p>UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Entrega de Créditos
<p>Objetivo:</p> <p>Poner en conocimiento políticas que permitan conocer la solvencia económica de los clientes con el fin de tomar la mejor decisión para la aprobación de créditos.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Para los socios que soliciten por primera vez un crédito será indispensable la inspección. • Para solicitar un crédito deberá presentar los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Copia de cedula y papeleta de votación del socio-cónyuge Copia de cedula y papeleta de votación del gerente-cónyuge Copia de la libreta de ahorro Copia del último pago de servicio básico (agua, luz, teléfono) Solicitud de crédito llena Presentar el rol de pagos si tuviere Título de propiedad de electrodoméstico para créditos de 500 a 1000 Título de propiedad de terreno y el impuesto predial para créditos de 1000 a 10.000 • Si el monto es mayor a los 10.000 se solicita hipotecar algún bien inmueble • El avalúo del bien inmueble debe ser calificado por un experto en materia. • Los intereses serán otorgados de acuerdo a normativas vigentes y tipos de crédito que solicitaren. • Verificar que el socio no cuente con más de dos créditos en otras instituciones financieras. • Todos los créditos otorgados serán revisados y aprobados por el Comité de Créditos. • El valor del depósito no podrá ser menor a lo estipulado en la tabla de amortización. • La carpeta será entregada con la letra y el pagare cuando el solicitante haya finalizado su pago. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Recuperación de Cartera
<p>Objetivo: Determinar políticas que eviten aumentar los índices de morosidad.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • La recuperación de cartera debe realizarse cada fin de mes. • Los pagarés deberán ser firmados dentro de la institución. • Se establecerán plazos de cobro: <ul style="list-style-type: none"> A los cinco días de retraso realizar llamadas. A los die días pasa la primera notificación Más de 10 días segunda notificación Pasado los 65 días pasa a proceso jurídico para su recuperación. • Se realizará embargos si es necesario para poder recuperar un porcentaje y eso será comunicado al contador para sus registros. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____

3.6.5 Políticas para los procesos para el área de Contabilidad

 <p>UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Retiro de Caja Fuerte
<p>Objetivo: Plantear políticas que ayuden al buen manejo del dinero de caja.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • El monto que se le asigna a la cajera es de \$5.000,00 el mismo que recibirá a las 8:00 am. • Para retirar el dinero de bóveda se solicita la presencia del Gerente, Contadora, Cajera y el custodio de Caja Fuerte. • Se deberá firmar los documentos de respaldo de salida del dinero. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Depósito en Caja Fuerte
<p>Objetivo: Detallar políticas que ayuden a salvaguardar los recursos de la Institución.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar las operaciones del día se deben ingresar todos los fondos receiptados por cualquier concepto en caja fuerte. • El Custodio de Caja Fuerte y el Gerente son los únicos responsables de la clave de caja fuerte. • La contadora, gerente, custodio y cajera deberán realizar el depósito en caja fuerte. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.


MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Compras y Pago a Proveedores
<p>Objetivo: Fijar políticas que ayuden a la entidad a manejar de manera adecuada los fondos necesarios que posee.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente es la única autoridad que puede autorizar los pagos a realizarse. • El gerente debe revisar junto con el contador que obligaciones tienen pendientes de pago. • Los pagos de servicios básicos, impuestos u otra obligación serán cancelados a la fecha de su vencimiento. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Obtención, revisión y aprobación de la información contable.
<p>Objetivo: Establecer políticas que ayuden al control de la información contable</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Las operaciones financieras serán registradas por el sistema informático contable con el que cuenta la Cooperativa. • La presentación de estados financieros deberá ser de acuerdo a las disposiciones de las SEPS. • Las transacciones deberán ser registradas el mismo día que son efectuadas. • El contador debe revisar la consolidación de saldos de forma diaria y mensual. • El contador debe realizar el reconocimiento de ingresos y gastos según la SEPS y la Normativa actual pertinente. • Revisar y Archivar la documentación contable incluyendo sus debidos respaldos. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____

3.6.6 Políticas para los procesos del área de Recursos Humanos

 <p>UNIOTAVALO Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Selección y Contratación del Personal
<p>Objetivo:</p> <p>Definir políticas que permitan un buen desempeño del personal que trabaja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.</p>		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Se contratará a una persona por 3 meses y esta percibirá un sueldo básico mas todos los beneficios de Ley. • Luego de los 3 meses del contrato si el funcionario muestra responsabilidad y trabaja eficiente y eficazmente se le renovará el contrato e inmediatamente se le afiliará al IESS • El nuevo empleado debe regirse a los horarios establecidos en la cooperativa • El jefe de recursos humanos debe socializar con el personal además de dar a conocer políticas, normas estatutos, reglamentos que la institución posee. • El personal tiene derecho a vacaciones, permisos anticipados al menos con 24 horas de anticipación. 		
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.

MANUAL DE POLÍTICAS	Código:	MP – UNIO – 001
	Procedimiento:	Pagos de remuneraciones a funcionarios.
<p>Objetivo: Establecer políticas que permitan el control del pago de las remuneraciones al personal.</p>		
<p>POLÍTICAS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Se controlará la hora de ingreso y salida del personal. • Los anticipos de remuneraciones y otros pagos que tengan relación con el personal serán únicamente autorizados por la Gerente. 		
<p>Elaborado por: _____</p>	<p>Revisado por: _____</p>	<p>Aprobado por: _____</p>

3.7 MAPA DE PROCESOS

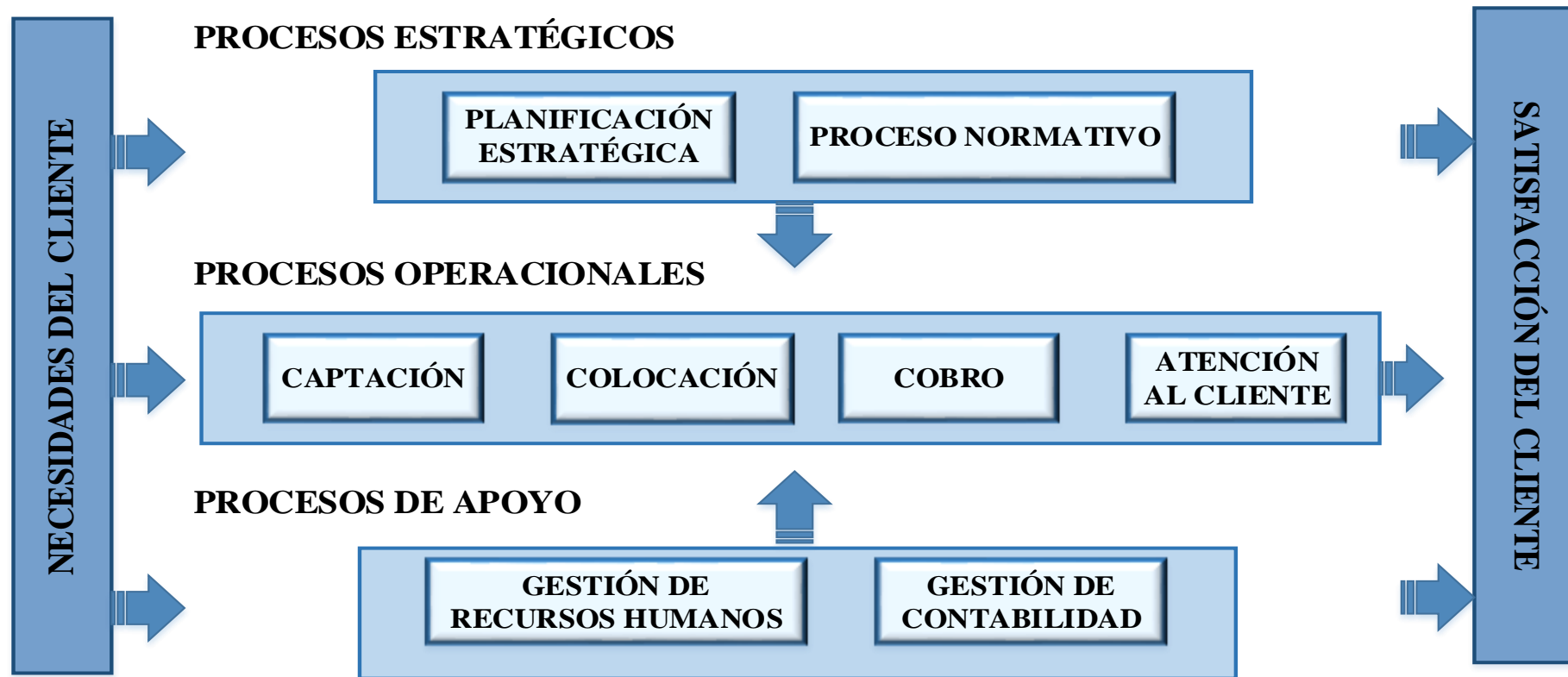


Gráfico 24. Mapa de Procesos

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

3.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente Manual de Procedimientos se establece como una herramienta de apoyo al nivel directivo y tiene la finalidad de describir cada uno de los procesos de las diferentes áreas, se ha considerado útil dividir los procesos de acuerdo a las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades.

3.8.1 Objetivo General

Detallar las principales actividades que son ejecutadas por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UIOTAVALO” Ltda. para minimizar los riesgos y aumentar la eficiencia y eficacia en el desempeño de las tareas.


3.8.2 Objetivos Específicos

- Comprobar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Aumentar la eficiencia y la eficacia de los empleados indicándoles que es lo que deben hacer y como lo deben hacer.
- Coordinar el trabajo y evitar la duplicidad de tareas.

3.8.3 Procesos del Área Operativa

Dentro de los procesos operativos se encuentran las actividades relacionadas con la intermediación financiera de la Cooperativa, las mismas que se detallan a continuación:

- Apertura de cuentas de ahorro
- Admisión de depósitos en efectivo
- Admisión de depósitos a plazo fijo
- Entrega de retiros
- Retiro de Depósitos a Plazo Fijo
- Manejo de Caja Chica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Jefe de Operaciones/ Gerente
RETIRO DE CAJA FUERTE PARA INICIO DE OPERACIONES			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Abre caja fuerte y retira dinero necesario		Gerente
2	Distribuye los fondos a cada caja		Gerente
3	Recepta y contabiliza el Fondo de Cambio		Cajera
4	¿Correcto?		Cajera
5	Llena el formulario de arqueo de caja e imprime		Cajera
6	Firma los documentos de respaldo y envía una copia a gerencia		Cajera / Gerente
7	Ingresa al sistema la cantidad recibida como saldo inicial de caja		Cajera
8	Archiva formulario		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

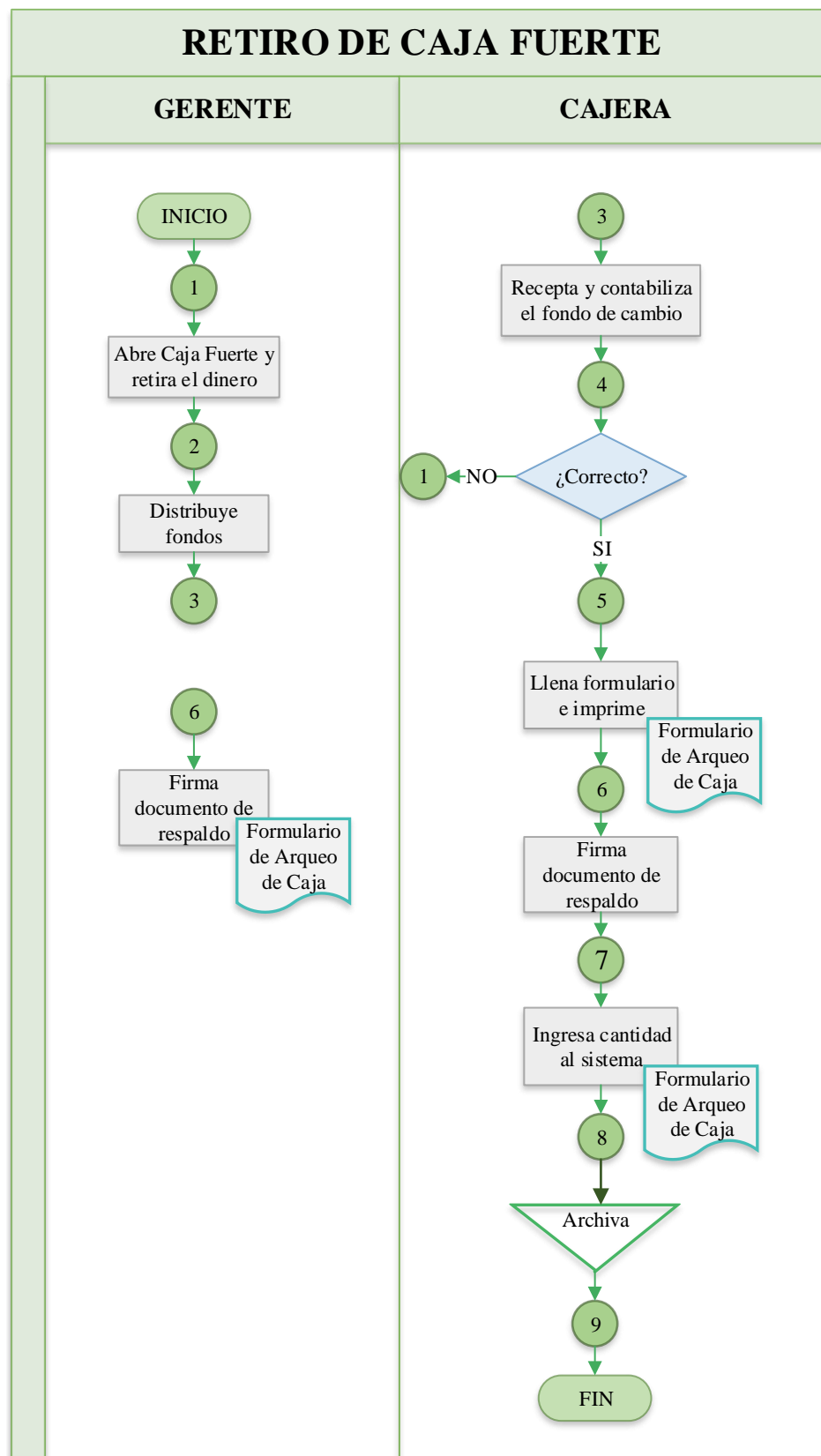



Gráfico 25. Flujograma 1 Retiro de Caja Fuerte

FUENTE: Cooperativa "Uniotavalo"

ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Atención al Cliente
APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Solicita la información necesaria en Atención al Cliente.		Cliente
2	Atención al cliente proporciona información y entrega formularios (Solicitud de apertura de cuenta)		Atención al cliente
3	Entrega documentación a Atención al Cliente		Cliente
4	¿La documentación este completa?		Atención al cliente
5	Ingresa los datos del nuevo socio en el sistema		Atención al cliente
6	Recepta el valor requerido para la creación de la cuenta		Cajera
7	Imprime, registra la transacción en la libreta y entrega al socio		Cajera
8	Archiva documentos		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

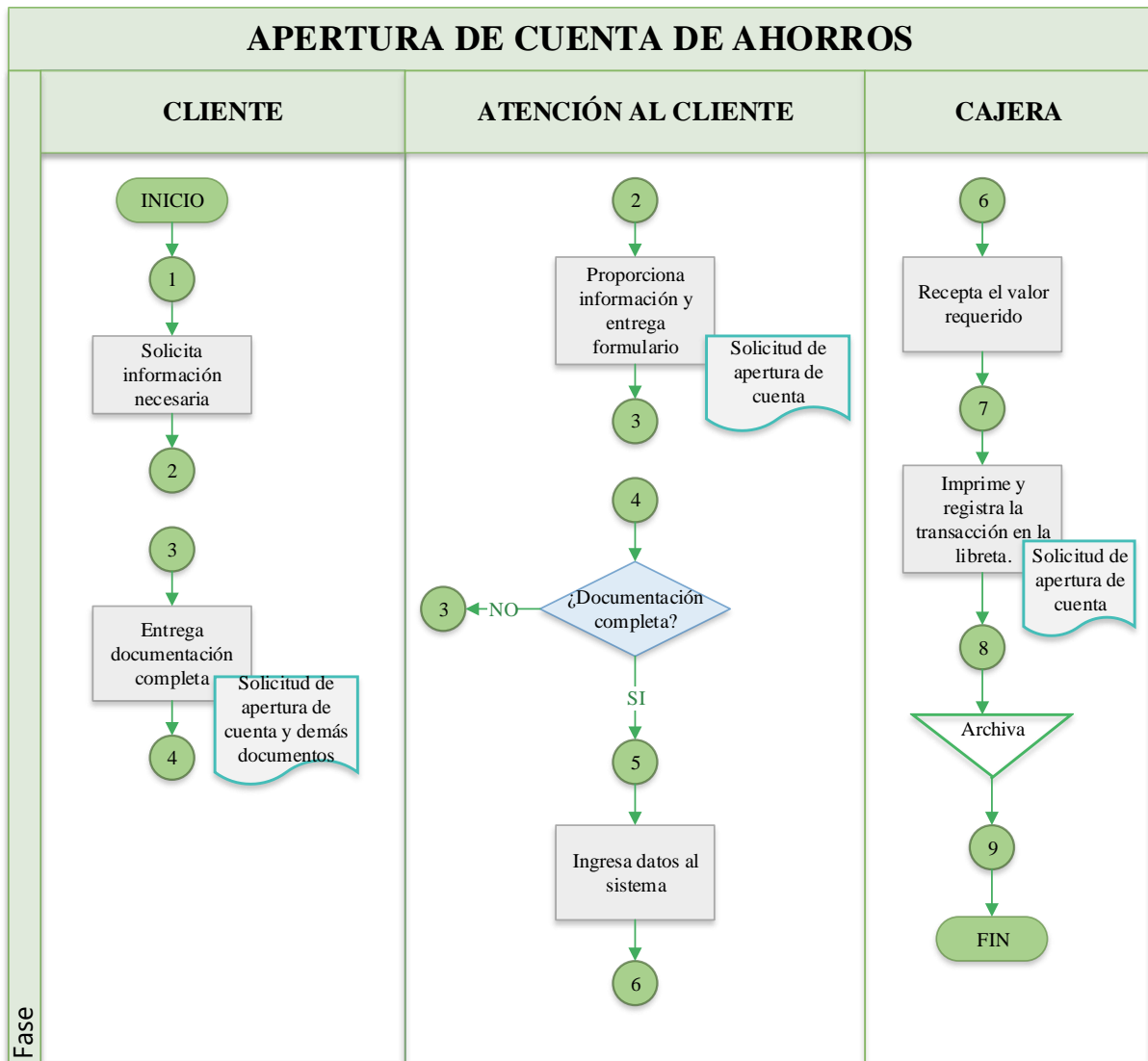



Gráfico 26. Flujograma 2 Apertura de Cuenta
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP – UNIO – 001
		Área: Operaciones
		Responsable: Caja
DEPÓSITOS EN EFECTIVO		
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Llena papeleta de depósito	Cliente
2	Recibe la papeleta y el efectivo a depositar, verifica datos,	Cajera
3	Efectúa conteo del dinero.	Cajera
4	¿Es correcto?	Cajera
5	Registra la transacción en el sistema	Cajera
6	Imprime la transacción en la libreta y emite el comprobante	Cajera
7	Entrega documentación del socio con su libreta y comprobante	Cajera
8	Archiva papeleta de depósito	Cajera
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____

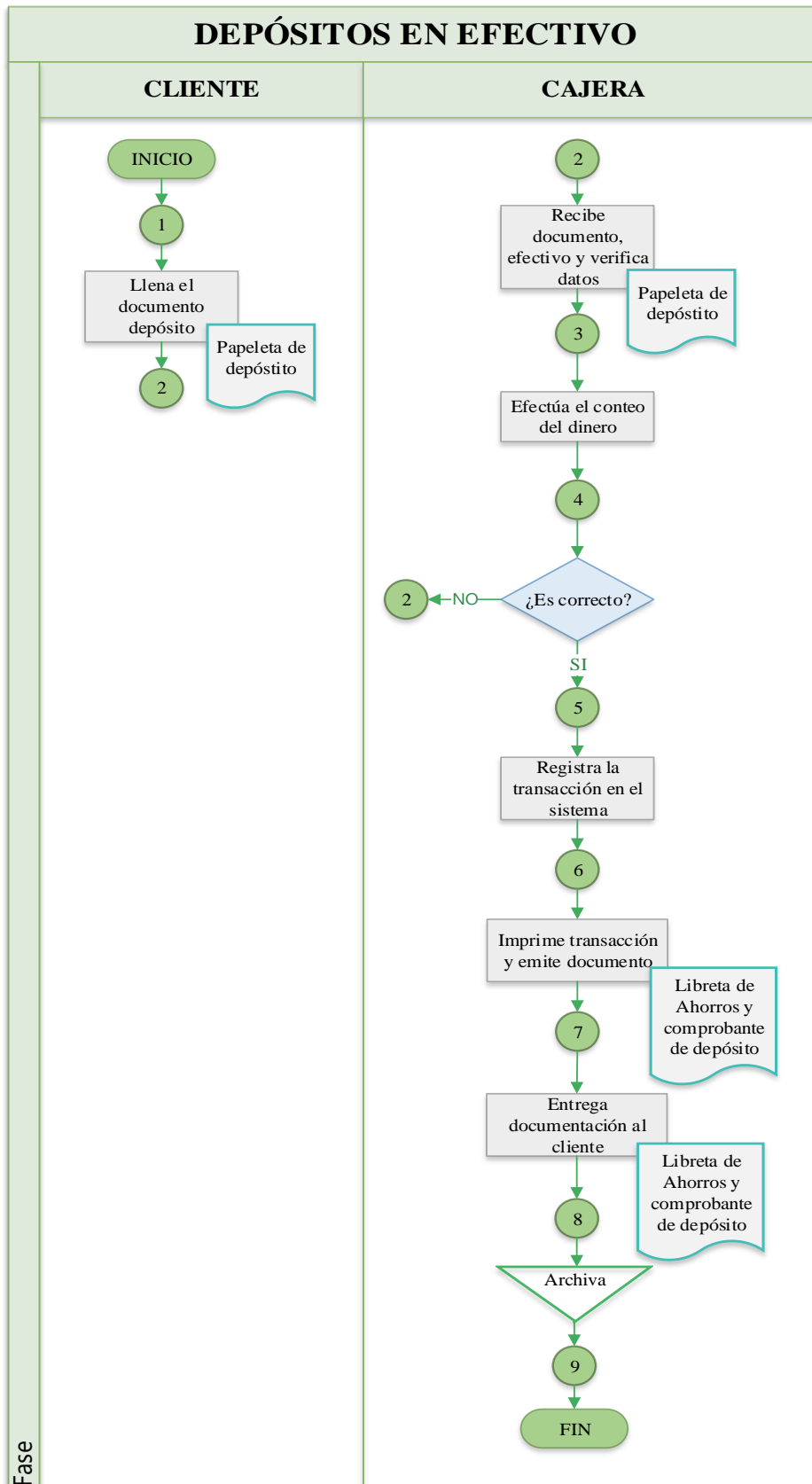



Gráfico 27. Flujograma 3 Depósito en Efectivo
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Cajera
DEPÓSITO A PLAZO FIJO			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Informa que desea realizar un Depósito a Plazo Fijo		Socio / Cliente
2	Establece condiciones del Depósito a Plazo Fijo		Gerente
3	¿Acepta?		Socio / Cliente
4	Imprime documentos habilitantes (Contrato de DPF)		Cajera
5	Legaliza el contrato de Depósito a Plazo Fijo		Gerente
6	Procede a debitar de la cuenta del socio, caso contrario, si es en efectivo receipta el dinero y lo contabiliza.		Cajera
7	Entrega contrato original al socio		Cajera
8	Archiva una copia del contrato de Depósito a Plazo Fijo		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

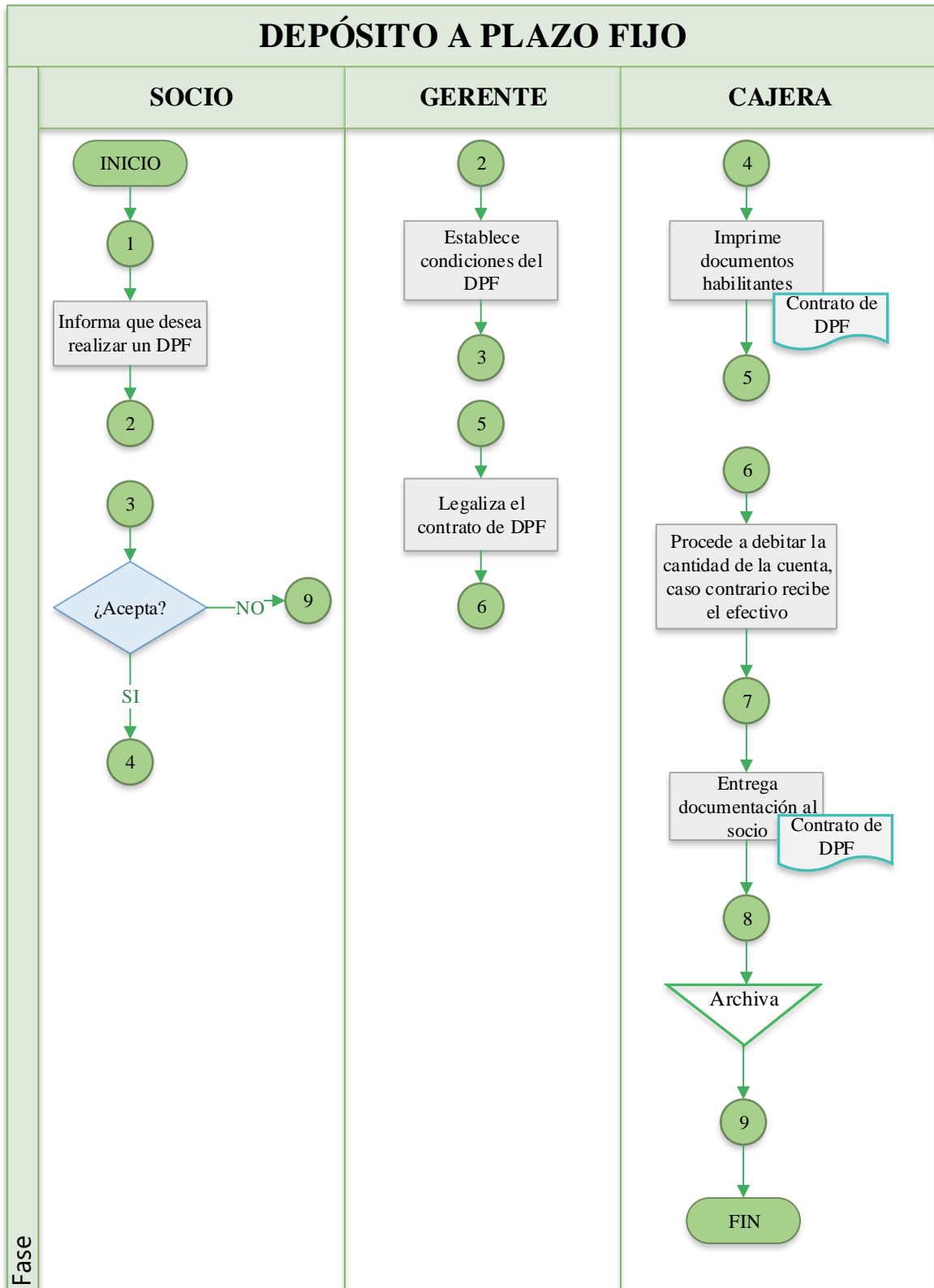



Gráfico 28. Flujograma 4 Depósito a Plazo Fijo
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Cajera
ENTREGA DE RETIROS			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Llena la papeleta de retiros		Socio / Cliente
2	Recibe (papeleta y cédula) y verifica datos		Cajera
3	¿Datos Correctos?		Cajera
4	Ingresa la transacción en el sistema		Cajera
5	¿Disponibilidad de saldo?		Cajera
6	Imprime transacción en la libreta del socio		Cajera
7	Contabiliza el valor del efectivo correspondiente		Cajera
8	Entrega documentación conjuntamente con el dinero		Cajera
9	Archiva papeleta de retiro		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

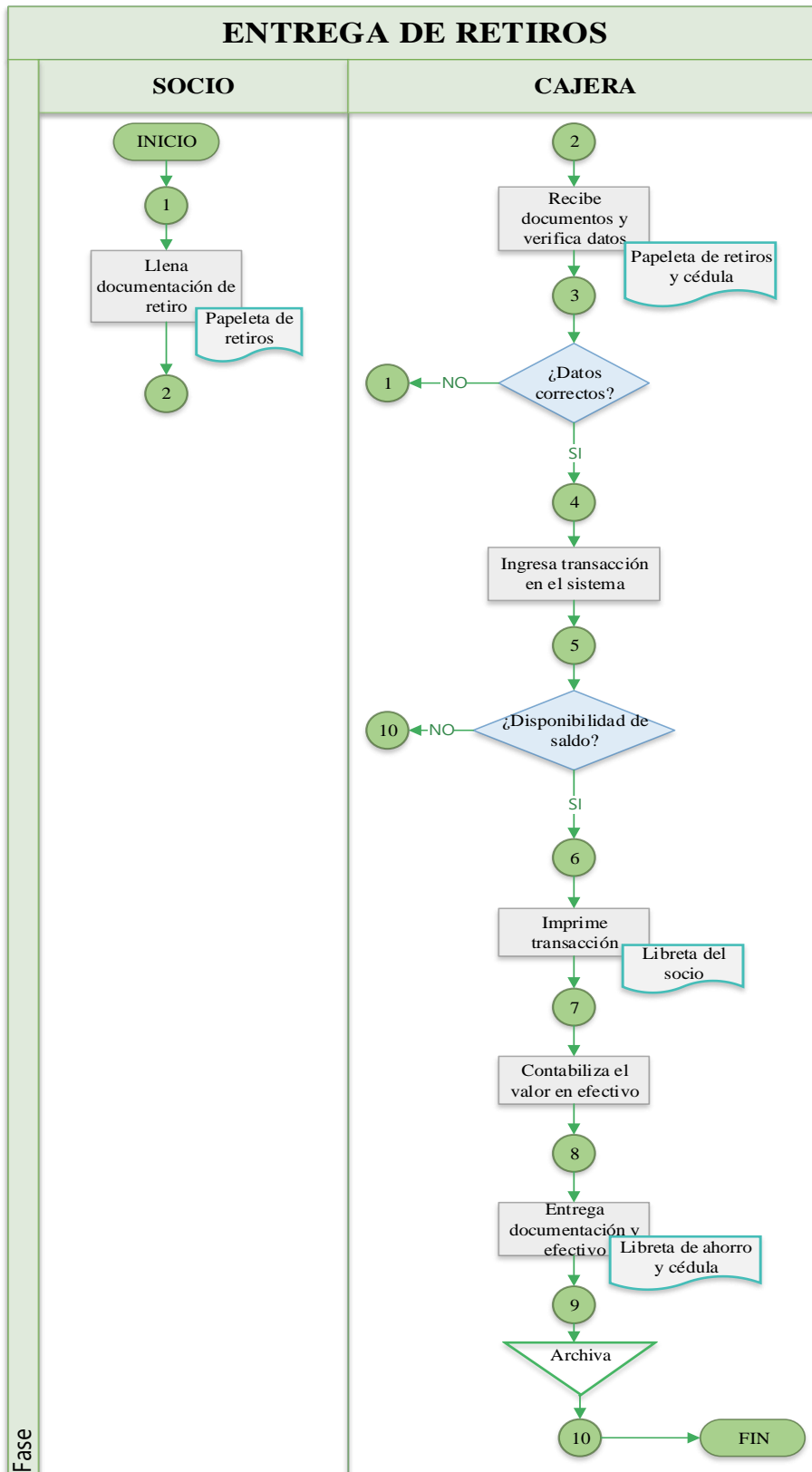



Gráfico 29. Flujograma 5 Entrega de Retiros
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Cajera
RETIRO DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Solicita retiro de DPF		Socio
2	Recepta documentos requeridos (Contrato de DPF y cédula)		Cajera
3	Verifica datos en el sistema		Cajera
4	Registra la cancelación del DPF		Cajera
5	Genera e imprime documentos habilitantes (Orden de Pago, Comprobante de retención) y los legaliza		Cajera
6	¿Crédito a la cuenta?		Socio
7	Retiro en efectivo		Socio
8	Acredita valor del depósito a la cuenta del socio		Cajera
9	Archiva documentos de respaldo		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

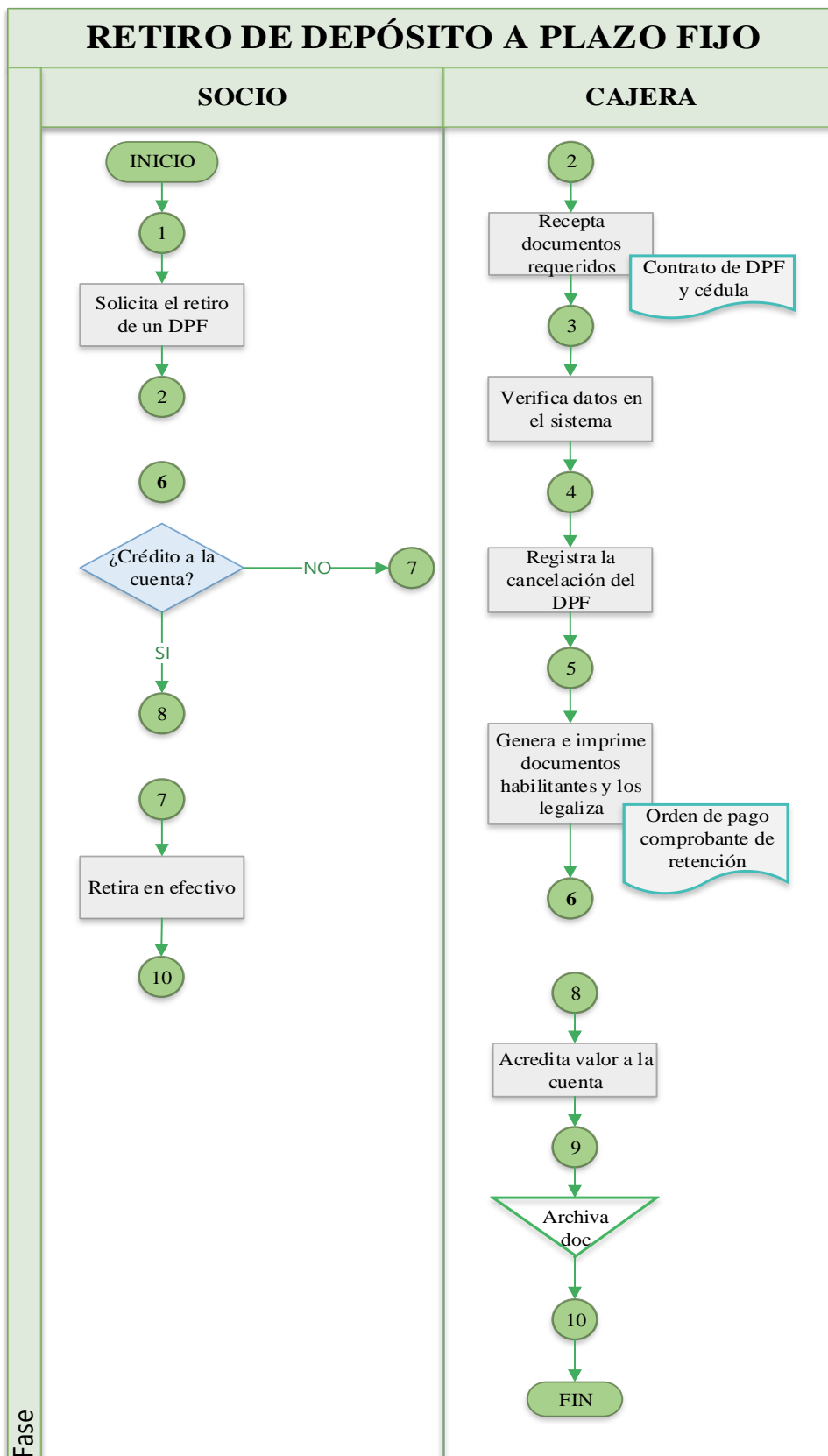


Gráfico 30. Flujograma 6 Retiro de Depósito a Plazo Fijo
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Atención al cliente
MANEJO DE CAJA CHICA			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	El área que desee realizar una compra solicitara la autorización del desembolso del dinero a gerencia.		Áreas
2	Gerencia revisa la solicitud		Gerente
3	Autoriza el desembolso del dinero de Caja Chica		Gerente
4	Recibe la autorización del desembolso del dinero		Atención al cliente
5	Recibe el dinero y realiza la compra		Áreas
6	Recibe y revisa la factura de la adquisición		Atención al cliente
7	Archiva factura		Atención al cliente
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

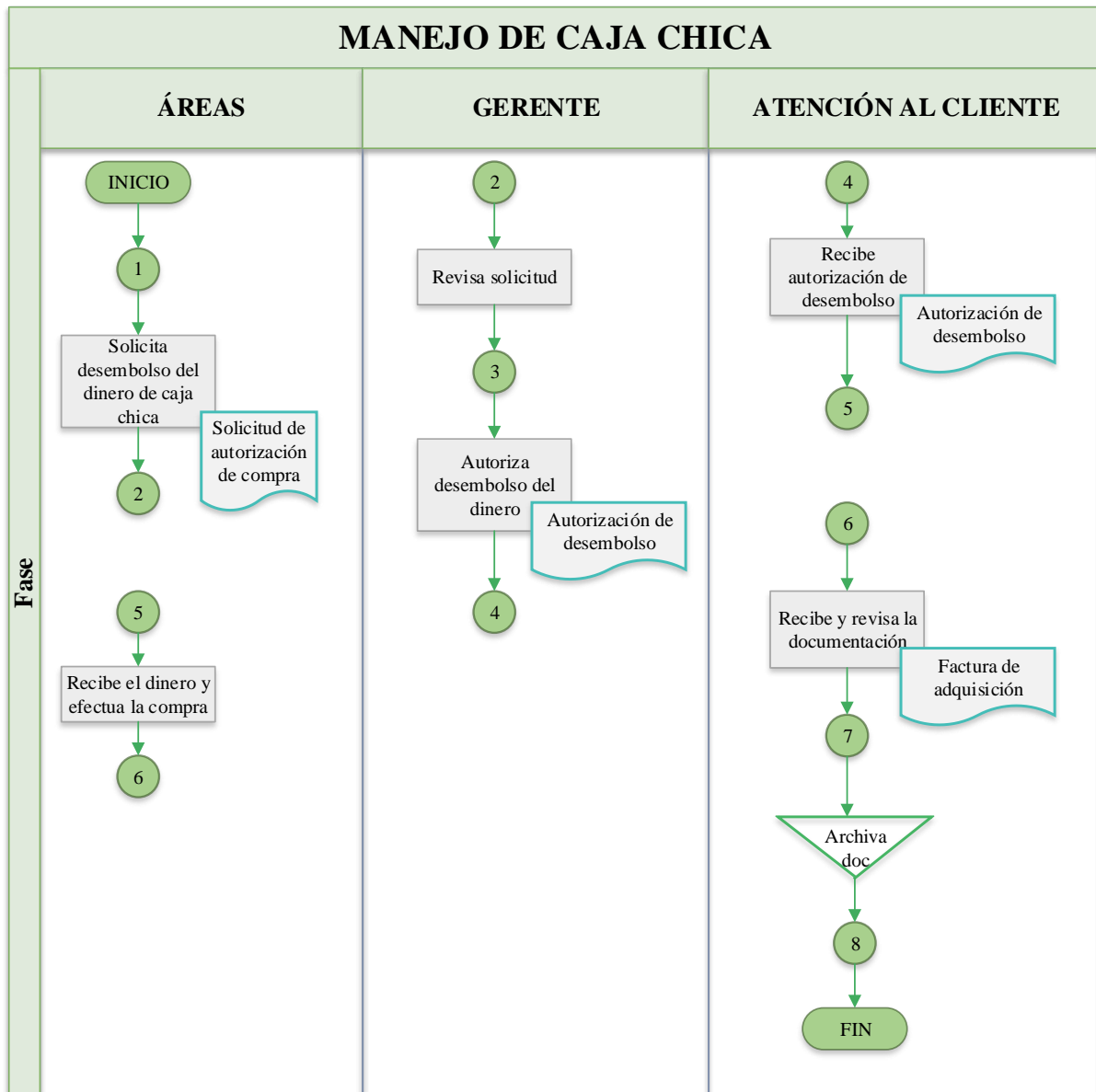



Gráfico 31. Flujoograma 7 Manejo de Caja Chica

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 001
		Área:	Operaciones
		Responsable:	Caja
DEPÓSITO EN CAJA FUERTE			
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Cierra Caja		Cajera
2	Imprime del sistema el resumen de fondos de caja		Cajera
3	Contabiliza el efectivo disponible		Cajera
4	Comprueba el valor físico con el del sistema		Cajera
5	¿Correcto?		Cajera
6	Llena el formulario de Arqueo de Caja e imprime		Cajera
7	Recibe el formulario de arqueo de caja, firma contabiliza y guarda el dinero en caja fuerte		Jefe de Operaciones
8	Archiva los documentos de respaldo		Cajera
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

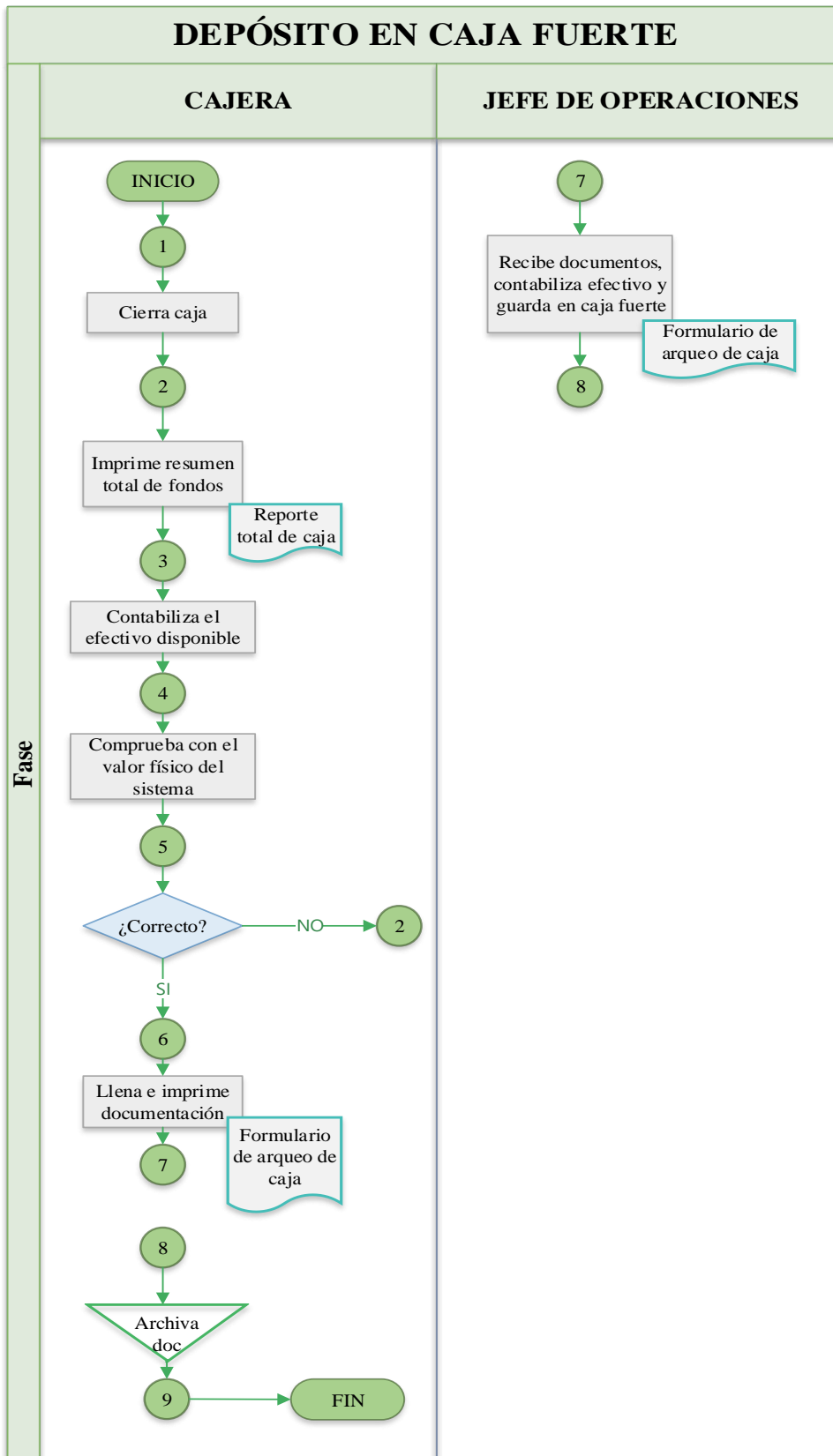


Gráfico 32. Flujograma 8 Depósito en Caja Fuerte


FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

3.8.4 Procesos del Área de Crédito y Cobranza

Dentro de los procesos que realiza en Área de crédito y Cobranza se encuentran las siguientes actividades.

- Entrega de Créditos
- Recuperación de cartera

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 002
		Área:	Crédito y cobranza
		Responsable:	Asesor de crédito
ENTREGA DE CRÉDITOS			
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Solicita información sobre el crédito	Socio / Cliente	
2	Proporciona información sobre el tipo de crédito.	Asesor de crédito	
3	¿Interés?	Socio / Cliente	
4	Entrevista al solicitante del crédito	Gerente	
	Consulta Base de Datos de la Cooperativa, Buró de crédito, movimientos de cuenta y antecedentes	Gerente	
5	¿Buen Historial?	Gerente	
6	Informa al solicitante del crédito	Gerente	
7	Entrega Formularios de solicitud de crédito	Asesor de crédito	
8	Recibe documentación exigida y revisa	Asesor de crédito	
9	¿Correcta y Completa?	Asesor de crédito	
10	Realiza inspecciones necesarias	Asesor de crédito	
11	Prepara expediente para presentar al comité de crédito	Asesor de crédito	
12	Exposición en comité	Comité de crédito	
13	¿Comité de Crédito aprueba?	Comité de crédito	
14	Comunica al solicitante el desembolso	Asesor de crédito	
15	Formaliza la operación	Gerente	
16	Entrega documentación de Crédito al socio	Asesor de crédito	
17	Archiva expediente	Asesor de crédito	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

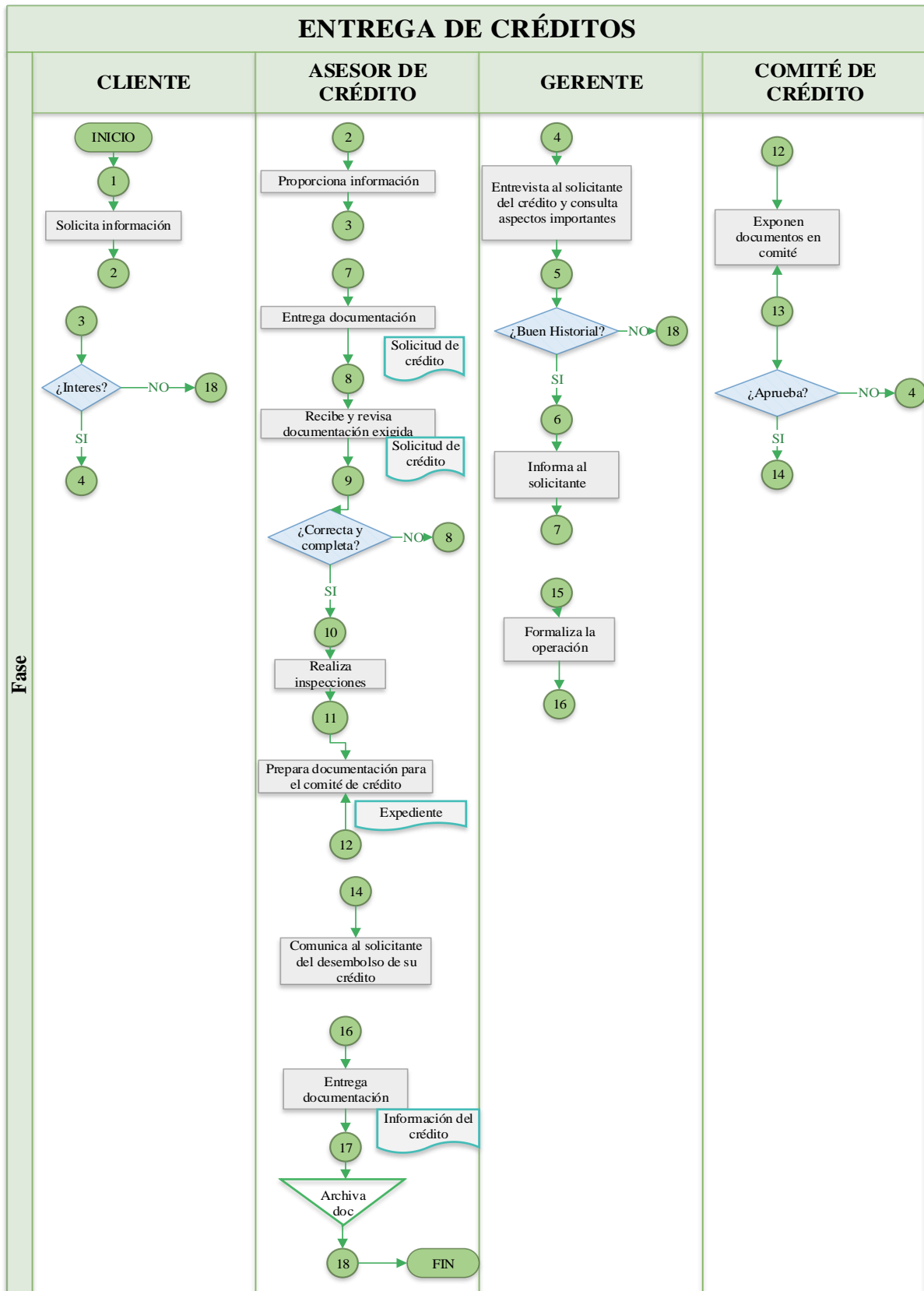



Gráfico 33. Flujograma 9 Entrega de Créditos
FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”
ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP – UNIO – 002
		Área: Crédito y Cobranza
		Responsable: Asesor de Cobranza
RECUPERACIÓN DE CARTERA		
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Adquiere reporte de morosidad de la cartera a través del sistema	Gerente
2	Verifica registro de morosidad de cartera	Gerente
3	Recibe informe de morosidad	Asesor de cobranza
4	Analiza las causas del vencimiento del crédito	Asesor de cobranza
5	Recibe llamada informando que tiene 24 horas para cancelar su pago, en caso de no acercarse se le notificará por escrito	Socio / Cliente
6	¿Cancela?	Socio / Cliente
7	Refinanciará deuda, ofrecerá solución de pago	Asesor de cobranza
8	Recibe listado	Asesor Jurídico
9	Recibe información de la Cooperativa	Notaría
10	Recibe y procesa información, de no haber solución dicta sentencia	Juez
11	Asume responsabilidad	Garante
12	¿Cancela deuda?	Garante
13	Embargo de bienes	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____
		Aprobado por: _____

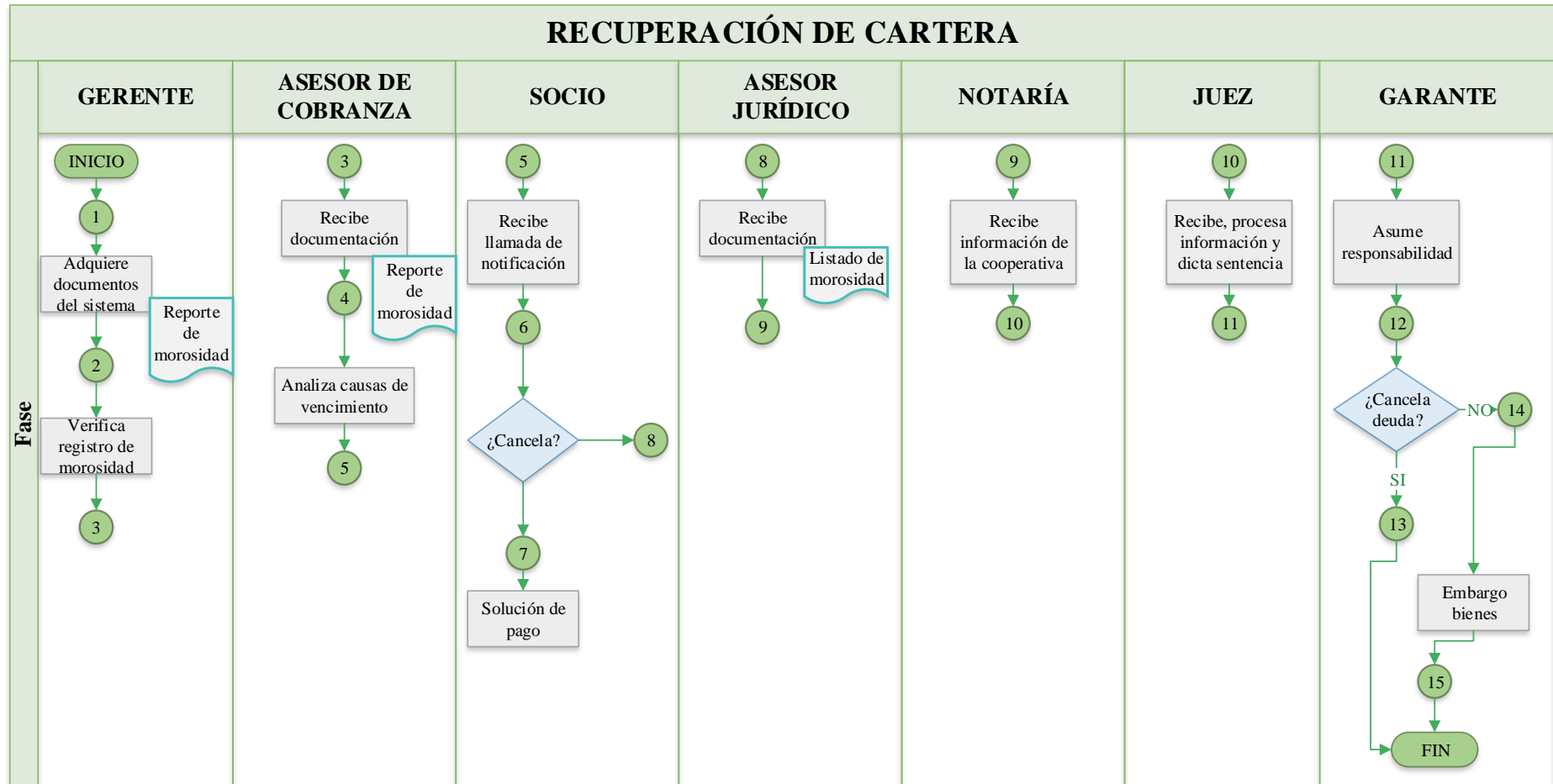


Gráfico 34. Flujograma 10 Recuperación de Cartera


FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

3.8.5 Procesos del Área Contable

En esta sección se encuentran los procesos relacionados con el manejo de dinero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. en varios aspectos y procesos que tengan relación con la elaboración, reportes contables y financieros. Entre las principales están:

- Compras y pago a proveedores
- Obtención, revisión y aprobación de la información contable

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 003
		Área:	Contabilidad
		Responsable:	Contadora
COMPRAS Y PAGO A PROVEEDORES			
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Autoriza el pago a los proveedores por escrito	Gerente	
2	Realiza el pago a los proveedores	Cajera	
3	Solicita la factura	Cajera	
4	Registra pago en el sistema	Cajera	
5	Imprime el comprobante de pago	Cajera	
6	Recibe el comprobante de pago y firma	Gerente	
7	Entrega el dinero y una copia del pago a los proveedores	Cajera	
8	Recibe dinero y una copia del pago y la firma	Proveedores	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	
Aprobado por: _____			

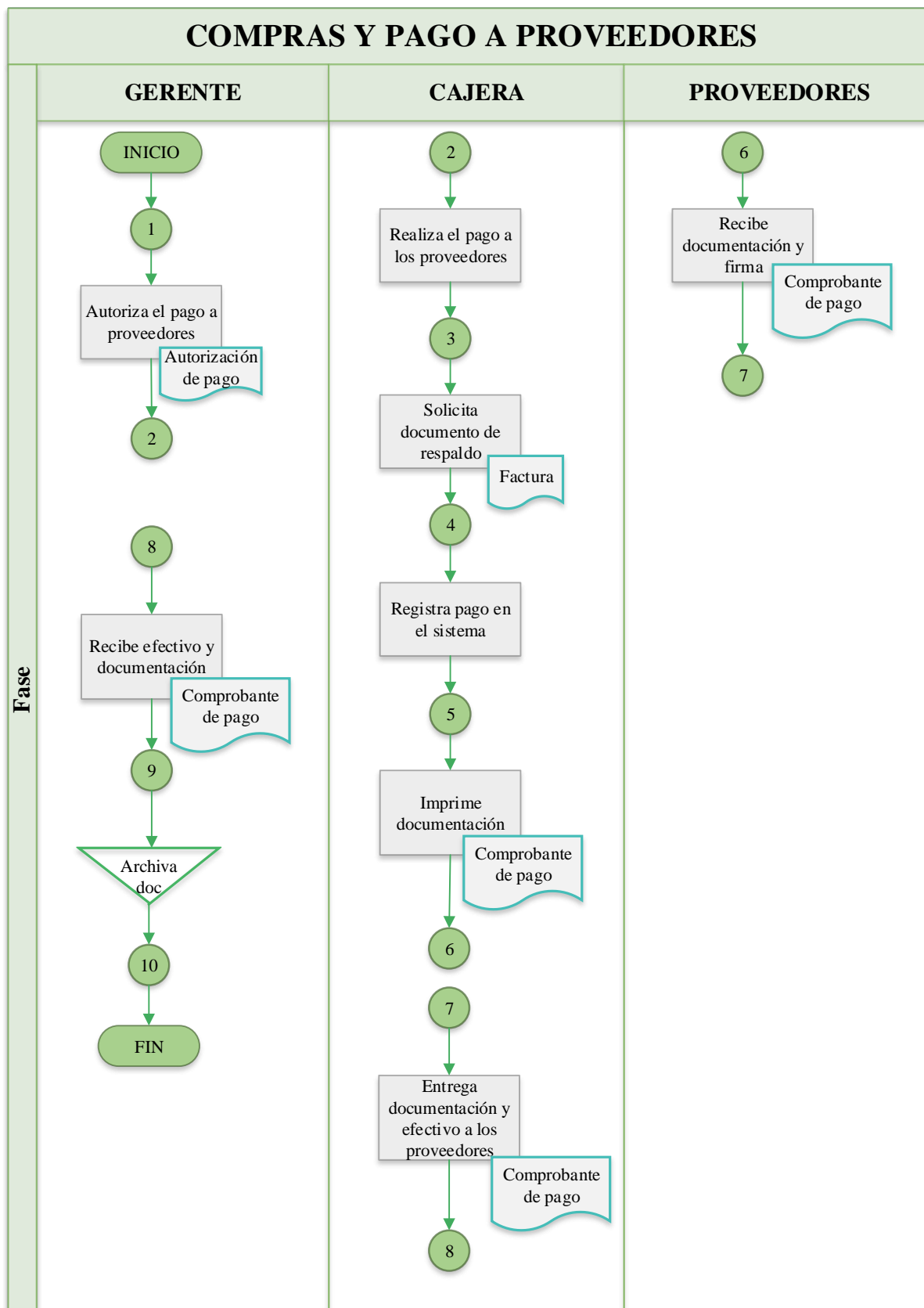



Gráfico 35. Flujograma 11 Compras y Pago a Proveedores

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 003
		Área:	Contabilidad
		Responsable:	Varios
OBTENCIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE			
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Ingresa al sistema y baja los reportes requeridos	Contadora	
2	Revisa información financiera y la imprime	Contadora	
3	Recibe y revisa información financiera	Gerente	
4	¿Correcta?	Gerente	
5	Regresa la información a la contadora para que sea corregida.	Contadora	
6	Firma la documentación	Gerente	
7	Reciben y revisan la documentación	} Consejo de Administración y de Vigilancia	
8	¿Correcto?		
9	Emite dictamen favorable		
10	Recibe información financiera	Asamblea General	
11	Recibe información financiera y emite un informe favorable o desfavorable	SEPS	
12	Recibe documentación y archiva	Gerente	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

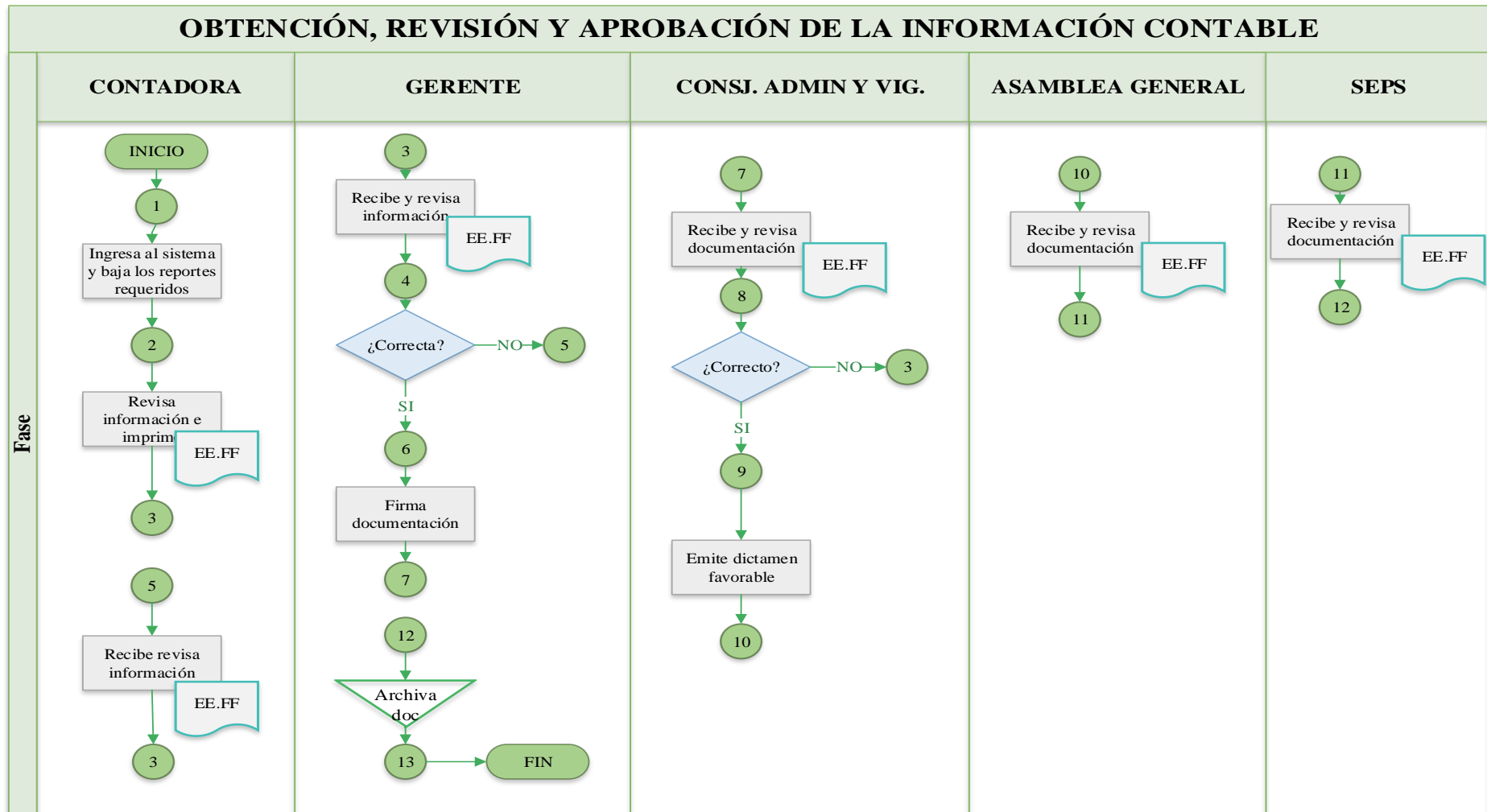


Gráfico 36. Flujograma 12 Obtención, revisión y aprobación de la información contable

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

3.8.6 Procesos del Área de recursos Humanos

En una organización es muy importante que se establezca el área de Recursos Humanos para que se encargue de la nómina de empleados además de recibir nuevo personal para los diferentes puestos de trabajo llevando así un control de cada uno de los funcionarios, entre las actividades que realiza esta área tenemos las siguientes.

- Selección y Contratación del personal
- Pago de Remuneraciones a funcionarios

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 004
		Área:	Recursos Humanos
	Responsable:	Recursos Humanos	
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL			
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Comunica la necesidad de incorporar personal a la Cooperativa	Gerente	
2	Dejar la carpeta en el Atención al cliente	Empleado	
3	Recepta carpetas	Atención al Cliente	
4	Recibe las carpetas receptadas	Recursos Humanos	
5	Realiza la selección del personal más idóneo	Recursos Humanos	
6	Realiza pruebas para reclutar a los 3 mejores opcionados	Recursos Humanos	
7	Realiza la entrevista y elije a una sola persona	Gerente	
8	Recibe llamada de la Cooperativa	Empleado	
9	Elabora el contrato por tres meses y luego por un año	Gerente	
10	Recibe contrato y revisa	Asesor Jurídico	
11	Recibe contrato y firma	Empleado	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

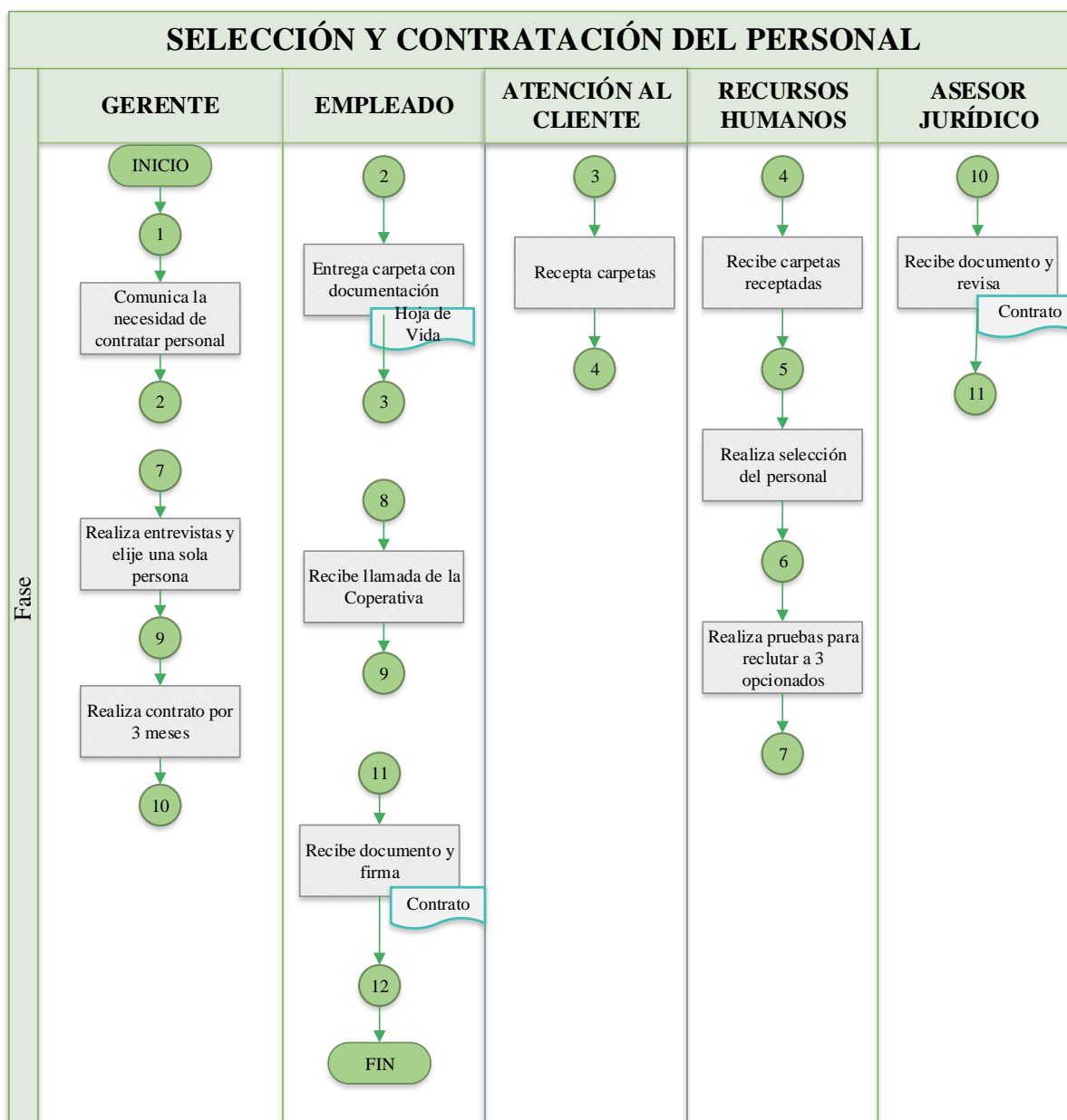



Gráfico 37. Flujograma 13 Selección y Contratación del personal

FUENTE: Cooperativa "Uniotavalo"

ELABORADO POR: Las Autoras

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” Ltda.		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:	MP – UNIO – 004
		Área:	Recursos Humanos
	Responsable:	Recursos Humanos	
PAGO DE REMUNERACIONES A EMPLEADOS			
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Revisa las horas de entrada y salida de los funcionarios	Recursos Humanos	
2	Recibe el informe y procede a contabilizar las horas trabajadas	Contadora	
3	Realiza el rol de pagos	Contadora	
4	Autoriza los pagos	Gerente	
5	Reciben y revisan rol de pagos y firman	Empleados	
6	Acredita los pagos en las cuentas de los funcionarios	Cajera	
7	Recibe rol de pagos original	Empleado	
8	Recibe copia 1 del rol de pagos y archiva	Cajera	
9	Recibe copia 2 del rol de pagos y archiva	Contadora	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	Aprobado por: _____

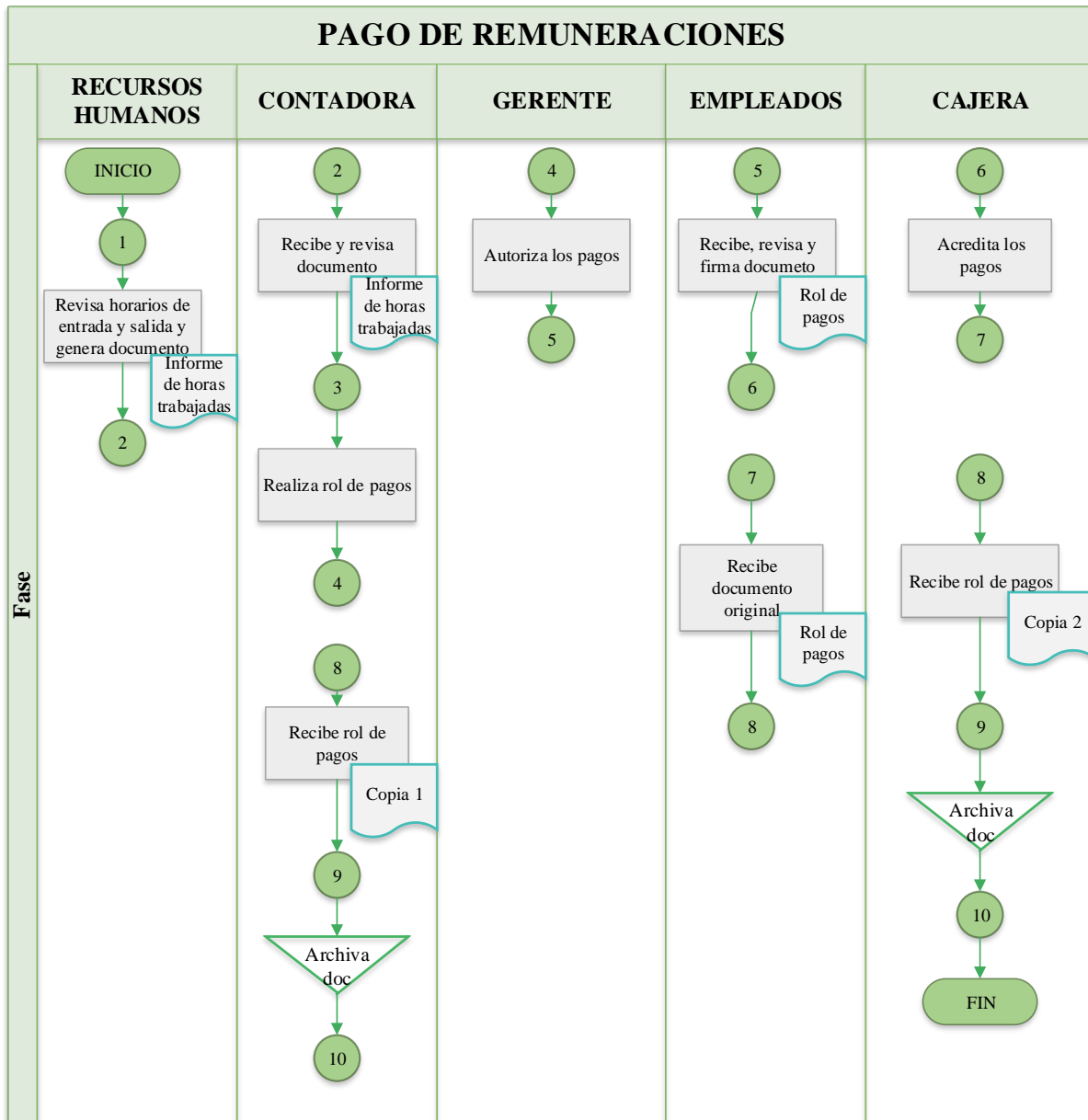



Gráfico 38. Flujograma 14 Pago de remuneraciones a Empleados

FUENTE: Cooperativa “Uniotavalo”

ELABORADO POR: Las Autoras

3.10 PLAN DE ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA PARA EL CONTROL INTERNO

3.10.1 Plan de Revisión del Consejo de Vigilancia

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.</p>
<p>PLAN DE ACTIVIDADES CONSEJO DE VIGILANCIA</p>
<p>ANTECEDENTES</p> <p>El Consejo de Vigilancia es un órgano fiscalizador encargado de supervisar el funcionamiento interno de la Cooperativa y vigilar las actividades administrativas y económicas.</p> <p>OBJETIVO.</p> <p>Poner a consideración de la Asamblea General de Representantes, el trabajo en grupo desarrollado por el Consejo de Vigilancia, incentivando a que los miembros del Consejo prioricen la facultad de control y facilitación en las actividades financieras y administrativas que desarrolla la Cooperativa, y así poder dar mayor eficiencia, eficacia y rentabilidad al desarrollo de la misma.</p> <p>METAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los documentos y cuentas por cobrar. • Monitoreo de las cuentas por pagar. • Seguimiento a la ejecución del plan operativo anual. • Arqueos de cajas y bóveda realizados a la Matriz y Agencias. • Constatación del inventario. <p>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</p> <p>Temas tratados en las sesiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las actas de la comisión de crédito.

- Revisión de las libretas de ahorro de los socios.
- Selección y designación del auditor externo.
- Arqueos de caja a bóveda.
- Arqueo de caja a las ventanillas.
- Constatación física del inventario.
- Constatación de activos fijos.
- Revisión de los estados financieros.
- Revisión de las cuentas por pagar.
- Revisión de las conciliaciones bancarias.
- Baja de documentos.
- Análisis del balance primer semestre.

ACTIVIDADES A REALIZAR

Entre las principales actividades se señalan:

- Apoyo en las actividades de orden sociocultural, administrativas y financieras de la Gerencia y de otras instancias administrativas y directivas.
- Revisión mensual de documentos relacionados el estado financiero de la Cooperativa y las respectivas opiniones de razonabilidad.
- Programación de fechas y lugar de reuniones del Consejo para el desarrollo de revisión de los estados mensuales financieros.
- En las fechas de quincena tomamos la resolución de reunirnos con los integrantes de la comisión de vigilancia para obtener la información de cómo está desarrollándose las actividades mensuales de la Cooperativa.
- Participación y organización en la posesión de los nuevos miembros del Consejo de Vigilancia.
- Seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por el informe de Auditoría 2013 y del año 2014.
- Participación en la revisión del Plan Operativo Anual 2016.

IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA COMUNIDAD

- Durante este año 2016 el producto / servicio que ha beneficiado a la mayoría de los cuenta ahorristas es el pago de servicios básicos, Planillas del Seguro Social, SRI. Se opera con el Sistema Nacional de Pagos, remesas del exterior, Bono de Desarrollo Humano.
- Revisión del proceso de gestión del crédito.
- Para el caso de los prestamos entregados, se conoció los informes trimestrales de crédito aprobados por la Comisión de Crédito.
- La comisión se reúne para previa revisión de los documentos presentados por los socios en la solicitud de crédito aprobar los créditos que se otorgarán o en su defecto negarlos en caso que así lo consideren, así como mantener un buen archivo de los expedientes de los socios y los libros de actas.

SEGUIMIENTO A INFORME DE AUDITORÍA

Contando con el informe de auditoría del ejercicio económico del año 2016, se encontró observaciones y recomendaciones que el Consejo de Vigilancia debía incorporar como parte de sus actividades y funciones.

- Establecer un parámetro administrativo sobre créditos y cobranzas y elaboración de informes con otro nuevo sistema de elaboración.

Se mantuvo reuniones con la Gerencia, para conocer sus avances en la inclusión de recomendaciones de Auditoría.

Informe que se pone a consideración de la Asamblea General para su conocimiento y aprobación.

Al cierre del ejercicio económico 2016, el Consejo de Vigilancia informa a la Asamblea que, revisado y analizado el informe de actividades, los balances, el estado de resultados y otros documentos que respaldan la situación financiera de la Cooperativa.

El Consejo se pronuncia en los siguientes aspectos:

- Situación financiera. - El estado financiero de la Cooperativa a diciembre 2016 se cierra con los siguientes datos: Activos: USD. XXXX; USD. Pasivo: USD. XXXX; Patrimonio: USD. XXXX.

Presidente del Consejo de Vigilancia.

3.10.2 Formato de Informe del Consejo de Vigilancia

Cuadro 9

Formulario de Reporte de Línea Base de Hallazgos

RUC:	Detallar el RUC de la Cooperativa auditada Ejemplo: 1890141877001.
Razón Social:	Señalar la razón social de la Cooperativa auditada Ejemplo: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA,
Responsable de Gestión de Hallazgos	Presidente del Consejo de Vigilancia o Auditor Interno
CI. Del Presidente del Consejo de Vigilancia o Auditor Interno:	Detallar la cédula del Presidente del consejo de Vigilancia o Auditor Interno
Nombre del Presidente del Consejo de Vigilancia o Auditor Interno:	Señalar el nombre completo del Presidente del Consejo de Vigilancia o Auditor Interno Nombre 1 Nombre 2 Apellido 1 Apellido 2
Tiene línea base	Si o No
Fecha de emisión de línea base:	Detallar la fecha en la cual se emite la línea base a través del sistema a la Superintendencia, con formato dd/mmm/yyyy Ejemplo: 1/ Ago/2015
Comentario:	En el caso de que la Cooperativa no tenga línea base, se incluirá el siguiente comentario: En las revisiones realizadas por el presidente del Consejo de Vigilancia o Auditor Interno (según aplique) no se tienen hallazgos vigentes con corte al 30 de julio de 2015

FUENTE: SEPS

ELABORADO POR: Las Autoras

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO DE IMPACTOS

4.1 INTRODUCCIÓN

La finalidad de este capítulo es realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de los principales impactos que generará a futuro el presente trabajo de grado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO”, en el ámbito social, ético, empresarial y económico.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar los posibles impactos que provocara la implementación de la Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Para el análisis de los posibles impactos a generarse se ha establecido una matriz de valoración, misma que tiene la estructura detallada a continuación.

Cuadro 10
Matriz de valoración de impactos

VALORACIÓN	SIGNIFICADO
3	Impacto alto positivo
2	Impacto medio positivo
1	Impacto bajo positivo
0	Indiferente
-1	Impacto bajo negativo
-2	Impacto medio negativo
-3	Impacto alto negativo

ELABORADO POR: Las Autoras

4.3.1 Impacto Social

Cuadro 11
Impacto Social

Nº	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Calidad de Vida						x		2
2	Seguridad Familiar							x	3
3	Satisfacción de necesidades						x		2
	Totales						4	3	7

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto social} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto social} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Nivel de impacto social} = 2.33$$

El impacto social genera un resultado de 2 lo cual muestra una calificación media positiva.

ANÁLISIS

Mediante la aplicación de la Estructura de Control Interno propuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. se mejorará la calidad de vida, estabilidad laboral, mediante el establecimiento de normas, políticas y procedimientos se optimizará el tiempo de respuesta a la petición de un producto o servicio como también a las solicitudes de créditos y su recuperación generando una buena imagen institucional de esta forma atendiendo a las necesidades de los socios y clientes.

4.3.2 Impacto Ético

Cuadro 12
Matriz de impacto ético

N°	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Valores							x	3
2	Nivel de Profesionalismo							x	3
3	Trato laboral						x		2
4	Ética Profesional							x	3
	Totales						2	9	11

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto ético} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto ético} = \frac{11}{4}$$

$$\text{Nivel de impacto ético} = 2.75; 3$$

El impacto ético genera un resultado de 3 lo cual muestra una calificación alta positiva.

ANÁLISIS

El conocimiento de los valores profesionales en los funcionarios juega un papel muy importante en el desempeño de las funciones laborales la aplicación de los mismos permite el buen actuar garantizando un adecuado manejo de recursos que se encuentran bajo custodia de cada empleado, el trato para todos los empleados debe ser igual sin discriminación alguna creando un buen ambiente laboral que mantenga y mejore el nivel de profesionalismo de cada uno de los funcionarios.

4.3.3 Impacto Empresarial

Cuadro 13
Impacto Empresarial

N°	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Gestión Administrativa							x	3
2	Gestión Financiera						x	x	3
3	Seguridad de la Información								2
	Totales						2	6	8

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto empresarial} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto empresarial} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Nivel de impacto empresarial} = 2.66; 3$$

El análisis empresarial presenta un resultado de 3 lo cual muestra una calificación alta positiva

ANÁLISIS

La Estructura de Control Interno diseñada para la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda. tiene la finalidad de ayudar a gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos de la entidad mediante la adopción de procesos que contribuyan al mejoramiento de la Gestión Administrativa, Operacional y Financiera mediante la adopción de medidas que ayuden al fortalecimiento institucional brindando, además de salvaguardar los recursos de socios, clientes y personal de la Cooperativa.

4.3.4 Impacto Económico

Cuadro 14
Matriz de impacto económico

Nº	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Estabilidad Económica						x		2
2	Desarrollo del Personal							x	3
3	Generación de Empleo							x	3
	Totales						2	6	8

FUENTE: Directa

ELABORADO POR: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto económico} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto económico} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Nivel de impacto económico} = 2.66; 3$$

El impacto económico genera un resultado de 3 lo cual muestra una calificación alta positiva.

ANÁLISIS

Con la adecuada aplicación de la Estructura de Control Interno en las áreas de mayor riesgo económico se mejorará la estabilidad económica mediante el uso correcto de los procedimientos establecidos, permitiendo el desarrollo y la organización del personal lo cual reflejará la importancia de contar con personal para cada instancia de trabajo.

4.3.5 Impacto Educativo

Cuadro 15
Impacto Educativo

N°	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Aplicación de conocimientos teóricos							x	3
2	Fuente de consulta						x		2
3	Nuevos Conocimientos						x		2
	Totales						4	3	7

$$\text{Nivel de impacto educativo} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto educativo} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Nivel de impacto educativo} = 2.3$$

El impacto educativo genera un resultado de 2,3 lo cual muestra una calificación media positiva.

Análisis:

La finalidad de la presente investigación es la aplicación de los conocimientos adquiridos en la etapa universitaria, para con ellos ayudar a mejorar la gestión administrativa, operacional y contable de la Cooperativa “UNIOTAVALO”, y permitir que nuestro trabajo sirva de fuente de consulta para estudiantes y demás personas que necesiten del mismo, por ello trabajamos con esfuerzo y énfasis para generar nuevos conocimientos y presentar un trabajo útil a la sociedad.

4.3.6 Impacto Ambiental

Cuadro 16
Impacto Ambiental

N°	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	Manejo de recursos físicos	x							-3
2	Control de Suministros	x							-3
3	Contaminación		x						-2
4	Reciclaje			x					-1
	Totales	-6	-2	-1					-9

$$\text{Nivel de impacto ambiental} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto ambiental} = \frac{-9}{4}$$

$$\text{Nivel de impacto ambiental} = -2.25$$

El impacto ambiental genera un resultado de -2.25 lo cual muestra una calificación media negativa

ANÁLISIS

Mediante el establecimiento de procedimientos en la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda., se sintetizarán y sistematizarán procesos generando un buen manejo de los recursos de la entidad, al tener una guía establecida para la ejecución de las actividades se optimiza varios elementos necesarios para el desempeño de labores, así como también se evita la duplicidad de tareas y por consiguiente el uso inadecuado de recursos al establecer un control de suministros para cada área.

CONCLUSIONES

Luego de haber efectuado el presente estudio de investigación denominado “ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA”. Se concluye:

- Para realizar un estudio diagnóstico es indispensable la ayuda de sus funcionarios, quienes nos permitieron el acceso a la información y documentación lo cual constituyó una parte elemental para poder conocer su estructura organizacional, funciones y demás elementos lo que nos llevó a identificar sus falencias determinando así el problema existente mismo que no les permite un desarrollo adecuado.
- La Cooperativa de Ahorro y crédito “UNIOTAVALO” Ltda. no posee una estructura Organizativa bien definida en la cual se establezca la línea de autoridad existente por lo tanto no se manifiesta con claridad los canales formales de comunicación internos de la Institución, además de que existe desconocimiento de las funciones y responsabilidades de cada empleado lo que redundo no solo en la pérdida de tiempo y en la duplicación de esfuerzo sino también en la omisión de ciertas responsabilidades.
- La Institución no cuenta con objetivos estratégicos, aunque en la práctica los empleados conocen sobre las metas institucionales sin embargo no existe información consolidada ni documentada que muestre claramente los objetivos hacia los cuales está encaminada la Cooperativa.
- El Marco Teórico del presente trabajo de investigación suministra un conocimiento más acertado de la terminología utilizada facilitando así una mayor comprensión para los lectores.
- La propuesta presentada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda., refleja la importancia de contar con una Estructura de Control Interno que permita una

mejor gestión de los procesos Administrativos, Operacionales y Contables Financieros, misma que orienta al desarrollo de actividades de forma efectiva.

- Para obtener un adecuado manejo de los recursos de la Institución es importante contar con normas y procedimientos que se encuentren organizados y debidamente estructurados que permitan un accionar eficiente y eficaz frente a socios y clientes, generando confianza y brindando seguridad.
- Con la adopción de la Estructura de Control Interno se generan varios impactos mismos que dan un resultado positivo en varios aspectos.

RECOMENDACIONES

Luego de haber efectuado el presente estudio de investigación denominado “ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA”. Se recomienda:

- La Estructura de Control Interno sea aprobada por la autoridad pertinente y se aplique como corresponde en todas las áreas que conforman la Cooperativa “UNIOTAVALO” Ltda., principalmente en aquellas que interactúan con recursos económicos.
- Emplear de forma permanente y en todas las actividades la presente Estructura de Control Interno para testificar que realmente es de utilidad para la Institución, con el fin de agilizar los procedimientos y obtener una organización más óptima y en definitiva proporcionar una guía para actuales y futuros empleados.
- Realizar capacitaciones al personal en lo que refiere a la normativa y leyes que regulan y rigen a las Cooperativas para que tengan un amplio conocimiento y lo complementen con la información proporcionada en la presente investigación.
- Actualizar la presente información a medida que se presenten cambios en la estructura organizacional, cumplimiento de objetivos, normativa vigente o en cualquier aspecto que influya la operatividad de la misma con la finalidad de mantener su utilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Education.
- Estupiñan, G. R. (2012). *Estados Financieros Básicos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, G. R. (2015). *Administración de riesgos E:R:M y la Auditoría Interna*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales analisis de informe COSO I Y COSO II*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Fierro, A. M. (2015). *Contabilidad geneal con enfoque NNIF para pymes*. Colombia: ECOE.
- Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México DF: MC Graw Hill Ediciones.
- Koontz, Harold, Weihrich, & Heinz. (2014). *Elementos de la administración*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Mantilla, S. A. (2015). *Estándares / Normas internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIF)*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Miño, W. (2013). *Política Economica*. Quito: Editogram S.A.
- Montes, Montilla, & Mejía. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Colombia: Alfaomega.
- Solano, E. (2010). *Contabilidad General*. México: Pearson Education.
- Stephen, & Mary Coulter. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. Colombia: Mc Graw Hill.

LINKOGRAFÍA

AulaFacil S.L. (s.f.). *aulafacil*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de aulafacil:

<http://www.aulafacil.com/cursosenviados/analisisestadosfinancieros/Lecc-30.htm>

Enciclopedia de clasificaciones. (2016). *Enciclopedia de tipos*. Obtenido de tiposde:

<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

IFIRS. (20 de Diciembre de 2016). *Estandares globales para la economia mundial*. Obtenido

de [Official-Unaccompanied-IFRS-Translations.aspx](http://www.ifrs.org/IFRSs/Pages/Official-Unaccompanied-IFRS-Translations.aspx):

<http://www.ifrs.org/IFRSs/Pages/Official-Unaccompanied-IFRS-Translations.aspx>

Manuel MP. (26 de Octubre de 2012). *Educación Bancaria*. Obtenido de

[educacionbancaria.wordpress](http://educacionbancaria.wordpress.com):

<https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/26/52/>

mastiposde, & equipos de redacción. (9 de Octubre de 2015). *Tipos de manuales*. Obtenido de

mastiposde: <http://www.mastiposde.com/manuales.html>

Principios que rigen el cooperativismo. (24 de Enero de 2011). *iscodem*. Obtenido de iscodem:

[https://iscodem.wordpress.com/2011/01/24/conociendo-los-07-principios-que-rigen-](https://iscodem.wordpress.com/2011/01/24/conociendo-los-07-principios-que-rigen-el-cooperativismo/)

[el-cooperativismo/](https://iscodem.wordpress.com/2011/01/24/conociendo-los-07-principios-que-rigen-el-cooperativismo/)

Seguil, & Walter Turco. (s.f.). *monografias*. Obtenido de monografias:

[http://www.monografias.com/trabajos69/control-nterno-ejecutivo/control-nterno-](http://www.monografias.com/trabajos69/control-nterno-ejecutivo/control-nterno-ejecutivo.shtml)

[ejecutivo.shtml](http://www.monografias.com/trabajos69/control-nterno-ejecutivo/control-nterno-ejecutivo.shtml)

Super Intendencia de Bancos del Ecuador. (s.f.). *superbancos*. Recuperado el 3 de Enero de

2017, [de](http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1) [superbancos:](http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1)

http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1

[&vp_buscr=11#131](http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1)

REFERENCIAS LEGALES

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (Octubre de 2014). *seps*.

Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

de [seps:](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f)

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y SU REGLAMENTO.

(2012). *ministerio coordinador de desarrollo social*. Obtenido de desarrollosocial:

http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

ANEXOS

ANEXO 1**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
--

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ALTOS DIRECTIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.**

Con la presente entrevista nos dirigimos hacia el presidente de la Institución para conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

1. ¿Cuál es la perspectiva que ud. tiene de la Cooperativa?
2. ¿Qué obstáculos se presentan en la gestión de la Cooperativa?
3. ¿Bajo qué entes rectores se encuentra la Cooperativa?
4. ¿En qué segmentación según la Ley de Economía Popular y Solidaria se encuentra la Cooperativa?
5. ¿Cómo ve el entorno laboral de la Institución?
6. ¿A qué se debe la rotación de los gerentes?
7. ¿Cómo ve a la Competencia?
8. ¿Cómo se encuentra estructurado el Organigrama Funcional de la Cooperativa?
9. ¿Cree Ud. que la estructura organizacional satisface las necesidades de la entidad?
10. ¿La entidad cuenta con un plan estratégico y operativo el cual le permita conocer objetivos y metas?
11. ¿La Cooperativa cuenta con manuales para el desempeño de funciones?
12. ¿El personal tiene conocimiento de los manuales y reglamentos de la Cooperativa?

13. ¿Se ha establecido un plan de capacitación el cual les permita mejorar el rendimiento en cada uno de los puestos de trabajo?
14. ¿La cooperativa cuenta con reglamentos para los servicios y productos que presta?
15. ¿Existe una buena comunicación entre los altos directivos y el nivel operativo de la institución?
16. ¿Considera Ud. una ventaja o desventaja el que la Cooperativa se encuentre sujeta al control de la Superintendencia de Economía popular y solidaria? ¿Por qué?

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA
 LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

La finalidad de la presente encuesta es conocer el diagnóstico actual sobre el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Marque con una X según corresponda

1. ¿Qué documentos maneja en el desempeño de sus funciones?

Manual de Funciones	
Manual de Procesos	
Código de Ética	
Reglamento Interno	
Estatutos	

2. ¿De la filosofía institucional que temas conoce?

Organigrama Estructural	
Misión	
Visión	
Objetivos institucionales	
Principios	
Valores	
Políticas	

3. De las siguientes. ¿Con qué base legal cuenta la Cooperativa?

- Reglamento Interno _____
- Políticas _____
- Estatutos _____
- Normativa _____
- Otros _____

4. ¿Los empleados son sancionados al incumplir sus funciones?

Si _____ No _____ A veces _____

5. ¿Entrega Ud. informes a su superior? Si respondió si mencione cada que tiempo.

Si _____ No _____

Diariamente	
Semanalmente	
Mensualmente	
Trimestralmente	
Otros	

6. ¿Cómo se llevan los procesos contables de la Cooperativa?

Manualmente	
Sistematizado	

7. El Software que utiliza en las funciones que Ud. realiza es:

Adecuado _____

Poco Adecuado _____

Inadecuado _____

8. ¿Está socializado con la ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Si ___

No ___

Regular ___

9. ¿Qué áreas presentan mayor riesgo para la Cooperativa?

Caja	
Financiero	
Cartera	
Atención al Cliente	

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.**

La finalidad de la presente encuesta es conocer el diagnóstico actual sobre el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

1. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.

Menor a 1 año	
De 1 a 3 años	
De 3 a 6 años	
De 6 en adelante	

2. ¿Por qué motivo decidió afiliarse a la Cooperativa?

Calidad	
Servicio	
Confianza	
Seguridad	

3. Según su opinión como califica al portafolio de servicios de la cooperativa.

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

4. ¿Cómo califica la atención brindada por los funcionarios de la Cooperativa?

Muy Buena	
Buena	
Mala	

5. ¿En su opinión como califica el nivel de preparación del personal de la Cooperativa?

Bajo	
Regular	
Medio	
Alto	

6. ¿La Cooperativa ofrece alternativas de pago en caso de mora?

Si	
No	
Rara Vez	

7. ¿A su parecer, la Cooperativa es una entidad segura y confiable?

Si _____

No _____

ANEXO 5**REGLAMENTO INTERNO****REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA.**

La Cooperativa de ahorro y crédito Uniotavalo Ltda., legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Otavalo, cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 y el Código del Trabajo con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicarán, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, de igual forma el siguiente reglamento interno para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la institución

CAPÍTULO I**OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO****Art. 1 OBJETO GENERAL**

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Uniotavalo Ltda., tiene como objetivo principal la intermediación financiera y de responsabilidad con los directivos, y demás empleados de conformidad con lo dispuesto del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes. objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.2 OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento, complementario a las disposiciones de la ley tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la Cooperativa,

socios, sus empleados o trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 3 VIGENCIA

Este reglamento tendrá vigencia indefinida, mientras cumpla con lo establecido por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público. Caso contrario esta puede escindirse.

Art. 4 CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN

La Institución dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus empleados, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus empleados. En ningún caso, los empleados, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art. 5 ORDENES LEGÍTIMAS

Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Cooperativa, los empleados deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art. 6 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Cooperativa de ahorro y Crédito Uniotavalo Ltda.,

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art. 7 El Gerente es la autoridad ejecutiva de la Cooperativa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art. 8 Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS EMPLEADOS, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art. 9 Se considera empleados o trabajadores de la Cooperativa a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art. 10 La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Cooperativa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la institución podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Institución, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art. 11 El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- Hoja de vida actualizada.
- Al menos dos (2) certificados de trabajo y honorabilidad.
- Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

En lo posterior, el empleado informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la Institución, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art. 12 Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores o empleados de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art. 13 Si para el desempeño de sus funciones, el empleado cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la Cooperativa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la institución verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al empleado, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art. 14 **CONTRATO ESCRITO** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art. 15 **PERIODO DE PRUEBA**

Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Cooperativa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art. 16 TIPOS DE CONTRATO

De conformidad con sus necesidades, la Cooperativa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art. 17 De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores o empleados de la Institución, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Cooperativa.

Art. 18 Los trabajadores y empleado tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Cooperativa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador o empleado no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art. 19 El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la Institución durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no

presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art. 20 Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el empleado no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art. 21 Las faltas de asistencia y puntualidad de los empleados de la institución serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la cooperativa.

Art. 22 Debido a la obligación que tienen los empleados de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art. 23 A la hora exacta de inicio de funciones, el empleado deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art 24 Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art. 25 No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art. 26 No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para: Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Cooperativa.

Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art. 27 La Cooperativa llevará el registro de asistencia de los empleados por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los empleados.

En este sistema el empleado marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

Art. 28 El empleado que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art. 29 La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben

realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art. 30 El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de internet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art. 31 Si la necesidad de la Cooperativa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

Art. 32 DE LAS VACACIONES

De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art. 33 Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.34 Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

El empleado dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art. 35 Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

Por motivos de maternidad y paternidad

Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.

Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.

Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art. 36 La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art. 37 Se concederá permisos para que el empleado atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art. 38 Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Cooperativa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta institución.

Art. 39 La institución pagará la remuneración mensual directamente a sus empleados mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art. 40 La Cooperativa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

Aportes personales del IESS;

Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;

Ordenados por autoridades judiciales.

Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.

Multas establecidas en este Reglamento

Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art. 41 Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Cooperativa, como préstamos de la Institución debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art. 42 Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Cooperativa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art. 43 Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Institución se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art. 44 El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art. 45 Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art. 46 No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art. 47 La Institución y el empleado podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art. 48 Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La Cooperativa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

Crear un lugar de trabajo ofensivo;

Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;

Afectar el desempeño laboral; y,

Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art. 49 La Cooperativa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

Comportamiento sexual inadecuado.

Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

Interferir en el desempeño de labores de un individuo.

Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art. 50 Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art. 51 Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art. 52 Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la institución, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los empleados, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art. 53 Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de este reglamento, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Cooperativa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.

Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;

Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Cooperativa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignoran de la labor específica confiada.

Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.

Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.

Velar por los intereses de la Cooperativa, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a

su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

En caso de enfermedad, es obligación del empleado informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.

Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Institución. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Cooperativa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

Abstenerse de realizar competencia profesional con la Cooperativa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.

Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la institución.

Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.

Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.

Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.

Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Cooperativa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Cooperativa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Cooperativa.

En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Cooperativa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Institución por medio de sus representantes, o auditores.

Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art. 54 Serán derechos de los trabajadores

Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.

Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.

Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas

DE LAS PROHIBICIONES

Art. 55 A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Cooperativa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Cooperativa a cambio de recompensas en beneficio personal.

Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.

Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, perdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Cooperativa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido

al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Cooperativa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Cooperativa, sin previa autorización de Recursos Humanos.

Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Cooperativa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Cooperativa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Cooperativa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

Todo personal que maneje fondos de la Cooperativa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno

otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.

Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la Cooperativa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la institución y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

Fumar en el interior de la empresa.

No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.

Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.

Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.

Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.

Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.

Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA COOPERATIVA

Art. 56 Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Cooperativa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Cooperativa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero,

valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art. 57 Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Cooperativa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art. 58 A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Institución se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art. 59 En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art. 60 Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Institución, se aplicará una de las siguientes sanciones:

Amonestaciones Verbales;

Amonestaciones Escritas;

Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;

Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art. 61 La amonestación escrita será comunicada al empleado en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del empleado.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art. 62 La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la Institución; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art. 63 Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la Cooperativa, sean directivos, funcionarios o trabajadores;

No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;

Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

Realizar en las instalaciones de la Cooperativa, propaganda con fines comerciales o políticos;

Ejercer actividades ajenas a la Cooperativa, durante la jornada laboral;

Realizar reclamos infundados o mal intencionados;

No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Cooperativa,

No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la Cooperativa, prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art. 64 Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Son además faltas leves:

La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.

Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.

La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.

Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.

Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.

El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otra disposición de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.

Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art. 65 Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, y demás de establecidas presente Reglamento como son los serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Cooperativa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Cooperativa.

Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.

Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.

Alterar de cualquier forma los controles de la Institución sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la institución, etc.

Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

Encubrir la falta de un trabajador.

No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.

Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.

Revelar a personas extrañas a la Cooperativa, datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Institución, e información del cliente.

Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Institución; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de institución, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;

Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.

Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.

Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Institución para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.

Los empleados que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la cooperativa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.

Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la cooperativa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art. 66 Los trabajadores, empleados y directivos cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Cooperativa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

Por las causas legalmente previstas en el contrato

Por acuerdo de las partes.

Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.

Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art. 67 El trabajador que termine su relación contractual con la institución, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.68 Son obligaciones de la Cooperativa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.

Proporcionar a todos los empleados los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art. 69 Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art. 70 Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES


Art. 71 Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art. 72 La Institución aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. Su jefe inmediato las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art. 73 En todo momento la Cooperativa impulsará a sus Trabajadores/empelados a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art. 74 En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

ANEXO 6.**CÓDIGO DE ÉTICA**

	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.	
CÓDIGO DE ÉTICA	Código: CE – UNIO - 01
	Vigencia: JULIO 2017
	Página: 1 DE 10
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I	
NORMATIVA GENERAL	
Art. 1 Objetivo del Código.	
Art. 2 Ámbito de Aplicación.	
Art. 3 Difusión y Capacitación.	
Art. 4 Valores y Principios	
Art. 5 Del Cumplimiento de la Ley Vigente	
Art. 6 Cuidado Ambiental	
CAPÍTULO II	
RESPONSABILIDAD CON LOS SOCIOS	
Art. 7 Buen Trato	
Art. 8 Cortesía	
Art. 9 Atención Profesional	
Art. 10 Obligaciones	
CAPÍTULO III	
DE LOS DIRECTIVOS	
Art. 11 Obligaciones Económicas	
Art. 12 Formación Profesional	
Art. 13 Responsabilidad	
Art. 14 Trato Equitativo	
Art. 15 Bien Común	
CAPÍTULO IV DEL GERENTE GENERAL	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 2 de 10

Art. 16 Principio de Neutralidad

Art. 17 Cumplimiento

Art. 18 Registros Actuales

Art. 19 Información

Art. 20 Cumplimiento de la Ley

Art. 21 Ejecución de Objetivos

Art. 22 Comunicación

CAPÍTULO V

DE LOS FUNCIONARIOS

Art. 23 Cumplimiento

Art. 24 Prácticas Laborales Justas

Art. 25 Cooperación

Art. 26 Comunicación

Art.27 Asistencia

Art. 28 Cortesía

Art. 39 Respeto a la Dignidad

Art. 30 Consumo de Sustancias Alcohólicas y estupefacientes

CAPÍTULO VI

CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

Art. 31 Prevención

Art. 32 Sanciones

CAPÍTULO VII

DE LA TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

Art. 33 Información Pública

Art 34 Custodios de la Información



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 3 de 10

Art. 35 Confidencialidad

CAPÍTULO VIII

DE LAS SANCIONES

Art. 36 Sanciones

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Uniotavalo” Ltda., tiene como fin el promover servicios de intermediación financiera a sus socios de forma segura, rentable y confiable, mismos que están orientados a mejorar las condiciones socioeconómicas de los socios y de la comunidad, basados en la ley de Economía Popular y Solidaria, así como también en los principios universales del Cooperativismo.

El presente Código de Ética presenta los valores éticos, principios y normas que se consideran de cumplimiento obligatorio para todos sus funcionarios y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Cooperativa.

CAPÍTULO I

NORMATIVA GENERAL

Art. 1 Objetivo del Código

Presentar un conjunto de normas, principios y valores que regulen la actuación de los Directivos, y Empleados con la finalidad de salvaguardar los intereses de funcionarios, socios y clientes.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 4 de 10

Art. 2 Ámbito de Aplicación

El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para los Directivos y demás funcionarios de la Institución, mismos que deberán respetar la reglamentación establecida para el desempeño de sus actividades dentro y fuera de la institución.

Art. 3 Difusión y Capacitación.

La Cooperativa estará obligada a difundir el presente código y entregar un ejemplar a todos sus Directivos, Representante Legal y Empleados, debiendo llevar un registro en el que conste la entrega y aceptación de este documento como constancia para que se dé su fiel cumplimiento.

Art. 4 Valores y Principios

Los Valores y principios que se establecen en el presente código se presentan de la siguiente manera:

PRINCIPIOS COOPERATIVISTAS.

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable
- d) La equidad de género
- e) El respeto a la identidad cultural
- f) La autogestión
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes

VALORES FUNDAMENTALES

- a) Honestidad
- b) Responsabilidad



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 5 de 10

- c) Solvencia
- d) Equidad
- e) Integridad
- f) Justicia
- g) Responsabilidad Social
- h) Lealtad
- i) Productividad
- j) Calidad en el servicio
- k) Trabajo en equipo
- l) Creatividad
- m) Respeto

Art. 5 Del Cumplimiento de la Ley Vigente

La Cooperativa deberá observar lo siguiente:

- a) Acatar y Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, ley de Economía Popular y Solidaria, Código Orgánico Monetario y Financiero y demás leyes aplicables.
- b) Cumplir con las disposiciones vigentes sobre relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de derechos y responsabilidad ambiental

Art. 6 Cuidado Ambiental

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. se verá en la obligación de cumplir con las leyes de cuidado al medio ambiente, administrando adecuadamente los recursos destinados para los fines pertinentes.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 6 de 10

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDAD CON LOS SOCIOS

Art. 7 Buen Trato

Los funcionarios deberán brindar un trato equitativo a los socios, clientes o proveedores tomando en cuenta que la Cooperativa es una Institución de intermediación financiera es principalmente un servicio de personas para personas.

Art. 8 Cortesía

Los funcionarios de la Cooperativa deberán adoptar una conducta cortés frente a los requerimientos de socios, clientes y demás personas que soliciten información de servicios o productos que ofrece la Institución

Art. 9 Atención Profesional

Se deberá brindar la máxima satisfacción al cliente, todos los empleados estarán comprometidos a ofrecer al público en general un asesoramiento profesional en lo referente a productos y servicios de la Cooperativa.

Art. 10 Obligaciones

Cumplir puntualmente con su obligación de atender las dudas y preguntas de las personas interesadas en los productos y servicios de la Cooperativa.

CAPÍTULO III

DE LOS DIRECTIVOS

Art. 11 Obligaciones Económicas

Los Directivos deberán mantener sus obligaciones económicas al día con la Cooperativa y el sistema financiero.

Art. 12 Formación Profesional

Contar con formación profesional acreditada, tener conocimientos de lo que es el cooperativismo o haber asistido a seminarios relacionados con temas financieros y afines a las funciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 7 de 10

Art. 13 Responsabilidad

Informar puntualmente y con exactitud a los socios sobre la situación en la que se encuentra la Cooperativa y sus perspectivas.

Art. 14 Trato Equitativo

Tratar con respeto, dignidad y justicia a todo el personal de la Cooperativa teniendo en cuenta siempre los valores personales y profesionales.

Art. 15 Bien Común

Buscar siempre la promoción y el mejoramiento económico y social de funcionarios, socios y clientes.

CAPÍTULO IV

DEL GERENTE GENERAL

Art. 16 Principio de Neutralidad

Mantener el principio de neutralidad política de acuerdo con la doctrina cooperativa que es de servicio a todos sin discriminaciones de ningún tipo

Art. 17 Cumplimiento

Cumplir y hacer cumplir con las leyes vigentes que se establecen para las cooperativas y establecer mecanismos internos y externos de control de la gestión adecuados a la normativa vigente.

Art. 18 Registros Actuales

Mantener registros actuales de la Institución con honestidad que permitan obtener información oportuna y una adecuada toma de decisiones.

Art. 19 Información

Mantener y proporcionar a todo el personal, información actualizada en lo referente al cumplimiento de metas, así mismo de resoluciones y acuerdos señalados por la asamblea general y consejo de administración.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 8 de 10

Art. 20 Cumplimiento de la Ley

Cumplir y hacer cumplir con lo estipulado en el estatuto, reglamentación de la entidad y normativa actual para el sistema financiero en lo relacionado al funcionamiento de las Cooperativas.

Art. 21 Ejecución de Objetivos

Trabajar juntamente con el personal de la Cooperativa para alcanzar los objetivos propuestos en la Cooperativa.

Art. 22 Comunicación

Comunicar inmediatamente al Consejo de Administración cualquier situación que pudiera llevar a ocasionar un conflicto entre el interés de la Cooperativa y particulares.

CAPÍTULO V

DE LOS FUNCIONARIOS

Art. 23 Cumplimiento

Cumplir con las normas técnicas, legales y operativas establecidas en el desempeño de sus actividades.

Art. 24 Buen Ambiente Laboral

Promover la formación de un ambiente de compañerismo y confraternidad en su ambiente laboral

Art. 25 Cooperación

Mantener siempre el espíritu de colaboración con su entorno laboral.

Art. 26 Comunicación

Mantener los canales de comunicación establecidos en la Cooperativa, respetando la línea de autoridad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 9 de 10

Art.27 Asistencia

Asistir a todos los cursos, reuniones y otros eventos que fueran convocados por las autoridades.

Art. 28 Cortesía

Tratar a los compañeros de trabajo, socios y clientes con los que tuviera contacto con cortesía y respeto ofreciéndole su ayuda.

Art. 39 Respeto a la Dignidad

Tratar con respeto y dignidad a los socios clientes y compañeros de trabajo valorando las diferencias e identidades de cada persona.

Art. 30 Consumo de Sustancias Alcohólicas y estupefacientes

Está prohibido ingresar, ingerir y distribuir bebidas alcohólicas a la Institución, así mismo la posesión o utilización de drogas. Al igual que encontrarse bajo el efecto de dichas sustancias en horas laborales.

CAPÍTULO VI

CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

Art. 31 Prevención

Los Directivos, Representante Legal y funcionarios de la Cooperativa deben comprometerse y cumplir con lo estipulado en el presente código y demás políticas implementadas en la Institución referente a la prevención de lavado de activos al utilizar cualquiera de los productos o servicios que presta la Cooperativa.

Art. 32 Sanciones

El incumplimiento de la reglamentación establecida para la prevención del lavado de activos será considerado como falta grave y causal de despido.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIOTAVALO” LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA

Código: CE – UNIO - 01

Vigencia: JULIO 2017

Página: 10 de 10

CAPÍTULO VII

DE LA TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

Art. 33 Información Pública

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda. deberá informar de manera oportuna y veraz a los socios y clientes sobre los productos y servicios que oferta, así mismo difundir la información financiera contable.

Art 34 Custodios de la Información

La información de las transacciones que realizan los socios debe ser lo más exacta posible de manera que se refleje la transparencia de la información. Cada funcionario será responsable de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

Art. 35 Confidencialidad

Los empleados deberán responder al compromiso de confidencialidad de la información de la Cooperativa durante el ejercicio e incluso cuando haya acabado su relación de dependencia laboral.

CAPÍTULO VIII

DE LAS SANCIONES

Art. 36 Sanciones

Cualquier incumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas en este código serán sancionadas de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo que establece la demás normativa y reglamentos.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

ANEXO 7.

FOTOGRAFÍAS

Trabajo de Campo.



En la fotografía se observa la aplicación de la encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.



En la fotografía se observa a Dayana Capelo realizando la entrevista a la Ingeniera Paolina Vercoutare Presidenta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIOTAVALO” Ltda.