



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA**

Iris Cristina Chang Juárez

Asesorado por el Ing. Edgar Adolfo Corado Sazo

Guatemala, noviembre de 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

IRIS CRISTINA CHANG JUÁREZ

ASESORADO POR EL ING. EDGAR ADOLFO CORADO SAZO

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERA INDUSTRIAL

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Walter Rafael Véliz Muñoz
VOCAL V	Br. Sergio Alejandro Donis Soto
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Norma Ileana Sarmientos Zeceña
EXAMINADORA	Inga. Karla María Leticia Lucas Guzmán
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 30 de enero de 2013.



Iris Cristina Chang Juárez

Guatemala 05 de junio de 2013

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Universidad de San Carlos de Guatemala
Pte.

Respetable Director:

Al saludarle me permito informarle que he asesorado el trabajo de graduación titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA** elaborado por la estudiante **Iris Cristina Chang Juárez** y éste ha sido concluido satisfactoriamente además de cumplir con los requisitos establecidos, por lo cual recomiendo la aprobación del mismo.

Atentamente,



Edgar Adolfo Corado Sazo
Ingeniero Industrial
Col. 8489

Edgar Adolfo Corado Sazo
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 8489



REF.REV.EMI.194.013

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA**, presentado por la estudiante universitaria **Iris Cristina Chang Juárez**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Inga. Priscila Yohana Sandoval Barrios
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

*Priscila Yohana Sandoval Barrios
Ingeniera Industrial
Colegiada No. 10592*

Guatemala, octubre de 2013.

/mgp



REF.DIR.EMI.310.013

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA**, presentado por la estudiante universitaria **Iris Cristina Chang Juárez**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, noviembre de 2013.

/mgp

Universidad de San Carlos
de Guatemala



Facultad de Ingeniería
Decanato

DTG. 819.2013

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE NEGOCIOS DE UNA COOPERATIVA**, presentado por la estudiante universitaria Iris Cristina Chang Juárez, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
Decano

Guatemala, 15 de noviembre de 2013.

/gdech



ACTO QUE DEDICO A:

- Mi madre** Sonia Juárez, por darme la vida, por su esfuerzo y el trabajo de toda una vida para hacerme la persona que soy.
- Mi esposo** Luis Siquiná, por estar conmigo y apoyarme en todos los momentos importantes de mi vida.
- Mi hija** Iris Jimena Siquiná Chang, por ser mi ángel que desde el cielo siempre estará guiando mi camino.
- Mis sobrinos** Hillary y Allan Letona Martínez, Edison, Alison y Madison Cabrera Robles, Adrián y Marieandré Arzú Camey, quienes han sido fuente de motivación para culminar este camino, que este éxito personal los exhorte para que culminen sus estudios a nivel profesional.

AGRADECIMIENTOS A:

Dios	Por darme la existencia y la capacidad para realizar mis logros más anhelados.
Mi familia	Por su apoyo a lo largo de mi vida, especialmente a mis hermanos Sergio Letona Juárez, Josué Cabrera Juárez y Nancy Camey Juárez.
La Universidad de San Carlos de Guatemala	Por ser la casa de estudios donde recibí la formación profesional.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.	Por abrir las puertas de tan distinguida institución para realizar mi trabajo de graduación.
Ing. Adolfo Corado	Por su valiosa colaboración en la asesoría de este trabajo de graduación.
Lic. Carlos Santis	Por todo su tiempo empleado en la revisión y seguimiento de este trabajo de graduación.
Lic. Oscar Segura	Por su valiosa recomendación para elaborar este trabajo de graduación.

Arq. Rubén Fernández

Por todo el apoyo recibido al inicio de mi carrera.

Mi amiga de la Facultad

Cynthia Trujillo, por compartir conmigo los momentos difíciles de la carrera.

Mis amigos

Por compartir conmigo todas las alegrías y tristezas de la vida en especial a Cristhiam Samayoa por su apoyo incondicional en esta etapa que culmina.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
GLOSARIO.....	IX
RESUMEN.....	XIII
OBJETIVOS	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVII
1. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1. El cooperativismo	1
1.1.1. ¿Qué es una cooperativa?.....	1
1.1.2. Historia del cooperativismo	2
1.1.3. Principios	6
1.1.4. Valores cooperativos.....	7
1.1.5. Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP).....	8
1.1.6. Inspección General de Cooperativas (INGECOP)...	10
1.1.7. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito	12
1.1.8. Fondo de Garantía.....	14
1.1.9. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (World Council of Credit Unions – WOCCU-).....	14
1.2. La Cooperativa	16
1.2.1. Historia.....	16
1.2.2. Misión	16
1.2.3. Visión.....	17
1.2.4. Identidad.....	17

1.2.5.	Valores	17
1.2.6.	Principio gobernante.....	18
1.2.7.	Estatutos	18
1.2.8.	Estructura organizacional	19
2.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	23
2.1.	Reglamentos vigentes.....	23
2.2.	Determinación de integrantes del área de negocios de la Cooperativa.....	24
2.3.	Descripción de funciones de los puestos involucrados en apertura de cuentas nuevas y depósitos	26
2.4.	Descripción de procedimiento de apertura de cuentas nuevas	29
2.5.	Descripción de procedimiento de depósitos a plazo	38
2.5.1.	Apertura de depósitos a plazo	39
2.5.2.	Renovación de depósitos a plazo	42
2.5.3.	Cancelación de depósitos a plazo	45
2.6.	Análisis de los puntos de posible mejora en proceso actual	50
3.	PROPUESTA DE MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA APERTURA DE CUENTAS Y DEPÓSITO A PLAZO	59
3.1.	Introducción	59
3.2.	Objetivos del Manual de normas y procedimientos	59
3.2.1.	Objetivo general	59
3.2.2.	Objetivos específicos.....	60
3.3.	Objetivo de los productos cuentas de ahorro y depósito a plazo	60
3.3.1.	Objetivo general	60
3.3.2.	Objetivos específicos.....	60

3.4.	Normas generales	60
3.4.1.	Base legal	61
3.4.1.1.	Leyes	61
3.4.1.2.	Reglamentos específicos	61
3.4.2.	Alcance	61
3.4.3.	Divulgación, uso y evaluación del conocimiento	62
3.4.4.	Aprobación, vigencia y actualizaciones del Manual	62
3.4.5.	Responsables del cumplimiento del Manual	62
3.5.	Definiciones	62
3.5.1.	Asociado	63
3.5.2.	Ahorrante	63
3.5.3.	Definiciones técnicas	63
3.6.	Características de los productos y diferenciación entre ellos ...	63
3.6.1.	Descripción de productos.....	63
3.6.1.1.	Cuenta Activa.....	64
3.6.1.2.	Cuenta Plata	64
3.6.1.3.	Cuenta Femenina.....	64
3.6.1.4.	Cuenta Mi Futuro	64
3.6.1.5.	Cuenta Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil.....	64
3.6.1.6.	Cuenta en Dólares	65
3.6.1.7.	Cuenta Inverplazo	65
3.6.1.8.	Cuenta Múltiple	65
3.6.1.9.	Cuenta Para Mi Retiro.....	65
3.6.2.	Cuadro comparativo de productos	66
3.7.	Procedimiento propuesto de apertura de cuenta	66
3.7.1.	Procedimiento genérico	66
3.7.2.	Flujograma.....	67

3.8.	Procedimiento propuesto de depósito a plazo	67
3.8.1.	Apertura de depósitos a plazo	67
3.8.2.	Renovación de depósitos a plazo	67
3.8.2.1.	Con mismas condiciones	67
3.8.2.2.	Con incremento de inversión	68
3.8.2.3.	Con desinversión parcial.....	68
3.8.3.	Cancelación de depósitos a plazo	68
3.8.3.1.	Cuando certificado llegó a finalización de periodo	68
3.8.3.2.	Cuando certificado no llegó a finalización de periodo	69
3.8.3.3.	Cuando depósito a plazo es garantía de un préstamo.....	69
3.8.4.	Flujograma	69
3.9.	Anexos.....	69
3.9.1.	Formularios IVE.....	70
3.9.2.	Formularios propios de la cooperativa.....	70
4.	IMPLEMENTACIÓN.....	75
4.1.	Capacitación a personal sobre uso del Manual de normas y procedimientos.....	81
4.2.	Herramientas para evaluación de conocimiento	88
4.3.	Socialización de Manual de normas y procedimientos	94
5.	SEGUIMIENTO.....	95
5.1.	Mejoras a los procedimientos.....	95
5.1.1.	Detección de punto de mejora al Manual de normas y procedimientos.....	95

5.1.2.	Análisis de mejora al Manual de normas y procedimientos.....	97
5.1.3.	Revisión y cambios al Manual de normas y procedimientos.....	98
5.1.4.	Aprobación de cambios y mejoras en el Manual de normas y procedimientos	99
5.2.	Difusión de mejoras al Manual de normas y procedimientos ...	99
5.3.	Evaluación del conocimiento de mejoras al Manual de normas y procedimientos.....	99
CONCLUSIONES		101
RECOMENDACIONES.....		103
BIBLIOGRAFÍA.....		105
APÉNDICE		109
ANEXOS		111

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Emblema cooperativo.....	3
2.	Bandera corporativa.....	4
3.	Nueva bandera propuesta por ACI.....	4
4.	Emblema cooperativo de Guatemala	5
5.	Logotipo de marca MICOOPE.....	13
6.	Organigrama de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.....	21
7.	Organigrama del Departamento de Negocios de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.....	24
8.	Organigrama del Departamento Financiero Administrativo de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.....	25
9.	Número de personas entrevistadas por puesto	30
10.	Cronograma de actividades para el plan de implementación del Manual de normas y procedimientos.....	80
11.	Evaluación del conocimiento en capacitación del procedimiento de apertura de cuentas	89
12.	Evaluación del conocimiento en capacitación de los procedimientos de depósitos a plazo	90
13.	Evaluación de actividades de capacitación (parte I)	92
14.	Evaluación de actividades de capacitación (parte II)	93
15.	Solicitud de cambio o actualización al Manual de normas y procedimientos.....	96

TABLAS

I.	Casos especiales y variantes en procedimiento de apertura de cuentas.....	37
II.	Fortalezas del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	51
III.	Oportunidades del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	51
IV.	Debilidades del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	52
V.	Amenazas del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	54
VI.	Estrategias, acciones y recursos de plan de implementación del Manual de normas y procedimientos	76
VII.	Generalidades la de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo	81
VIII.	Programa de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	84
IX.	Planificación de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo.....	87
X.	Ponderación aplicable a evaluaciones de apertura de cuenta y depósitos a plazo.....	91
XI.	Ponderación aplicable a evaluación de capacitación	94
XII.	Secuencia de actividades para análisis de mejora al Manual de normas y procedimientos.....	97

GLOSARIO

Ahorro	Dinero depositado en la Cooperativa a cambio de una tasa de interés que se le otorga a una persona ahorrante.
Aportación	Monto que deberá depositarse en la Cooperativa para adquirir la condición de asociado.
Asamblea General	Reunión anual de asociados para tratar asuntos relacionados con la Cooperativa y proponer políticas y reformas de acuerdo con los estatutos.
Capacitación	Es el mejoramiento de las habilidades de un colaborador, hasta el punto en el cual sea capaz de ejercer sus labores vigentes.
CIF	Código único que identifica al asociado en el sistema informático.
Check list	Lista de verificación que sirve para detallar uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar o verificar.

**Consejo de
Administración**

Un ejecutivo plural o comité, con poder para ejercer autoridad y tomar decisiones que generalmente se encuentra en el nivel más alto de una corporación y que está a cargo por ley de la responsabilidad de administrar la corporación.

Cooperativa

Asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los asociados.

Depósito a plazo

Dinero depositado en la Cooperativa por un plazo determinado, a cambio de una tasa de interés.

Estrategias

Programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos generales; el programa de objetivos de una organización y sus cambios, recursos usados para obtener estos objetivos, y políticas que gobiernan la adquisición, el uso y la disposición de estos recursos.

Formularios IVE

Formularios que ha diseñado la Intendencia de Verificación Especial para llevar un registro actualizado de personas individuales y jurídicas con las que establezca relaciones comerciales la Cooperativa.

Flujograma	Representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.
Manual	Documento que contiene en forma ordenada y sistemática información o instrucciones sobre historia, organización o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.
Objetivo	Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a un fin.
Procedimiento	Conjunto de acciones u operaciones que deben realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
Técnica FODA	Es una herramienta de diagnóstico para determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidades) y obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de los objetivos organizacionales.

RESUMEN

Un Manual de normas y procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas precisando su responsabilidad y participación.

El contenido del presente trabajo de graduación trata específicamente sobre realizar un Manual de normas y procedimientos para el área de negocios de una cooperativa para las aperturas de cuentas y los depósitos a plazo.

Fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L. la cual nació en 1965 y desde entonces su principal objetivo ha sido proporcionar soluciones financieras que mejoren la calidad de vida de los asociados actuales y potenciales.

El desarrollo e implementación de este Manual de normas y procedimientos, proporciona a la Cooperativa un análisis de la situación actual de los procedimientos determinados, propone mejoras a los mismos, documenta los procesos y estandariza las operaciones en las diferentes sucursales de la Cooperativa.

El Manual de normas y procedimientos se convertirá en una herramienta de control y mejora, ya que propone los mecanismos de evaluación del conocimiento a los colaboradores y permitirá identificar y analizar las operaciones y documentos, que requieran mejoras en el transcurso del tiempo.

OBJETIVOS

General

Fortalecer las operaciones de la Cooperativa en el área de negocios a través de la creación de un Manual de normas y procedimientos.

Específicos

1. Establecer las normas y procedimientos para las operaciones relacionadas con los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo.
2. Establecer una secuencia lógica de las tareas asignadas a cada colaborador.
3. Estandarizar las operaciones de apertura de cuenta y depósito a plazo, para la empresa y sus respectivas sucursales y minimizar la discrecionalidad de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.
4. Proponer una vía para facilitar las revisiones y control de operaciones.
5. Facilitar la inducción e integración de personal nuevo a la empresa.

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son asociaciones cuya intención es promover el desarrollo económico, social y cultural de todos los asociados mediante una empresa que debe regirse a la legislación, los principios y valores cooperativos existentes, mediante una administración y gestión acordada por cada uno de los asociados.

Dentro de la administración es necesario implementar programas de revisión constante y promover la mejora continua, en cada uno de los procesos que la organización haya definido como parte de sus operaciones.

Los manuales de normas y procedimientos son parte fundamental de estos procesos de revisión y mejora, ya que proporcionan los parámetros sobre los cuales debe encaminarse la operación en cualquier nivel jerárquico y que esté orientada, a cumplir con los objetivos tanto de la organización, como de los productos que la cooperativa ofrece a sus asociados, ya que el enfoque de los procedimientos a desarrollar será hacia estos últimos.

En la primera sección de esta investigación se verificarán los antecedentes históricos de la cooperativa y se analizará la situación actual de las operaciones para los productos determinados, utilizando las diferentes técnicas de investigación.

La propuesta que se presenta en su sección central, será el Manual a entregar a la Cooperativa, que incluirá los objetivos de cada uno de los productos elegidos para el desarrollo de sus respectivos procedimientos, las normas generales establecidas para el desarrollo, uso y actualizaciones del Manual.

La parte principal del Manual serán los procedimientos propuestos, en los que se define el detalle de las operaciones a realizar para aperturar una cuenta y en el caso de los depósitos a plazo, se documentarán todas las variantes de renovación y cancelación de las inversiones.

En su sección final se determinará la metodología de implementación del Manual de normas y procedimientos y como parte del seguimiento, se especificarán los posibles ajustes y revisiones que deben darse al Manual, para que se convierta en una herramienta de mejora continua.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. El cooperativismo

El cooperativismo, movimiento cooperativo o movimiento de cooperativas es una doctrina socioeconómica, que define la cooperación de sus integrantes en el rango económico y social como medio para lograr que los productores y consumidores, integrados en asociaciones voluntarias denominadas cooperativas, obtengan un beneficio mayor para la satisfacción de sus necesidades.

1.1.1. ¿Qué es una cooperativa?

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Las cooperativas no persiguen propósitos o fines de lucro, ya que su propósito principal es brindar el mejor servicio a sus asociados.

Según la Ley General de Cooperativas de Guatemala, Decreto Número 82-78 en su artículo 2, las define como “Asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la presente ley. Tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el Registro de Cooperativas.”

1.1.2. Historia del cooperativismo

El primer logro decisivo del cooperativismo data de 1844, cuando se crea en Rochdale, Inglaterra, la cooperativa de consumo Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale. Una cooperativa textil de consumo liderada por Carlos Howart.

Esta experiencia logró importantes resultados como fuente de motivación para iniciativas análogas pues sentó las bases del cooperativismo actual: distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y la no discriminación por edad, sexo, profesión, etc. Por eso a Rochdale se le conoce como la cuna del cooperativismo mundial.

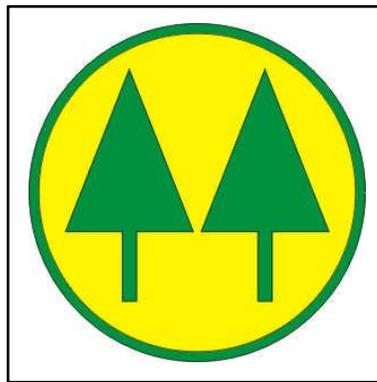
Simultáneamente surgen otras experiencias en Francia, España y otros países europeos. Entre los primeros grandes pensadores del cooperativismo se encuentran Robert Owen, Charles Fourier y Friedrich Wilhelm Raiffeisen, respectivamente, galés, francés y alemán, los que hicieron una crítica en la que proponían que la solución de problemas sociales se puede lograr a través de la cooperación entre los individuos.

Desde entonces el sector empezó a crecer teniendo presencia hoy día en prácticamente todas las naciones del mundo dotando al movimiento de prácticas, principios y valores universales, hasta llegar a los ratificados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en 1995.

El cooperativismo es reconocido mundialmente por un escudo en el que figuran dos pinos dentro de un círculo. Este emblema rescata su esencia filosófica: la unión solidaria para resolver necesidades sociales y económicas comunes.

Los dos pinos representan la vida, por ser dos simbolizan la hermandad, la unión, la solidaridad y la necesidad de un trabajo conjunto, significan que se necesita más de uno para que exista cooperación. Al ser del mismo tamaño significa el crecimiento en la igualdad.

Figura 1. **Emblema cooperativo**



Fuente: <http://www.nksnow.com/demo/coopegrecia/index.php/cooperativa/educacion-cooperativa>. Consulta: junio de 2013.

La bandera, por su parte, nació en 1923 y contiene los siete colores del arco iris en el siguiente orden horizontal de arriba hacia abajo: rojo, anaranjado, amarillo, verde, azul turquesa, azul y violeta.

La bandera del cooperativismo y la conjunción de los siete colores representan: la paz después de las tormentas y el augurio de buenos tiempos, la unidad en la diversidad, la paz universal, la unidad que supera las diferencias, la esperanza de humanidad, la dignidad personal, la justicia social y la solidaridad.

Figura 2. **Bandera corporativa**



Fuente: <http://www.nksnow.com/demo/coopegrecia/index.php/cooperativa/educacion-cooperativa>. Consulta: junio de 2013.

Posteriormente, en el Congreso de la ACI de 1995, se decidió cambiar la clásica bandera del cooperativismo por una bandera de fondo blanco con un arcoíris que se rompe, para convertirse en palomas en pleno vuelo, con el argumento de que la bandera de 1923 era utilizada por algunos grupos no cooperativos, ocasionando confusión en el ámbito mundial.

Figura 3. **Nueva bandera propuesta por ACI**



Fuente: <http://www.nksnow.com/demo/coopegrecia/index.php/cooperativa/educacion-cooperativa>. Consulta: junio de 2013.

Durante el 2012 se celebró el Año Internacional de las Cooperativas, según lo proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Debido al surgimiento de nuevas cooperativas en Guatemala, se hizo necesario decretar una nueva ley por lo que se publica en el Diario Oficial con fecha 29 de diciembre de 1978, el Decreto Legislativo No. 82-78 “Ley General de Cooperativas”, así mismo, se obtiene la creación del Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) y la Inspección General de Cooperativas (INGECOP).

Al año siguiente se publica el 18 de julio de 1979 en el Diario Oficial el “Reglamento de la Ley General de Cooperativas” Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 7-79.

Guatemala cuenta con un símbolo que representa al cooperativismo nacional desde 1946, en el cual se encuentran dos mayas en abrazo fraternal unidos en cooperación y protegiéndose el uno al otro; los mayas significan lo nacionalista y lo brillante de nuestro pasado, hombres con pensamiento claro, científico y futurista.

Figura 4. **Emblema cooperativo de Guatemala**



Fuente: <http://www.gruposeisa.com/sistema/informacion/coopera/>. Consulta: junio de 2013.

Con el transcurso del tiempo, el cooperativismo ha ocupado un lugar muy importante en Guatemala, ya que ha contribuido al desarrollo de las familias y comunidades, a través de la formación de cooperativas de diversa clase y actualmente éstas representan una excelente alternativa socioeconómica dentro del país.

1.1.3. Principios

Según la Ley General de Cooperativas de Guatemala, Decreto Número 82-78 en su artículo 4, indica que “Las cooperativas para tener la consideración de tales, deberán cumplir los principios siguientes:

- Procurar el mejoramiento social y económico de sus miembros mediante el esfuerzo común;
- No perseguir fines de lucro, sino de servicios a sus asociados;
- Ser de duración indefinida y de capital variable, formado por aportaciones nominativas de igual valor, transferibles sólo entre los asociados;
- Funcionar conforme a los principios de libre adhesión, retiro voluntario, interés limitado al capital, neutralidad política y religiosa e igualdad de derechos y obligaciones de todos sus miembros;
- Conceder a cada asociado un solo voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que posea. El ejercicio del voto podrá ser delegado, cuando así lo establezcan los estatutos;

- Distribuir los excedentes y las pérdidas, en proporción a la participación de cada asociado en las actividades de la cooperativa;
- Establecer un fondo de reserva irrepartible entre los asociados;
- Fomentar la educación e integración cooperativa y el establecimiento de servicios sociales.”

1.1.4. Valores cooperativos

Siguiendo la tradición de sus fundadores, los miembros de las cooperativas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás y se basan en lo siguiente:

- Ayuda mutua: es el accionar conjunto para la solución de problemas comunes o la cooperación.
- Responsabilidad: capacidad de responder ante los actos, nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.
- Responsabilidad social: compromiso con la comunidad, preocupación por los demás.
- Democracia: toma de decisiones colectivas por los asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión y control de la cooperativa.
- Igualdad: todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.

- Equidad: justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.
- Solidaridad: apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad. Comunidad de intereses y propósitos.
- Honestidad y transparencia: honradez, la dignidad y la decencia en la conducta de los asociados. Se oponen al encubrimiento, el falseamiento de la información y al engaño.
- Esfuerzo propio: motivación, fuerza de voluntad de los miembros con el fin de alcanzar metas previstas dando lo mejor de cada uno.

1.1.5. Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP)

Es una entidad estatal descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y discrecionalidad funcional que proporciona asistencia técnica y administrativa al movimiento cooperativo guatemalteco y que se rige por la Ley General de Cooperativas, Decreto Legislativo Número 82-78, así como por el Reglamento de la Ley General de Cooperativas, Acuerdo Gubernativo Número M. de E. 7-79.

El INACOP tiene como misión proporcionar asistencia técnica y administrativa a las cooperativas, velando por mejorar la calidad, orientada por los principios, valores y legislación cooperativa, para alcanzar sus objetivos.

Los objetivos del INACOP son:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con las cooperativas y en especial la Ley General de Cooperativas y sus reglamentos.
- Promover la organización de cooperativas de los distintos tipos, conforme a las necesidades de los grupos que lo soliciten o promuevan.
- Proporcionar asistencia técnica y administrativa a los grupos pre-cooperativos y a las cooperativas.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el INACOP tendrá las siguientes atribuciones:

- Divulgar los principios y técnicas cooperativas.
- Proporcionar orientación y asistencia técnica y administrativa a los grupos que tengan el propósito de organizarse en cooperativa y a las cooperativas en funcionamiento.
- Llevar el registro de las cooperativas;
- Impulsar leyes y reglamentos para el mejor desenvolvimiento del cooperativismo y servir de organismo consultivo en dicha materia.

1.1.6. Inspección General de Cooperativas (INGECOP)

La Inspección General de Cooperativas es el órgano fiscalizador, creado por el Estado para ejercer supervisión y vigilancia permanente a las cooperativas, federaciones, confederaciones y todas aquellas organizaciones que sean creadas bajo amparo de la Ley General de Cooperativas. Jerárquicamente depende de la Presidencia de la República, pero actúa con independencia funcional, administrativa y económica.

La INGECOP tiene como misión proporcionar servicios de fiscalización y asesoría contable, financiera, legal y administrativa; con el personal profesional y técnico, garantizando al sector cooperativo a nivel nacional una adecuada y transparente administración de los recursos en beneficio de los asociados y las comunidades del país.

Los objetivos de la INGECOP son:

- Velar por la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados que le son relativos al registro contable de las operaciones que realizan las cooperativas.
- Establecer el buen uso de los incentivos fiscales, donaciones y ayudas especiales que reciban las entidades cooperativas.
- Prestar asesoría y capacitación a las entidades cooperativas en materia administrativa, legal, fiscal y contable.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la INGECOP tendrá las siguientes atribuciones:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, estatutos, reglamentos y disposiciones aplicables a las entidades cooperativas y demás instituciones sujetas a su control.
- Fiscalizar a las cooperativas, federaciones y confederaciones, así como todas aquellas instituciones creadas bajo el amparo de la Ley General de Cooperativas, por medio de auditorías de estados financieros, auditorías específicas y asesorías en diversos campos.
- Vigilar y controlar la correcta aplicación y manejo de todos los recursos de las Organizaciones Cooperativas de la República de Guatemala, brindándoles la asesoría y capacitación técnica y contable necesarias para fortalecer su administración.
- Practicar en cualquier tiempo y sin ninguna restricción las revisiones, inspecciones, asesorías y auditorías que estime necesarias, para establecer la situación económica financiera de las entidades cooperativas y hacerle las Observaciones y Recomendaciones correspondientes.
- Darle seguimiento a las Observaciones y Recomendaciones y Pliego de objeciones provisionales derivado de las asesorías, inspecciones y auditorías.
- Participar en la disolución y liquidación de cualquier ente cooperativo, de conformidad con la Ley General de Cooperativas y su reglamento.

- Coordinar con instituciones nacionales, así como también con organismos internacionales que apoyan al movimiento cooperativo, en acciones necesarias para que, a través del trabajo técnico y/o profesional que se desarrolla, coadyuve al logro del mejoramiento social y económico del cooperativismo nacional.
- Elaborar, controlar y ejecutar su propio presupuesto.

1.1.7. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según la Ley General de Cooperativas de Guatemala, Decreto Número 82-78 en su artículo 15, indica que las federaciones “son Cooperativas de segundo grado formadas por cooperativas de primer grado, que se dediquen a actividades semejantes. No podrá haber más de una federación de la misma naturaleza”. Y en su artículo 16 indica que “la Confederación es una cooperativa de tercer grado, integrada por las federaciones y tendrá carácter representativo del movimiento cooperativo nacional”.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - Fenacoac R. L.-, funciona desde hace 49 años uniendo y velando por el desarrollo financiero y operativo sostenible, de 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito las cuales están identificadas hoy en día como Cooperativas MICOOPE. Además conecta con alta tecnología a más de 190 puntos de servicio, para que el asociado pueda realizar sus transacciones en cualquiera de estos puntos.

Figura 5. **Logotipo de marca MICOOPE**



Fuente: <http://www.micoope.com.gt/index.php/quienes/sistema-micoope/marca-micoope>.

Consulta: junio de 2013.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que cuentan con el respaldo con el Respaldo de Fenacoac R. L., están divididas en tres regiones y se agrupan de la siguiente forma:

- Región I (sur y occidente): La Encarnación, Unión Popular, El Bienestar, Yaman Kutx, Coosadeco, Acredicom, Cotoneb, Salcajá, Cosami, Colua, San Pedro.
- Región II (sur y occidente): San Miguel Gualán, Chiquimula, Coosanjer, Coopsama, Guayacán, Cootecu, Coosajo, Cobán.
- Región III (centro y sur oriente): Guadalupana, Horizontes, Tonantel, Moyutan, Copecom, Ecosaba, Upa.

Según los datos publicados en 2011 por Fenacoac R. L. actualmente existen más de un millón de asociados en las 25 cooperativas, de los cuales el porcentaje de participación es de 42 % para hombres y 36 % para mujeres, lo cual muestra que la participación de la mujer es muy alta en este tipo de instituciones y 22 % infanto juvenil, lo que indica que se está creando una cultura de ahorro y cooperativismo desde la infancia al contar con este alto porcentaje de jóvenes asociados.

1.1.8. Fondo de Garantía

Las cooperativas afiliadas a MiCoope cuentan con un fondo de garantía, que tiene como objetivo proteger las cuentas de ahorro de sus asociados hasta por cien mil quetzales por socio. Este fondo es similar al fondo para la protección del ahorro (FOPA), que cubre los depósitos de los usuarios del sistema bancario hasta por veinte mil quetzales por cliente.

El fondo de garantía se creó el 25 de junio de 2010 y es un avance significativo en la estructuración de redes de seguridad financiera, para brindar mayor seguridad a los depositantes.

1.1.9. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (World Council of Credit Unions – WOCCU-)

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es la asociación gremial y agencia de desarrollo para el sistema internacional de cooperativas de ahorro y crédito.

El Consejo Mundial promueve el crecimiento sustentable de las cooperativas de ahorro y crédito y otras cooperativas financieras en todo el mundo, a fin de facultar a las personas para que mejoren su calidad de vida a través del acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad.

El Consejo Mundial realiza esfuerzos de defensa activa en representación del sistema global de cooperativas de ahorro y crédito, ante organizaciones internacionales y trabaja con gobiernos nacionales para mejorar la legislación y la regulación. Sus programas de asistencia técnica introducen nuevas herramientas y tecnologías, para fortalecer el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito y profundizar su alcance comunitario.

El Consejo Mundial obtiene su financiamiento de donaciones de dependencias gubernamentales y fundaciones, de las cuotas de los miembros, y de donativos anuales de sus patrocinadores.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito y sus subsidiarias tienen su sede en Madison, Wisconsin, en Estados Unidos. Consejo Mundial también cuenta con una oficina permanente en Washington, D.C., y oficinas de programa en todo el mundo.

Los programas de asistencia técnica del Consejo Mundial fortalecen a las cooperativas de ahorro y crédito por todo el mundo y asisten a las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones nacionales/regionales, en la reconstrucción durante y después de un conflicto, dando acceso a servicios a quienes carecen de ellos, desarrollando redes de negocios integradas, apoyando las comunidades en riesgo, reconstruyendo después de desastres y fomentando la reforma legislativa y el desarrollo del sistema regulatorio.

1.2. La Cooperativa

En esta sección se presentan datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R. L., en la que se realizó el Manual de normas y procedimientos.

1.2.1. Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R. L. fue fundada el 22 de enero de 1965 por iniciativa de los padres de la Orden Mariknoll, quienes tenían a su cargo la Parroquia de la Virgen de Guadalupe ubicada en la zona 10 de la ciudad de Guatemala.

La iniciativa nació de observar y vivir las necesidades de los vecinos de las zonas 10 y 14, por lo que los párrocos orientaron a los padres de familia del Colegio Guadalupeano y a los vecinos en general para que formaran una Cooperativa.

Inició en el sótano de la Iglesia de donde tomó su nombre comercial y con el transcurso del tiempo y al notar la aceptación de los vecinos del sector, el espacio se hizo insuficiente, por lo que trasladaron sus oficinas a zona 14.

1.2.2. Misión

Asociar a la población guatemalteca, ofreciendo beneficios financieros con principios y valores cooperativos para su desarrollo económico social.

1.2.3. Visión

Ser la Cooperativa Líder que contribuya al desarrollo y calidad de vida de los guatemaltecos.

1.2.4. Identidad

Ser una Cooperativa de ahorro y crédito que promueve el desarrollo económico social, a través de servicios financieros a la población en general.

1.2.5. Valores

- “Lealtad: nuestro compromiso es ser leales a nuestros principios y valores cooperativos, así como fieles, constantes, solidarios y dar apoyo permanente para generar confianza.
- Solidaridad: buscamos la unidad y la empatía, apoyando nuestros intereses comunes.
- Igualdad: tenemos la opción de acceder a oportunidades, derechos, participaciones y beneficios; asimismo, la responsabilidad de cumplir con nuestras obligaciones, sin importar género, etnia, religión o condición socioeconómica.
- Cordialidad: tenemos la actitud de servicio con amabilidad, calidez, mostrando buenos modales y una sonrisa franca y sincera.

- Honestidad: cumplimos con los compromisos adquiridos, haciendo lo correcto y con amor.”

1.2.6. Principio gobernante

El principio que gobierna la operación en general de la Cooperativa, es la excelencia en el servicio y se presenta como un compromiso al asociado.

1.2.7. Estatutos

Según la Ley General de Cooperativas de Guatemala, Decreto Número 82-78 en su artículo 10, indica que “las reglas de funcionamiento de toda cooperativa constituirán sus Estatutos, los cuales deben contener por lo menos:

- a) La forma en que se administra y fiscaliza internamente la cooperativa, sus órganos, atribuciones y período de sus integrantes;
- b) Manera en que se ejercerá la representación legal;
- c) Requisitos de las convocatorias a Asambleas Generales y mayoría requerida para la validez de sus resoluciones;
- d) Plazo de reunión de la Asamblea General anual para elegir a los miembros de los órganos de la cooperativa, conocer y aprobar los estados financieros y los informes de los órganos obligados a presentarlos. La Asamblea Anual podrá conocer otros asuntos que ameriten ser conocidos por ella;

- e) Reglas para la disolución y liquidación de la cooperativa. Los sobrantes, si los hubiere, solamente pueden usarse para la promoción del movimiento cooperativo y en consecuencia, se entregarán a la federación a que pertenezca la cooperativa en cuestión, y en su defecto, a la confederación;
- f) Los requisitos necesarios para la reforma de los Estatutos. En todo caso será necesario el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes en una asamblea General expresamente convocada para conocer de la reforma a los Estatutos. Acordada la reforma ésta deberá inscribirse en el Registro de Cooperativas;
- g) Las demás disposiciones que se consideren convenientes para el buen funcionamiento de la cooperativa, siempre que no se opongan a la presente ley y a sus reglamentos.”

El estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L., consta de nueve capítulos y sesenta y tres artículos y puede ser consultado en el anexo 3.

1.2.8. Estructura organizacional

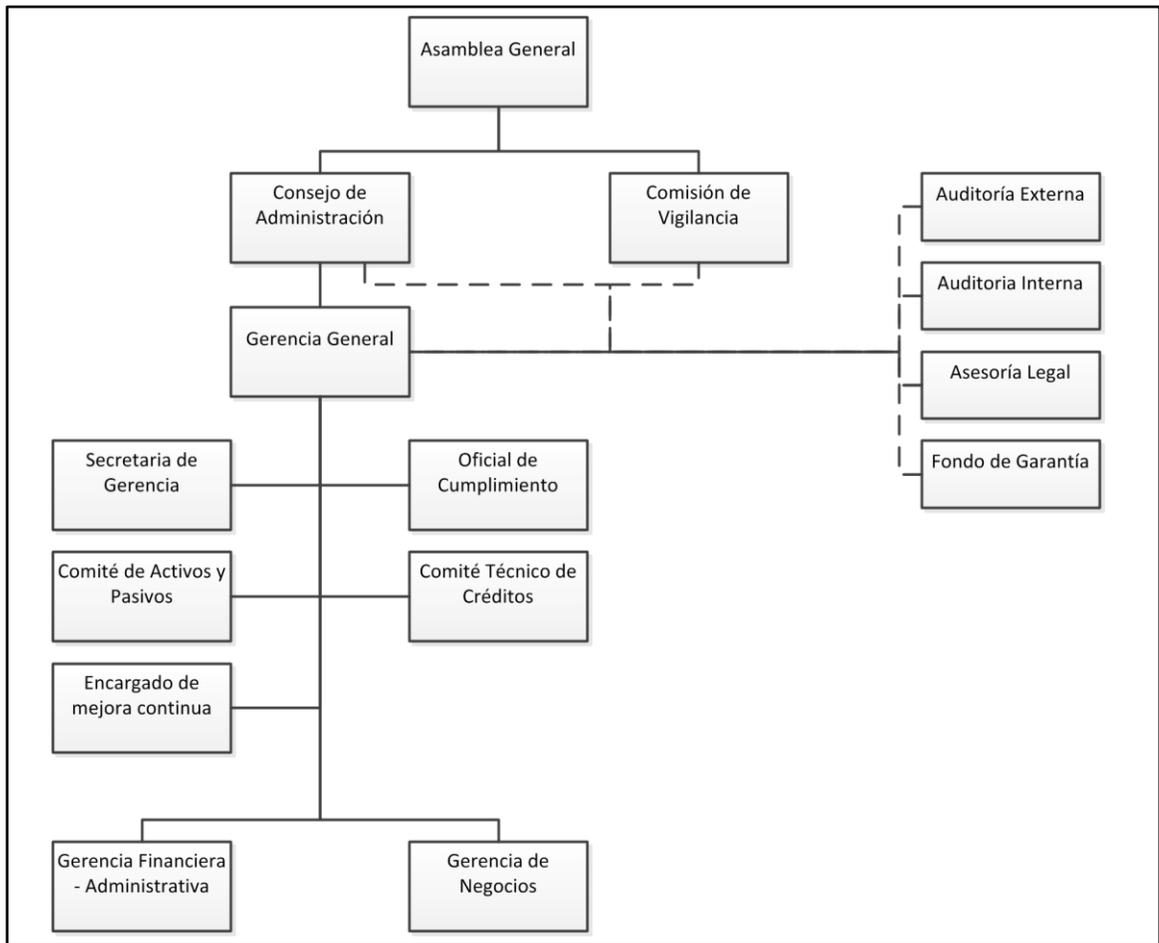
Según el Reglamento de la Ley General de Cooperativas Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 7-79 en su artículo número 3 indica que los órganos sociales que deben tener Las Cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas son los siguientes:

- a) “La Asamblea General, órgano supremo
- b) El Consejo de Administración, órgano administrativo de dirección;
- c) Comisión de Vigilancia, órgano de control y fiscalización; y
- d) Comités que a juicio del Consejo de Administración, sean necesarios para el mejor funcionamiento de la entidad”.

Según el mismo reglamento en su artículo 22 indica los lineamientos sobre las diferentes gerencias que pueden crearse dentro de la estructura de la Cooperativa: “En los Estatutos de las cooperativas podrá contemplarse la incorporación a su régimen administrativo de uno o más Gerentes, cuando convengan a los intereses de las entidades”.

La figura 6 presenta el organigrama de la Cooperativa Parroquial Guadalupana R. L., en la que se encuentra en los niveles más altos los órganos citados en el reglamento y las gerencias creadas para administrar y controlar los diferentes departamentos de la misma.

Figura 6. Organigrama de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.



Fuente: Cooperativa Guadalupeana, Departamento de Negocios.

2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Reglamentos vigentes

Entre los reglamentos vigentes relacionados directamente a los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo se encuentran los siguientes:

- Reglamento para aportaciones: este documento es una normativa que reglamenta el movimiento y comportamiento de las aportaciones de los asociados, que integran el capital social de la Cooperativa y se relaciona directamente con la cuenta activa del asociado.
- Reglamento para ahorro infantil y juvenil: este documento establece las políticas aplicadas a los procesos administrativos, en los movimientos de las cuentas de ahorrantes menores de edad de la Cooperativa.
- Reglamento para ahorro corriente: este documento establece las políticas aplicadas a los procesos administrativos, en los movimientos de las cuentas de ahorro corriente de la Cooperativa.
- Reglamento que normará los depósitos a plazo en Cooperativa Parroquial Guadalupana, R. L.: este documento es una normativa de la Cooperativa, que permita regular los depósitos a plazo de los depositantes y personas jurídicas, según lo establezca la normativa prudencial vigente en su momento.

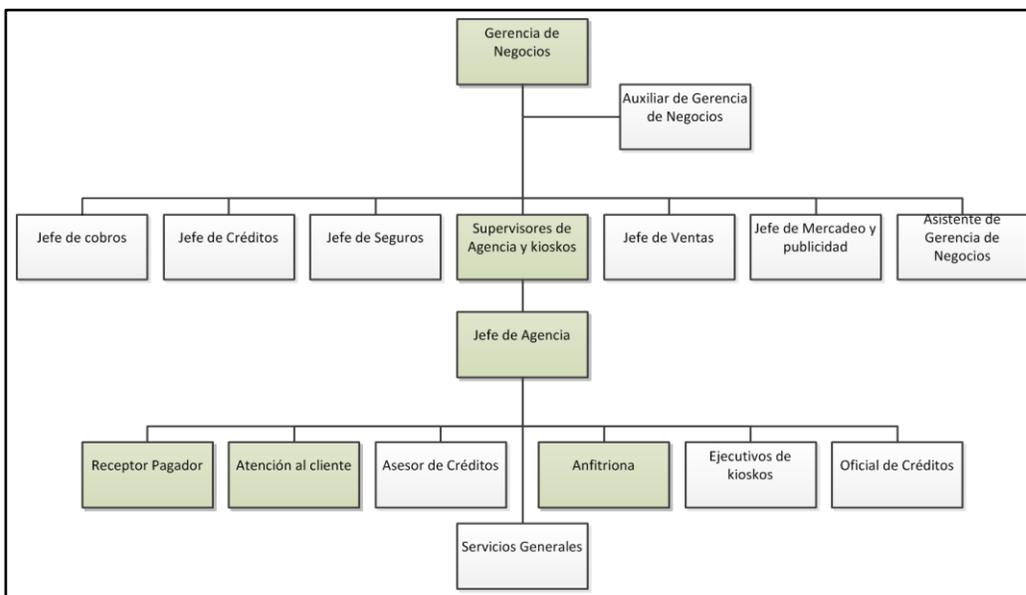
2.2. Determinación de integrantes del área de negocios de la Cooperativa

El Departamento de Negocios es el encargado de administrar y controlar las operaciones de la Cooperativa y su objetivo principal, es administrar la cartera de créditos y la consecución de las metas monetarias de la Cooperativa.

Los integrantes del Departamento de Negocios son todos aquellos que pertenezcan a las siguientes áreas: créditos, cobros, seguros, ventas, mercadeo y publicidad y las todas las agencias de la Cooperativa.

Del organigrama general de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L. se extrae la ramificación que contiene el Departamento de Negocios.

Figura 7. **Organigrama del Departamento de Negocios de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.**



Fuente: Cooperativa Guadalupeana, Departamento de Negocios.

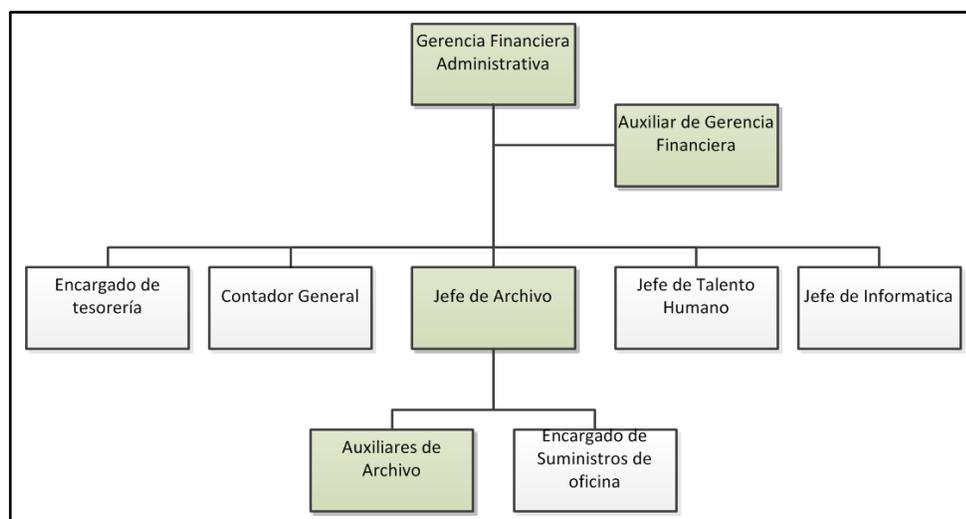
Debido a que el departamento financiero administrativo, cuenta con áreas que participan en los procesos de aperturas de cuentas y depósitos a plazo se incluye su descripción y su estructura.

El departamento financiero y administrativo es el encargado del manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de la organización.

Los integrantes del departamento financiero administrativo son todos aquellos que pertenezcan a las siguientes áreas: contabilidad, archivo, talento humano, informática, tesorería y el auxiliar financiero.

Del organigrama general de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L. se extrae la ramificación que contiene el departamento financiero administrativo.

Figura 8. Organigrama del Departamento Financiero Administrativo de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana R. L.



Fuente: Cooperativa Guadalupeana, Departamento de Negocios.

2.3. Descripción de funciones de los puestos involucrados en apertura de cuentas nuevas y depósitos

Los puestos involucrados en los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo son:

- Anfitriona de sucursal: es un puesto de nivel operativo y su área física de trabajo se encuentra en las agencias de la Cooperativa.

Su función es atender de manera diligente y cordial a las personas que ingresan a las instalaciones de la Cooperativa, para darles la bienvenida y orientarles acerca del colaborador que debe atender sus transacciones o consultas.

- Asesor de atención al cliente: es un puesto de nivel operativo y su área física de trabajo se encuentra en las agencias de la Cooperativa.

Su función es asesorar, atender, dar información y soporte a los asociados en los negocios de la agencia, así como atender consultas sobre los productos, servicios y beneficios que presta la Cooperativa.

- Receptor pagador: es un puesto de nivel operativo y su área física de trabajo se encuentra en las agencias de la Cooperativa.

Su función es realizar diversas operaciones de caja para el servicio de los asociados, dejando registro de las mismas, para brindar un servicio eficiente y oportuno.

- Jefe de agencia: es un puesto de nivel de jefatura y su área física de trabajo se encuentra en las agencias de la Cooperativa.

Su función es garantizar la solución de las necesidades financieras de asociados, a través de la promoción de los productos y servicios de la Cooperativa, mediante el adecuado control de las operaciones y procesos de la agencia, administrando efectivamente los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros a su cargo, que contribuyan al alcance de las metas de su agencia.

- Supervisor de agencia: es un puesto de nivel ejecutivo y su área física de trabajo se encuentra en las agencias de la Cooperativa.

Su función es cumplir las estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento integral de las agencias, manteniendo su punto de equilibrio.

Otra función es la supervisión de los diferentes puntos de servicio, la observancia, aplicación de normas, políticas y procedimientos emitidos por los organismos directivos, ejecutivos, operativos y de negocios de la Cooperativa; cumpliendo con las demás normativas aplicables.

- Gerente de negocios: es un puesto de nivel gerencial y su área física de trabajo se encuentra en las oficinas centrales de la Cooperativa.

Su función es planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, colocación y recuperación del crédito, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.

Su objetivo de alcanzar las metas y objetivos trazados, lograr la satisfacción de los asociados y mantener un índice de morosidad en la cartera de crédito, acorde al plan empresarial y la normativa prudencial vigente.

- Jefe de archivo: es un puesto de nivel de jefatura y su área física de trabajo se encuentra en las oficinas de archivo de la Cooperativa.

Su función es garantizar el almacenamiento seguro, ordenado y eficiente de la documentación generada en las agencias de la Cooperativa, con el fin de asegurar los expedientes de los asociados cuyo contenido representan un valor financiero, a través de un sistema de archivo actualizado con información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

- Auxiliar de archivo: es un puesto de nivel de operativo y su área física de trabajo se encuentra en las oficinas de archivo de la Cooperativa.

Su función es realizar el almacenamiento de la documentación generada en las agencias de la Cooperativa.

- Auxiliar de gerencia financiera: es un puesto de nivel operativo y su área física de trabajo se encuentra en las oficinas centrales de la Cooperativa.

Su función es apoyar la labor del gerente financiero en el resguardo, control y análisis de los documentos que respaldan los depósitos de ahorro a plazo, los procedimientos de las escrituras que respaldan los créditos hipotecarios, el registro de firmas autorizadas en las cuentas monetarias y de ahorro de la Cooperativa.

Debe verificar que todos estos documentos cumplan con las formalidades legales, tasas de interés autorizadas, firmas autorizadas y demás aspectos administrativos relacionados a cada caso, así como los tiempos de espera en el proceso de escrituración.

- Gerente financiero administrativo: es un puesto de nivel gerencial y su área física de trabajo se encuentra en las oficinas centrales de la Cooperativa.

Su función es planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades financieras y administrativas, según las políticas generales de la institución, enmarcado en normas de prudencia y solvencia financiera, asegurando un adecuado manejo de los activos y pasivos institucionales. Además, asegurar la adecuada gestión de las áreas de apoyo administrativo institucionales por medio del desarrollo de recursos humanos.

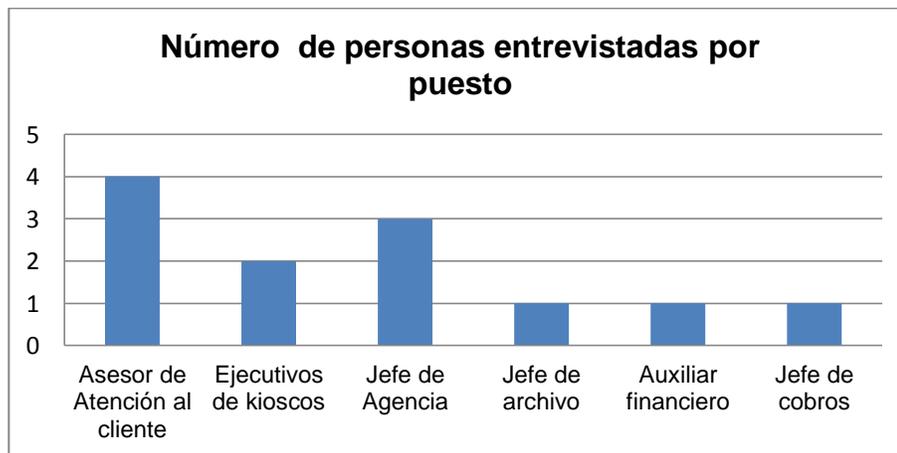
2.4. Descripción de procedimiento de apertura de cuentas nuevas

Para determinar el proceso actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo, se realizó entrevistas con el personal de atención al cliente, jefes de agencia y personal involucrado en los procedimientos.

La selección del personal que se entrevistó fue realizada por la Gerencia de Negocios, tomando en cuenta la agencia en la que labora y características específicas de cada uno de ellos tales como la antigüedad, edad del colaborador y los puestos que ha desempeñado dentro de la Cooperativa.

El grafico muestra la cantidad de personas entrevistadas por puesto, de los involucrados en los procesos de apertura de cuentas y depósitos a plazo.

Figura 9. **Número de personas entrevistadas por puesto**



Fuente: elaboración propia.

La entrevista realizada es de tipo estructurada ya que se realizaron preguntas estandarizadas, sin embargo el formato de las respuestas para las preguntas fueron de tipo abierto, para permitir a los entrevistados dar la respuesta que les pareciera apropiada y agregar cualquier comentario personal o conocimiento adquirido con la experiencia en el puesto. El formato de la entrevista se encuentra en el anexo 2.

Después de ordenar los datos obtenidos en las entrevistas, se analizaron y se llegó a la descripción de los procedimientos actuales de apertura de cuenta y depósitos a plazo.

El tipo de datos obtenidos son de tipo cualitativo, por lo que los procedimientos actuales se redactaron como una narrativa de las operaciones que se realizan.

A continuación se presenta la descripción del procedimiento de apertura de cuentas:

La primera parte de la apertura de una cuenta se realiza en la agencia en la que se esté trabajando, el procedimiento inicia cuando el posible asociado ingresa, se avoca a la anfitriona de sucursal y se realizan las siguientes operaciones:

- A algunos clientes ya se les ha explicado o han visto alguna publicidad sobre las cuentas de ahorro y ya llevan sus requisitos de apertura, los que no, se le indica que se puede obtener el recibo de luz del sistema informático de la Cooperativa proporcionando el número de contador.
- La anfitriona refiere a futuro asociado con personal de atención al cliente.

La segunda parte del procedimiento la realiza el personal de atención al cliente, sin embargo, cabe mencionar que si la agencia no cuenta con anfitriona los pasos anteriores los realiza el personal de atención al cliente.

El asesor de atención al cliente da la bienvenida e información al posible asociado realizando las siguientes actividades:

- Da la bienvenida a cliente y le explica que debe abrir una cuenta activa y cuenta de ahorro corriente.

- Explica el manejo de la cuenta activa, indicando que solo dos veces al año puede hacer retiros y explica pago de intereses.
- Ofrece al posible asociado las diferentes cuentas de ahorro y le indica que pueden manejar tarjeta de débito. Regularmente le ofrece la cuenta plata y femenina.
- Solicita los requisitos que son:
 - Recibo de luz, agua o teléfono.
 - Documento de identificación.
 - Dos referencias familiares y dos personales.
 - Se indica a cliente que la inversión inicial recomendada es de Q250, que incluye Q50 para depósito en cuenta activa, Q50 para depósito en cuenta de ahorro y Q150 para compra de seguro, con opción a visitas médicas ilimitadas.
- El cliente elige la cuenta de ahorro e inversión inicial.

Dada la información y el cliente ha elegido la cuenta que quiere aperturar, el asesor de atención al cliente realiza la apertura:

- Ingresa datos de cliente a plataforma, se crea CIF con datos generales, relación de dependencia, referencias, rangos de sueldos, dependientes, toda la información general del cliente.

- En el sistema informático, en la opción captaciones y aperturas, selecciona código de cuenta (código de transacción en sistema), se abre la cuenta activa, se coloca código de CIF del asociado y se coloca el monto con el que quiere aperturar y se colocan los beneficiarios con datos lo más completo posible.
- Imprime boleta de ingreso y el cliente lo revisa, firma y coloca huella digital (esta firma y huella es la que queda registrada en el sistema). En cuenta de aportaciones solo puede haber un firmante.
- Crea la cuenta de ahorro realizando el mismo proceso.
 - En las cuentas de ahorro puede haber más de un firmante, si los hay, se debe llenar CIF por cada uno de ellos si no son asociados.
 - Se debe indicar en sistema si son firmas individuales o mancomunadas.
 - Se indica al asociado que trámites o actualizaciones solo las puede realizar el titular de la cuenta.
- Imprime el formulario IVE-CO-01 y el asociado lo firma.
- Toma una fotografía a asociado.
- Registra libretas en el sistema informático. Se ingresa a la opción de apertura de documentos en la que ingresa el número de libreta y código de producto y se selecciona por entregar.

- Imprime libreta, en un formato de libreta creado en Excel, que contiene nombre, fecha, número de cuenta y número de CIF, se anota en libro de control de entrega de libretas el cual firma el asociado previo a la entrega.

- Si el asociado eligió comprar el seguro, crea póliza de seguro en sistema de columna coopeseuros, realizando las siguientes operaciones:
 - Selecciona código de agencia.
 - Se ingresan datos de asociado.
 - Se ingresa detalle de beneficiarios.
 - Se ingresan datos familiares, para beneficio de consultas médicas.
 - Imprime pólizas, una para expediente y una para cliente.
 - Se le indican a asociado las cláusulas del seguro.
 - Se entrega póliza, certificado mi salud que contiene los carnés para consultas médicas.

- Si se apertura una cuenta plata o femenina, indica al asociado que puede solicitar tarjeta de débito.

- Si su respuesta es positiva se llena otro formulario para la solicitud de la misma que se entrega ocho días hábiles después.

- Da la bienvenida al asociado a la Cooperativa y éste último pasa a caja a realizar depósito.

La tercera parte del procedimiento la realiza el personal de atención al cliente cuando el asociado se ha retirado de la agencia, consta de las siguientes actividades:

- Sube fotografía a sistema informático.
- Escanea firma y huella digital y la sube al sistema informático.
- Ordena papelería en un orden establecido.
- Imprime *check list*.
- Coloca papelería en folder oficio.
- Firma *check list*, formulario IVE-CO-01 y boleta de ingreso en calidad de personal de atención al cliente que llenó la papelería.
- Entrega expediente a persona asignada para el traslado de cuentas nuevas a jefe de agencia.

La persona asignada para traslado de cuentas nuevas, ordena expedientes y los traslada a jefe de agencia quien realiza lo siguiente:

- Autoriza foto y firma en sistema.
- Revisa papelería.
- Firma formulario IVE-CO-01.
- Firma y sella expedientes.
- Envía a archivo con carta de transporte.

La cuarta etapa del procedimiento se realiza en el archivo general de la Cooperativa y se compone de las siguientes operaciones:

- Revisa contra la carta de transporte que lleguen todos los expedientes que ahí se indica.
- Revisa que cada folder contenga la documentación que indica en *check list*.
- Revisa que formulario IVE-CO-01 esté firmado por el asociado, por la persona que lo llenó y por el jefe de agencia correspondiente.
- Revisa que boleta de ingreso contenga la firma y huella de asociado.
- Revisa que el CIF que trae la pestaña del folder sea el correspondiente a la papelería que contiene.
- Si todo está de conformidad, coloca en los archiveros en orden de CIF.

Con el almacenamiento de los expedientes en el archivo general de la Cooperativa se finaliza el procedimiento de apertura de cuentas.

En las entrevistas se pudo detectar los siguientes casos especiales y las variantes en el procedimiento de apertura de cuenta:

Tabla I. **Casos especiales y variantes en procedimiento de apertura de cuentas**

No	Descripción del caso	No	Variantes
01	Apertura de una cuenta Infanto juvenil en la que la edad del ahorrante está comprendida entre 0 a 11 años.	0101	Se diferencia del resto de cuentas por la edad del niño.
		0102	El firmante es el tutor legal del niño.
		0103	Se toma la fotografía a tutor legal del niño.
		0104	En observaciones se coloca que firmante y fotografía es de tutor, si tutor no es asociado se crea CIF del tutor y del niño.
		0105	Se apertura con Q30,00.
		0106	En formulario IVE-CO-01 se coloca la firma del solicitante y en otros firmantes la del tutor.
		0107	Se solicita la partida de nacimiento del niño.
		0108	Se ofrece seguro de Q35,00 infanto juvenil de accidentes.
		0109	No tiene cuenta de aportaciones.
02	Apertura de una cuenta Mi cuenta punto coop en la que la edad del ahorrante está comprendida entre 11 a 17 años.	0201	Tiene el mismo código en sistema que la cuenta infanto juvenil pero varia en que la persona puede realizar apertura y movimientos sin tutor.
		0202	Requisitos son partida de nacimiento y fotocopia de recibo.
		0203	Se sugiere a los ahorrantes colocar su nombre completo como firma, esto se debe a que en muchos casos no tienen una firma definida.
		0204	No tiene cuenta de aportaciones.

Continuación de la tabla I.

No	Descripción del caso	No	Variantes
03	Apertura de cuenta para una empresa o de una persona jurídica.	0301	Se imprime formulario IVE-CO-02.
		0302	Se solicitan los siguientes requisitos: acta de constitución, patente de comercio, patente de sociedad, recibo de servicios de la empresa, fotocopia de carné de NIT de la empresa, representación legal y fotocopia de documento de identificación de representante legal.
		0303	Para esta cuenta no aplica seguro.
		0304	No aplican beneficios.
04	Apertura de cuenta para asociados extranjeros.	0401	Debe presentar su pasaporte.
		0402	Fotocopia de recibo de servicios.
		0403	Persona con documento de identificación que quedará registrado como testigo del nuevo asociado.
		0404	Fotocopia de recibo de servicios del testigo.

Fuente: elaboración propia.

2.5. Descripción de procedimiento de depósitos a plazo

De la misma forma que las aperturas de cuenta, para determinar los procedimientos actuales relacionados con los depósitos a plazo, se realizó entrevistas con el personal de atención al cliente, jefes de agencia y personal involucrado en los procedimientos.

Se realizó el mismo tipo de entrevista que para las aperturas de cuenta y el formato se encuentra en el anexo 3.

En el caso de los depósitos a plazo, se tomó en cuenta los procedimientos de apertura, renovación y cancelación con cada una de sus variantes.

2.5.1. Apertura de depósitos a plazo

El procedimiento inicia cuando el asociado se presenta a una agencia para realizar una inversión de depósitos a plazo. Se verifica si el cliente ya es asociado de la Cooperativa, y si aún no lo es, debe aperturar una cuenta activa y una de ahorro, caso contrario el asesor de atención al cliente realiza la apertura de inversión:

- Actualiza datos en sistema informático si asociado no lo ha hecho en el último año.
- Consulta tasa de interés en tabla aprobada por la Cooperativa para el efecto.
- Realiza un cálculo de intereses con el monto y plazo que indique el asociado que quiere invertir y la tasa que corresponda.
- Si el asociado solicita premio, consulta la disponibilidad del mismo ya que éste depende del monto y del plazo.
- Realiza la apertura en el sistema informático e ingresa los siguientes datos:

- Periodicidad de pago de los intereses, indicando si serán mensuales o al vencimiento.
 - Plazo de la inversión.
 - Forma de pago de intereses, si se depositan en cuenta de ahorro, cheque o efectivo.
 - Beneficiarios.
- Imprime un borrador del certificado.
 - Solicita certificado en blanco a encargado de almacenaje.
 - Registra número de certificado en el sistema informático.
 - Realiza el depósito.
 - Imprime certificado.
 - Solicita al asociado que firme el certificado y coloque huella del dedo pulgar derecho.
 - Solicita al jefe de agencia que firme el certificado.
 - Entrega al asociado el certificado original y deja una copia en el expediente, si la inversión se realizó con cheque no se entrega el certificado original, se espera la compensación del mismo.
 - Entrega al asociado el establecido según tabla de rangos para el efecto si la inversión se realizó en efectivo. Si se realizó con cheque, el premio se retiene hasta que se haga efectiva la compensación del mismo.

- Escribe en el reverso del certificado el uso que se dará a las firmas que contiene ya que pueden ser de uso mancomunado, firma individual y firma única del asociado.
- Anota en un reporte los datos del certificado creado y éste se envía al auxiliar financiero.

El auxiliar financiero recibe el reporte de los certificados creados en cada agencia y realiza las siguientes operaciones:

- Revisa los datos de certificados uno por uno contra el sistema informático dando énfasis en lo siguiente:
 - Nombre completo
 - Monto del certificado
 - Tasa de interés
 - Fecha de inicio
 - Fecha de cancelación
 - Forma de pago de intereses, mensual o al vencimiento
 - Firma de jefe de agencia
 - Firma de asociado y huella
 - Sello de agencia
- Si el certificado tiene una tasa preferencial, verifica que se haya adjuntado la boleta de autorización de tasa y revisa los siguientes datos:
 - Correspondencia del número de certificado.
 - Tasa autorizada.
 - Nombre de la persona que la autorizó conceder la tasa preferencial.

- Número de cuenta del certificado.
- Firma de jefe de agencia.
- Traslada la documentación a Gerencia General o Financiera (la que haya autorizado la tasa) para que sea firmada.
- Anota los datos de los certificados en un archivo digital para el control de los mismos que se lleva fuera del sistema informático.
- Clasifica los certificados realizando las siguientes separaciones:
 - Certificados con intereses a pagar mensualmente
 - Certificados con intereses a pagar al vencimiento
- Archiva los certificados en una carpeta destinada a cada uno de los casos.

Con el archivo de la documentación se finaliza el procedimiento de apertura de depósitos a plazo.

2.5.2. Renovación de depósitos a plazo

La renovación de depósitos a plazo tiene dos modalidades:

- Cuando el asociado se acerca a una agencia durante los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento.
- Renovación automática: éste es un proceso manual que realiza el auxiliar de contabilidad con los certificados que llegaron al vencimiento y el asociado no se acercó a la agencia para renovarlos.

El procedimiento actual que se realiza para la renovación de certificados de depósito a plazo cuando el asociado se acerca a una agencia durante los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento se describe a continuación:

El procedimiento inicia cuando el asociado se acerca a la agencia y expresa su deseo de renovar su inversión debido a que el plazo pactado en su certificado ha vencido y el asesor de atención al cliente realiza las operaciones que se describen:

- Solicita a asociado que presente lo siguiente:
 - Documento de identificación.
 - Certificado de depósito a plazo a renovar.
 - Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.

- Verifica identidad de asociado.

- Actualiza los datos del asociado en el sistema informático no lo ha hecho recientemente.

- Verifica si el sistema informático efectuó el depósito de los intereses a la cuenta de ahorro.

- Actualiza los intereses en la libreta, en el área de caja.

- Realiza el mismo procedimiento de inversión nueva, con la diferencia de que este último no incluye premio a menos que el asociado lo solicite, de ser así aplica a un artículo promocional dependiendo del monto del certificado renovado.
- Para el archivo del certificado renovado el auxiliar financiero realiza las mismas operaciones que para una inversión nueva, con la diferencia que se busca la copia del certificado cancelado y la archiva con el original por número de correlativo y estos se almacenan por cinco años después de su cancelación.

Con el archivo de la documentación se finaliza el procedimiento de renovación de depósitos, en la modalidad de cuando el asociado se acerca a una agencia durante los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento.

El procedimiento manual para las relaciones automáticas es realizado por el auxiliar financiero, con una periodicidad de quince días y sus operaciones se describen a continuación:

El procedimiento inicia cuando el auxiliar financiero busca en las carpetas de archivo, los certificados que vencieron en ese periodo de quince días que se está trabajando, para todas las agencias.

- Ingresa al sistema informático y anota los números de cuenta y los datos de los certificados vencidos.
- Clasifica los certificados con tasa preferencial y coloca la tasa correspondiente de la tabla aprobada para el efecto, en la boleta de renovación y en el sistema informático.

- Imprime una boleta de renovación.
- Cancela el número de certificado anterior en el sistema informático e ingresa el de la boleta vigente, indicando en el estatus que está “en uso”.
- Traslada a Gerencia General la documentación para que sea firmada.
- Archiva los certificados renovados en una carpeta específica en orden de número de boleta.

Con el archivo de la documentación se finaliza el procedimiento de renovación de depósitos, en su modalidad de renovación automática.

2.5.3. Cancelación de depósitos a plazo

La cancelación de depósitos a plazo tiene tres modalidades:

- Cuando vence el plazo pactado en el certificado.
- A solicitud del asociado, caso conocido también como cancelación antes del plazo pactado en el certificado.
- Cuando depósito a plazo es garantía de un préstamo.

La primera modalidad de cancelación de depósitos a plazo se detalla a continuación:

El procedimiento actual de cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en el certificado, inicia cuando el asociado se acerca a una de las agencias de la Cooperativa y el asesor de atención al cliente realiza las siguientes operaciones:

- Solicita al asociado que entregue el certificado original.
- Realiza cálculo de intereses en un formato establecido por la Cooperativa, el cual debe corresponder exactamente con el que genera el sistema informático.
- Solicita la autorización del jefe de agencia, quien trata de negociar con el asociado, invitándolo a continuar gozando de los beneficios que recibe por mantener su inversión en la Cooperativa.
- Realiza carta de desinversión y solicitud de traslado a cuenta de ahorro, ambas realizadas y firmadas por el asociado.
- Realiza el traslado de fondos a la cuenta de ahorro indicada por el asociado en el área de caja y queda a su discreción el utilizar o no sus fondos.
- Anota en un reporte los datos del certificado cancelado y lo envía al auxiliar financiero.
- El auxiliar financiero obtiene la copia del certificado de la carpeta correspondiente para adjuntarla al original y archivarlos en orden de número correlativo de certificado. Si se renovó automáticamente, ya no aparece número de certificado sino el de la boleta de renovación.

- Esta papelería se almacena por cinco años en el archivo de la Gerencia Financiera por política de la Cooperativa.

Con el archivo de la documentación se finaliza el procedimiento de cancelación de depósitos, en su modalidad de cuando vence el plazo pactado en el certificado.

La segunda modalidad de cancelación de depósitos a plazo es a solicitud del asociado, la cual se describe a continuación:

El procedimiento inicia cuando el asociado se acerca a una sucursal a solicitar la cancelación de su inversión cuando aún no ha finalizado el plazo pactado en el certificado y el asesor de atención al cliente realiza las siguientes operaciones:.

- Solicita al asociado que entregue el certificado original.
- Realiza cálculo de intereses, penalizando la tasa de interés de depósito a plazo y se coloca la tasa de ahorro corriente según el monto.
- Realiza el procedimiento de cancelación descrito en el caso anterior.

La tercera modalidad de cancelación de depósitos a plazo es cuando la inversión es garantía de un préstamo, y puede presentarse dos casos:

- Cancelación del préstamo en agencia con el depósito a plazo
- Cuando el préstamo está en mora

Caso 1: si el asociado se presenta a una agencia a realizar la cancelación del préstamo y lo cancelará con el depósito a plazo, el procedimiento es igual que la modalidad anterior, tomando en cuenta que se debe cancelar el saldo del préstamo y si hubiera diferencia se deposita a la cuenta de ahorro.

Caso 2: cuando el préstamo está en mora, se procede a la cancelación del depósito a plazo por parte del departamento de cobros y de contabilidad y las operaciones se describen a continuación:

El procedimiento inicia con el auxiliar de cobros cuando imprime el listado de condiciones, para determinar cuáles son los créditos que se encuentran en mora y realiza las siguientes operaciones:

- Clasifica en el listado de condiciones los créditos que tienen 60 días de mora.
- Clasifica en el listado de condiciones, de los créditos que tienen 60 días de mora, los créditos que tienen como garantía los ahorros.
- Clasifica en el listado de condiciones, de los créditos que tiene como garantía los ahorros, los que tienen un depósito a plazo.
- Realiza un cálculo de intereses al depósito a plazo, penalizando la tasa de interés, colocando la tasa de ahorro corriente por no haber finalizado el plazo pactado en el certificado.
- Realiza una orden a contabilidad para realizar las transacciones correspondientes para la cancelación del depósito a plazo.

- El jefe de cobros revisa la orden a contabilidad y el cálculo de intereses y lo firma.

El auxiliar de contabilidad realiza las siguientes actividades:

- Libera la cuenta del depósito a plazo en el sistema informático, debido a que éste se encuentra restringido por ser garantía de un crédito. La operación es la 09192.
- Penaliza la tasa de interés en el sistema informático, colocando la tasa de ahorro corriente por no haber finalizado el plazo pactado en el certificado. La operación es la 09191.
- Realiza un cálculo de intereses en el sistema informático y lo verifica. La operación es la 09190.
- Si el cálculo realizado en el sistema informático no cuadra exactamente con el que envió el departamento de cobros, el auxiliar de contabilidad solicita al auxiliar de cobros que corrija el cálculo de intereses y lo envíe nuevamente.
- El auxiliar de contabilidad realiza la cancelación del depósito a plazo en el sistema informático. La operación es la 0261.
- El auxiliar de contabilidad realiza el depósito de la diferencia entre el depósito a plazo y el crédito cancelado a la cuenta de ahorro proporcionada por el asociado. La operación es la 0211.

El auxiliar financiero realiza las siguientes actividades:

- Obtiene copia del certificado en archivo y lo cancela.
- Archiva la copia con certificados cancelados por cinco años en el archivo de la Gerencia Financiera por política de la Cooperativa.

Con el archivo de la documentación se finaliza el procedimiento de cancelación de depósitos, en su modalidad de cuando el depósito a plazo es garantía de un préstamo que está en mora.

2.6. Análisis de los puntos de posible mejora en proceso actual

Para determinar los puntos de posible mejora en el proceso actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo, se realiza un análisis FODA para obtener un diagnóstico completo de la situación debido a que establece todos los aspectos positivos y negativos del mismo por medio de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Es importante hacer énfasis en que el análisis se está realizando al procedimiento actual y no a la Cooperativa, ni a los departamentos involucrados en éste, por lo que algunas situaciones internas pueden considerarse como oportunidades o amenazas ya que el proceso como tal no puede controlarlo.

Tabla II. **Fortalezas del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo**

Fortalezas	
F01	Procedimientos básicos de apertura de cuentas y depósitos a plazo son los mismos en todas las agencias.
F02	Producto de un ambiente de trabajo adecuado, la rotación del personal es baja y la experiencia de los colaboradores que laboran en la Cooperativa contribuye a un mejor desarrollo del proceso.
F03	El proceso facilita poder incluir nuevos productos al catálogo.
F04	La gerencia de negocios se encuentra en la disposición de implementar mejoras a los procesos.
F05	Se cuenta con equipo de cómputo adecuado en las agencias.
F06	La calidad del servicio al asociado es muy buena.

Fuente: elaboración propia.

Tabla III. **Oportunidades del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo**

Oportunidades	
O01	Incremento en el número de asociados de la Cooperativa contribuye con la experiencia de los colaboradores en los procesos de apertura de cuentas y depósitos a plazo.
O02	Estructura organizacional de la Cooperativa y las funciones de cada puesto involucrado en los procesos están definidas de una forma adecuada.

Continuación de la tabla III.

O03	Existencia de las herramientas informáticas para mejoramiento del proceso.
O04	Existe un personal comprometido con la gestión de la Cooperativa, con experiencia en el manejo cooperativo y potencial.
O05	La Cooperativa respalda los productos ofrecidos al asociado con la solidez de más de cuatro décadas de servicio.

Fuente: elaboración propia.

Tabla IV. **Debilidades del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo**

Debilidades	
D01	Existen puntos en el proceso en el que puede haber discrecionalidad del colaborador.
D02	Colaborador no cuenta con documentación de procesos de apertura de cuentas y depósitos a plazo en sus labores diarias.
D03	La inducción del colaborador no incluyó los procedimientos por escrito únicamente fue verbal.
D04	Los formatos a utilizar dentro de los procesos no están estandarizados para todas las agencias.
D05	El sistema informático no cuenta con todas las opciones para imprimir los formatos incluidos en los procedimientos.
D06	El puesto de ejecutivo de kioscos cumple con las funciones de atención al cliente, cajero y en algunos casos de supervisor, lo que los obliga a dividir el proceso en varias partes.

Continuación de la tabla IV.

D07	El transporte de agencia a archivo de los expedientes no está estandarizado y no lleva los expedientes ordenados por CIF.
D08	Los puntos de control en el procedimiento no aseguran trazabilidad ya que se encontró que algunos de los expedientes llevan un CIF en la rotulación y no corresponde a la papelería que contiene.
D09	Se archiva mucha papelería físicamente en los expedientes de los asociados en el archivo general, lo que ocasiona que el espacio sea insuficiente.
D10	Errores operativos ocasionan que deba repetirse los certificados de depósitos a plazo y tenga que solicitarse al asociado que regrese a agencia para la sustitución.
D11	El sistema informático permite imprimir un certificado con datos diferentes a los registrados, por ejemplo la tasa de interés y fecha de vencimiento.
D12	El transporte de agencia a archivo en Gerencia Financiera de los certificados de depósitos a plazo no está estandarizado y no tienen el mismo formato en las agencias.
D13	En el archivo de Gerencia Financiera se almacena mucha papelería debido a que muchos certificados tienen renovación automática desde aproximadamente diez años y el asociado no se presenta a agencias a realizar renovación.
D14	No se dispone de un sistema de comunicación para facilitar la atención de los socios y descargar administrativamente a las áreas que participan en el proceso.

Fuente: elaboración propia.

Tabla V. **Amenazas del procedimiento actual de apertura de cuentas y depósitos a plazo**

Amenazas	
A01	El sistema informático es administrado por la Federación de Cooperativas y los cambios que se necesite realizar en el mismo no pueden ser personalizados para la Cooperativa Guadalupana.
A02	El sistema de seguros no está enlazado con el sistema informático de la Cooperativa, razón por la que el personal tiene que digitar nuevamente la información del asociado, lo que ocasiona que el tiempo para crear una nueva cuenta de ahorro sea más largo y aumenta el riesgo de error.
A03	Cambios en la legislación pueden influir directamente en los procesos actuales de apertura de cuenta y depósitos a plazo.
A04	No existe una estrategia de comunicación con el asociado que otras cooperativas si ofrecen.

Fuente: elaboración propia.

Después de analizar los factores internos y externos de los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo, se realizan las estrategias de mejora para los mismos según lo siguiente:

- Estrategias FO: son aquellas que buscan maximizar tanto las fortalezas como las oportunidades de los procedimientos.
 - Crear programas de capacitación y motivación a los colaboradores para mantener el ambiente de trabajo adecuado y aprovechar al máximo la experiencia de los colaboradores. (F02, O04).

- Actualizar constantemente el catálogo de productos, velando por que se cumpla con las demandas del mercado actual valiéndose de la facilidad que proporciona el proceso para insertar productos nuevos y de la solidez de la institución. (F03, O01, O05).
- Promover programas de mejora en los diferentes procesos de la Cooperativa para optimizarlos, auxiliándose de las herramientas informáticas. (F01, F04, O03).
- Estrategias DO: son aquellas que pretenden minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades de los procedimientos.
 - Analizar, mejorar y estandarizar los procedimientos de apertura de cuenta y depósitos a plazo para plasmar las funciones de cada puesto, dentro de cada uno de ellos auxiliándose de la estructura organizacional de la Cooperativa. (D02, D03, O02).
 - Crear planes de socialización de la documentación existente y de la que se creará, para que las diferentes agencias puedan disponer de ella y que sirva a los colaboradores en las operaciones diarias y evitar la discrecionalidad del mismo. (D01, D02, O02).
 - Unificar y estandarizar los formatos de los procesos valiéndose de las herramientas informáticas y del compromiso del personal con la institución. (D04, D05, D12, O03, O04).

- Incluir en los programas de inducción la documentación de procesos, para que el personal tenga el conocimiento del proceso y sus documentos relacionados. (D03, O04).
- Incrementar los controles para garantizar el correcto envío de la papelería que se envía a archivo, auxiliándose de las jerarquías dentro del procedimiento y de las herramientas informáticas. (D07, D08, O02).
- Implementar la digitalización de documentos para poder minimizar la cantidad de documentación en papel que se archiva. (D09, D13, O03).
- Revisar y de ser necesario reestructurar el puesto de ejecutivo de kiosco, para cubrir las necesidades del área de trabajo. (D06, O02).
- Estrategias FA: son aquellas que procuran maximizar las fortalezas mientras que minimizan las amenazas.
 - Realizar programas de comunicación con el asociado valiéndose de herramientas como las encuestas periódicas, líneas de comunicación destinadas al soporte del asociado, tales como foros o centros de consultas telefónicas, para apoyarlo a solventar problemas relacionados con los procesos de apertura de cuenta y depósitos a plazo. (F06, A04).

- Incluir en los planes de capacitación la revisión y conocimiento de los cambios que puedan darse a la legislación vigente. (F02, F04, A03).
- Estrategias DA: son aquellas que intentan minimizar tanto las debilidades como las amenazas.
 - Estandarizar y mejorar controlada y constantemente los procesos a fin de mitigar el riesgo de ser sancionados o penalizados por algún tipo de omisión en el cumplimiento del marco legal vigente. (D02, A03).
 - Establecer una metodología o sistema de comunicación formal con el asociado. (D13, A04, A05).
 - Mantener comunicación constante con la federación para estar al día con los cambios que se den en el sistema informático. (D05, D11, A01).

La documentación de los procesos de apertura de cuenta y de depósitos a plazo, corresponden a las estrategias DO ya que pretenden minimizar las debilidades del proceso y maximizar las oportunidades del mismo, razón por la que se presenta la propuesta de un Manual de procedimientos para dichos procesos en el capítulo siguiente.

3. PROPUESTA DE MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA APERTURA DE CUENTAS Y DEPÓSITO A PLAZO

El Manual de normas y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “Parroquial Guadalupana, R. L.” se puede consultar en el apéndice y este capítulo se destinará a explicar el desarrollo realizado en cada uno de los incisos del Manual.

3.1. Introducción

Esta sección contiene la introducción al Manual de normas y procedimientos y su propósito principal, es contextualizar al usuario con el texto principal del Manual y mostrarle una breve reseña sobre el contenido de las secciones que éste contiene. (Ver apéndice, numeral 1.1.).

3.2. Objetivos del Manual de normas y procedimientos

Esta sección contiene los objetivos del Manual que identifican la finalidad hacia la cual deben dirigirse los esfuerzos para dar cumplimiento a un fin. (Ver apéndice, numeral 1.2.). Los objetivos del Manual se dividen en:

3.2.1. Objetivo general

Este inciso muestra la finalidad genérica del Manual de normas y procedimientos. (Ver apéndice, numeral 1.2.1.).

3.2.2. Objetivos específicos

Este inciso muestra los objetivos específicos del Manual de normas y procedimientos derivados del objetivo general y señalan las acciones que deben realizarse para conseguirlos. (Ver apéndice, numeral 1.2.2.).

3.3. Objetivo de los productos cuentas de ahorro y depósito a plazo

Esta sección contiene los objetivos de los productos de la Cooperativa (Ver apéndice, numeral 1.3.) y estos se dividen en:

3.3.1. Objetivo general

Este inciso muestra la finalidad genérica de los productos de la Cooperativa y estos fueron redactados con las directrices definidas por el Departamento de Negocios y Mejora Continua. (Ver apéndice, inciso 1.3.1.).

3.3.2. Objetivos específicos

Este inciso muestra los objetivos específicos de cada uno de los productos de la Cooperativa y en estos puede leerse la finalidad de la existencia de cada uno de ellos. (Ver apéndice, numeral 1.3.2.).

3.4. Normas generales

Esta sección presenta las normas generales que rigen las operaciones de La Cooperativa, entre ellas leyes, reglamentos y disposiciones que rijan los lineamientos sobre los cuales debe crearse la documentación de la Cooperativa (Ver apéndice, numeral 1.4.).

Esta sección también contiene las normas generales sobre las que se encaminarán las operaciones del colaborador, para cumplir con lo establecido en el Manual de normas y procedimientos.

3.4.1. Base legal

Este inciso hace referencia a las leyes y reglamentos específicos a los que debe regirse el Manual de normas y procedimientos. (Ver apéndice, numeral 1.4.1.).

3.4.1.1. Leyes

Este inciso enlista las leyes que debe cumplir la Cooperativa y sus colaboradores, sin excepción. (Ver apéndice, numeral 1.4.1.1.).

3.4.1.2. Reglamentos específicos

Este inciso enlista los reglamentos específicos propios de la Cooperativa que están relacionados con los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.4.1.2.).

3.4.2. Alcance

Este inciso define el alcance del Manual de normas y procedimientos para cada uno de los productos y define los procedimientos que se incluirán en el mismo. (Ver apéndice, numeral 1.4.2.).

3.4.3. Divulgación, uso y evaluación del conocimiento

Este inciso define de manera general las responsabilidades en la divulgación del conocimiento, generalidades sobre el uso del Manual y evaluación del conocimiento, los detalles específicos se presentarán en capítulo 4 que contiene el plan de implementación del Manual. (Ver apéndice, numeral 1.4.3.).

3.4.4. Aprobación, vigencia y actualizaciones del Manual

Este inciso define a los responsables de la aprobación del Manual de normas y procedimientos, el período de vigencia del documento y las razones por las que puede ser necesaria una actualización del mismo. (Ver apéndice, numeral 1.4.4.).

3.4.5. Responsables del cumplimiento del Manual

Este inciso define a los responsables de que se cumpla con lo establecido en el Manual de normas y procedimientos. (Ver apéndice, numeral 1.4.5.).

3.5. Definiciones

Esta sección contiene la definición de términos que serán utilizados en el desarrollo de los procedimientos, entre los cuales se encuentra la definición de asociado y ahorrante, así como las definiciones técnicas que también fueron incluidas dentro del glosario general. (Ver apéndice, numeral 1.5.).

3.5.1. Asociado

Este inciso contiene la definición asociado según los Estatutos de la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.5.1.).

3.5.2. Ahorrante

Este inciso contiene la definición ahorrante según lo definido por la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.5.2.).

3.5.3. Definiciones técnicas

Este inciso contiene una tabla con las definiciones técnicas o términos utilizados en los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.5.3.).

3.6. Características de los productos y diferenciación entre ellos

Esta sección presenta la definición de cada uno de los productos de la Cooperativa, así como sus respectivos beneficios y los requisitos para obtenerlos. (Ver apéndice, numeral 1.6.).

3.6.1. Descripción de productos

Este inciso presenta la definición de cada uno de los tipos de cuenta que posee la Cooperativa (Ver apéndice, numeral 1.6.1.). La información de los productos fue obtenida del catálogo de productos de la Cooperativa, proporcionado por el Departamento de Negocios y se enlistan a continuación:

3.6.1.1. Cuenta Activa

Este inciso presenta la información de la cuenta Activa que da la calidad de asociado de la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.1.).

3.6.1.2. Cuenta Plata

Este inciso presenta la información de la cuenta Plata que es uno de los productos más solicitados por los asociados. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.2.).

3.6.1.3. Cuenta Femenina

Este inciso presenta la información de la cuenta Femenina, producto disponible para las asociadas de la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.3.).

3.6.1.4. Cuenta Mi Futuro

Este inciso presenta la información de la cuenta Mi Futuro que es una cuenta de ahorro que busca un volumen mayor de ahorro que la Plata y Femenina. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.4.).

3.6.1.5. Cuenta Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil

Este inciso presenta la información de las cuentas de Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil disponibles para niños de 0 a 12 años y jóvenes de 13 a 17 años respectivamente. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.5.).

3.6.1.6. Cuenta en Dólares

Este inciso presenta la información de la cuenta en Dólares y está destinada para personas que no quieren ser afectadas por la tasa de cambio. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.6.).

3.6.1.7. Cuenta Inverplazo

Este inciso presenta la información de la cuenta Inverplazo que es una cuenta de depósitos a plazo para la cual se desarrollaron los procedimientos de apertura, renovación y cancelación. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.7.).

3.6.1.8. Cuenta Múltiple

Este inciso presenta la información de la cuenta Múltiple que es una cuenta de depósitos a plazo, pero con períodos de tiempo más cortos. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.8.).

3.6.1.9. Cuenta Para Mi Retiro

Este inciso presenta la información de la cuenta en Para Mi Retiro, cuyo propósito es proporcionar una cuenta de depósitos mensuales programados. (Ver apéndice, numeral 1.6.1.9.).

3.6.2. Cuadro comparativo de productos

Este inciso contiene una tabla que enlista los beneficios de cada una de las cuentas, con el objetivo de que puedan compararse y determinar cuál es el más conveniente para el asociado al momento de una apertura. (Ver apéndice, numeral 1.6.2.).

3.7. Procedimiento propuesto de apertura de cuenta

La sección de procedimientos del Manual que se presenta en el apéndice, numeral 1.7, contiene todos los procedimientos desarrollados para la Cooperativa, dentro de los que se encuentra el procedimiento propuesto de apertura de cuenta, el cual se realizó con los datos obtenidos en el diagnóstico general.

Se definió el objetivo y el alcance del procedimiento, los responsables y materiales necesarios para su realización. Además, se realizó la descripción de cada una de las actividades y el diagrama del procedimiento.

Para diagramar el procedimiento se utilizó un flujograma o diagrama administrativo y éste utiliza la simbología ANSI para elaborar diagramas de flujo. Ver anexo 1.

3.7.1. Procedimiento genérico

Este inciso contiene el procedimiento de apertura de cuentas y se denominó procedimiento genérico, debido a que se estandarizó para que cumpla con los requerimientos de todas las cuentas de la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.7.1.).

3.7.2. Flujograma

El Flujograma del procedimiento de apertura de cuentas, fue incluido dentro del procedimiento genérico como parte del mismo. (Ver apéndice, numeral 1.7.1.).

3.8. Procedimiento propuesto de depósito a plazo

La sección de procedimientos del Manual que se presenta en el apéndice, numeral 1.7, contiene los procedimientos propuestos para los depósitos a plazo, los cuales fueron realizados con los datos obtenidos en el diagnóstico general.

3.8.1. Apertura de depósitos a plazo

Este inciso contiene el procedimiento propuesto para apertura de depósito a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.7.2.).

3.8.2. Renovación de depósitos a plazo

Este inciso contiene los procedimientos de renovación de depósitos a plazo en las siguientes modalidades:

3.8.2.1. Con mismas condiciones

Este inciso contiene el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones, el cual renueva la inversión con el mismo monto que se tenía originalmente cuando ya venció el período pactado en el certificado. (Ver apéndice, numeral 1.7.3.).

3.8.2.2. Con incremento de inversión

Este inciso contiene el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión, el cual renueva la inversión con un monto mayor al que se tenía originalmente cuando ya venció el período pactado en el certificado. (Ver apéndice, numeral 1.7.4.).

3.8.2.3. Con desinversión parcial

Este inciso contiene el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial, el cual renueva la inversión con un monto menor al que se tenía originalmente cuando ya venció el período pactado en el certificado. (Ver apéndice, numeral 1.7.5.).

3.8.3. Cancelación de depósitos a plazo

Este inciso contiene los procedimientos de cancelación de depósitos a plazo en las siguientes modalidades:

3.8.3.1. Cuando certificado llegó a finalización de periodo

Este inciso contiene el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en certificado, el cual cancela la inversión del asociado. (Ver apéndice, numeral 1.7.6.).

3.8.3.2. Cuando certificado no llegó a finalización de periodo

Este inciso contiene el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado, el cual cancela la inversión del asociado y penaliza la tasa de interés de la inversión, por la de ahorro corriente correspondiente. (Ver apéndice, numeral 1.7.7.).

3.8.3.3. Cuando depósito a plazo es garantía de un préstamo

Este inciso contiene el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora, el cual es un procedimiento administrativo que se realiza para cancelar la inversión del asociado, por no haber realizado los pagos correspondientes del préstamo del cual la inversión es garantía. (Ver apéndice, numeral 1.7.8.).

3.8.4. Flujograma

Los flujogramas de los procedimientos de depósitos a plazo fueron incluidos dentro de cada uno de ellos como parte de los mismos. (Ver apéndice, numerales 1.7.2. al 1.7.8.).

3.9. Anexos

Esta sección contiene los anexos incluidos en el Manual de normas y procedimientos, los cuales se enlistan y describen de manera general:

3.9.1. Formularios IVE

Los formularios IVE son documentos exigidos por la Intendencia de Verificación especial de la Superintendencia de Bancos. Estos deben ser actualizados y firmados cada año por parte del asociado y se utilizan en los procedimientos de apertura de cuenta y de depósitos a plazo.

Los formularios IVE incluidos en los anexos son:

- Formulario IVE-CO-001: este formulario se utiliza cuando se inicia relaciones entre la Cooperativa y el asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.1.1.).
- Formulario IVE-CO-003: este formulario se utiliza para registro de transacciones entre la Cooperativa y el asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.1.2.).

3.9.2. Formularios propios de la cooperativa

Los anexos incluidos en el procedimiento de apertura de cuentas y depósitos a plazo, en su mayoría son las formas que deben llenarse como parte del procedimiento.

Cabe mencionar que aunque se incluyen las imágenes de las pantallas del sistema informático Bank Works, estos tienen fines ilustrativos únicamente ya que si el usuario necesita consultar el detalle de la información a ingresar en cada pantalla, deberá referirse al manual de usuario del sistema.

- Pantallas de sistema informático para creación de CIF: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático para crear CIF del asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.1.).
- Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta activa: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático para realizar la apertura de la cuenta activa del asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.2.).
- Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta de ahorro: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático, para realizar la apertura de cualquiera de las cuentas de ahorro elegida por el asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.3.).
- Boleta de datos y firma: formulario que imprime el asesor de atención al cliente para que el asociado verifique sus datos al aperturar una cuenta y coloque la firma que quedará registrada en el sistema informático. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.4.).
- Pantallas de sistema informático para registro de libretas: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático para registrar las libretas de ahorro de la cuenta activa y de ahorro. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.5.).
- Libretas de ahorro: forma en la que se imprimen las libretas de ahorro, contiene los datos del asociado y su número de cuenta para tener registro de las transacciones que realice posteriormente en la cuenta respectiva. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.6.).

- Formulario de solicitud de tarjeta de débito: formulario que imprime el asesor de atención al cliente para realizar solicitud de tarjeta de débito para el asociado. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.7.).
- Póliza de seguro: forma en la que se imprimen la póliza de seguro, contiene los datos del asociado cuando solicita el servicio de seguro proporcionado por Seguros Columna. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.8.).
- Certificado “Mi Salud”: forma en que se imprime el certificado de seguro médico, contiene los datos del asegurado y sus respectivos beneficiarios. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.9.).
- Carné de consultas médicas: forma en que se imprimen los carnés de consultas médicas, contienen los datos del asegurado y sus respectivos beneficiarios y deberá presentarse para gozar del beneficio en las diferentes instituciones afiliadas. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.10.).
- *Check List*: lista de verificación que sirve comprobar que los expedientes contengan toda la documentación requerida. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.11.).
- Hoja de transporte: reporte que se crea e imprime para detallar los expedientes que se trasladarán de la agencia respectiva al archivo general de la Cooperativa. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.12.).
- Pantallas de sistema informático para apertura de inversión: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático para realizar una apertura de inversión a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.13.).

- Boleta de tasa preferencial: forma en la que se imprimen la boleta de autorización de tasa preferencial, contiene los datos del asociado y los datos de la tasa preferencial aprobada. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.14.).
- Pantallas de sistema informático para registrar certificado: muestra los pasos que deben seguirse en el sistema informático para realizar registrar un certificado de depósito a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.15.).
- Certificado de depósito a plazo: forma en la que se imprimen los certificados a plazo. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.16.).
- Reporte de traslado de certificados de depósito a plazo: reporte que se crea e imprime para detallar los certificados de depósito a plazo que se utilizaron en la agencia correspondiente y que se trasladarán al archivo de Gerencia Financiera. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.17.).
- Formato de cálculo de intereses de área de cobros: reporte que se crea e imprime para calcular los intereses generados por un depósito a plazo que será cancelado por ser garantía de un préstamo que está en mora. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.17.).
- Orden de cancelación de depósito a plazo: reporte que se crea e imprime por parte del Departamento de Cobros, para que contabilidad cancele un depósito a plazo que es garantía de un préstamo que está en mora. (Ver apéndice, numeral 1.8.2.18.).

4. IMPLEMENTACIÓN

El plan de implementación del Manual de normas y procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo comprende implementar los nuevos procedimientos en una agencia elegida por la Gerencia de Negocios, evaluar el proceso de implementación y luego replicarlo en el resto de agencias y kioscos de la Cooperativa.

- Objetivos generales del plan de implementación
 - Distribuir el Manual de normas y procedimientos y trasladar el conocimiento de su contenido a todos los colaboradores de la Cooperativa.
 - Sustituir los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos actuales por los propuestos en el Manual de normas y procedimientos.
- Plan de acción

El plan de acción contenido en la tabla VI, comprende las estrategias que se formularán para cumplir con los objetivos generales del plan, las acciones específicas que debe realizar el personal de la Cooperativa, derivadas de cada una de las estrategias y los recursos necesarios para su implementación.

Tabla VI. **Estrategias, acciones y recursos de plan de implementación del Manual de normas y procedimientos**

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Recursos	
Distribuir el Manual de normas y procedimientos y trasladar el conocimiento de su contenido a todos los colaboradores de la Cooperativa.	Distribución del Manual de normas y procedimientos a todas las agencias de la Cooperativa.	Reproducción y distribución de una copia impresa a cada agencia y copia digital a los colaboradores involucrados en los procedimientos incluidos en el Manual.	a) Computadora b) Impresora c) Correo electrónico d) Recurso Humano	
	Capacitar al personal sobre el uso del Manual de normas y procedimientos.	Conocimiento del contenido del Manual por parte del personal de la Cooperativa.		a) Recurso Humano
		Capacitación sobre uso de Manual de normas y procedimientos y resolución de dudas.	Ver recursos en inciso 4.1. Capacitación a personal sobre uso del Manual de normas y procedimientos.	
		Evaluación del conocimiento del uso del Manual de normas y procedimientos.	a) Recurso Humano b) Material impreso	
		Incluir conocimiento del Manual de normas y procedimientos en inducción de nuevo personal.	a) Recurso Humano	

Continuación de la tabla VI.

Objetivo	Estrategias	Acciones Específicas	Recursos
Sustituir los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos actuales por los propuestos en el Manual de normas y procedimientos.	Elección de una agencia como prueba piloto de la implementación del Manual.	Implementación los procedimientos propuestos en el Manual de normas y procedimientos sustituyendo los procedimientos actuales.	a) Recurso Humano b) Material impreso
		Evaluación del proceso de implementación realizado en la agencia piloto por parte de la Gerencia de Negocios.	a) Recurso Humano b) Material impreso
		Replicar el procedimiento en el resto de agencias de la Cooperativa.	a) Recurso Humano b) Material impreso

Fuente: elaboración propia.

- Instrucciones para el personal de la Cooperativa al realizar las acciones específicas contenidas en la tabla VI.
 - Reproducción y distribución de una copia impresa a cada agencia y copia digital a los colaboradores involucrados en los procedimientos incluidos en el Manual:

Debe imprimirse el Manual de normas y procedimientos a doble cara con el objetivo de minimizar los recursos a utilizar y de hacerlo más práctico para el personal y debe encuadernarse por razones de durabilidad.

- Conocimiento del contenido del Manual por parte del personal de la Cooperativa:

El personal debe estudiar a fondo el contenido del Manual de normas y procedimientos previo a la capacitación de uso del mismo, para poder resolver sus dudas en dicha reunión. Para esto debe tener por lo menos dos semanas de anticipación.

- Capacitación sobre uso de Manual de normas y procedimientos y resolución de dudas:

La capacitación se realizará con base en los lineamientos establecidos en el inciso 4.1. Capacitación a personal sobre uso del Manual de normas y procedimientos.

- Evaluación del conocimiento del uso del Manual de normas y procedimientos:

La evaluación del conocimiento del Manual de normas y procedimientos se realizará en la reunión de capacitación sobre uso de Manual de normas y procedimientos, para lo que se utilizará los formatos incluidos en el inciso 4.2. Herramientas para evaluación de conocimiento.

- Incluir conocimiento del Manual de normas y procedimientos en inducción de nuevo personal:

El Departamento de Talento Humano debe incluir en la inducción inicial de los colaboradores nuevos el uso del Manual de normas y procedimientos, el cual servirá como herramienta para el personal de la Cooperativa.

- Implementación los procedimientos propuestos en el Manual de normas y procedimientos, sustituyendo los procedimientos actuales:

La Gerencia de Negocios determinará en qué agencia se realizará una prueba piloto de la implementación de los procedimientos nuevos y dará un tiempo prudencial, para evaluar que las operaciones del personal estén realizándose de acuerdo a las establecidas.

- Evaluación del proceso de implementación realizado en la agencia piloto por parte de la Gerencia de Negocios:

Debe evaluarse el proceso para poder conocer las fortalezas del plan de implementación y maximizarlas o bien las debilidades del mismo para poder corregirlas en el resto de agencias.

- Replicar el procedimiento en el resto de agencias de la Cooperativa:

Con los datos obtenidos en la prueba piloto se replicará la implementación de los procedimientos nuevos en el resto de agencias de la Cooperativa.

4.1. Capacitación a personal sobre uso del Manual de normas y procedimientos

El plan de capacitación sobre uso de Manual y resolución de dudas, comprende tres etapas que deben definirse, previo a la realización de la reunión de capacitación con los colaboradores:

- Generalidades de la capacitación: define los lineamientos para la determinación del capacitador, personal que debe capacitarse, metodología de la capacitación, objetivo de la capacitación, así como los documentos que deben obtenerse como resultado de la capacitación impartida, toda esta información está contenida en la tabla VI.

Tabla VII. **Generalidades la de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo**

No.	Generalidad	Lineamientos Específicos	Recursos
01	Capacitador	El encargado de capacitar al personal sobre el uso del Manual será el supervisor de agencias.	Recurso humano
		Deberá conocer a fondo el contenido del Manual para poder transmitir el conocimiento a los colaboradores que participan en los procedimientos.	
02	Personal a capacitar	Todos los colaboradores involucrados en los procedimientos de apertura de cuentas y de depósitos a plazo.	Recurso humano

Continuación de la tabla VII.

No.	Generalidad	Lineamientos Específicos	Recursos
03	Metodología	Presentación del Manual que el capacitador deberá realizar a través de un proyector y explicación de cada uno de las secciones e incisos del mismo.	Proyector y Computadora Material Impreso Recurso humano
		Espacio para resolución de dudas.	
		Evaluación del conocimiento.	
04	Objetivo de la capacitación	Definir previamente el objetivo de la capacitación y exponerlo a los participantes al inicio de la capacitación.	Recurso humano
		El objetivo de la capacitación debe ser congruente con los objetivos de los productos y de los procedimientos en los que se capacitará al personal.	
		Debe exponerse a los participantes los resultados que se esperan de la capacitación.	
05	Lugar de la capacitación	El capacitador será el responsable de definir un lugar físico en donde impartir la capacitación a los colaboradores.	Recurso humano Espacio físico para realizar la capacitación Correo electrónico
		Deberá informarse del lugar de la capacitación con dos semanas de anticipación como mínimo a los participantes.	
06	Fecha y duración de la capacitación	El capacitador será el responsable de definir la fecha y la hora para impartir la capacitación a los colaboradores.	Recurso humano Correo electrónico

Continuación de la tabla VII.

No.	Generalidad	Lineamientos Específicos	Recursos
06	Fecha y duración de la capacitación	El tiempo necesario para cumplir con el contenido de la capacitación debe ser como mínimo 2 horas.	Recurso humano Correo electrónico
		Deberá informarse de la fecha y hora de la capacitación con dos semanas de anticipación como mínimo a los participantes.	
		Los participantes deben confirmar su asistencia o exponer sus razones para no asistir en cuyo caso el capacitador deberá evaluar un cambio de lugar, fecha y hora de la capacitación.	
07	Documentos de salida	Lista de asistencia de los participantes.	Recurso humano Material impreso
		Resultado de las evaluaciones.	
		Observaciones y sugerencia de los colaboradores sobre la capacitación o el contenido de la misma.	

Fuente: elaboración propia.

- Programa de la capacitación: define el contenido detallado de la capacitación en el que se encuentran todos los apartados del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo. El programa propuesto se encuentra contenido en la tabla VIII.

Tabla VIII. **Programa de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo**

No.	Tema	Contenido y Observaciones	Tiempo Estimado
1.0	Bienvenida e introducción del Manual	<ul style="list-style-type: none"> a) Bienvenida. b) Objetivo de la capacitación. c) Resultados esperados de la capacitación. 	3 minutos
2.0	Objetivos del Manual de normas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo general b) Objetivos específicos <p>Exponer los objetivos del Manual de normas y procedimientos y dar énfasis en que el cumplimiento de los procedimientos incluidos en el Manual contribuye a la mejora continua de la organización.</p>	3 minutos
3.0	Objetivo de los productos cuentas de ahorro y depósito a plazo	<ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo general b) Objetivos específicos <p>Exponer los objetivos de cada uno de los productos y resaltar el motivo de su existencia.</p>	3 minutos
4.0	Normas Generales	<ul style="list-style-type: none"> a) Base legal b) Reglamentos específicos c) Alcance del Manual d) Divulgación, uso y evaluación del conocimiento del Manual de normas y procedimientos e) Aprobación, vigencia y actualizaciones al Manual de normas y procedimientos. f) Responsables del cumplimiento del Manual. <p>Explicación de cada inciso de esta sección y dar énfasis en que todos los colaboradores están obligados a conocer las leyes y reglamentos aunque no estén incluidas en el Manual.</p>	10 minutos

Continuación de la tabla VIII.

No.	Tema	Contenido y Observaciones	Tiempo Estimado
5.0	Definiciones	a) Asociado b) Ahorrante c) Definiciones técnicas Se debe explicar a los colaboradores que las definiciones pueden consultarlas en el Manual, sin embargo no entrar a detalle por ser términos que se manejan en la operación diaria.	3 minutos
6.0	Características de los productos y diferenciación entre ellos	a) Descripción de los productos b) Beneficios y requisitos c) Cuadro comparativo de productos Se debe indicar que en el Manual encontrarán una descripción de cada producto, así como los beneficios para el asociado y los requisitos que debe cumplir con cada producto a adquirir.	3 minutos
7.0	Procedimiento de apertura de cuenta	a) Estructura del procedimiento b) Simbología utilizada c) Descripción de actividades d) Flujograma Explicación detallada del procedimiento de apertura de cuentas.	15 minutos
8.0	Procedimientos de depósitos a plazo	a) Apertura de depósitos a plazo b) Renovación de depósitos a plazo con sus variantes c) Cancelación de depósitos a plazo con sus variantes Explicación detallada de los procedimientos de depósitos a plazo, descripción de actividades y flujogramas respectivos.	40 minutos

Continuación de la tabla VIII.

No.	Tema	Contenido y Observaciones	Tiempo Estimado
9.0	Anexos	a) Formas b) Reportes c) Pantallas de sistema informático Debe exponerse el anexo correspondiente a cada procedimiento.	15 minutos
10	Espacio para resolución de dudas	Debe darse un tiempo para resolución de dudas del personal	10 minutos
11	Evaluación del conocimiento	a) Evaluación del conocimiento del Manual de normas y procedimientos b) Evaluación de actividades de capacitación.	15 minutos

Fuente: elaboración propia.

El tiempo estimado propuesto para la capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos es de dos horas.

- Planificación de la capacitación: contiene el formato que debe utilizarse para cada una de las reuniones que se realice con el personal de la Cooperativa. Ésta contendrá información de las generalidades de la capacitación y hace referencia al programa de capacitación y está contenida en la tabla VII.

Tabla IX. **Planificación de capacitación sobre uso del Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo**

Nombre de la Capacitación:	Uso del Manual de Normas y Procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo.
Presentador / Capacitador:	<Colocar nombre y puesto del capacitador>
Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.
Responsable:	Departamento de negocios.
Destinatarios:	Colaboradores de la Agencia <Colocar nombre de la Agencia>

Especificaciones:		
Fecha: <Colocar fecha de capacitación>	Horario: <Colocar horario de capacitación> (2 horas)	Lugar: <Colocar horario de capacitación>
Objetivo: Dar a conocer a los colaboradores de la Cooperativa el uso del Manual de Normas y Procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo y resolver las dudas correspondientes.		Metodología: Presentación del Manual, explicación de cada sección del mismo y espacio para observaciones, preguntas y respuestas.

Materiales:	
Audiovisuales: Laptop, documentos en formato digital.	Impresos: Manual de Normas y Procedimientos impreso.

Contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Ver programa de capacitación.

Evaluación: según formato establecido en sección 4.2.
--

Fuente: elaboración propia.

4.2. Herramientas para evaluación de conocimiento

Para evaluar el conocimiento del Manual, el mismo capacitador será el designado para aplicar las evaluaciones de acuerdo a los parámetros que él considere necesarios, a todos los colaboradores involucrados en los procedimientos descritos en este Manual.

Dicho responsable debe llevar un registro de cada una de las evaluaciones aplicadas e informar de los resultados a la Gerencia de Negocios para tomar las acciones correspondientes de acuerdo a los mismos.

En el caso de los colaboradores nuevos, debe incluirse en su plan de capacitación el conocimiento del presente Manual y realizar las evaluaciones que Talento Humano considere necesario.

Al finalizar cada capacitación, se realizarán dos tipos de evaluación:

- Evaluación del conocimiento de los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo.
- Evaluación de la actividad de capacitación.

La primera tiene como objetivo evaluar el conocimiento de las tareas de apertura de cuentas y de depósitos a plazo, así como los temas tratados en la capacitación. El tiempo que debe proporcionarse a los participantes para la realización de la evaluación queda a consideración del capacitador.

Las figuras 11 y 12 muestran las evaluaciones a realizar para evaluar el conocimiento de los procedimientos de apertura de cuentas y de depósitos a plazo respectivamente:

Figura 11. **Evaluación del conocimiento en capacitación del procedimiento de apertura de cuentas**

	Evaluación del conocimiento en capacitación de Manual de Normas y Procedimientos de Apertura de cuentas	Tipo: Evaluación
		Código: EV-002
		Hoja: 1 de 1
Nombre del colaborador: _____ Puesto: _____ Agencia: _____ Antigüedad: _____ Fecha y hora: _____		

Instrucciones: Responda a cada una de las preguntas que se le presentan a continuación.	10 puntos c/pregunta
---	----------------------

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1.0 Mencione tres beneficios de la cuenta activa. 2.0 Mencione los requisitos para apertura de cuenta de ahorro femenina. 3.0 Mencione tres tareas que debe de realizar en el procedimiento de apertura de cuentas nuevas según su puesto. 4.0 ¿Es correcto afirmar que sólo a los titulares de las cuentas debe de creárseles CIF en el sistema informático? 5.0 ¿En qué pasos del procedimiento de apertura de cuenta es diferente la cuenta infantil? 6.0 ¿Quiénes deben firmar los formularios IVE? 7.0 ¿Quién es el responsable de autorizar firma y huella en sistema informático? 8.0 ¿Quiénes pueden abrir una cuenta en la Cooperativa? 9.0 ¿Qué documentos deben escanearse para guardar en archivo digital? 10.0 ¿Qué documentos indispensables se envían físicamente al archivo general? |
|---|

Fuente: elaboración propia.

Figura 12. **Evaluación del conocimiento en capacitación de los procedimientos de depósitos a plazo**

	Evaluación del conocimiento en capacitación de Manual de Normas y Procedimientos de Depósitos a plazo	Tipo: Evaluación
		Código: EV-003
		Hoja: 1 de 1
Nombre del colaborador: _____ Puesto: _____ Agencia: _____ Antigüedad: _____ Fecha y hora: _____		

Instrucciones: Responda a cada una de las preguntas que se le presentan a continuación.	8.33 puntos c/pregunta
---	------------------------

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1.0 Mencione tres operaciones que deba realizar en el sistema informático para la apertura de un depósito a plazo. 2.0 ¿Quiénes son los únicos que pueden autorizar a un asociado una tasa preferencial? 3.0 ¿Qué debe hacerse si el depósito a realizar es mayor a \$10,000.00? 4.0 ¿Quiénes deben firmar el certificado de depósito a plazo? 5.0 ¿Qué debe hacerse si la inversión no se realizó en efectivo? 6.0 Escriba los tipos de renovación de certificados de depósito a plazo. 7.0 Si el asociado se presenta a renovar un certificado que tiene tasa preferencial, ¿Debe negociarse la tasa nuevamente o automáticamente se coloca la misma tasa? 8.0 Escriba los tipos de cancelación de certificados de depósito a plazo. 9.0 ¿Qué debe hacerse cuando el certificado no ha llegado a la fecha de vencimiento y el asociado solicita cancelarlo? 10.0 ¿Qué sucede cuando un certificado llegó a su fecha de vencimiento y el asociado no se presenta durante los próximos cinco días a una agencia para renovar la inversión? 11.0 ¿Qué documentos debe presentar el asociado si extravió su certificado original? 12.0 ¿Quién es el encargado de llevar el archivo y control de los certificados de depósito a plazo? |
|--|

Fuente: elaboración propia.

La ponderación para cada una de las evaluaciones son los siguientes:

Tabla X. **Ponderación aplicable a evaluaciones de apertura de cuenta y depósitos a plazo**

Evaluación	Cantidad de preguntas	Ponderación
Apertura de cuenta	10	10 pts. cada pregunta
	Total	100 puntos
Depósitos a plazo	12	8,33 pts. cada pregunta
	Total	100 puntos

Fuente: elaboración propia.

Esta ponderación proporciona un punteo que permite analizar el conocimiento y experiencia de cada uno de los colaboradores ya que evalúa los siguientes aspectos:

- Conocimiento de las tareas del día a día en los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo.
- Conocimientos de la base legal aplicable a los procesos.
- Conocimiento de las atribuciones de cada uno de los puestos involucrados.
- Análisis de las situaciones que pueden presentarse en el día a día.

La segunda evaluación por su lado, tiene como objetivo evaluar por parte de los participantes la actividad de capacitación ya que incluye aspectos como la planeación, aplicabilidad, organización de la capacitación y las competencias del capacitador y se presenta en las figuras 13 y 14.

Figura 13. **Evaluación de actividades de capacitación (parte I)**

	Evaluación de actividades de capacitación	Tipo: Evaluación
		Código: EV-001
		Hoja: 1 de 2
Capacitador: _____		

Nombre del colaborador:	_____
Puesto:	_____
Agencia:	_____ Antigüedad: _____
Fecha y hora:	_____

Instrucciones: Responda en las casillas correspondientes a cada una de las preguntas y sus comentarios si lo considera adecuado.

No	Planeación del curso:	Si	No	Comentarios
1.0	¿Se cumplieron los objetivos de la capacitación?			
2.0	¿Considera adecuada la presentación dada como parte de la capacitación?			
3.0	¿La metodología empleada en la capacitación fue la adecuada?			
4.0	¿El número de horas empleadas en la capacitación fue suficiente?			
5.0	¿Se realizó todo lo programado?			

Fuente: elaboración propia.

Figura 14. Evaluación de actividades de capacitación (parte II)

	Evaluación de actividades de capacitación	Tipo: Evaluación
		Código: EV-001
		Hoja: 2 de 2
Capacitador: _____		

No	Aplicabilidad	Si	No	Comentarios
1.0	¿Le anticiparon el contenido de la capacitación para su estudio previo?			
2.0	¿Se cumplieron sus expectativas?			
3.0	¿Considera que con la capacitación adquirió los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades diarias?			
4.0	¿El contenido es aplicable para resolver sus dificultades y mejorar sus actividades del día a día?			

No	Organización	Si	No	Comentarios
1.0	¿Le notificaron la fecha y hora de la capacitación con anticipación?			
2.0	¿Considera adecuado el lugar en el que se dio la capacitación?			
3.0	¿El equipo utilizado en la capacitación fue el adecuado?			
4.0	¿Proporcionaron el material necesario para la capacitación?			

No	Capacitador	Si	No	Comentarios
1.0	¿Domina el tema que impartió en la capacitación?			
2.0	¿Se expresó y comunicó lo necesario para cumplir con el objetivo de la capacitación?			
3.0	¿Resolvió sus dudas satisfactoriamente?			
4.0	¿Cumplió con el horario establecido?			

Comentarios Adicionales: _____

Fuente: elaboración propia.

La ponderación para cada una de las áreas de la evaluación es la siguiente:

Tabla XI. **Ponderación aplicable a evaluación de capacitación**

Área	Cantidad de preguntas	Ponderación
Planeación	5	4 pts. cada pregunta
Aplicabilidad	4	5 pts. cada pregunta
Organización	4	5 pts. cada pregunta
Capacitador	4	5 pts. cada pregunta
Total	17	100 puntos

Fuente: elaboración propia.

Esta ponderación permite conocer un nivel de aceptación por parte de los participantes de la capacitación, sin embargo, debe tomarse en cuenta que cada una de las preguntas contiene aspectos que pueden ser evaluados y mejorados individualmente ya que el carácter de la pregunta es subjetivo y variará de acuerdo a la percepción de cada participante.

4.3. Socialización de Manual de normas y procedimientos

Después de cumplir con el proceso autorización del Manual y de capacitación al personal, se debe proporcionar una copia del Manual a cada una de las agencias como material de apoyo para su consulta en la operación diaria.

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento al Manual de normas y procedimientos está enfocado hacia las posibles mejoras que puedan darse al Manual, se describe la forma en que debe realizarse el proceso de mejora estableciendo los pasos que deben llevar y sus respectivos responsables.

5.1. Mejoras a los procedimientos

Las mejoras a los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo, podrán ser motivadas por requerimientos legales o por requerimientos internos. En cualquiera de los dos casos, debe pasarse por un proceso que incluye la detección del punto de mejora y análisis del cual puede concluirse si es viable o no, la revisión y actualización del Manual para su posterior autorización por la autoridad respectiva.

5.1.1. Detección de punto de mejora al Manual de normas y procedimientos

La detección de puntos de mejora al Manual de normas y procedimientos pueden darse en cualquier nivel jerárquico, ya que puede detectarse desde la operación diaria en cada una de las agencias, así como en cualquiera de las gerencias al realizar algún cambio estratégico o bien algún cambio a política o reglamento, por citar algunos ejemplos.

Estos posibles puntos de mejora serán trasladados por escrito al jefe de mejora continua, para evaluar la necesidad de actualizar el Manual y realizar las actualizaciones o modificaciones correspondientes.

Para presentar la solicitud al jefe de mejora continua, deberá utilizarse el formato de solicitud de cambios o actualización al Manual de normas y procedimientos que se presenta en la figura 15.

Figura 15. **Solicitud de cambio o actualización al Manual de normas y procedimientos**

 SOLICITUD DE CAMBIO O ACTUALIZACION A MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
DATOS DEL SOLICITANTE		
A	Fecha:	
	Nombre del solicitante:	
	Puesto:	
	Agencia:	
	Departamento:	
DATOS DE LA SOLICITUD		
B	Página:	
	Inciso:	
	Cambio motivado por:	<Legislación, reglamento interno, operación diaria, cambio estratégico, otro>
	Descripción del problema en la versión actual del Manual de normas y procedimientos:	
PROPUESTA DE MEJORA O ACTUALIZACION		
C		

Fuente: elaboración propia.

5.1.2. Análisis de mejora al Manual de normas y procedimientos

El jefe de mejora continua será el encargado de realizar el análisis de las solicitudes de mejora o actualización que le sean enviadas, siguiendo la secuencia de actividades presentada en la tabla XII:

Tabla XII. **Secuencia de actividades para análisis de mejora al Manual de normas y procedimientos**

Etapa	No	Descripción de actividades
Análisis de mejora	01	Recibe la solicitud de cambio o actualización al Manual de normas y procedimientos.
	02	Verifica el procedimiento actual con base en la información proporcionada por el solicitante.
	03	Analiza la solución propuesta por el solicitante.
	04	Determina viabilidad de la solicitud realizada en conjunto con la Gerencia de Negocios.
	05	Si la solicitud de cambio o actualización no es viable notifica por escrito al solicitante la razón y propone una solución a la problemática existente, con la versión vigente del Manual de normas y procedimientos y finaliza el análisis de mejora.
	06	Si la solicitud de cambio o actualización es aprobada notifica al solicitante sobre la resolución y una fecha estimada para la inclusión de estas mejoras en una nueva versión del Manual de normas y procedimientos.
Revisión y cambios	07	Realiza cambios al Manual de normas y procedimientos.
	08	Crea una nueva versión del Manual de normas y procedimientos.
Aprobación de cambios	09	Solicita aprobación de la nueva versión del Manual de normas y procedimientos.

Continuación de la tabla XII.

Etapa	No	Descripción de actividades
Difusión de mejoras al Manual	10	Reproduce nueva versión del Manual de normas y procedimientos.
	11	Distribuye nueva versión del Manual de normas y procedimientos.
	12	Capacita a personal sobre las mejoras al Manual de normas y procedimientos.
	13	Resuelve dudas sobre los cambios realizados al Manual de normas y procedimientos.
Evaluación del conocimiento	14	Evalúa el conocimiento de las mejoras realizadas al Manual de normas y procedimientos. Ver inciso 5.3.

Fuente: elaboración propia.

5.1.3. Revisión y cambios al Manual de normas y procedimientos

Después de realizar el análisis de mejora al Manual de normas y procedimientos y que se ha determinado en conjunto con la Gerencia de Negocios que la solicitud de cambio o actualización es viable, el jefe de mejora continua realiza los cambios correspondientes al Manual de normas y procedimientos.

Para cada cambio realizado se actualizará el número de versión del Manual y de ser el caso, la versión del procedimiento que se esté actualizando y las fechas correspondientes.

5.1.4. Aprobación de cambios y mejoras en el Manual de normas y procedimientos

El jefe de mejora continua es el encargado de solicitar la aprobación de una nueva versión del Manual de normas y procedimientos y será el Consejo de Administración, quien la conceda y no podrá ser modificado por otras instancias.

5.2. Difusión de mejoras al Manual de normas y procedimientos

El jefe de mejora continua será el encargado de la difusión de las mejoras realizadas al Manual de normas y procedimientos, para lo cual debe reproducir la nueva versión del Manual y distribuir las al personal correspondiente, además de capacitar al personal sobre las mejoras al Manual y dar resolución a las dudas que puedan generarse en el proceso.

El supervisor de agencia será el encargado de verificar que se ajusten los procedimientos en la práctica y que se dé cumplimiento a lo indicado en la nueva versión del Manual.

5.3. Evaluación del conocimiento de mejoras al Manual de normas y procedimientos

El jefe de mejora continua deberá evaluar el conocimiento de los colaboradores sobre las mejoras realizadas al Manual, realizando las evaluaciones que considere necesarias, de acuerdo a los cambios incluidos en cada nueva versión generada y será el responsable de llevar un registro de las evaluaciones aplicadas e informar de los resultados a la Gerencia de Negocios.

Las mejoras incluidas en las nuevas versiones del Manual de normas y procedimientos deben trasladarse también a Talento Humano, para que las incluya en la inducción de los colaboradores nuevos de la Cooperativa y realice las evaluaciones que el departamento considere necesarias.

CONCLUSIONES

1. El Manual de normas y procedimientos para los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo mejorará la eficiencia de la Cooperativa, ya que los colaboradores conocerán las normas que rigen a los productos y las operaciones a realizar en cada uno de los procedimientos descritos.
2. La aplicación de la técnica FODA a los procesos de apertura de cuentas y depósitos a plazo, permitió establecer estrategias para obtener beneficios de las fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, que conduzcan a reducir las debilidades internas y a evitar el impacto de las amenazas externas.
3. El resultado de la técnica FODA es el diseño de las estrategias dentro de las cuales se puede observar que la documentación de los procesos, es la principal fuente de disminución de debilidades encontradas en el proceso.
4. El Manual de normas y procedimientos será una herramienta para los colaboradores, debido a que establece la secuencia de las tareas asignadas a cada uno de ellos, así como las responsabilidades que se tienen dentro del proceso.
5. Con la implementación del Manual de normas y procedimientos se logrará la estandarización de los procedimientos descritos en él, ya que actualmente varían de acuerdo a la sucursal en la que se encuentre, al colaborador que lo realice y la antigüedad del mismo.

6. Al implementar el Manual de normas y procedimientos la Cooperativa podrá dar seguimiento a los procedimientos incluidos en él y le servirá como herramienta de control de las operaciones, así como de mejora continua.

7. El Manual de normas y procedimientos facilitará la integración de los colaboradores de reciente ingreso a la Cooperativa, ya que describe con detalle los procedimientos y los muestra de una manera gráfica facilitando su comprensión.

RECOMENDACIONES

1. Aprobar e implementar el Manual de normas y procedimientos a corto plazo, ya que será una herramienta de mucha utilidad para los colaboradores de la Cooperativa.
2. Evaluar el conocimiento y el cumplimiento de los procedimientos descritos en el Manual, por parte de los colaboradores de la Cooperativa anualmente y crear programas de capacitación con base en los resultados obtenidos.
3. Evaluar el contenido del Manual de normas y procedimientos anualmente, dando énfasis en las innovaciones tecnológicas o cambios que pudieran darse en el sistema informático, así como en las sugerencias o contribuciones que hayan proporcionado los colaboradores.
4. Implementar a corto plazo la digitalización de documentos, que permitirá a la Cooperativa reducir el almacenamiento de documentos y la reducción del consumo de materiales de oficina.
5. Estandarizar las formas incluidas en cada uno de los procedimientos ya que actualmente no todas las agencias cuentan con los mismos formatos, ni con las mismas especificaciones sobre el traslado de información.

6. Como parte de la socialización del Manual de normas y procedimientos, distribuir una copia a todas las agencias para que pueda ser una herramienta de consulta a los colaboradores, además de incluir en el material de inducción del personal de nuevo ingreso, los procedimientos incluidos en este Manual.

7. Debe revisarse la estructura organizacional y la definición de los puestos en los Departamentos de Negocios y Financiero de la Cooperativa, debido a que se cuenta con encargados, jefes y asistentes en los mismos niveles jerárquicos y esto puede causar inconformidad al personal y problemas en las líneas de mando y responsabilidades.

BIBLIOGRAFÍA

1. AZÓCAR A., Milagros V. *Diseño de un Manual de normas y procedimientos contables para la fundación "Luz del Mundo"*. Chile: Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Núcleo de Monagas, 2006. 191 p.
2. Coopegrecia R.L. *Educación cooperativa*. [en línea] <<http://www.nksnow.com/demo/coopegrecia/index.php/cooperativa/educacion-cooperativa>> [Consulta: 30 de junio de 2013].
3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L. *Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L.: aprobado por Asamblea General Extraordinaria el 5 de noviembre de 1994*. Guatemala: MiCoope, 1994. 22 p.
4. FRANKLIN, Enrique B. *Organización de empresas: análisis, diseño y estructura*. México: McGraw-Hill, 2002. 542 p.
5. GÓMEZ CEJA, Guillermo. *Sistemas administrativos, análisis y diseño*. México: McGraw-Hill, 1997. 290 p.
6. HERNÁNDEZ SAMPIERI, C. Roberto. *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill, 1997. 338 p.

7. Guatemala. Congreso de la República. *Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.* [en línea] <<http://www.banguat.gob.gt/leyes/2002/lavado.pdf>> [Consulta: 30 de junio de 2013].
8. _____. *Ley General de Cooperativas: Decreto Legislativo Número 82-78.* Guatemala: Congreso de la República, 1978. 28 p.
9. _____. *Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.* [en línea] <http://www.oas.org/Juridico/mla/sp/gtm/sp_gtm-mla-leg-terrorism.pdf> [Consulta: 30 de junio de 2013].
10. Guatemala. Presidencia de la República. *Reglamento de Ley General de Cooperativas.* [en línea] <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.sib.gob.gt%2F%2Fdocument_library%2Fget_file%3FfolderId%3D13847%26name%3DDLFE-10307.pdf&ei=XPh3UuKHNNPesASQzYLgBA&usg=AFQjCNFEH_9qAIKPPJ-BrTlo8CdE1Zk7nQ&bvm=bv.55819444,d.cWc> [Consulta: 30 de junio de 2013].
11. INACOP. *¿Quiénes somos?* [en línea] <<http://inacop.gob.gt/>> [Consulta: 30 de junio de 2013].
12. INGECOP. *Inspección general de cooperativas.* [en línea] <<http://ingecop.gob.gt/>> [Consulta: 30 de junio de 2013].

13. MiCoope. *Sistema MiCoope*. [en línea] <<http://www.micoope.com.gt/>>
[Consulta: 30 de junio de 2013].
14. ORTEGÓN, Edgar; PACHECO, Juan Francisco; ROURA, Horacio. *Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2005. 246 p.
15. Seisa. *¿Qué es una cooperativa?* [en línea]
<<http://www.gruposeisa.com/sistema/informacion/coopera/>>
[Consulta: 30 de junio de 2013].

APÉNDICE

- Manual de normas y procedimientos propuesto



Código: MNP-001
Número de páginas: 132
Fecha: Junio de 2013

Versión: 1.0
Número de Procedimientos: 8

ÍNDICE

1.	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA APERTURA DE CUENTAS Y DEPÓSITO A PLAZO.....	1
1.1.	Introducción	1
1.2.	Objetivos del Manual de normas y procedimientos	2
1.2.1.	Objetivo general	2
1.2.2.	Objetivos específicos	2
1.3.	Objetivo de los productos cuentas de ahorro y depósito a plazo.....	3
1.3.1.	Objetivo general	3
1.3.2.	Objetivos específicos	4
1.4.	Normas generales	5
1.4.1.	Base legal	5
1.4.1.1.	Leyes	5
1.4.1.2.	Reglamentos específicos	6
1.4.2.	Alcance	7
1.4.3.	Divulgación, uso y evaluación del conocimiento	7
1.4.4.	Aprobación, vigencia y actualizaciones del Manual	8
1.4.5.	Responsables del cumplimiento del Manual	9
1.5.	Definiciones	10
1.5.1.	Asociado	10
1.5.2.	Ahorrante	10
1.5.3.	Definiciones técnicas	11

1.6.	Características de los productos y diferenciación entre ellos...	11
1.6.1.	Descripción de productos	11
1.6.1.1.	Cuenta Activa	11
1.6.1.2.	Cuenta Plata	13
1.6.1.3.	Cuenta Femenina	14
1.6.1.4.	Cuenta Mi Futuro	16
1.6.1.5.	Cuenta Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil	17
1.6.1.6.	Cuenta en Dólares	18
1.6.1.7.	Cuenta Inverplazo.....	20
1.6.1.8.	Cuenta Múltiple.....	21
1.6.1.9.	Cuenta Para Mi Retiro	22
1.6.2.	Cuadro comparativo de productos	24
1.7.	Procedimientos	26
1.7.1.	Apertura de cuentas	26
1.7.2.	Apertura de depósitos a plazo	45
1.7.3.	Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	61
1.7.4.	Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión.....	67
1.7.5.	Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial.....	73
1.7.6.	Cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en el certificado.....	79
1.7.7.	Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en el certificado	86
1.7.8.	Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora	93

1.8.	Anexos	101
1.8.1.	Formularios IVE	101
1.8.1.1.	Formulario IVE-CO-01.....	101
1.8.1.2.	Formulario IVE-CO-03.....	105
1.8.2.	Formularios propios de la Cooperativa.....	107
1.8.2.1.	Pantallas de sistema informático para creación de CIF	107
1.8.2.2.	Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta Activa	109
1.8.2.3.	Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta de ahorro	111
1.8.2.4.	Boleta de datos y firma.....	112
1.8.2.5.	Pantallas de sistema informático para registro de libretas.....	113
1.8.2.6.	Libretas de ahorro	114
1.8.2.7.	Formulario de solicitud de tarjeta de débito	116
1.8.2.8.	Póliza de seguro	117
1.8.2.9.	Certificado “Mi Salud”	118
1.8.2.10.	Carné de consultas médicas	119
1.8.2.11.	<i>Check List</i>	120
1.8.2.12.	Hoja de transporte.....	121
1.8.2.13.	Pantallas de sistema informático para apertura de inversión.....	122
1.8.2.14.	Boleta de tasa preferencial.....	124
1.8.2.15.	Pantallas de sistema informático para registrar certificado.....	125
1.8.2.16.	Certificado de depósito a plazo	127

1.8.2.17.	Reporte de traslado de certificados de depósito a plazo.....	129
1.8.2.18.	Formato de cálculo de intereses de área de cobros.....	130
1.8.2.19.	Orden de cancelación de depósito a plazo.....	131

1. MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA APERTURA DE CUENTAS Y DEPÓSITO A PLAZO

1.1. Introducción

El presente Manual contiene los procedimientos detallados de apertura de cuentas y de depósitos a plazo realizados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “Parroquial Guadalupana, R. L.”, creado con el fin de documentar ambos procesos y de ser un instrumento de estandarización y verificación de las operaciones de la Cooperativa.

Dentro de la administración de cualquier organización es necesario implementar programas de revisión constante y promover la mejora continua en cada uno de los procesos, el Manual ocupa un lugar muy importante en estos programas debido a que es una herramienta que permitirá a los entes encargados dar seguimiento y controlar la operación actual, recibir retroalimentación de parte del área operativa, para el análisis de mejoras a los procesos documentados.

El Manual debe servir como medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales debido a que establece una secuencia lógica de las actividades, que cada colaborador debe cumplir al realizar una apertura de cuenta o bien algún proceso de depósitos a plazo.

En la primera sección de este Manual, se da a conocer al usuario todos los detalles de los productos que la Cooperativa ofrece, desde los objetivos, las leyes y reglamentos que debe cumplir, las descripciones, beneficios y requisitos que se debe cumplir para poder obtener alguno de los productos.

En su sección central se tienen descritos los procedimientos, detallando cada operación que debe realizarse en cada uno de ellos, así como los diagramas que permiten al usuario visualizar el procedimiento en un gráfico que detalla las responsabilidades de cada colaborador, dejando como parte final los anexos que complementan a dichos procedimientos.

1.2. Objetivos del Manual de normas y procedimientos

1.2.1. Objetivo general

Desarrollar un sistema de documentación de los procedimientos de apertura de cuenta y depósitos a plazo, estableciendo los lineamientos que debe aplicar el personal involucrado de la Cooperativa, de manera que se minimice los errores operativos y se facilite el seguimiento y control de las operaciones.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar, mejorar y estandarizar los procedimientos de apertura de cuenta y depósitos a plazo, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

- Asegurar a través del Manual de procedimientos el cumplimiento de la legislación vigente y los reglamentos específicos de cada producto.
- Proporcionar una herramienta que de manera gráfica establezca la secuencia de las tareas asignadas a cada colaborador.
- Asegurar que se cumpla con todos los requisitos de apertura de cada una de las cuentas por parte del asociado y de los colaboradores de la Cooperativa.
- Facilitar las revisiones y control de operaciones en los procedimientos de apertura de cuenta y depósitos a plazo.
- Proporcionar una herramienta para la inducción y capacitación de personal nuevo a la Cooperativa.

1.3. Objetivo de los productos cuentas de ahorro y depósito a plazo

1.3.1. Objetivo general

Mejorar la calidad de vida de los asociados actuales y potenciales, quienes a través de sus ahorros, inversiones y consumo, generan medios de vida sostenibles para garantizar el bienestar de su familia y la comunidad, mediante la oferta de soluciones financieras que respondan a las necesidades dinámicas del mercado de manera ágil y oportuna.

1.3.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de cada una de las cuentas de ahorro que posee la Cooperativa son:

- Cuenta Activa: proporcionar la calidad de asociado de la Cooperativa y fomentar la educación en integración cooperativa y establecer servicios de intermediación financiera con fines sociales.
- Cuenta Plata: proporcionar al asociado una cuenta de ahorro corriente en la que tenga disponibilidad inmediata de fondos y en la que la rentabilidad sea atractiva.
- Cuenta Femenina: proporcionar a las asociadas una cuenta de ahorro corriente en la que tenga disponibilidad inmediata de fondos y que contribuya con su desarrollo personal y familiar.
- Cuenta Mi Futuro: proporcionar al asociado una cuenta de ahorro con mejor rendimiento que las demás de su tipo que le permita cumplir con sus metas y anhelos personales.
- Cuenta Ahorro infantil y ahorro juvenil: fomentar la cultura de ahorro en los niños y jóvenes por medio de sus padres proporcionándoles disponibilidad inmediata de fondos.
- Cuenta en Dólares: proporcionar al asociado una cuenta de ahorro que le permita obtener los mejores beneficios para sus ingresos sin afectarles la tasa de cambio.

- Cuenta Inverplazo: permitir al asociado invertir sus ahorros a plazo brindándole las mejores tasas y los mejores beneficios.
- Cuenta Múltiple: permitir al asociado invertir sus ahorros a un plazo más corto y obtener los beneficios de una cuenta a plazo fijo brindándole las mejores tasas y los mejores beneficios.
- Cuenta Para Mi Retiro: facilitar al asociado una mejor calidad de vida o satisfacer alguna necesidad futura a través un fondo de ahorro.

1.4. Normas generales

1.4.1. Base legal

1.4.1.1. Leyes

Los colaboradores de la Cooperativa, sin excepción, están obligados al cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que afecten directa o indirectamente las actividades, operaciones y negocios de la Cooperativa.

Las leyes y reglamentos vigentes relacionados directamente a los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo son:

- Decreto número 82-78 del Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas.
- Acuerdo Gubernativo No 7-79, Reglamento de Ley General de Cooperativas.

- Decreto número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos.
- Acuerdo Gubernativo No 118-2002, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos.
- Decreto número 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Acuerdo Gubernativo No 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Normativa Prudencial Mínima a ser observada por el Sistema Cooperativo Federado de Ahorro y Crédito (MICOOPE).
- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “Parroquial Guadalupana, R. L.”
- Otros

1.4.1.2. Reglamentos específicos

Los reglamentos específicos para los productos que se encuentran vigentes y están relacionados directamente a los productos de cuentas de ahorro y depósitos a plazo son:

- Reglamento para aportaciones.
- Reglamento para ahorro infantil y ahorro juvenil.

- Reglamento para ahorro corriente, mi futuro y cuenta femenina.
- Reglamento que normará los depósitos a plazo en la Cooperativa Parroquial Guadalupana, R. L.

1.4.2. Alcance

Los procedimientos descritos en este Manual se aplicarán en cada una de las agencias de la Cooperativa, en las distintas fases de las aperturas de cuentas desde que un posible asociado tiene conocimiento de los beneficios de pertenecer a la Cooperativa, la apertura de la cuenta como tal, autorizaciones, hasta que se archiva su expediente en el archivo general de la Cooperativa.

Para los depósitos a plazo se aplican los procedimientos descritos en este Manual desde que el asociado solicita la información para realizar un depósito a plazo, apertura, autorizaciones, hasta que se archiva la copia del certificado en Gerencia Financiera.

Se incluyen además dentro de los procedimientos de depósitos a plazo, las renovaciones, cancelaciones y reposición de certificado por extravío o robo.

1.4.3. Divulgación, uso y evaluación del conocimiento

- Conocimiento del Manual: el conocimiento de los procedimientos incluidos en este Manual, forma parte de las responsabilidades de todas las personas que intervienen en el proceso de apertura de cuentas y depósitos a plazo.

Se designará el personal del Departamento de Negocios para que se transmita el conocimiento a los colaboradores actuales y del Departamento de Talento Humano, incluirlo en su programa de capacitación para nuevos colaboradores.

- Uso del Manual: este Manual está elaborado exclusivamente para acceso y uso de los colaboradores de la Cooperativa, que tengan responsabilidad en los procedimientos de apertura de cuentas y depósitos a plazo.
- Evaluación del conocimiento: es obligación de todos los colaboradores con responsabilidad en los procedimientos descritos en este Manual, conocer su contenido a fondo y aplicarlo en las operaciones que a diario realiza.

Se designará del área de negocios un responsable de aplicar las evaluaciones que considere necesarias, a todos los colaboradores involucrados en los procedimientos descritos en este Manual. Debe llevarse un registro de cada una de las evaluaciones aplicadas.

1.4.4. Aprobación, vigencia y actualizaciones del Manual

- Aprobación del Manual: el Manual de normas y procedimientos para apertura de cuentas y depósitos a plazo, será aprobado por el Consejo de Administración con el visto bueno de la Gerencia General y no podrá ser modificado por otras instancias.

- Vigencia del Manual: el Manual de normas y procedimientos tendrá vigencia a partir de la fecha de aprobación por el Consejo de Administración por tiempo indefinido, hasta que se apruebe una versión actualizada y se dé a conocer al personal de la Cooperativa.
- Actualizaciones del Manual: las actualizaciones o modificaciones podrán ser motivadas por requerimientos legales o por requerimientos internos. Éstas serán canalizadas a través del supervisor de agencia, al jefe de mejora continua, quien será el responsable de evaluar la necesidad de actualizar el Manual.

1.4.5. Responsables del cumplimiento del Manual

Todos los colaboradores son responsables del cumplimiento del presente Manual, sin embargo, son los supervisores de agencia los responsables de verificar que los colaboradores de las agencias cumplan con lo establecido en cada uno de los procedimientos.

En las áreas que no estén a cargo de los supervisores de agencia, será el jefe inmediato quién supervise el cumplimiento de lo establecido en el área correspondiente.

1.5. Definiciones

1.5.1. Asociado

Según los Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “Parroquial Guadalupana, R. L.” en su artículo 10 indica que “podrán ser asociados de la Cooperativa todas las personas naturales que deseen hacerlo, que reúnan el perfil determinado por el Consejo de Administración y que cumplan con los requisitos siguientes:

- Ser legalmente capaces.
- Solicitar su ingreso por escrito, a la Gerencia.
- Pagar por lo menos el valor de una aportación.”

En los artículos del 11 al 18 de los mismos Estatutos, indica que los menores de edad también pueden ser asociados, sin embargo, sus derechos se regularán en forma específica. Indica también cómo se adquiere la calidad de asociado, los derechos de los asociados activos, las obligaciones del asociado, y la forma en que se pierde la calidad de asociado.

1.5.2. Ahorrante

Es la persona individual o jurídica que deposita sus ahorros en una cuenta de la Cooperativa sin tener la calidad de asociado. Dentro de este renglón se encuentran las empresas y los menores de edad, ya que si bien, estos últimos pueden ser asociados, la mayoría se inscriben únicamente como ahorrantes.

1.5.3. Definiciones técnicas

Tabla I. Definiciones técnicas

Término	Definición
CIF	Código único que identifica al asociado en el sistema informático.
IVE-CO-01	Formulario para inicio de relaciones diseñado por la Intendencia de Verificación Especial.
IVE-CO-03	Formulario para registro de transacciones diseñado por la Intendencia de Verificación Especial.
Check list	Lista de verificación que sirve para detallar uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar o verificar.

Fuente: elaboración propia.

1.6. Características de los productos y diferenciación entre ellos

1.6.1. Descripción de productos

1.6.1.1. Cuenta Activa

Esta cuenta da la calidad de asociado de la Cooperativa y otorga los derechos y obligaciones establecidos en Estatuto de la Cooperativa. Su control y manejo de la cuenta se realiza bajo el rubro de aportaciones y el asociado recibirá una libreta en la que se anotarán los depósitos, los intereses a que tuviere derecho y la anotación de retiro al cancelar la cuenta.

Tabla II. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Activa**

Beneficios	
01	Voz y voto en asambleas generales y extraordinarias.
02	Facultad de elegir y ser electo en los órganos directivos de la Cooperativa.
03	Acceso a todos los productos y beneficios.
04	Es un ahorro fijo durante el tiempo que sea socio de la Cooperativa.
05	Posee la tasa de interés más alta.
06	Capitalización semestral.
07	Base para préstamos.
Requisitos	
01	Recibo de luz, agua o teléfono
02	Documento de identificación
03	Dos referencias familiares y dos personales
04	Apertura desde Q50,00
05	Deposito anual mínimo de Q300,00 para ser socio activo o Q25,00 mensuales.

Fuente: Cooperativa Guadalupeña, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.2. Cuenta Plata

Es una de las cuentas de depósito disponible para todos los asociados, que proporciona disponibilidad inmediata de fondos y una atractiva rentabilidad en función del monto ahorrado.

Atendiendo a las necesidades financieras de cada asociado el monto podrá ser incrementado o retirado en cualquier momento, respetando el saldo mínimo que establece el reglamento correspondiente.

Tabla III. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Plata**

	Beneficios
01	Atractiva tasa de interés.
02	Capitalización trimestral.
03	Genera intereses desde Q100,00.
04	Disponibilidad inmediata.
05	Participación en sorteos y promociones. Sujeto a condiciones específicas de cada sorteo y promoción
06	Créditos automáticos. Desde Q500,00 hasta Q50 000,00 sujeto a análisis de capacidad de pago.
07	Seguro de cuenta gratis. Se entregará a beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
08	Renta diaria por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el asociado posea en ahorro a partir de Q500,00.
09	Manejo de cuenta gratis.

Continuación de la tabla III.

10	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q50,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.3. Cuenta Femenina

Es una cuenta de depósito disponible para las asociadas de la Cooperativa, con el objetivo de crear y mantener el hábito de ahorro.

El interés es en función del monto ahorrado y a los rangos establecidos, pudiendo variar de acuerdo a los cambios en el mercado financiero y cuando lo determine el Consejo de Administración. Posee liquidez y disponibilidad inmediata porque permite incrementar o retirar el monto ahorrado en cualquier momento, respetando el monto mínimo que establece el reglamento correspondiente.

Tabla IV. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Femenina**

	Beneficios
01	Atractiva tasa de interés.
02	Capitalización trimestral.
03	Genera intereses desde Q100,00.
04	Disponibilidad inmediata.
05	Participación en sorteos y promociones. Sujeto a condiciones específicas de cada sorteo y promoción.
06	Créditos automáticos. Desde Q500,00 hasta Q50 000,00 sujeto a análisis de capacidad de pago.
07	Seguro de cuenta gratis. Se entregará a beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
08	Renta diaria por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el asociado posea en ahorro a partir de Q500,00.
09	Manejo de cuenta gratis.
10	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q50,00.
06	Sexo femenino.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.4. Cuenta Mi Futuro

Es una cuenta de depósito con mejor rendimiento que las demás de su mismo tipo, busca un volumen mayor de ahorros por lo que su apertura y saldo mínimo será superior, el interés es en función del monto ahorrado, posee liquidez y disponibilidad inmediata por lo que le permite incrementar o retirar el monto ahorrado en cualquier momento, siempre que se respete el monto mínimo que establece el reglamento correspondiente.

Tabla V. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Mi Futuro**

	Beneficios
01	Capitalización mensual de intereses.
02	Prestamos automáticos.
03	Disponibilidad inmediata de fondos.
04	Renta diaria por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el asociado posea en ahorro a partir de Q500,00.
05	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el asociado posea en ahorro a partir de Q500,00.
06	Manejo de cuenta gratis.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q500,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.5. Cuenta Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil

La cuenta de Ahorro Infantil es una cuenta de depósitos disponible para niños de 0 a 12 años de edad, manejada a través de una persona adulta.

La cuenta de Ahorro Juvenil es una cuenta de depósitos disponible para ahorrantes de 13 a 17 años de edad, a diferencia de la infantil esta podrá ser manejada en nombre propio, bajo la supervisión de una persona adulta según las indicaciones contenidas en el reglamento correspondiente.

Ambas modalidades proporcionan disponibilidad inmediata de fondos y una atractiva rentabilidad en función del monto ahorrado, atendiendo a las necesidades de cada cuentahabiente el monto podrá ser incrementado o retirado en cualquier momento respetando el monto mínimo que establece el reglamento.

Tabla VI. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta de Ahorro Infantil y Ahorro Juvenil**

	Beneficios
01	Atractiva tasa de interés.
02	Promociones y actividades especiales. Sujeto a condiciones específicas de cada sorteo y promoción.
03	Seguro contra accidentes. Costo anual de Q35,00 solo por accidentes, debe conocer los demás planes.
04	Disponibilidad inmediata de fondos.
05	Seguro de cuenta gratis. Se entregará al beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.

Continuación de la tabla VI.

06	Apoyo económico por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
07	Manejo de cuenta gratis.
08	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
	Requisitos
01	Fotocopia de documento de identificación de padre o tutor del menor.
02	Fotocopia de partida de nacimiento o fe de edad de menor.
03	Recibo de luz, agua o teléfono.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q25,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupeña, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.6. Cuenta en Dólares

Es una de las cuentas de depósito disponible para todos los asociados, creada por la necesidad de aquellas personas que desean los mejores beneficios para sus ingresos, sin que les afecte la tasa de cambio.

Esta cuenta proporciona disponibilidad inmediata de fondos y una atractiva rentabilidad en función del monto ahorrado.

Tabla VII. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta en Dólares**

	Beneficios
01	Atractivas tasas de interés.
02	Seguro de vida con un costo de Q84,00.
03	Seguro de renta diaria por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el asociado posea en ahorro a partir de Q500,00.
04	Seguro de cuenta gratis. Se entregará al beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
05	Disponibilidad inmediata de fondos.
06	Manejo de cuenta gratis.
07	Capitalización trimestral a partir de \$500,00.
08	Prestamos automáticos.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura mínima de \$500,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.7. Cuenta Inverplazo

La cuenta Inverplazo es un depósito a plazo fijo, los cuales son ahorros hechos por asociados de la Cooperativa a un plazo y cantidad determinada, representados por certificados nominativos constituyendo un título ejecutivo a favor del asociado, estos pueden ser exigidos judicialmente por el capital e intereses que exprese.

Los certificados de depósitos a plazo están elaborados en papel con características de seguridad para protección del asociado.

Tabla VIII. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Inverplazo**

	Beneficios
01	Atractivas tasas de interés.
02	Promociones y actividades especiales. Sujeto a condiciones específicas de cada sorteo y promoción.
03	Prestamos automáticos: de Q500,00 hasta Q50 000,00 dependiendo la cantidad ahorrada, sujeto a análisis de pago.
04	Seguro de cuenta gratis. Se entregará al beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
05	Apoyo económico por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500.00.
06	Manejo de cuenta gratis.
07	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.

Continuación de la tabla VIII.

	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q1 000,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.8. Cuenta Múltiple

Es una cuenta diseñada para aquellas personas que desean percibir los beneficios de una cuenta a plazo fijo, pero en un periodo de tiempo más corto.

El asociado puede realizar su depósito a treinta, sesenta o noventa días, obteniendo las mejores tasas de interés del mercado a partir de cien quetzales.

Tabla IX. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Múltiple**

	Beneficios
01	Atractiva tasa de interés.
02	Intereses capitalizables según el plazo.

Continuación de la tabla IX.

03	Prestamos automáticos. De Q500,00 hasta Q50 000,00 dependiendo de la cantidad ahorrada, sujeto a análisis de pago.
04	Seguro de cuenta gratis. Se entregará al beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
05	Apoyo económico por hospitalización gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
06	Manejo de cuenta gratis.
07	Servicio funerario gratis. Dependerá del saldo que el socio posea en ahorro a partir de Q500,00.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q50,00.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.1.9. Cuenta Para Mi Retiro

Es un fondo de ahorro que tiene por objetivo facilitar al asociado una mejor calidad de vida o satisfacer alguna necesidad futura, por medio de depósitos mensuales programados.

Tabla X. **Beneficios y requisitos de poseer la cuenta Para Mi retiro**

	Beneficios
01	Atractiva tasa de interés.
02	El socio establece su ahorro.
03	Intereses calculados diariamente sobre saldos.
04	Seguro de cuenta gratis. Se entregará al beneficiario el doble de los ahorros hasta un máximo de Q100 000,00.
05	Créditos automáticos.
06	Interés capitalizable trimestralmente y entregado al vencimiento del plazo.
07	Manejo de cuenta gratis.
08	Plazos de uno, cinco, diez, quince y veinte años.
	Requisitos
01	Ser asociado de Guadalupana es MiCoope.
02	Recibo de luz, agua o teléfono.
03	Documento de identificación.
04	Dos referencias familiares y dos personales.
05	Apertura desde Q50,00.
06	Establecer el monto de su ahorro programado.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.6.2. Cuadro comparativo de productos

Tabla XI. Cuadro comparativo de productos

Característica / Cuenta	Activa	Plata	Femenina	Mi Futuro	Ahorro Infantil y Juvenil	Dólares	Inverplazo	Múltiple	Para mi retiro
Socio	Da calidad de asociado	Asociado	Asociado	Asociado	Ahorrente	Asociado	Asociado	Asociado	Asociado
Sexo	Ambos	Ambos	Femenino	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos
Capitalización de Intereses	Mensual	Trimestral a partir de Q100,00	Trimestral a partir de Q100,00	Mensual	Trimestral a partir de Q100,00	Trimestral a partir de \$500,00	Según el Plazo	Según el Plazo	Trimestral y entregado al vencer
Monto para aperturar	Q50,00	Q50,00	Q50,00	Q500,00	Q25,00	\$500,00	Q1 000		
Disponibilidad de fondos	Relación o emergencia	Inmediata	Inmediata	Inmediata	Inmediata	Inmediata	Según el Plazo	Según el Plazo	Inmediata
Tarjeta de débito	No Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Renta por hospitalización a partir de Q500,00	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Servicio funerario	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Manejo de cuenta	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Seguro de cuenta hasta por Q100 000	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

Continuación de la tabla XI.

Característica Cuenta	Activa	Plata	Femenina	Mi Futuro	Ahorro Infantil y Juvenil	Dólares	Inverplazo	Múltiple	Para mi retiro
Sorteos y promociones	No Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Créditos automáticos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	No Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Depósito a plazo	No Aplica	No Aplica	Aplica	Aplica	Aplica				
Seguro contra accidentes	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Fuente: Cooperativa Guadalupana, catálogo de productos MiCoope.

1.7. Procedimientos

1.7.1. Apertura de cuentas

		<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>	
Procedimiento			
Apertura de cuentas			
Código: PR-001		Versión: 1.0	
Número de páginas: 18		Número de formas: 8	

Departamentos: Mercadeo Negocios Archivo general	Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios	Fechas:
		Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ____/____/____
Inicia: Agencia correspondiente.	Termina: Archivo General de la Cooperativa	Próxima Revisión: ____/____/____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre Puesto _____	Nombre Puesto _____	Nombre Puesto _____
Firma	Firma	Firma

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	1 de 18

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de apertura de cuenta, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el cliente ingresa a agencia a solicitar información, hasta que se archiva expediente en archivo general de cooperativa.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso a sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Personal de promoción:** puede tratarse de la anfitriona de la sucursal, personal de tele marketing, de promociones o el mismo asesor de atención al cliente, quien da información al posible asociado y le toma los datos de contacto para dar seguimiento posterior.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, solicita los requisitos, realiza las aperturas de cuenta, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara expediente y lo envía al archivo general.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	2 de 18

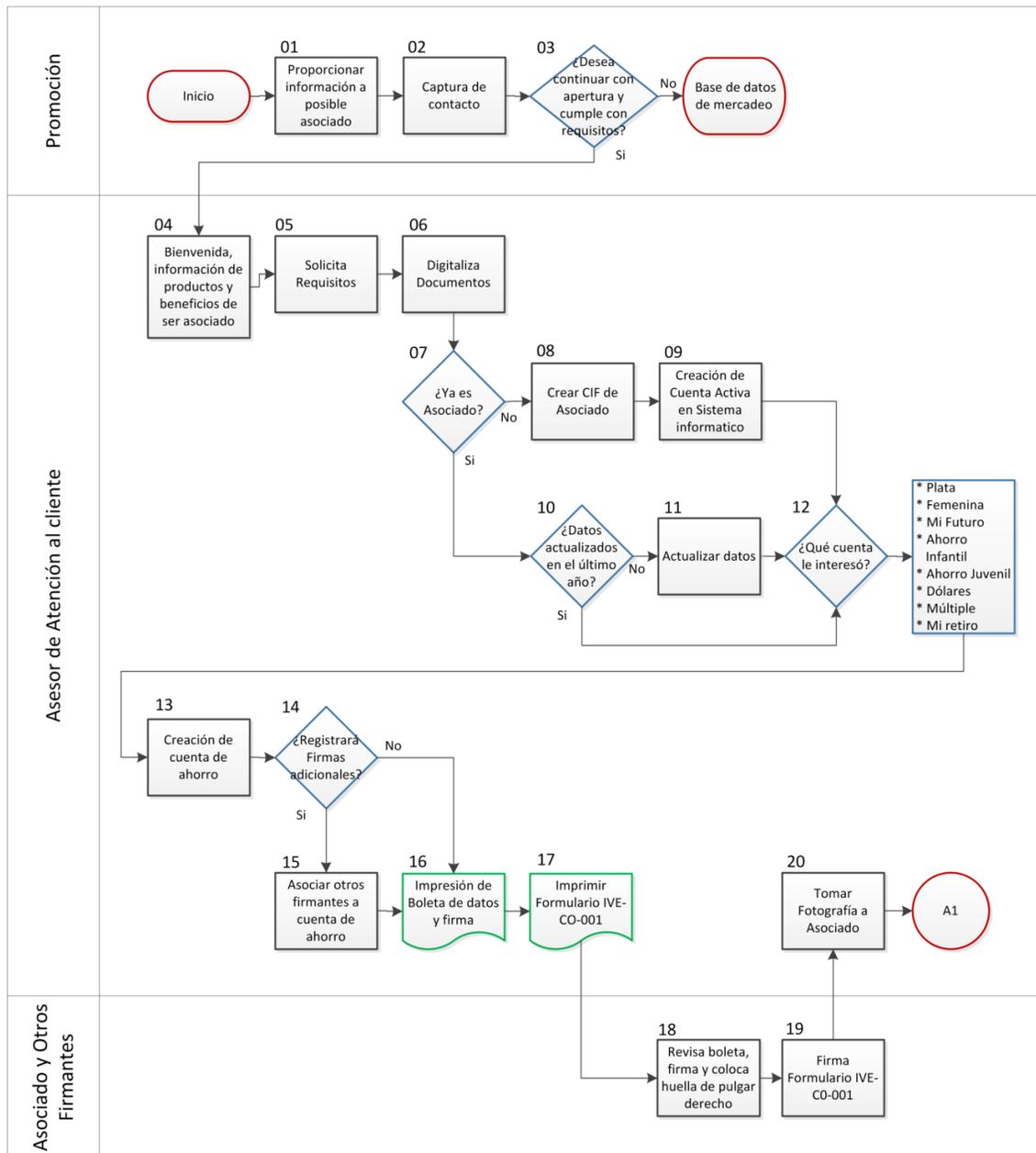
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, supervisa las operaciones de apertura, revisa expedientes, realiza autorizaciones en sistema informático, envía lote de cuentas nuevas a archivo general.
- **Supervisor de agencias:** supervisa las operaciones de apertura de cuentas en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Auxiliar de archivo:** recibe los expedientes que llegan a archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Jefe de archivo:** supervisa las operaciones de archivo y da seguimiento a expedientes que no estén completos.

4. MATERIALES Y EQUIPO

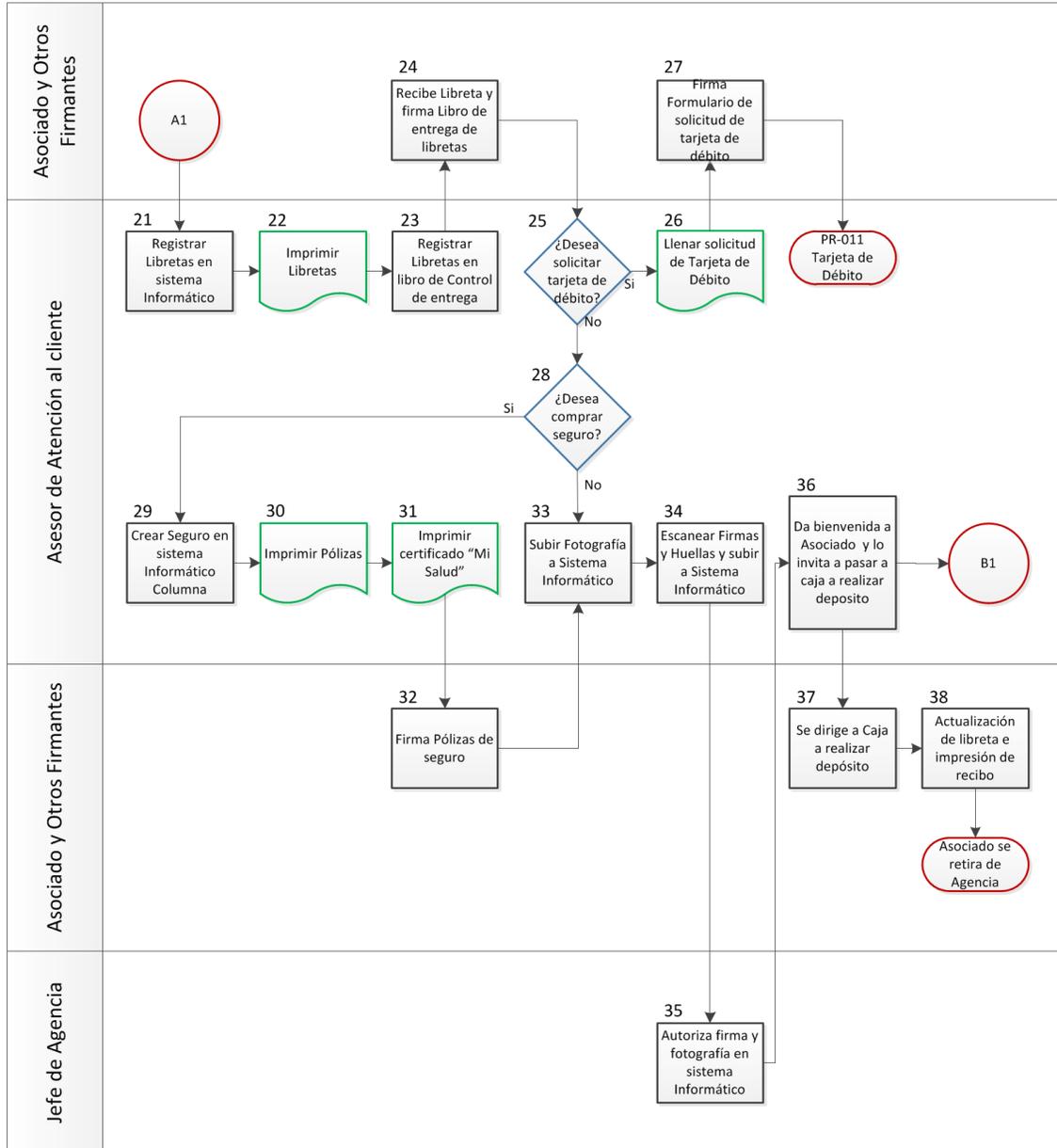
- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	3 de 18

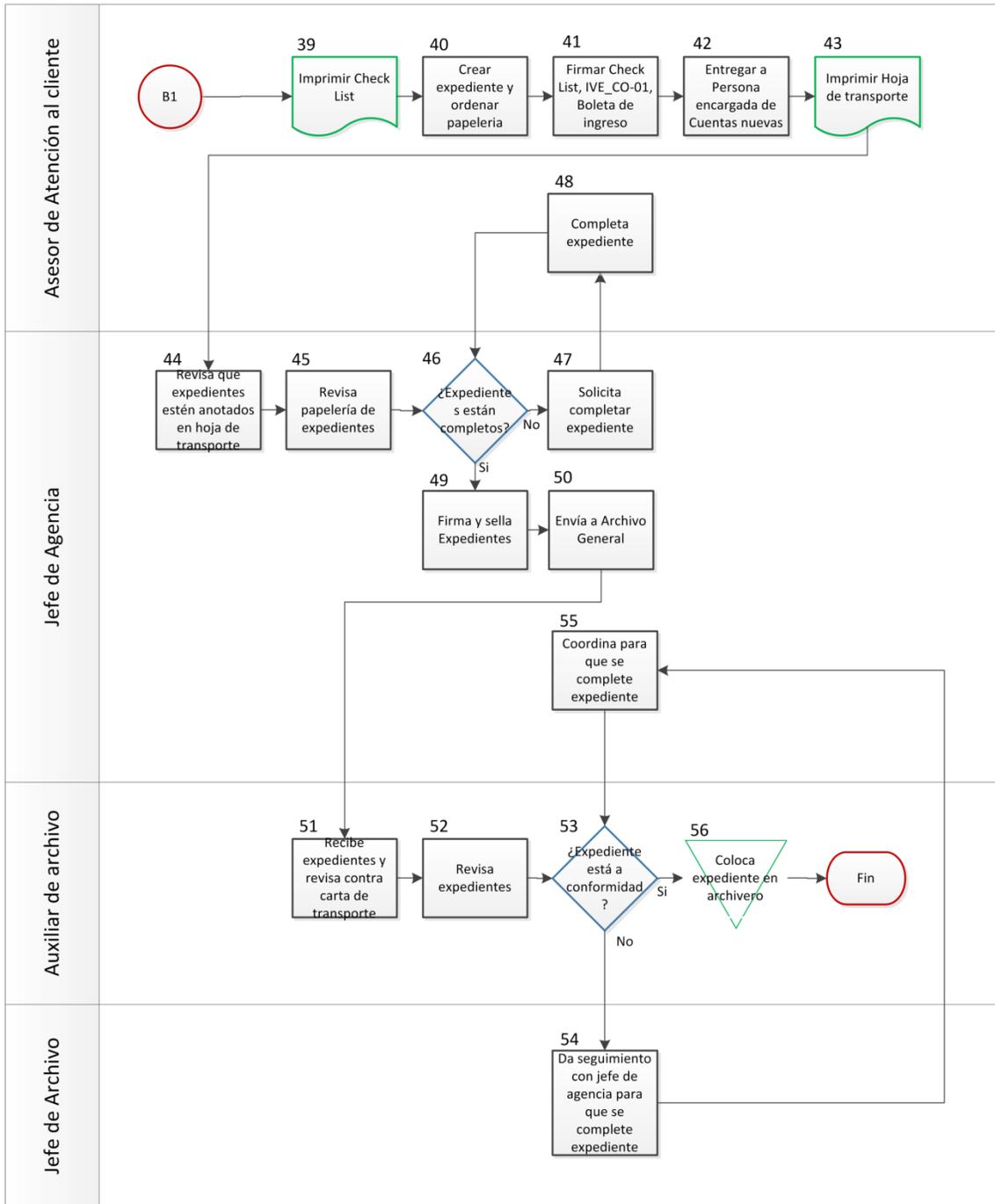
5. FLUJOGRAMA:



	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	4 de 18



	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	5 de 18



	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	6 de 18

6. DESCRIPCIÓN:

Unidad	Responsable	Paso No	Descripción
Mercadeo / Negocios	Personal de promoción*	01	Informa al posible asociado sobre los productos de la Cooperativa y le indica cuáles son los requisitos de cada uno de estos.
		02	Captura los datos de contacto del posible asociado para dar seguimiento posteriormente.
		03	Si el cliente desea continuar con la apertura de cuenta y cumple con los requisitos se realiza la actividad 04, caso contrario se trasladan sus datos para la base de datos de mercadeo y se finaliza el procedimiento.
* El personal de promoción puede ser la anfitriona de la sucursal, el personal de tele marketing, el personal de promociones o bien el mismo asesor de atención al cliente.			
Negocios	Asesor de atención al cliente	04	Da la bienvenida al posible asociado. Explica los beneficios de ser asociado de la Cooperativa, el detalle del manejo de la cuenta activa y los requisitos para aperturarla.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	7 de 18

Unidad	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente		<p>Da la información de los diferentes tipos de cuenta de ahorro que posee la Cooperativa, explicando los beneficios de cada una de éstas y los montos con que se apertura.</p> <p>Indica además que en la cuenta de ahorro corriente puede registrarse más de un firmante con la aclaración que los trámites o actualizaciones sólo las puede realizar el titular de la cuenta.</p> <p>Ver Inciso 1.6 de este Manual: Características de los productos y diferenciación entre ellos.</p>
		05	<p>Solicita que el cliente le proporcione los requisitos de apertura.</p> <p>Si el asociado decide incluir otros firmantes en su cuenta de ahorro corriente, solicita también los requisitos a los otros firmantes.</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	8 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	06	Digitaliza los documentos del asociado y de ser el caso, los de los otros firmantes según los parámetros especificados para la operación.
		07	Si el cliente aún no es asociado de la Cooperativa se realizan las actividades 08 a 09 y se omiten las actividades 10 a 11. Si el cliente ya es asociado de la Cooperativa se realizan las actividades 10 a 11 y se omiten las actividades 08 a 09.
		08	Crea CIF del asociado e ingresa los datos de cliente a plataforma. Si hay otros firmantes se crea CIF de los otros firmantes. Ver anexo 1.8.2.1. Pantallas de sistema informático para creación de CIF.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	9 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	09	<p>Realiza la apertura de la cuenta activa de asociado en sistema informático. (Operación 1000).</p> <p>Ingresa los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIF de asociado • Monto de apertura • Datos completos de los beneficiarios de cuenta. <p>Ver anexo 1.8.2.2. Pantallas de sistema informático para apertura de Cuenta Activa.</p>
		10	<p>Verifica si el asociado actualizó sus datos en el último año.</p> <p>Si los datos no están actualizados se realiza la actividad 11, caso contrario se realiza la actividad 12.</p>
		11	<p>Actualiza los datos del asociado en el sistema informático.</p>
	Asociado	12	<p>Decide que cuenta es la que desea aperturar.</p>
Negocios	Asesor de atención al cliente	13	<p>Realiza la apertura de la cuenta de ahorro corriente del asociado en sistema informático.</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	10 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente		<p>Ingresar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIF de asociado • Monto de apertura • Datos completos de los beneficiarios de cuenta. <p>Ver anexo 1.8.2.3. Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta de ahorro.</p> <p>Operación: cuenta Plata 1150, cuenta Femenina 1170, cuenta Mi Futuro 1164, cuenta Ahorro Infantil y Juvenil 1130, cuenta en Dólares 2150, cuenta Múltiple 1155, cuenta Para Mi Retiro 1140</p>
		14	Si el asociado registrara firmas adicionales se realiza la actividad 15, caso contrario, se realiza la operación 16.
		15	Asocia a la cuenta de ahorro a los otros firmantes, indicando en el sistema informático si el uso de firmas es individual o mancomunadas.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	11 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	16	Imprime la boleta de datos y firmas. Ver anexo 1.8.2.4. Boleta de datos y firmas.
		17	Imprime formulario IVE-CO-001. Ver anexo 1.8.1.1. Formulario IVE-CO-001.
	Asociado y otros firmantes	18	Revisa y firma la boleta de datos además de colocar la huella del dedo pulgar derecho. Si no puede colocar la huella del dedo pulgar derecho, puede colocar la huella de otro dedo y se deberá de razonar el certificado. Es importante indicarle al asociado que esta firma es el que quedará registrada en el sistema para futuras transacciones.
		19	Revisa y firma formulario IVE-CO-001.
Negocios	Asesor de atención al cliente	20	Toma fotografía al asociado según los parámetros especificados para la operación.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	12 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	21	<p>Registra las libretas en el sistema informático, esta operación se realiza en la opción apertura de documentos y se ingresan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIF de asociado • Código de producto • Número de libreta • Se selecciona la opción “por entregar”. <p>Ver anexo 1.8.2.5. Pantallas de sistema informático para registro de libretas.</p>
		22	<p>Imprime libretas. (Operación 5018)</p> <p>Ver anexo 1.8.2.6. Libretas de ahorro.</p>
		23	<p>Anota en libro de control de entrega de libretas, los datos de documento a entregar.</p>
	Asociado	24	<p>El asociado revisa y recibe las libretas y firma el libro de control de entrega de libretas.</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	13 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	25	Si el asociado desea tener el beneficio de uso de tarjeta de débito, se realizan las actividades 26 y 27, caso contrario, se realiza la actividad 28.
		26	Elabora formulario de solicitud de tarjeta de débito. Ver anexo 1.8.2.7. Formulario de solicitud de tarjeta de débito.
	Asociado	27	Revisa y firma el formulario de solicitud de tarjeta de débito. Se realiza procedimiento de tarjeta de débito PR-011.
Negocios	Asesor de atención al cliente	28	Si el asociado desea comprar el seguro que se ofrece, se realizan las actividades 29 a 32, caso contrario, se realiza la actividad 33.
		29	Crea la póliza de seguro en el sistema Informático Columna de Coopeseuros.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	14 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente		Ingresa los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Código de agencia. • Datos de asociado. • Detalle de beneficiarios. • Datos familiares, para beneficio de consultas médicas.
		30	Imprime las pólizas del seguro, una para el expediente y una para el cliente. Indicar al asociado las cláusulas del seguro. Ver anexo 1.8.2.8. Póliza de seguro.
		31	Imprime el certificado "Mi Salud", que contiene los carnés para consultas médicas. Ver anexos 1.8.2.9. Certificado "Mi Salud" y 1.8.2.10. Carné de consultas médicas.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	15 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
	Asociado	32	Recibe la póliza del seguro, la revisa y la firma. Recibe también el certificado "Mi Salud".
Negocios	Asesor de atención al cliente	33	Carga fotografía del asociado al sistema informático.
		34	Escanea firmas y huellas digitales y las carga al sistema informático.
	Jefe de agencia	35	Autoriza foto y firma en el sistema informático.
	Asesor de atención al cliente	36	Da la bienvenida al asociado a la Cooperativa y le invita a pasar al área de caja a realizar su depósito.
	Asociado	37	Se dirige al área de caja a realizar el depósito.
Negocios	Receptor Pagador	38	Opera el depósito en el sistema informático, actualiza la libreta e imprime el recibo. El asociado revisa la actualización de la libreta y recibo y se retira de la agencia.
	Asesor de atención al cliente	39	Imprime <i>check list</i> que se adjuntará en el expediente. Ver anexo 1.8.2.11. <i>Check List</i>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	16 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción	
Negocios	Asesor de atención al cliente	40	Crea expediente en folder tamaño oficio, lo rotula con una pestaña que contiene los datos del asociado y ordena la papelería en el orden establecido por <i>check list</i> .	
		41	Firma <i>check list</i> , IVE-CO-001 y boleta de ingreso en calidad de personal de atención al cliente que llenó la papelería.	
		42	Entrega expediente a la persona encargada de las cuentas nuevas.	
	Encargado de cuentas nuevas	43	Imprime hoja de transporte y traslada expedientes al jefe de agencia. Ver anexo 1.8.2.12. Hoja de transporte.	
		Jefe de agencia	44	Revisa que el lote de expedientes contenga todos los anotados en hoja de transporte.
			45	Revisa la papelería de los expedientes.
	46		Si el jefe de agencia con base en las revisiones determina que los expedientes no están completos,	

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	17 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente		Realiza las actividades 47 y 48, caso contrario, realiza la actividad 49.
	Jefe de agencia	47	Solicita al asesor de atención al cliente encargado de cuentas nuevas que los expedientes sean completados.
	Asesor de atención al cliente	48	Completa expedientes.
	Jefe de agencia	49	Firma y sella expedientes.
		50	Envía expedientes al archivo general.
Archivo General de la Cooperativa	Auxiliar de archivo	51	Recibe expedientes y revisa contra la carta de transporte, que lleguen todos los expedientes que ahí se indica.
	Auxiliar de archivo	52	Revisa cada expediente para asegurar que contengan la documentación que indica en <i>check list</i> , que la boleta de ingreso contenga la firma y huella de asociado y que el CIF que indica rotulación del folder concuerde con la papelería que contiene.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de Cuentas	Código:	PR-001
	Departamentos: Mercadeo, Negocios, Archivo.	Hoja:	18 de 18

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Archivo General de la Cooperativa	Auxiliar de archivo	53	Con base en las revisiones determina que hay algún expediente que no esté a conformidad, realiza las actividades 54 y 55, caso contrario, realiza la actividad 56.
	Jefe de archivo	54	Con base en el reporte del auxiliar de archivo, notifica al jefe de agencia correspondiente para que se complete los expedientes incompletos y da seguimiento para que esta tarea se cumpla.
Negocios	Jefe de agencia	55	Coordina para que se complete el expediente y envía los documentos al archivo general.
Archivo General de la Cooperativa	Auxiliar de archivo.	56	Coloca los expedientes en archiveros ordenador por número de CIF.

1.7.2. Apertura de depósitos a plazo

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
<p>Procedimiento</p>	
<p>Apertura de depósitos a plazo</p>	
<p>Código: PR-002</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Número de páginas: 15</p>	<p>Número de formas: 5</p>

<p>Departamentos: Negocios Gerencia Financiera</p>	<p>Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios</p>	<p>Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ___/___/___</p>
<p>Inicia: Agencia correspondiente.</p>	<p>Termina: Archivo de Gerencia Financiera.</p>	<p>Próxima Revisión: ___/___/___</p>
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>
<p>Firma</p>	<p>Firma</p>	<p>Firma</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código:	PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 15

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de apertura de depósitos a plazo, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el cliente ingresa a agencia a solicitar información, hasta que se archiva copia de certificado en archivo de Gerencia Financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso al sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados a archivo en gerencia financiera.
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y gerencia general o financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.

	<p>Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo</p>	<p>Código:</p>	<p>PR-002</p>
	<p>Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.</p>	<p>Hoja:</p>	<p>2 de 15</p>

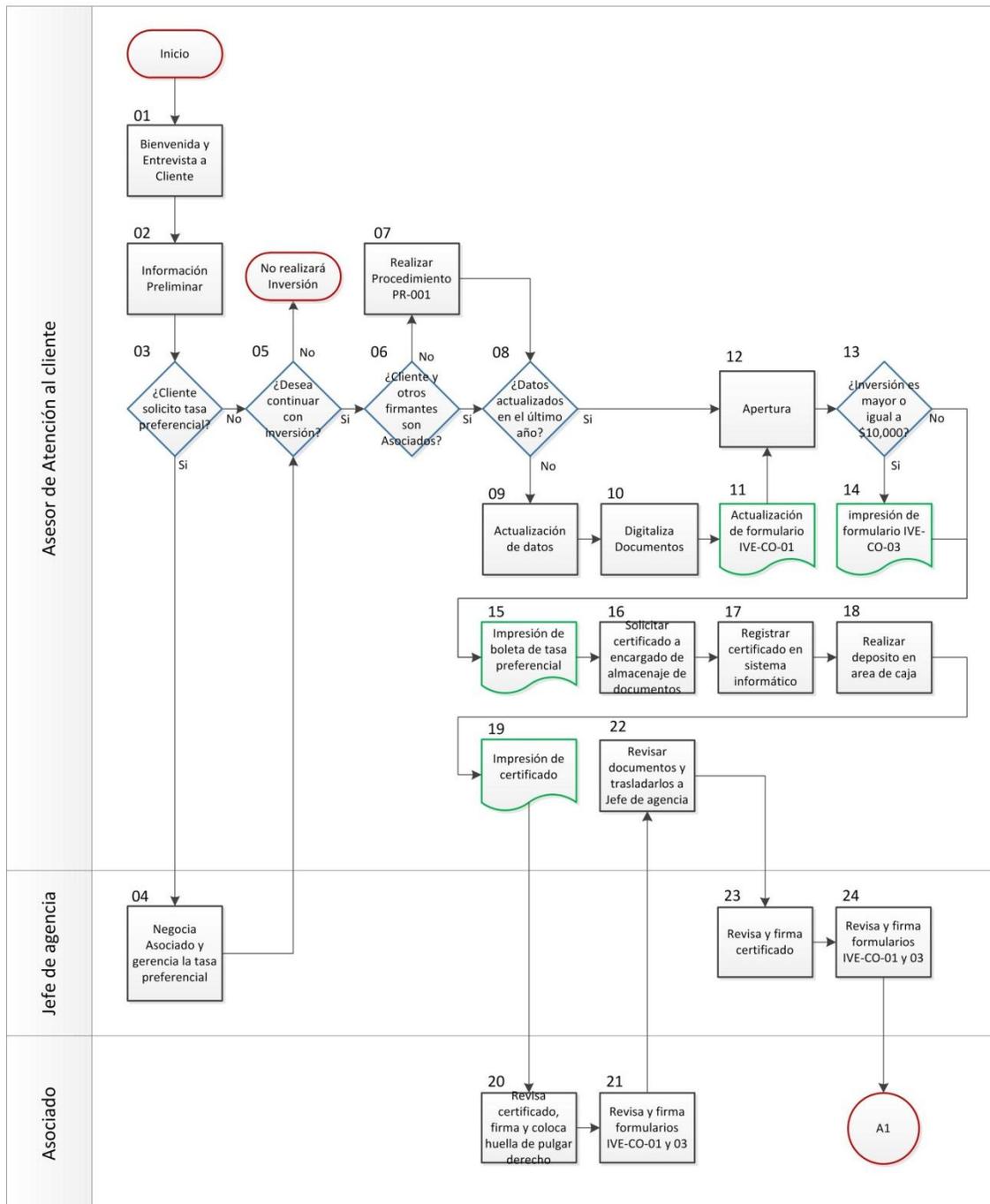
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

4. MATERIALES Y EQUIPO

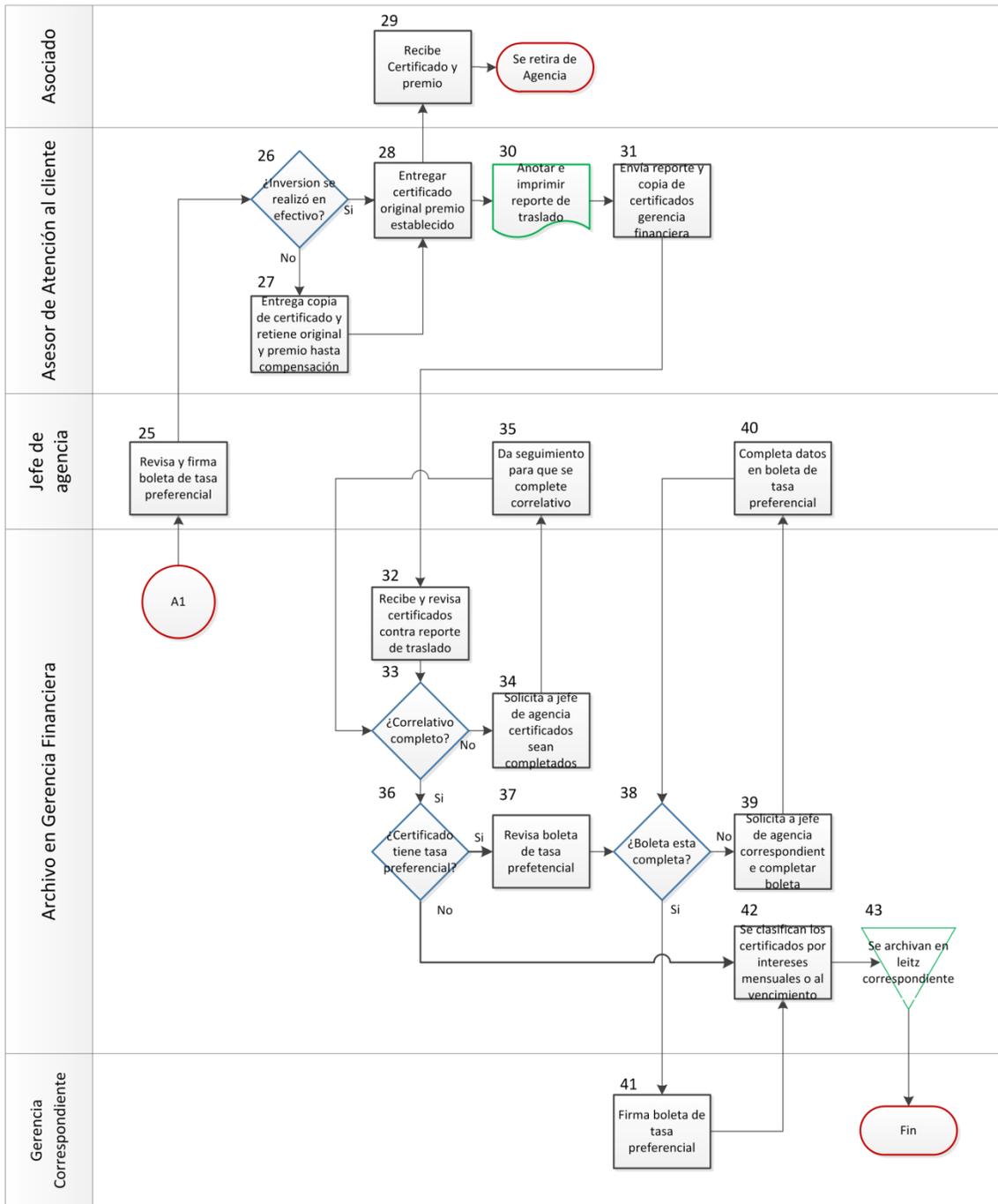
- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 3 de 15

5. FLUJOGRAMA



	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 4 de 15



	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código:	PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 15

6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al cliente, quien a través de una breve entrevista expresa su interés en realizar una inversión a plazo y solicita información de acuerdo al monto y plazo que él ha estimado, o bien, solicita se le recomiende una opción conveniente.
		02	Proporciona la información preliminar: Para poder realizar inversión debe ser asociado de la Cooperativa. Se consulta tasa de interés en tabla aprobada por la Cooperativa para el efecto. Se realiza un cálculo de intereses con el monto y plazo que indique el asociado que quiere invertir y la tasa que corresponda. Si el cliente solicita premio, se consulta la disponibilidad del mismo de acuerdo al monto y del plazo.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 6 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
	Asociado	03	<p>Si el asociado lo solicita y cumple con los requisitos para el efecto, puede negociarse una tasa preferencial con autorización de Gerencia General o Financiera.</p> <p>Si el asociado lo solicita se realiza la actividad 04, caso contrario, se realiza la actividad 05.</p>
Negocios	Jefe de agencia	04	<p>Realiza una negociación de la tasa preferencial con el asociado y a su vez expone a la Gerencia General o Financiera, el caso por el cual se está realizando la solicitud de tasa preferencial hasta llegar a un acuerdo sobre la misma.</p>
	Asociado	05	<p>Expresa su decisión de continuar o no con el proceso de inversión teniendo a la vista los requisitos, cálculo de intereses y premio que podría obtener.</p> <p>Si el asociado decide realizar la inversión se realiza la actividad 06, caso contrario, se finaliza el procedimiento.</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 7 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	06	Consulta al cliente y a otros firmantes si existieran, si ya son asociado de la Cooperativa. Si el cliente u otros firmantes aun no son asociados de la Cooperativa se realiza la actividad 07, caso contrario, se realiza actividad 08.
		07	Realiza el procedimiento PR-001 de apertura de cuenta.
		08	Verifica si los datos del asociado en el sistema informático han sido actualizados en el último año. Si los datos no se han actualizado se realizan las actividades 09 a 11, caso contrario, se realiza actividad 12.
		09	Actualiza los datos del asociado en el sistema informático.
		10	Digitaliza los documentos del asociado según los parámetros especificados para la operación.
		11	Imprime el formulario IVE-CO-01 con el objetivo de actualizarlo y enviarlo al archivo. Ver anexo 1.8.1.1. Formulario IVE-CO-001.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 8 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	12	Realiza la apertura de la inversión en el sistema informático (Operación 1350). Ingresa los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad de pago • Plazo • Forma de pago de intereses • Beneficiarios • Tasa • Si hay otros firmantes se indica cómo se utilizarán las firmas. Ver anexo 1.8.2.13. Pantallas de sistema informático para apertura de inversión.
		13	Si la inversión es mayor o igual a \$10 000,00. o su equivalente en moneda nacional, sean en efectivo o en cheque, se realiza la actividad 14, caso contrario, se realiza actividad 15.
		14	Imprime formulario IVE-CO-003. (En algunos casos esta operación también la puede realizar el receptor pagador).

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 9 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente		Ver anexo 1.8.1.2. Formulario IVE-CO-003.
		15	Imprime boleta de tasa preferencial. Ver anexo 1.8.2.14. Boleta de tasa preferencial.
		16	Solicita certificado al encargado de almacenaje.
		17	Registra certificado en el sistema informático. (Operación 5018). Ver anexo 1.8.2.15. Pantallas de sistema informático para registrar certificado.
		18	Se dirige en compañía del asociado al área de caja a realizar su depósito, esta operación la realiza únicamente por referencia de servicio.
		19	Imprime certificado. Ver anexo 1.8.2.16. Certificado de depósito a plazo.
	Asociado	20	Revisa el certificado, lo firma y coloca huella del pulgar derecho.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 10 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
	Asociado		Si el asociado o los otros firmantes no pueden colocar la huella del dedo pulgar derecho, puede colocar la huella de otro dedo y se deberá de razonar el certificado.
		21	Revisa y firma el formulario IVE-CO-01 y si fuera el caso el IVE-CO-03.
Negocios	Asesor de atención al cliente	22	Revisa los documentos firmados por el asociado, los ordena y los traslada al jefe de agencia para firmas.
	Jefe de agencia	23	Revisa certificado poniendo énfasis en la tasa y plazo y lo firma.
		24	Revisa y firma el formulario IVE-CO-01 y si fuera el caso el IVE-CO-03.
		25	Revisa y firma la boleta de tasa preferencial.
	Asesor de atención al cliente	26	Si la inversión no se realizó con efectivo, se realiza la actividad 27, caso contrario, se realiza actividad 28.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código:	PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	11 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	27	Entrega al asociado una copia del certificado y se retiene el certificado original y el premio correspondiente, hasta que se haga efectiva la compensación de la inversión.
		28	Entrega al asociado certificado original y conserva una copia para expediente, también se entrega al asociado premio establecido según tabla de rangos para el efecto.
	Asociado	29	Recibe el certificado original y el premio correspondiente y procede a retirarse de la agencia.
Negocios	Asesor de atención al cliente	30	<p>Anota en reporte de traslado de certificados a auxiliar financiero los datos del certificado y lo imprime para ser enviado.</p> <p>En cada agencia hay un asesor de atención al cliente, designado para llevar el control de los certificados.</p> <p>Ver anexo 1.8.2.17. Reporte de traslado de certificados de depósito a plazo.</p>

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 12 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	31	Envía reporte de traslado y copias de certificados al auxiliar financiero en Gerencia Financiera.
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	32	Recibe los certificados y revisa que estén todos los contenidos en el reporte de traslado, los anota en hoja de control y revisa los datos de cada certificado contra el sistema informático dando énfasis en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • Monto del certificado • Tasa de interés • Fecha de inicio • Fecha de cancelación • Forma de pago de intereses, si es mensual o al vencimiento • Firma del jefe de agencia • Firma y huella del asociado • Sello de agencia
		33	Verifica que el correlativo de los certificados haya sido utilizado correctamente y que no falte ningún número de certificado.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 13 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero		Si el correlativo de los certificados no está completo, se realiza la actividad 34 y 35, caso contrario, se realiza actividad 36.
		34	Solicita al jefe de agencia correspondiente que los correlativos de certificado, que no iban incluidos, sean enviados o que se indique el porqué del salto de número correlativo.
Negocios	Jefe de agencia	35	Da seguimiento para que se complete el correlativo.
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	36	Si el certificado tiene una tasa preferencial se realizan las actividades 37 a 41, caso contrario, se realiza actividad 42.
		37	Verifica que el expediente contenga la boleta de autorización de tasa y se revisa que contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Número de certificado • Tasa autorizada • Nombre de la persona que autorizó conceder la tasa preferencial.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 14 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero		<ul style="list-style-type: none"> Número de cuenta del certificado. Firma de jefe de agencia. Documentación de soporte para motivo por el cual se concedió tasa preferencial.
		38	Si la boleta no está completa se realizan las actividades 39 y 40, caso contrario se realiza la actividad 41.
		39	Solicita al jefe de agencia correspondiente que complete la boleta de tasa preferencial.
Negocios	Jefe de agencia	40	Completa boleta de tasa preferencial y la envía al auxiliar financiero.
Gerencia Financiera	Gerente financiero o general	41	Firma la boleta correspondiente. (Quien haya autorizado la tasa preferencial).
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	42	Clasifica certificados realizando las siguientes separaciones: <ul style="list-style-type: none"> Certificados con intereses a pagar mensualmente. Certificados con intereses a pagar al vencimiento.

	Nombre del Procedimiento: Apertura de depósitos a plazo	Código: PR-002
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 15 de 15

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	43	Archiva certificados en carpeta correspondiente a cada caso.

1.7.3. Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones

		<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
Procedimiento		
Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones		
Código: PR-003	Versión: 1.0	
Número de páginas: 05	Número de formas: 0	

Departamentos: Negocios Gerencia Financiera	Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios	Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ____ / ____ / ____
Inicia: Agencia correspondiente.	Termina: Archivo de Gerencia Financiera.	Próxima Revisión: ____ / ____ / ____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Puesto	Puesto	Puesto
Firma	Firma	Firma

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	Código:	PR-003
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 5

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el asociado solicita información para realizar la renovación de depósito a plazo con las mismas condiciones, hasta que se archiva copia de certificado nuevo y certificado cancelado en archivo de Gerencia Financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso al sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados al archivo en Gerencia Financiera.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	Código:	PR-003
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	2 de 5

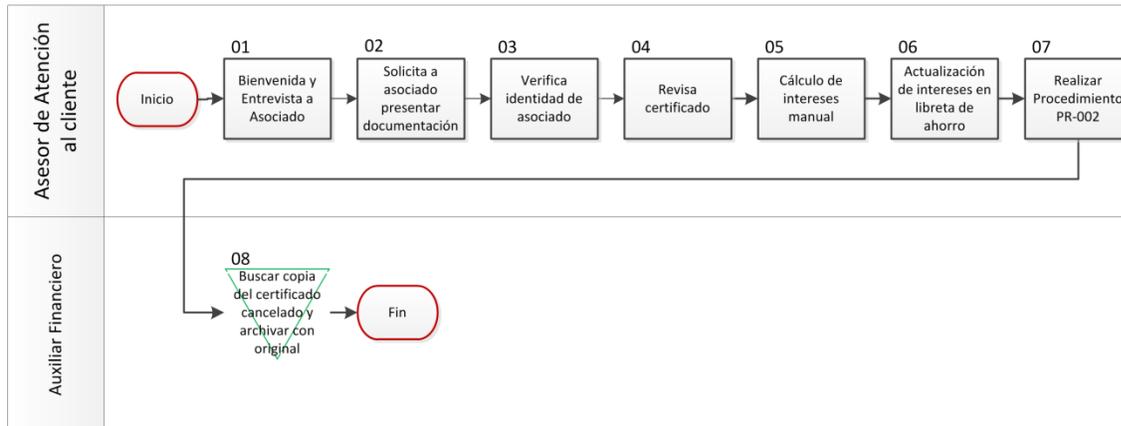
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y Gerencia General o Financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento, sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	Código:	PR-003
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	3 de 5

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al asociado quien a través de una breve entrevista le expresa que se encuentra dentro de los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento de su inversión a plazo y que desea renovarla con las mismas condiciones.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	Código:	PR-003
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	02	<p>Solicita al asociado que presente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación. • Certificado de depósito a plazo a renovar. • Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.
		03	Verifica identidad de asociado.
		04	Revisa el certificado.
		05	Comprueba la fórmula de cálculo de intereses manualmente, aun cuando el sistema lo hace automáticamente.
		06	Verifica si el sistema efectuó el depósito de los intereses a la cuenta de ahorro y se dirige al área de caja para actualizar la libreta, esta operación la realiza únicamente por referencia de servicio.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con las mismas condiciones	Código:	PR-003
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	07	Realiza procedimiento de apertura de depósito a plazo PR-002. En la actividad 02, la inversión renovada no incluye premio a menos que el asociado lo solicite, de ser así aplica a un artículo promocional dependiendo del monto renovado.
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	08	Obtiene la copia del certificado cancelado y se archiva con el original por número de correlativo en carpeta de certificados cancelados.

1.7.4. Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
<p>Procedimiento</p>	
<p>Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión</p>	
<p>Código: PR-004</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Número de páginas: 05</p>	<p>Número de formas: 0</p>

<p>Departamentos: Negocios Gerencia Financiera</p>	<p>Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios</p>	<p>Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ___/___/___</p>
<p>Inicia: Agencia correspondiente.</p>	<p>Termina: Archivo de Gerencia Financiera.</p>	<p>Próxima Revisión: ___/___/___</p>
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>
<p>Firma</p>	<p>Firma</p>	<p>Firma</p>

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión	Código:	PR-004
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 5

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el asociado solicita información para realizar la renovación de depósito a plazo con incremento de inversión, hasta que se archiva copia de certificado nuevo y certificado cancelado en archivo de gerencia financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso al sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados al archivo en Gerencia Financiera.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión	Código:	PR-004
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	2 de 5

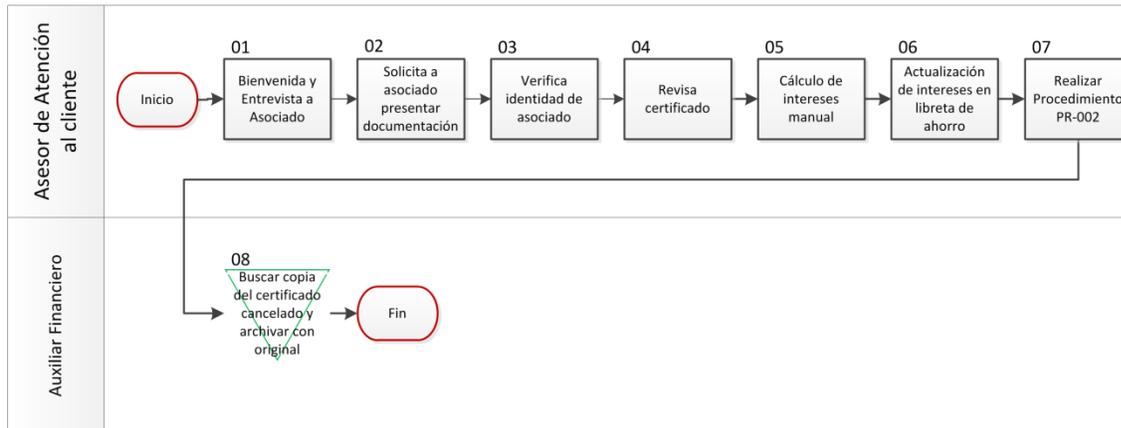
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y Gerencia General o Financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión	Código:	PR-004
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	3 de 5

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al asociado quien a través de una breve entrevista le expresa que se encuentra dentro de los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento de su inversión a plazo y que desea por renovarla incrementando el monto a invertir.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión	Código:	PR-004
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	02	<p>Solicita al asociado que presente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación. • Certificado de depósito a plazo a renovar. • Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.
		03	Verifica identidad de asociado.
		04	Revisa el certificado.
		05	Comprueba la fórmula de cálculo de intereses manualmente, aun cuando el sistema lo hace automáticamente.
		06	Verifica si el sistema efectuó el depósito de los intereses a la cuenta de ahorro y se dirige al área de caja para actualizar la libreta, esta operación la realiza únicamente por referencia de servicio.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con incremento de inversión	Código:	PR-004
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	07	<p>Realiza procedimiento de apertura de depósito a plazo PR-002.</p> <p>En la actividad 02, se debe tomar el nuevo monto a invertir: (Monto actual + incremento) para el cálculo de intereses.</p> <p>En la actividad 02, la inversión renovada no incluye premio, a menos que el asociado lo solicite, de ser así aplica a un artículo promocional dependiendo del monto renovado.</p>
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	08	<p>Obtiene la copia del certificado cancelado y se archiva con el original por número de correlativo en carpeta de certificados cancelados.</p>

1.7.5. Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
Procedimiento	
Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	
Código: PR-005	Versión: 1.0
Número de páginas: 05	Número de formas: 0

Departamentos: Negocios Gerencia Financiera	Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios	Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ____/____/____
Inicia: Agencia correspondiente.	Termina: Archivo de Gerencia Financiera.	Próxima Revisión: ____/____/____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Puesto	Puesto	Puesto
_____	_____	_____
Firma	Firma	Firma

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	Código:	PR-005
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 5

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el asociado ingresa a agencia a solicitar información para realizar renovación de depósito a plazo con desinversión parcial, hasta que se archiva copia de certificado nuevo y certificado cancelado en archivo de Gerencia Financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso a sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados al archivo en Gerencia Financiera.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	Código:	PR-005
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	2 de 5

- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y Gerencia General o Financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento, sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

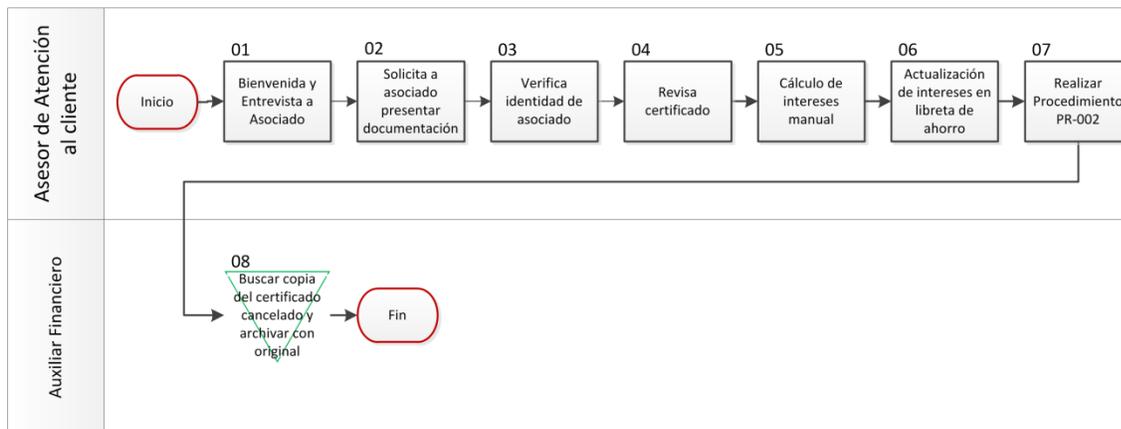
4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	Código:	PR-005
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	de

3 5

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al asociado quien a través de una breve entrevista le expresa que se encuentra dentro de los cinco días siguientes a la fecha de vencimiento de su inversión a plazo y que desea realizar una desinversión parcial.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	Código:	PR-005
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	02	<p>Solicita al asociado que presente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación. • Certificado de depósito a plazo a renovar. • Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.
		03	Verifica identidad de asociado.
		04	Revisa el certificado.
		05	Comprueba la fórmula de cálculo de intereses manualmente, aun cuando el sistema lo hace automáticamente.
		06	Verifica si el sistema efectuó el depósito de los intereses a la cuenta de ahorro y se dirige al área de caja para actualizar la libreta, esta operación la realiza únicamente por referencia de servicio.

	Nombre del Procedimiento: Renovación de depósitos a plazo con desinversión parcial	Código:	PR-005
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 5

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	07	<p>Realiza procedimiento de apertura de depósito a plazo PR-002.</p> <p>En la actividad 02, se debe tomar el nuevo monto a invertir: (Monto actual – desinversión parcial) para el cálculo de intereses.</p> <p>En la actividad 02, la inversión renovada no incluye premio a menos que el asociado lo solicite, de ser así aplica a un artículo promocional dependiendo del monto renovado.</p> <p>En la actividad 18, al realizar el depósito en caja de la inversión, se realiza también depósito a cuenta de ahorro de la desinversión parcial y queda a discreción del asociado el uso de la misma.</p>
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	08	<p>Obtiene la copia del certificado cancelado y se archiva con el original por número de correlativo en carpeta de certificados cancelados.</p>

1.7.6. Cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en el certificado

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
<p>Procedimiento</p>	
<p>Cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en el certificado.</p>	
<p>Código: PR-006</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Número de páginas: 06</p>	<p>Número de formas: 0</p>

<p>Departamentos: Negocios Gerencia Financiera</p>	<p>Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios</p>	<p>Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ___/___/___</p>
<p>Inicia: Agencia correspondiente.</p>	<p>Termina: Archivo de Gerencia Financiera.</p>	<p>Próxima Revisión: ___/___/___</p>
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>
<p>Firma</p>	<p>Firma</p>	<p>Firma</p>

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código:	PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 6

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo cuando vence el plazo pactado en el certificado, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el asociado ingresa a agencia a solicitar información para la cancelación de su inversión cuando el plazo pactado en el certificado venció, hasta que se archiva certificado cancelado en archivo de gerencia financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso a sistema informático, revisa formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados al archivo en Gerencia Financiera.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código:	PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	2 de 6

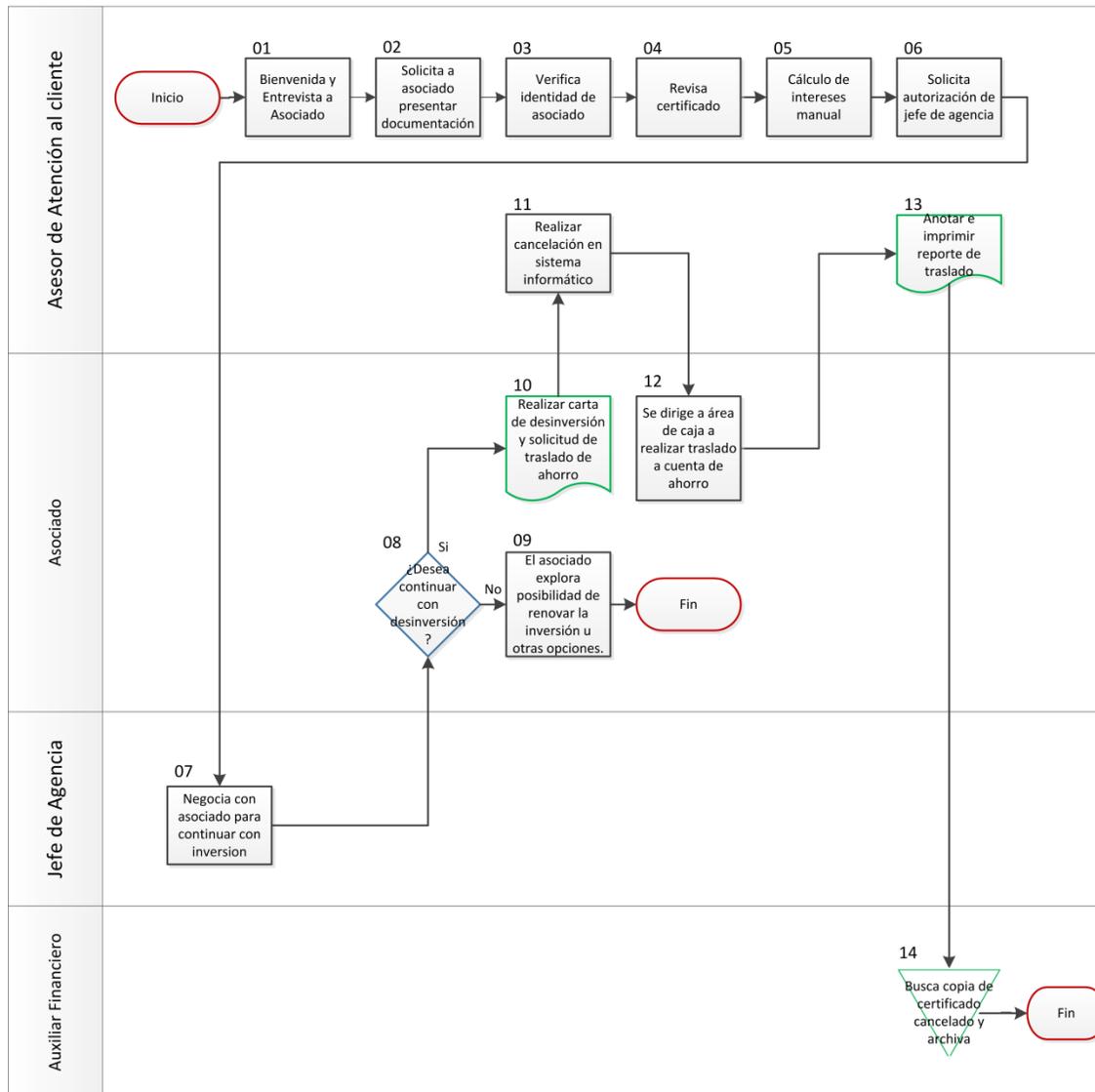
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y Gerencia General o Financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo, provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código: PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja: 3 de 6

5. FLUJOGRAMA



	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código:	PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 6

6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al asociado quien a través de una breve entrevista le expresa que su certificado de depósito a plazo llegó a la fecha pactada y que desea cancelarlo.
		02	Solicita al asociado que presente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación. • Certificado de depósito a plazo a cancelar. • Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.
		03	Verifica identidad de asociado.
		04	Revisa el certificado.
		05	Comprueba la fórmula de cálculo de intereses manualmente, aun cuando el sistema lo hace automáticamente.
		06	Solicita la autorización de jefe de agencia.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código:	PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 6

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Jefe de agencia	07	Negocia con el asociado, invitándolo a continuar gozando de los beneficios que recibe por mantener su inversión en la Cooperativa.
		08	Si el asociado decide mantener su inversión en la Cooperativa, se realiza la operación 09, caso contrario se realiza la operación 10.
	Asociado	09	Explora posibilidad de renovar la inversión u otras opciones.
		10	Realiza carta de desinversión y solicitud de traslado de ahorro.
Negocios	Asesor de atención al cliente	11	Realiza operación de cancelación en sistema informático.
	Asociado	12	Se dirige al área de caja a realizar traslado de fondos a la cuenta de ahorro especificada.
Negocios	Asesor de atención al cliente	13	Anota en un reporte los datos del certificado cancelado y éste se envía al auxiliar financiero.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a Plazo cuando vence plazo pactado en certificado	Código:	PR-006
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	6 de 6

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	14	<p>Obtiene la copia del certificado cancelado de la carpeta correspondiente para adjuntarla y archivarla en orden de número correlativo de certificado.</p> <p>Si el certificado se renovó automáticamente, ya no aparece número de certificado sino de boleta.</p>

1.7.7. Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en el certificado

		<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>	
Procedimiento			
Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en el certificado			
Código: PR-007		Versión: 1.0	
Número de páginas: 06		Número de formas: 0	

Departamentos: Negocios Gerencia Financiera	Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios	Fechas:
		Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ____/____/____
Inicia: Agencia correspondiente.	Termina: Archivo de Gerencia Financiera.	Próxima Revisión: ____/____/____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre Puesto _____	Nombre Puesto _____	Nombre Puesto _____
Firma	Firma	Firma

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	1 de 6

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo cuando el plazo pactado en el certificado no ha vencido, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que el asociado ingresa a agencia a solicitar información para la cancelación de su inversión cuando el plazo pactado en el certificado no ha vencido, hasta que se archiva el certificado cancelado en archivo de Gerencia Financiera.

3. RESPONSABLES

- **Asociado:** da la información verídica para su ingreso al sistema informático, revisa los formularios creados y los firma.
- **Asesor de atención al cliente:** da la información de los productos al cliente, realiza las aperturas de depósitos a plazo e impresión de certificado, vela por que el asociado firme todos los documentos necesarios, verifica la exactitud de datos en el sistema informático, prepara reporte para envío de certificados al archivo en Gerencia Financiera.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	2 de 6

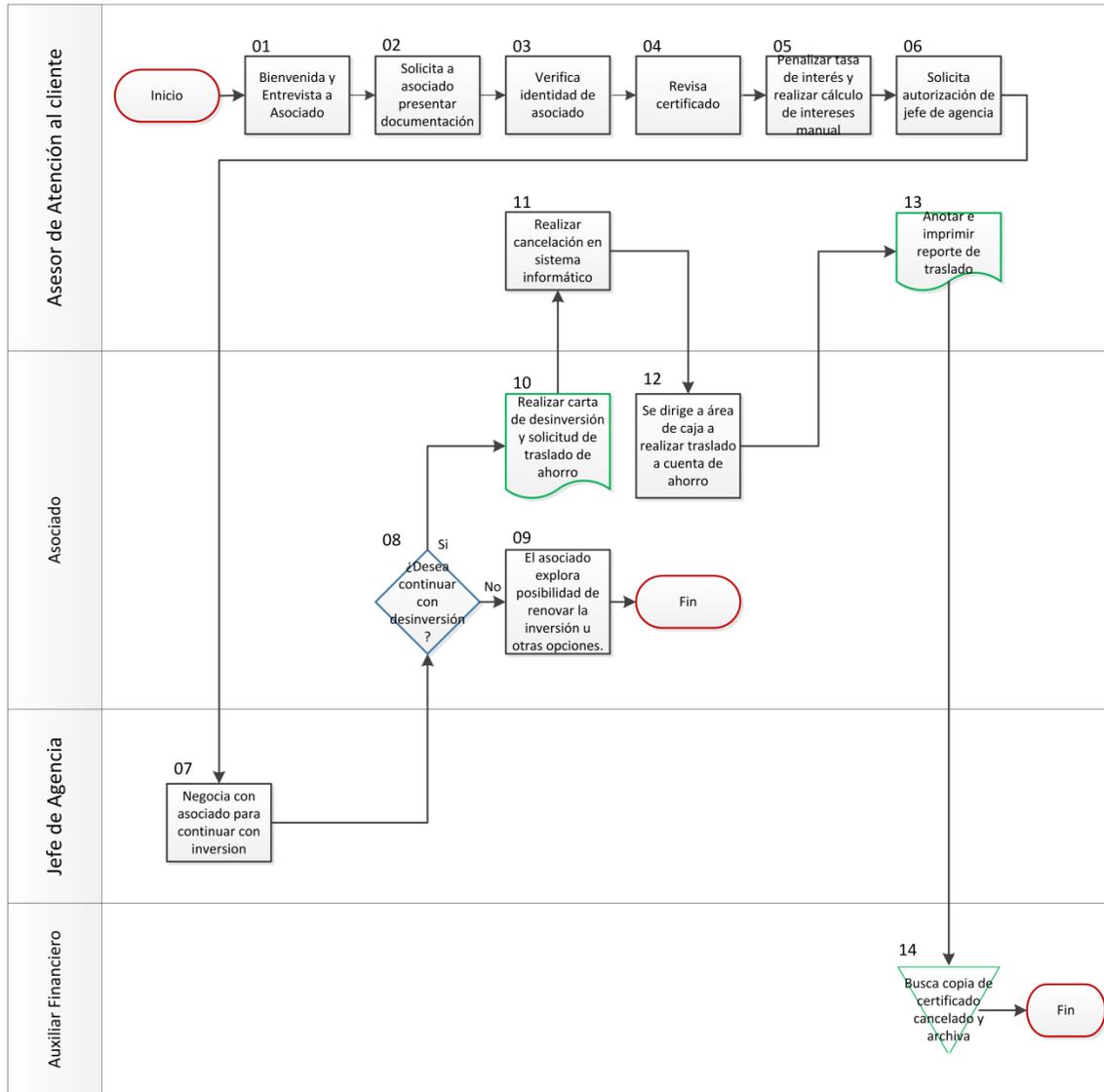
- **Jefe de agencia:** conoce y aplica la política del Consejo de Administración, realiza negociaciones de tasa preferencial entre asociado y Gerencia General o Financiera, supervisa cálculo de intereses, supervisa las operaciones de apertura, revisa certificados y firma certificados.
- **Supervisor de agencia:** supervisa las operaciones relacionadas con depósitos a plazo en las diferentes agencias y asegura el cumplimiento del procedimiento.
- **Auxiliar financiero:** recibe los certificados que llegan para archivo provenientes de agencias, los revisa y los coloca en los archiveros correspondientes.
- **Gerente de negocios:** planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que promuevan y faciliten la captación de ahorros, así como los servicios ofrecidos al asociado, a través de las agencias de la Cooperativa.
- **Gerente general o financiero:** para efectos del procedimiento sus responsabilidades son autorizar y firmar tasa preferencial a otorgar.

4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	3 de 6

5. FLUJOGRAMA



	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 6

6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	01	Da la bienvenida al asociado, quien a través de una breve entrevista le expresa su deseo de desinvertir y que su certificado de depósito a plazo aún no ha llegado a la fecha pactada.
		02	Solicita al asociado que presente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación. • Certificado de depósito a plazo a cancelar. • Libreta de ahorro a la que se depositan los intereses devengados por el depósito a plazo.
		03	Verifica identidad de asociado.
		04	Revisa el certificado.
		05	Comprueba la fórmula de cálculo de intereses manualmente, aun cuando el sistema lo hace automáticamente y penaliza la tasa de interés de depósito a plazo y coloca la tasa de ahorro corriente.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	5 de 6

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Negocios	Asesor de atención al cliente	06	Solicita la autorización de jefe de agencia.
	Jefe de agencia	07	Negocia con el asociado, invitándolo a continuar gozando de los beneficios que recibe por mantener su inversión en la Cooperativa.
		08	Si el asociado decide mantener su inversión en la Cooperativa, se realiza la operación 09, caso contrario se realiza la operación 10.
	Asociado	09	Decide no realizar la desinversión o explorar otras opciones.
		10	Realiza carta de desinversión y solicitud de traslado de ahorro.
Negocios	Asesor de atención al cliente	11	Realiza la operación de cancelación en el sistema informático.
	Asociado	12	Se dirige al área de caja a realizar traslado de fondos a la cuenta de ahorro especificada.
Negocios	Asesor de atención al cliente	13	Anota en un reporte los datos del certificado cancelado y éste se envía al auxiliar financiero.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo antes del plazo pactado en certificado	Código:	PR-007
	Departamentos: Negocios, Gerencia Financiera.	Hoja:	6 de 6

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	14	<p>Obtiene la copia del certificado cancelado de la carpeta correspondiente para adjuntarla y archivarla en orden de número correlativo de certificado.</p> <p>Si el certificado se renovó automáticamente, ya no aparece número de certificado sino de boleta.</p>

1.7.8. Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L</p>
<p>Procedimiento</p>	
<p>Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	
<p>Código: PR-008</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Número de páginas: 06</p>	<p>Número de formas: 2</p>

<p>Departamentos: Cobros Contabilidad Gerencia Financiera</p>	<p>Dueño del Proceso: Gerencia de Negocios</p>	<p>Fechas: Fecha de Elaboración: 31 / 05 / 2013 Fecha de Autorización: ___/___/___</p>
<p>Inicia: Cobros.</p>	<p>Termina: Archivo de Gerencia Financiera.</p>	<p>Próxima Revisión: ___/___/___</p>
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>	<p>Nombre Puesto _____</p>
<p>Firma</p>	<p>Firma</p>	<p>Firma</p>

	<p>Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	Código:	PR-008
	<p>Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.</p>	Hoja:	1 de 7

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Estandarizar el procedimiento de cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que se encuentra en mora, asegurando que se cumplan todos los pasos correspondientes y se evite la discrecionalidad del colaborador en cada uno de ellos.

2. ALCANCE

Desde que se emite en cobros, el listado de condiciones y se determina que el crédito debe cancelarse con el depósito a plazo, hasta que el auxiliar financiero archiva el certificado cancelado.

3. RESPONSABLES

- **Auxiliar de cobros:** emite listado de condiciones, determina los depósitos que deben de cancelarse y realiza órdenes para contabilidad.
- **Supervisor y jefe de cobros:** supervisa las actividades del auxiliar de cobros y autoriza el envío de la orden de cancelación de depósito a plazo.
- **Auxiliar de contabilidad:** realiza las transacciones de desinversión, cancelación de depósito a plazo y depósito a cuenta de ahorro corriente de la diferencia si existiera.

	<p>Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	Código:	PR-008
	<p>Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.</p>	Hoja:	2 de 7

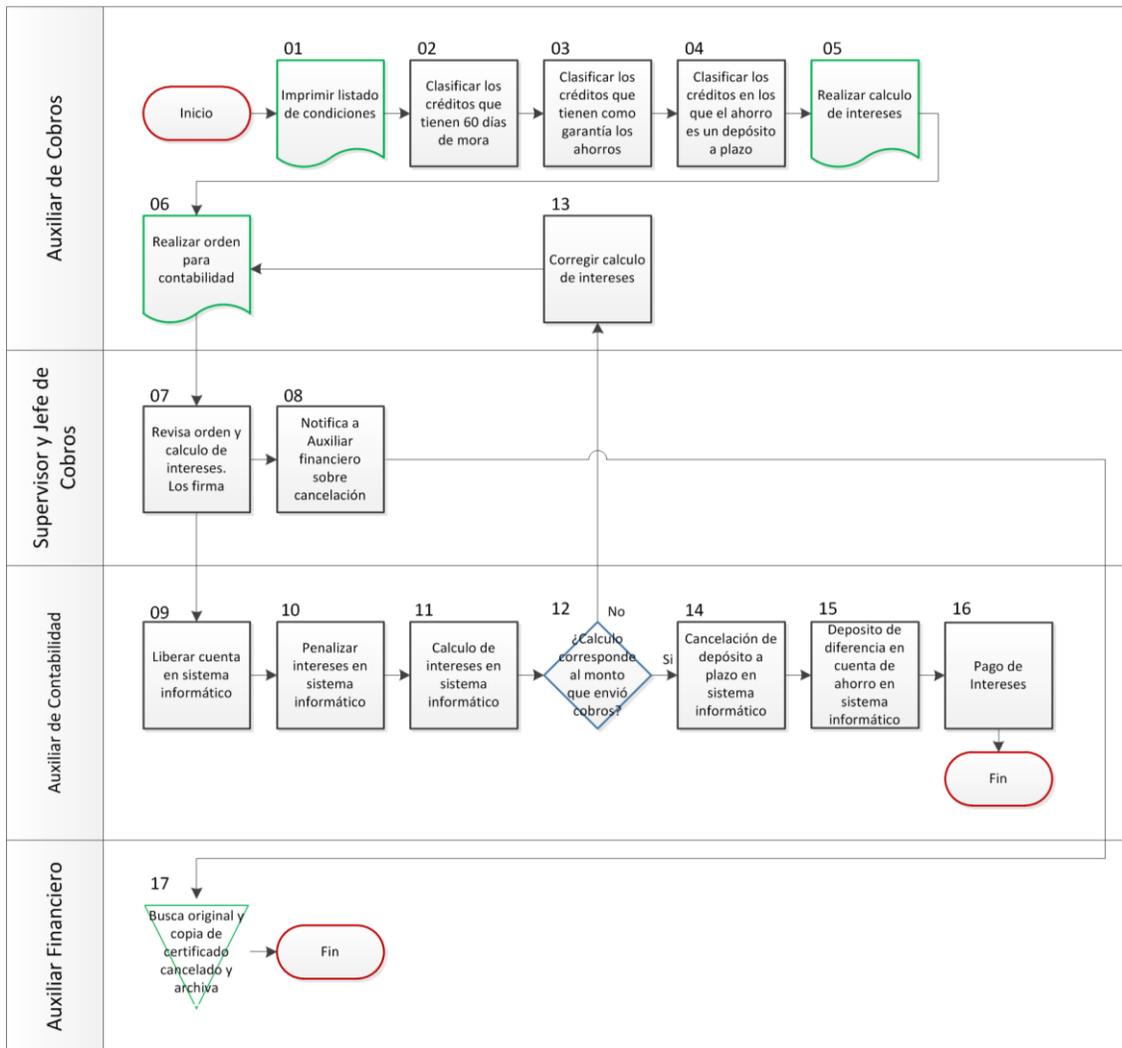
- **Auxiliar financiero:** ubica los certificados a cancelar y sus respectivas copias, los cancela y los coloca en los archiveros.
- **Contador general:** supervisa las actividades del auxiliar de contabilidad.

4. MATERIALES Y EQUIPO

- Equipo de cómputo
- Impresora
- Escáner

	<p>Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	<p>Código: PR-008</p>
	<p>Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.</p>	<p>Hoja: 3 de 7</p>

5. FLUJOGRAMA



	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora	Código:	PR-008
	Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.	Hoja:	4 de 7

6. DESCRIPCIÓN

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Cobros	Auxiliar de cobros	01	Imprime el listado de condiciones para determinar cuáles son los créditos que se encuentran en mora.
		02	Clasifica en el listado de condiciones los créditos que tienen 60 días de mora.
		03	Clasifica en el listado de condiciones, de los créditos que tienen 60 días de mora, los créditos que tienen como garantía los ahorros.
		04	Clasifica en el listado de condiciones, de los créditos que tiene como garantía los ahorros, los que tienen un depósito a plazo.
		05	Realiza un cálculo de intereses al depósito a plazo, penalizando la tasa de interés, colocando la tasa de ahorro corriente por no haber finalizado el plazo pactado en el certificado.

	<p>Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	Código:	PR-008
	<p>Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.</p>	Hoja:	5 de 7

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Cobros	Auxiliar de cobros		Ver anexo 1.8.2.18. Formato de cálculo de intereses de área de cobros.
		06	Realiza una orden a contabilidad para realizar las transacciones correspondientes para la cancelación del depósito a plazo. Ver anexo 1.8.2.19. Orden de cancelación de depósito a plazo.
	Jefe de cobros	07	Revisa la orden de cancelación y el cálculo de intereses y lo firma.
		08	Notifica al auxiliar financiero sobre la cancelación del depósito a plazo indicándole el número de documento, número de cuenta, nombre del asociado y monto del certificado.
Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	09	Libera la cuenta del depósito a plazo en el sistema informático debido a que éste se encuentra restringido por ser garantía de un crédito. Operación 09192.

	Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora	Código:	PR-008
	Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.	Hoja:	6 de 7

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	10	Penaliza la tasa de interés en el sistema informático, colocando la tasa de ahorro corriente por no haber finalizado el plazo pactado en el certificado. Operación 09191.
		11	Verifica el cálculo de intereses que genera el sistema informático y lo verifica contra el cálculo enviado por el Departamento de Cobros. Operación 09190.
		12	Si el cálculo realizado en el sistema informático no cuadra exactamente con el que envió el Departamento de Cobros, se realiza la actividad 12, caso contrario realizar actividad 13.
		13	Solicita al auxiliar de cobros que corrija el cálculo de intereses y lo envíe nuevamente, pasando por todas las autorizaciones correspondientes y corrigiendo la orden a contabilidad.

	<p>Nombre del Procedimiento: Cancelación de depósitos a plazo cuando es garantía de un crédito que está en mora</p>	Código:	PR-008
	<p>Departamentos: Cobros, Contabilidad, Gerencia Financiera.</p>	Hoja:	7 de 7

Departamento	Responsable	Paso No	Descripción
Contabilidad	Auxiliar de contabilidad	14	Realiza la cancelación del depósito a plazo en el sistema informático. Operación 0261.
		15	Realiza el depósito de la diferencia entre el depósito a plazo y el crédito cancelado a la cuenta de ahorro proporcionada por el asociado. Operación 0211.
		16	Realiza el depósito correspondiente a pago de intereses a la cuenta de ahorro del asociado.
Gerencia Financiera	Auxiliar financiero	17	El auxiliar financiero obtiene el certificado original y su respectiva copia, lo cancela y lo archiva.

1.8. Anexos

1.8.1. Formularios IVE

1.8.1.1. Formulario IVE-CO-01

FORMULARIO IVE-CO-01								
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L. FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -								
1. LUGAR:			2. FECHA (dd/mm/aaaa):			No. de CIF		
DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA								
3.1 Denominación Social:								
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:								
DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO								
4.1 Producto o servicio:								
APORTACIONES			AHORROS			CERTIFICADOS		
PRÉSTAMOS			SEGUROS			REMESAS		
4.2 Moneda:								
QUETZAL			DÓLAR					
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE								
5.1 Primer apellido:			Segundo apellido:			Apellido de casada:		
Primer nombre:			Segundo nombre:					
5.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):			5.3 Nacionalidad:			5.4 Profesión:		
5.5 Tipo de documento de identificación:			Número:			Lugar de emisión:		
5.6 Dirección particular completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona) municipio:			Municipio:			Departamento:		País:
5.7 Número de identificación tributaria:			5.8 Teléfonos:		5.9 Fax:		5.10 E-mail:	
5.11 El solicitante actúa en nombre propio:								
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>								
5.12 Si la respuesta es negativa proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:								
5.12.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:								
5.12.2 Fecha de nacimiento o fecha de creación o constitución (dd/mm/aaaa):						5.12.3 Nacionalidad:		
5.12.4 Tipo de documento de identificación:			Número:			Lugar de emisión:		
5.12.5 Número de identificación tributaria (NIT):			5.12.6 Teléfonos:					
DATOS DE OTROS FIRMANTES								
6.1 Primer apellido:			Segundo apellido:			Apellido de casada:		
Primer nombre:			Segundo nombre:					
6.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):								
6.3 Nacionalidad:			6.4 Número de Identificación Tributaria (NIT):					
6.5 Tipo de documento de identificación:			Número:			Lugar de emisión:		
6.6 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país):								
6.7 Teléfonos:			6.8 Fax:			6.9 E-mail:		
(En caso de existir otros firmantes, consignar los mismos datos para cada uno de ellos, en hojas aparte)								



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L.
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona o Empresa Individual -

7. REFERENCIAS DEL ASOCIADO	
7.1 Comerciales (nombre de las empresas):	Teléfonos:
7.2 Bancarias (nombre de los bancos):	Teléfonos:
7.3 Laborales (nombre de los dos últimos patronos):	Teléfonos:
7.4 Personales (nombres de dos personas que no sean familiares):	Teléfonos:
7.5 Familiares (nombres de dos personas que sean familiares):	Teléfonos:

8. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL ASOCIADO				
8.1 Actividad económica del solicitante:				
8.1.1 Trabaja en relación de dependencia (si la respuesta es negativa pase al numeral 8.1.7):				
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
8.1.2 Empresa o institución donde trabaja:				
8.1.3 Puesto que desempeña:				
8.1.4 Dirección completa del trabajo (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país):				
8.1.5 Teléfonos del trabajo:	8.1.6 Fax del trabajo:			
8.1.7 ¿Tiene negocio propio? (si la respuesta es negativa, pase al numeral 8.2)				
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
8.1.8 Datos del negocio:				
8.1.8.1 Nombre:				
8.1.8.2. Patente de empresa número:	8.1.8.3 NIT de la empresa:			
8.1.8.4. Dirección completa (Calle o Av., casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento, país):				
8.1.8.5. Fecha de inicio de operaciones:				
8.1.8.6. Objeto:				
8.1.8.7. Teléfonos:	8.1.8.8 Fax:			
8.2 Sector de la economía en que el solicitante desarrolla su actividad (Industria, Comercio, Agricultura, Otros):				
8.3 Ingresos mensuales aproximados:	8.4 Egresos mensuales aproximados:			
8.5 Fuentes de ingreso adicionales a las anteriores (empleo, negocio propio, servicios profesionales, arrendamiento de inmuebles, docencia, otra fuente - especifique-):				
8.6				
Productos o servicios	Servicios a utilizar con mayor frecuencia		Parámetros	
	Monto promedio mensual (Indicar rangos)		Quetzales "Q"	
	" Q "	" US\$ "	Rangos	de a
Depósitos en efectivo			A	0.01 10,000.00
Retiros en efectivo			B	10,000.01 20,000.00
Envío de transferencias			C	20,000.01 40,000.00
Recepción de transferencias			D	40,000.01 100,000.00
			E	100,000.01 500,000.00
			F	500,000.01 en adelante



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L.
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona o Empresa Individual -

8.6 Continuación		INFORMACIÓN ECONOMICO-FINANCIERA DEL ASOCIADO		
Depósitos ahorro				
Depósitos a plazo				
Operaciones intersistema				
Pagos a terceros				
Fondo de garantía para préstamos				
Transferencias por cuentas de enlace				
Seguros				
Cajilla de seguridad				
Créditos			Dólares "US\$"	
Compra de divisas			Rangos	de a
Venta de divisas			A	0.01 1,250.00
Otros (especifique)			B	1,250.01 2,500.00
			C	2,500.01 5,000.00
			D	5,000.01 12,500.00
			E	12,500.01 62,500.00
			F	62,500.01 en adelante

8.7 Otros datos del solicitante:

Procedencia de los fondos para el inicio de la relación:

Procedencia de los fondos a manejar:

Observaciones:

Nota Cuando el espacio del formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde

9. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES	
9.1	Fotocopia de los documentos de identificación de los firmantes de la cuenta.
9.2	En caso de ser extranjeros una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.).
9.3	Fotocopia de un recibo, ya sea de agua, luz o teléfono (no celular) u otro servicio similar, u otro documento similar que registre dirección de la residencia reportada por el (o los) solicitante (s).
9.4	En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné.

10. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE	
10.1	Me comprometo a informar de inmediato a la cooperativa o federación cuando se produzca cambio en la información personal consignada en este formulario y cuando se produzca un cambio significativo en el movimiento de fondos reportados. Para el efecto, por cambio significativo en el movimiento de fondos se entenderá cuando la cantidad reportada aumente o disminuya con respecto al rango indicado inicialmente en el numeral 8.6
10.2	Autorizo a la cooperativa o federación a verificar la información proporcionada en este formulario.

FORMULARIO IVE-CO-01



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L.
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona o Empresa Individual -

Firma del solicitante

Otros firmantes

Firma y código del empleado responsable
que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de
la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.

1.8.1.2. Formulario IVE-CO-03

FORMULARIO IVE-CO-03		
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO REGISTRO DE TRANSACCIONES		
1. LUGAR: GUATEMALA	2. FECHA (dd/mm/aaaa):	
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA		
3.1 Denominación social: Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.	3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:	
4. DATOS DE LA PERSONA A CUYO NOMBRE SE REALIZA LA TRANSACCIÓN		
4.1 Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:
Primer Nombre:	Segundo nombre:	
4.2 Nombre o razón social completo:		
4.3 No. (s) de Cuenta(s) y/u Otro(s) Producto(s):		
4.4 Si la persona no tiene cuenta en la institución, indicar:		
4.4.1 Fecha de nacimiento o constitución (dd/mm/aaaa):	4.4.2 Nacionalidad:	
4.4.3 Tipo de documento de identificación o NIT:	Número:	Lugar de emisión:
4.4.4 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):		
4.4.5 Teléfono:	4.4.6 Fax:	
5. DATOS DE LA PERSONA FÍSICA QUE REALIZA LA TRANSACCIÓN (Si difiere del apartado anterior)		
5.1 Nombres y apellidos completos:		
5.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	5.3 Nacionalidad:	
5.4 Tipo de documento de identificación presentado:	Número:	Lugar de emisión:
5.5 Teléfono:	5.6 Fax:	
6. DATOS DEL BENEFICIARIO (Si difiere del apartado 4)		
6.1 Nombres y apellidos completos o razón social:		
6.2 No. (s) de Cuenta(s) y/u Otro(s) Producto(s):		
6.3 Si la persona no es cliente de la institución, indicar:		
6.3.1 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país):		
6.3.2 Fecha de nacimiento o constitución (dd/mm/aaaa):	6.3.3 Nacionalidad:	
6.3.4 Tipo de documento de identificación o NIT:	Número:	Lugar de emisión:
(En caso de existir otros beneficiarios, consignar los mismos datos para cada uno de ellos, en hojas aparte)		
7. DATOS DE LA TRANSACCIÓN		
7.1 Monto:	7.2 Tipo de moneda:	7.3 Monto en dólares (US\$):
7.4 Tipo de transacción (indicar si se trata de transferencia enviada o recibida, depósito en cuenta o a plazo, venta de divisas, etc.):		
7.4.1 Código:	7.4.2 Descripción:	
7.5 Origen de los fondos (Describa brevemente de dónde se originan los fondos motivo de la transacción):		
7.6 Destino de los fondos (Describa brevemente el destino que se dará a los fondos motivo de la transacción):		

Hoja 1 de 2

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

FORMULARIO IVE-CO-03



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
REGISTRO DE TRANSACCIONES

8. PARA USO EXCLUSIVO DE LA PERSONA OBLIGADA
Anote cualquier información que considere relevante:

Firma de la persona que realiza la transacción

Firma y código del empleado responsable que
llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la
verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

NOTA: Si ya se cuenta con la información del asociado, solo deben llenarse los datos de la transacción, y adicionalmente, aquellos que la institución no posea.

BASE LEGAL: Artículo 24 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.

1.8.2. Formularios propios de la Cooperativa

1.8.2.1. Pantallas de sistema informático para creación de CIF

Para Crear CIF de asociado, debe ingresar al sistema informático Bank Works con su usuario y clave.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá el menú principal de Bank Works del cual debe elegir la opción Plataforma.



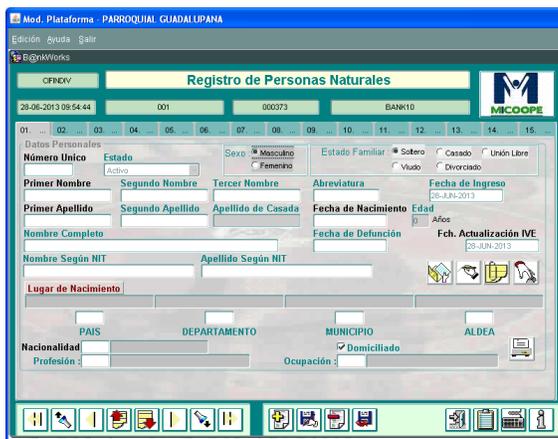
Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá la siguiente pantalla, en la que deberá ingresar a la opción CIF / Apertura de clientes naturales (CIF).



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Ingresar información de asociado o de otros firmantes llenando todos los campos en todas las pestañas.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.2. Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta Activa

Para aperturar cuenta activa, debe ingresar al sistema informático Bank Works con su usuario y clave.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá el menú principal de Bank Works del cual debe elegir la opción Plataforma.



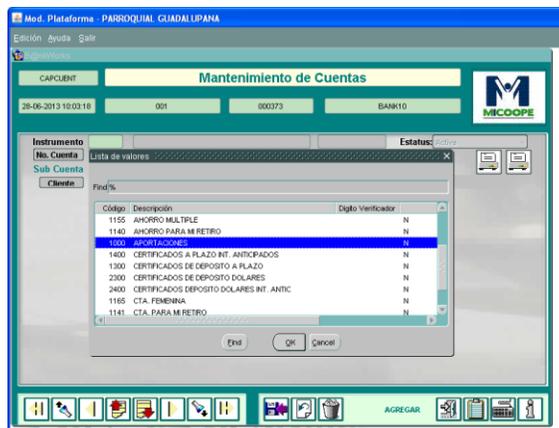
Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Después debe ingresar a la opción Captaciones / Apertura de cuentas (CAP).



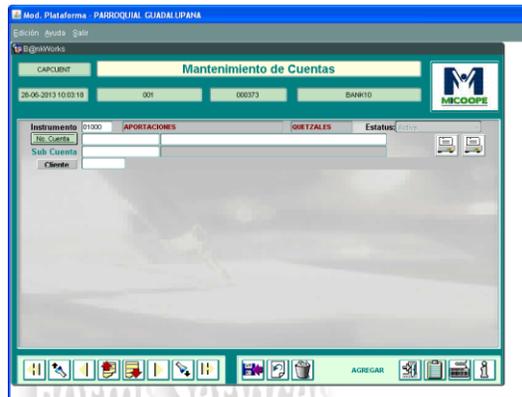
Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá la pantalla mantenimiento de cuentas en la que debe elegirse la cuenta Aportaciones.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

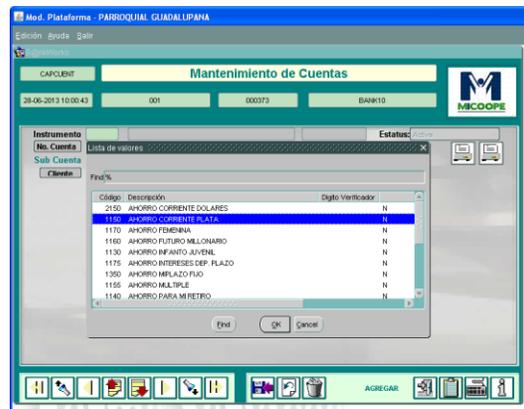
Ingresar los datos correspondientes.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.3. Pantallas de sistema informático para apertura de cuenta de ahorro

Debe seguirse el mismo proceso que para la apertura de cuenta de aportaciones, únicamente al elegir la cuenta a aperturar se elige del listado que se muestra en la figura.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.5. Pantallas de sistema informático para registro de libretas

Para registrar las libretas de ahorro en el sistema informático, debe ingresar al módulo de plataforma y en la opción captaciones entrar a aperturas, opción 5018 Documentos.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

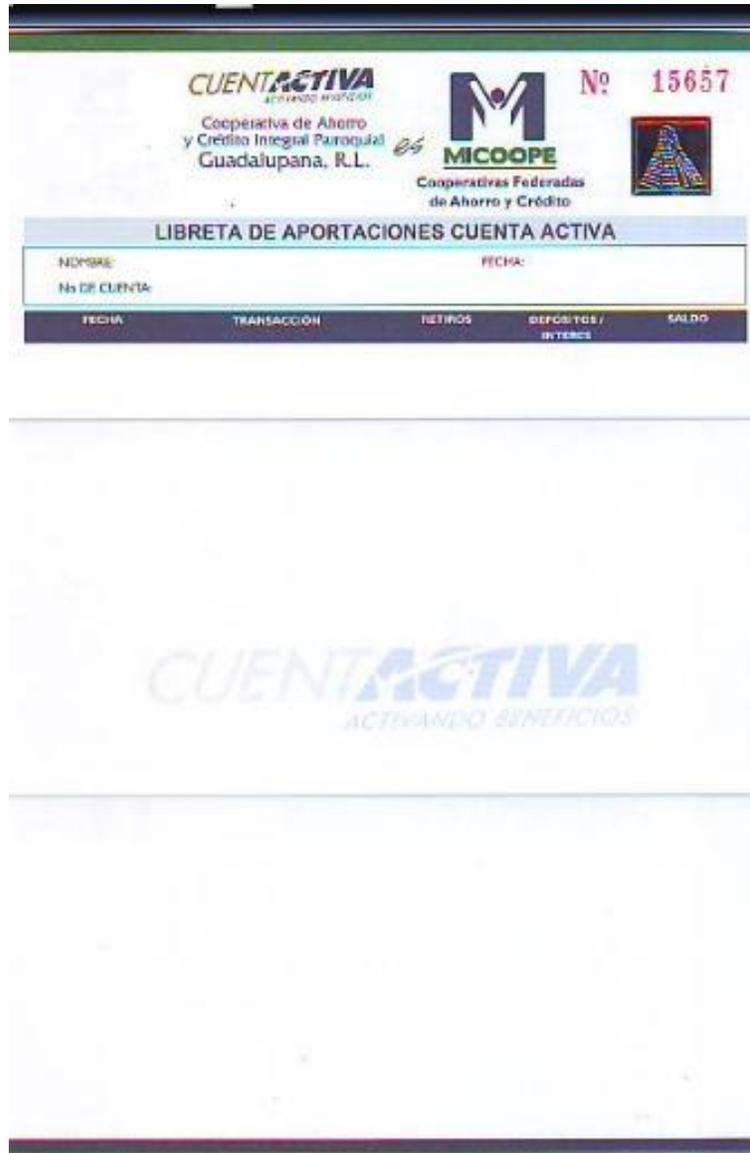
Aparecerá la pantalla de mantenimiento de documentos, el tipo de documento es 01 para ahorro y 03 para aportaciones.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

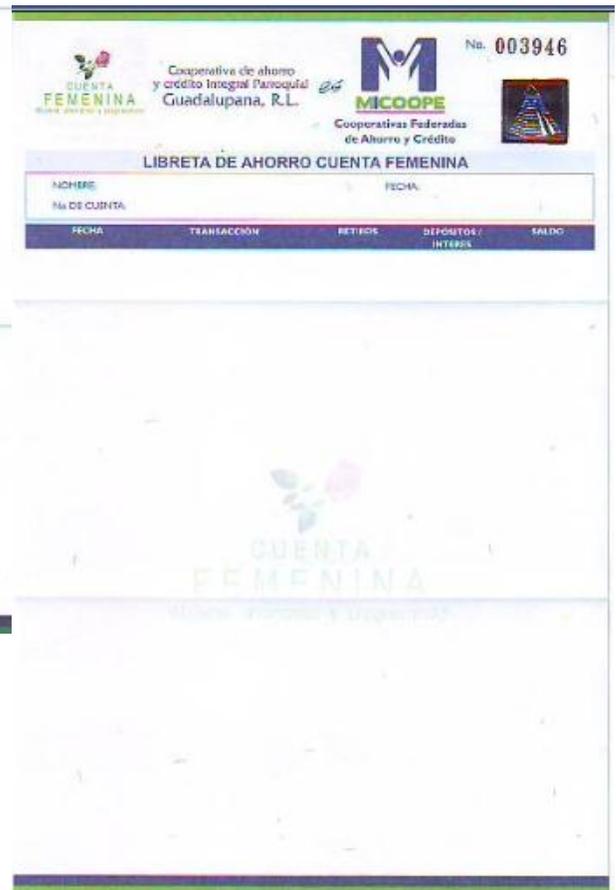
1.8.2.6. Libretas de ahorro

- Libreta de aportaciones.



Fuente: Cooperativa Guadalupeana, Departamento de Negocios.

- Libreta de cuenta Plata y cuenta Femenina.



Fuente: Cooperativa Guadalupeña, Departamento de Negocios.

1.8.2.8. Póliza de seguro



**PLAN COLECTIVO DE VIDA ESPECIAL
VIDA SEGURO DE GRUPO PARA COOPERATIVAS
CONSENTIMIENTO / CERTIFICADO INDIVIDUAL
PARA USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA**

Póliza No.	Certificado No.	Edad límite de cobertura
VS-73	706	75 años

Nombre del contratante del grupo
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA
RESPONSABILIDAD LIMITADA

Me adhiero a la solicitud básica y a la póliza maestra de seguro de grupo contratada entre el CONTRATANTE, arriba mencionado y COLUMNA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. en consecuencia doy mi plena conformidad de todo lo actuado entre dichas partes en relación al mencionado seguro.

Nombre completo del solicitante				Relación con el Contratante	
				ASOCIADO	
Ocupación:		Cta. No.	Edad: años	Sexo M [] F []	
Fecha ingreso a la empresa	Fecha inicio de vigencia	Fecha de emisión	Fecha de nacimiento	Suma Asegurada	

Beneficios adicionales y suma asegurada
BENEFICIO ADICIONAL POR MUERTE ACCIDENTAL O PÉRDIDA DE MIEMBROS, CONSECUTIVO A ACCIDENTE.

Nombre y apellidos de los beneficiarios Parentesco con el asegurado

Si ocurriere el fallecimiento de cualquier beneficiario, antes del mío, lo que corresponda a dicho beneficiario se otorgará a los beneficiarios sobrevivientes o, si no hay, a mis herederos legales. Me reservo el derecho de cambiar cualquier beneficiario nominado arriba salvo en los casos de beneficiario irrevocable. Quiero inscribirme en el Plan de Vida Seguro de Grupo, indicado arriba, para el cual soy o seré elegible. Declaro que estoy enterado de que la suma de seguros solicitada está acorde con las normas estipuladas en la solicitud principal.

- El beneficiario de este seguro es el que aparece nombrado en el Consentimiento Individual, copia del cual forma parte de este certificado, a no ser que dicho beneficiario sea cambiado con posterioridad conforme a los términos y Condiciones Generales de la póliza.

- El beneficio adicional otorgado al Asegurado, está indicado en el apartado anterior.

ESTE CERTIFICADO CONSTA DE LAS SIGUIENTES PARTES

- Carátula (ésta página).
- Copia del consentimiento individual.
- Condiciones generales y cláusula del beneficio adicional de accidentes y pérdida de miembros, consecutivo a accidentes.

En testimonio de lo anteriormente expuesto, la Compañía emite el presente Certificado en la Ciudad de Guatemala en la fecha de emisión anotada arriba.

Verificado y firmado

Firma del Solicitante

en nombre del contratante

_____ f. _____

Texto aprobado por la Superintendencia de Bancos en Resolución No. 190-2004 de Fecha 04 de

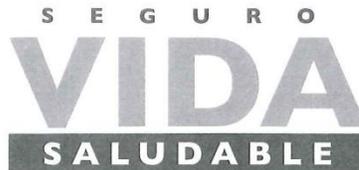
FIRMA AUTORIZADA

PGC041LB

La Aseguradora de MICOPE y de miles de Guatemaltecos más

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.9. Certificado “Mi Salud”



Programa de Servicios Médicos para el Asociado

VIDA SALUDABLE INSTRUCTIVO SERVICIOS MÉDICOS

COBERTURA MÉDICA:

La cobertura incluye: consultas médicas con Médico General, Ginecólogo y Pediatra.

Si usted necesita una consulta médica, deberá llamar a "Central de llamadas" marcando el número de teléfono 2382-2019, debe identificarse con su número de carné y el operador le indicará que médicos pueden atenderlo cerca de su domicilio, luego le asigne una cita con el médico, para que lo atienda lo más pronto posible. Al llegar a la clínica deberá presentar su carné y su identificación (cédula, licencia o DPI).

El médico que lo atienda registrará toda su información para llevar su historial clínico y le dirá que hacer según su diagnóstico. usted necesita asesoría médica en horas inhábiles, por las noches o días de feriado, puede llamar a nuestra Central de llamadas donde un médico le atenderá y le orientará. Usted no debe realizar ningún pago.

Asegurado:
Dirección:

Vigencia a partir de:

Identificación:
Teléfono:

Forma de pago:

BENEFICIARIOS

Nombre

Parentesco

Fecha de
Nacimiento

“PARA GOZAR DE ESTE BENEFICIO DEBERÁ DE ESTAR AL DÍA EN SUS PAGOS”

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.10. Carné de consultas médicas

	
NOMBRE	CONTRATO
BENEFICIARIOS	
Llame al 2419-1851	
COBERTURA MÉDICA	
<p>La cobertura incluye: consultas médicas con Médico General, Ginecólogo y Pediatra. Si usted necesita una consulta médica, deberá llamar a "Central de llamadas" marcando el número de teléfono 2419-1851 debe identificarse con su número de carné y el operador le indicará que médicos pueden atenderlo cerca de su domicilio, luego le asignará una cita con el médico para que lo atienda lo más pronto posible. Al llegar a la clínica deberá presentar su carné y su identificación (cédula, licencia o DPI).</p> <p>El médico que lo atienda registrará toda su información para llevar su historial clínico y le dirá que hacer según su diagnóstico. Si usted necesita asesoría médica en horas inhábiles, por las noches o días de feriado, puede llamar a nuestra Central de llamadas en donde un médico le atenderá y le orientará.</p> <p>Usted no debe realizar ningún pago.</p>	

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.11. Check List



NOMBRE DE ASOCIADO: _____
 Cif: XXXX _____

No. REQUISITOS

1	Formulario de inscripción (firma y huella del solicitante y firma del Colaborador	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Fotocopia de Cédula Completa O DPI (si tuviera otros firmantes adjunta copia) o cuentas infantiles (copia legible)	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Fotocopia de acta de nacimiento del niño (Cuentas Infanto-Juvenil)	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Fotocopia de recibos de Agua, Luz o Teléfono de casa (verificar dirección)	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Póliza de Seguro de Vida (El Ingreso de los datos correctos y sin faltas de ortografía)	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Formulario de IVE (Correctamente lleno, firma de Solicitante, Colaborador y Jefe de Agencia)	<input checked="" type="checkbox"/>

No. REQUISITOS EN SISTEMA

1	Captura y autorización de fotografía	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Captura y autorización de firma y huella	<input checked="" type="checkbox"/>

No REQUISITOS CUENTA MANCOMUNADA Y/U OTROS FIRMANTES

1	Fotocopia de cedula completa o DPI de otros firmantes o encargado de cuentas infantiles (copia legible)	<input type="checkbox"/>
2	Creacion de cliente a cuenta mancomunada y /o firmas registradas	<input type="checkbox"/>
3	Captura y autorización de fotografadia	<input type="checkbox"/>
4	Captura y autorización de firma y huella	<input type="checkbox"/>
5	Ingreso de clientes adicionales en sistema (asociar Cif cta. De titular	<input type="checkbox"/>

INSCRITA POR

NOMBRE DE ANALISTA: _____ FIRMA _____

NOMBRE DE JEFE DE AGENCIA: _____ FIRMA _____

NOTA

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.13. Pantallas de sistema informático para apertura de inversión

Para aperturar inversión, debe ingresar al sistema informático Bank Works con su usuario y clave.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá el menú principal de Bank Works del cual debe elegir la opción Plataforma.



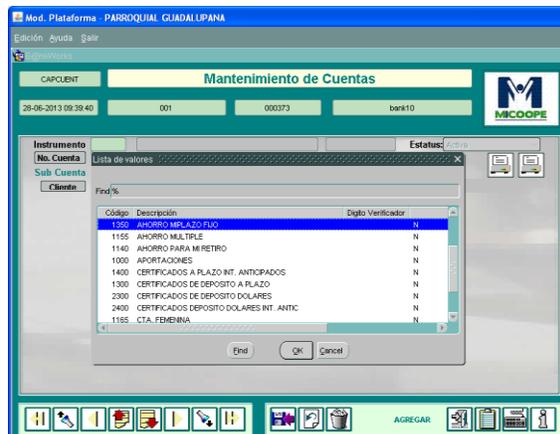
Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Después debe ingresar a la opción Captaciones / Apertura de cuentas (CAP).



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá la pantalla mantenimiento de cuentas en la que debe elegirse ahorro mi plazo fijo.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Ingresar los datos correspondientes.

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.14. Boleta de tasa preferencial

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.15. Pantallas de sistema informático para registrar certificado

Para registrar el número de certificado, debe ingresar al sistema informático Bank Works con su usuario y clave.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Aparecerá el menú principal de Bank Works del cual debe elegir la opción Plataforma.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Al ingresar aparecerá la siguiente pantalla, de la cual debe elegir la opción captaciones/Aperturas, operación 5018 Documentos.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

Registrar los datos del certificado, en la opción 2.



Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.16. Certificado de depósito a plazo

COOPERATIVAS FEDERADAS DE AHORRO Y CRÉDITO

AHORRO MIPLAZO Fijo
Fijo gana más...

Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral
"Parroquial Guadalupeña" Responsabilidad Limitada

OFICINAS CENTRALES
14 Av. 1-65 Zona 14
PBX: 2414-3030
NIT: 516670-5

es **MICOOPE**

No. 00001

CERTIFICADO DE DEPÓSITO DE AHORRO A PLAZO FIJO

MICOOPE
Cooperativas Federadas
de Ahorro y Crédito.

Este certificado NO ES TRANSFERIBLE y deberá presentarse al momento de cobro por el depositante. Este depósito queda sujeto a las condiciones generales aprobadas por el Consejo de Administración en el "Manual y/o Reglamento de Ahorros" de Cooperativa **GUADALUPANA, R.L.** y que constan impresas al dorso de este certificado.

Firma
Sello de la Cooperativa

MICOOPE

Firma y/o huella
Asociado

FONDO
de Garantía de Ahorros

FORMAS IMA • NIT: 484662-1 del 01 al 25.000
Autorizado Según Resolución INGE COP-SRD-341-2013 Del 10/05/2013

Fuente: Cooperativa Guadalupeña, Departamento de Negocios.

CONDICIONES

- El asociado queda enterado y asume que si se generarán obligaciones tributarias en leyes específicas. Y que graven actos de esta naturaleza, responderá por el tributo en la tasa que la ley pudiera determinar en lo que fuera aplicable.
- Los depósitos a plazo fijo, que se retiren antes del vencimiento original estipulado, la Cooperativa reducirá la tasa pactada y la misma deberá ser calculada en base al tiempo en que se deposita y se retira efectivamente según política.
- Este depósito a plazo fijo, devengará intereses a partir de la fecha de apertura, hasta la fecha del día anterior a la cancelación de la misma, el denominador para el cálculo de intereses será de 365 días, según reglamento.
- Los certificados serán sujetos de reinversión al vencimiento del plazo original, operación que puede hacerse con un plazo diferente y por un capital distinto al originalmente invertido.
- La Cooperativa dará un plazo de 5 días calendario al titular del certificado para que se presente a cancelarlo o renovarlo, en caso contrario se entenderá que el certificado queda renovado automáticamente por un período igual al anterior, sujeto a la tasa de interés correspondiente a la fecha de renovación.
- Los certificados se devolverán a la Cooperativa, al vencimiento del plazo pactado, debidamente cancelados contra la entrega del capital e intereses correspondientes.
- En caso de extravío de un certificado de depósito a plazo fijo el titular de la cuenta notificará por escrito a la Cooperativa, con la copia de certificado en poder de la Cooperativa podrá ser cancelado al vencimiento de acuerdo lo estipulado al contrato, terminando en este momento la responsabilidad de la Cooperativa, situación que deberá razonarse en la misma copia del certificado.

POLÍTICA DE RETIROS

- El retiro se realizará al vencimiento del ahorro MIPLAZO Fijo
- El retiro deberá ser realizado personalmente por el titular del Ahorro MIPLAZO Fijo, o en el caso de ser un tercero con Carta Poder Legalizada.
- La cancelación podrá depositarse en la cuenta de ahorros definida en el Ahorro MIPLAZO Fijo.

BENEFICIOS DE MIPLAZO FIJO

- Protección de Ahorro a través del Fondo de Garantía MICOOPE de hasta Q.100.000,00 por persona.
- En certificados de Q 50,000.00 en adelante, Gratis Seguro Vida Saludable que incluye: Seguro de vida por Q10,000.00 para el titular del certificado y visitas al médico gratis para el núcleo familiar del titular.
- En caso de hospitalización recibes ayuda económica de Q 150.00 diarios hasta 90 días.
- Servicio funerario gratis para el titular de MIPLAZO FIJO.
- Duplicamos los ahorros en caso de fallecimiento del titular de MIPLAZO FIJO (cobertura máxima del seguro hasta Q100,000.00).

OBSERVACIONES:

Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

1.8.2.17. Reporte de traslado de certificados de depósito a plazo



Cooperativa Guadalupana
 AHORROS • PRESTAMOS • SEGUROS • REMESAS Y MÁS

REPORTE DE CERTIFICADOS DE INVERSION A PLAZO FIJ

AGENCIA	Forma	Nombre	Cuenta	Monto	MOTIVO	ORIG/COPIA	Cancelado	Orig / Copia	Elaboró	Fecha
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

FECHA:

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE _____ Revisado Por: _____ JEFE _____ Recibido: _____
 MIRIAM ROBLERO
 AUXILIAR FINANCIERO

1.8.2.18. Formato de cálculo de intereses de área de cobros

**COOPERATIVA PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L.
CALCULO DE INTERESES SOBRE INVERSIONES
A PLAZO FIJO**

ASOCIADO CUENTA:

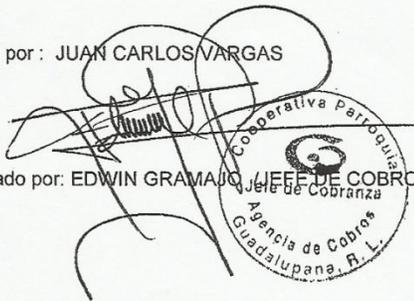
Periodo correspondiente del	19/09/2012	al	31/12/2012	Periodo correspondiente del	01/01/2013	al	25/02/2013
			2.50%				2.50%
Capital	Q40,000.00			Capital	Q40,000.00		
DIAS DE INTERESES	103			DIAS DE INTERESES	55		
Intereses antes de impuesto	Q281.42			Intereses antes de impuesto	Q150.68		
(-) IPF	Q28.14			(-) IPF	Q15.07		
TOTAL A PAGAR	<u>Q253.28</u>			TOTAL A PAGAR	<u>Q135.62</u>		
DIAS DE INTERESES				158			
Intereses antes de impuesto				Q432.11			
(-) IPF				Q43.21			
TOTAL A PAGAR				<u>Q388.90</u>			

Observaciones:

DESINVERSION DE PLAZO FIJO PARA PRESTAMO NO.
2,5% POR SER DESINVERSION, DE PLAZO FIJO.
Y LOS INTERESES QUE DEVENGUE APLICARLOS A LA
CUENTA DE AHORROS .

Hecho por: JUAN CARLOS VARGAS

Revisado por: EDWIN GRAMAJO JEFE DE COBROS



Fuente: Cooperativa Guadalupeña, Departamento de Negocios.

1.8.2.19. Orden de cancelación de depósito a plazo


Cooperativa Guadalupana
Su solución en ahorro, crédito, remesas y seguros.

SOLICITUD DE TRANSACCION

FECHA: _____ AGENCIA: COBROS

SOLICITADO POR: _____

ASOCIADO No. _____ NOMBRE ASOCIADO: _____

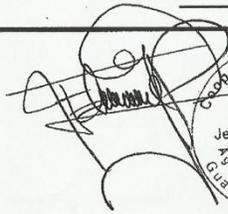
No. TARJETA CREDITO (si fuera por operación en tarjeta de credito)

DESCRIPCION DE CORRECCION: POR ESTE MEDIO SOLICITO APLICAR DE LA DESINVERSION DEL PLAZO FIJO Q15,597.34 Y TRASLADARLO AL CREDITO PARA CANCELACION TOTAL DE CREDITO AUTOMATICO

CERTIFICADO PLAZO FIJO

CAPITAL	Q15,000.00
INTERES	Q354.65
MORA	Q215.69
SEGURO	Q27.00
COBRANZA	Q0.00
TOTAL	<u>Q15,597.34</u>

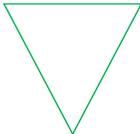
Vo.Bo. _____ / Jefe Ag. De Cobros _____ /GESTOR _____




Fuente: Cooperativa Guadalupana, Departamento de Negocios.

ANEXOS

- Anexo 1: Símbolos ANSI para elaborar Diagramas de Flujo (Diagramación Administrativa)

Símbolo	Representa
	Inicio o término: Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa un documento en general que entre, que se utilice, que 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 alternativas.
	Conector: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo: Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.

Fuente: <http://administrativas.wordpress.com/2012/10/08/flujo-grama-y-diagrama-de-flujo-de-datos>. Consulta: junio de 2013.

- Anexo 2: Entrevista realizada al personal de la Cooperativa

Entrevista

Entrevistado: _____
Puesto: _____
Antigüedad: _____
Agencia: _____

Parte 1: Apertura de cuentas

1. Describa paso a paso las actividades que realiza en el proceso de apertura de cuenta.
2. Mencione los casos especiales o variantes de apertura de cuenta que se hayan presentado durante el tiempo que ha laborado en la Cooperativa.

Parte 2: Depósitos a plazo.

1. Describa paso a paso las actividades que realiza en el proceso de apertura de depósito a plazo.
2. Describa paso a paso las actividades que realiza en el proceso de renovación de depósito a plazo.
3. Describa paso a paso las actividades que realiza en el proceso de cancelación de depósito a plazo con las siguientes variantes:
 - a. Cuando certificado llevo a finalización de periodo
 - b. Cuando certificado no llevo a finalización de periodo.
 - c. Cuando es garantía de un préstamo.

Parte 3: Generalidades.

1. Exprese algún comentario que pueda representar una mejora a los procesos descritos anteriormente.

Fuente: elaboración propia.

- Anexo 3: Estatutos de la Cooperativa

ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL “PARROQUIAL GUADALUPANA, R. L.”

CAPITULO I

DENOMINACIÓN, DOMICILIO Y OBJETO

Artículo 1º. Con fecha 22 de Enero de 1965, se organizó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral “Parroquial Guadalupeana” Responsabilidad Limitada bajo el amparo de las leyes que le son aplicables.

Artículo 2º. El domicilio de la Cooperativa se fija en el departamento de Guatemala, tendrá su sede en la 14 Avenida 1-65 zona 14. Previa resolución del Consejo de Administración, podrá establecer agencias dentro del territorio de la República de Guatemala.

Artículo 3º. La Cooperativa tendrá como objetivo fundamental el procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros.

Artículo 4º. Para lograr el objetivo fundamental, la Cooperativa realizará las siguientes actividades:

- a) Fomentar el hábito de ahorro entre sus asociados.
- b) Crear programas y servicios de crédito.
- c) Crear programas y otros servicios financieros que le sean permitidos por las leyes, tanto para sus asociados, como para otras instituciones.
- d) Fomentar la educación Cooperativa.

CAPITULO II

DURACIÓN Y RESPONSABILIDAD

Artículo 5º. La duración de la Cooperativa es indefinida y sólo podrá disolverse cuando concurran las circunstancias a que se refiere la ley de la materia.

Artículo 6º. La responsabilidad de la Cooperativa es Limitada. Los asociados responden únicamente con el total de sus aportaciones.

CAPITULO III

REGIMEN ECONOMICO

Artículo 7º. Los medios económicos que la Cooperativa administra, estarán constituidos por:

- a) Los Depósitos de asociados y otras instituciones.
- b) Las Aportaciones pagadas por los asociados.
- c) Las Reservas de Capital.
- d) Los Préstamos que contrate con otras entidades públicas o privadas, sean estas nacionales o extranjeras.
- e) Los demás bienes que acuerde la Asamblea General de Asociados.
- f) Otros recursos que reciba por cualquier Título.

Artículo 8º. El Capital social es variable y estará integrado por aportaciones de valor nominal.

Artículo 9º. Las Aportaciones serán nominativas e indivisibles y devengarán la tasa de interés que acuerde el Consejo de Administración.

CAPITULO IV

DE LOS ASOCIADOS, CONDICIONES DE ADMISION, DERECHOS Y OBLIGACIONES, RETIRO Y EXPULSION.

Artículo 10º. Podrán ser asociados de la Cooperativa todas las personas naturales que deseen hacerlo, que reúnan el perfil determinado por el Consejo de Administración, y que cumplan los requisitos siguientes:

- a) Ser legalmente capaces.
- b) Solicitar su ingreso por escrito, a la Gerencia.
- c) Pagar por lo menos el valor de una aportación.

Artículo 11º. Los menores de edad también podrán ser asociados de la Cooperativa y sus derechos se regularán en forma específica.

Artículo 12º. La calidad de asociado se adquiere por suscripción del acta de constitución; o por haber llenado los requisitos de ingreso contemplados en estos estatutos.

Artículo 13º. Son derechos de los asociados activos:

- a) Asistir a las asambleas con voz y un solo voto, cualquiera que sea el número y monto de sus aportaciones.
- b) Elegir y ser electo para el desempeño de cargos directivos en la Cooperativa.
- c) Participar de los servicios de la Cooperativa.
- d) Presentar al Consejo de Administración proyectos o iniciativas, que tengan por objeto el mejoramiento de la Cooperativa.
- e) Otros derechos que los estatutos y la ley establece.

Artículo 14º. Es obligación del asociado cumplir estos estatutos, y demás disposiciones de la Cooperativa.

Artículo 15º. La persona que por cualquier causa dejare de ser asociado, tendrá derecho al reembolso de sus aportaciones pagadas más los intereses que haya devengado a la fecha, previo pago de sus obligaciones contractuales. En caso que la Cooperativa esté reportando pérdidas, será disminuido el reembolso de las aportaciones en el porcentaje que corresponda.

Artículo 16º. La calidad de asociado se pierde:

- a) Por renuncia presentada por escrito a la Gerencia.
- b) Por expulsión, cuando le sean aplicables las normas contenidas en estos estatutos.
- c) Por fallecimiento.

Artículo 17º. El Consejo de Administración podrá expulsar a un asociado, si se encuentra comprendido en los casos siguientes:

- a) Cuando actúe en contra de los intereses de la Cooperativa.
- b) Cuando cometa actos contrarios a la ley, y cualquier acto que desprestigie a la Cooperativa.
- c) Cuando no cumpla sus compromisos y obligaciones contractuales con la Cooperativa, dentro del plazo que se fije en la política administrativa.

Artículo 18º. El asociado que se encuentre comprendido en los artículos anteriores, será notificado por escrito, y podrá apelar ante la Comisión de Vigilancia, quien resolverá en definitiva.

CAPITULO V

ORGANOS DE LA COOPERATIVA

Artículo 19º. La estructura de administración y control de la Cooperativa, estará a cargo de:

- a) La Asamblea General de Asociados.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Comisión de Vigilancia.

ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS

Artículo 20º. La autoridad suprema de la Cooperativa reside en los asociados reunidos en Asamblea General. Sus acuerdos y decisiones son obligatorias para la totalidad de los asociados, siempre y cuando estén basados en estos estatutos, y las leyes vigentes que le son aplicables a las cooperativas.

Artículo 21º. Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias.

Artículo 22º. Las Asambleas Generales estarán constituidas cuando en el lugar, día y hora señalados en la convocatoria, estén presentes por lo menos la mitad más uno del número de asociados activos; si no se completare esta asistencia, la asamblea siempre se realizará legalmente el mismo día, una hora después, con los asociados que estén presentes.

Artículo 23º. Las Asambleas Generales ordinarias se llevarán a cabo:

Una anual obligatoria, dentro de los primeros tres meses que siguen a la finalización del ejercicio contable; y otras en cualquier tiempo del año que sean convocadas.

Artículo 24º. Las Asambleas Generales se celebrarán de acuerdo a estos estatutos y serán convocadas en cualquier caso por el Consejo de Administración, a solicitud de la Comisión de Vigilancia, o a petición del porcentaje de asociados activos que establece la ley.

En caso de asambleas convocadas a solicitud de los asociados activos, la petición deberá dirigirse por escrito al Presidente del Consejo de Administración, por lo menos con veinte días de anticipación a la fecha en que se desee realizar la misma, debiendo especificarse los asuntos a tratar.

Artículo 25º. Las resoluciones de las asambleas se tomarán por mayoría simple de votos, salvo los casos de reforma de estatutos o disolución de la Cooperativa, para lo cual se requerirá el voto afirmativo de las dos terceras partes de los asociados presentes.

Artículo 26º. Las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias serán convocadas por el Consejo de Administración. Cuando éste no lo haga de conformidad con los estatutos, la Comisión de Vigilancia deberá hacerlo. Dicha convocatoria se hará con no menos de diez días de anticipación a la fecha de celebración de la misma mediante aviso a los asociados, por el medio más apropiado, el cual también se fijará en un lugar visible en el local de la Cooperativa.

Artículo 27º. Cuando se trate de Asambleas Generales Extraordinarias, la convocatoria deberá indicar con toda claridad el asunto a tratar, el cual se conocerá con exclusividad.

Artículo 28º. Las Asambleas Generales serán presididas por el Presidente del Consejo de Administración o quien haga sus veces, auxiliado por el secretario del mismo; pero en aquellos casos en que no pueda hacerlo porque fuere parte interesada o afectada en un asunto a tratar. La Asamblea elegirá una Junta de Debates integrada por un presidente, un secretario y un vocal, quienes dirigirán el desarrollo de la Asamblea, solamente en lo concerniente al problema que les afecte, después continuarán normalmente la dirección de la Asamblea.

Artículo 29º. Cuando se traten asuntos que afecten a uno o más asociados, estos podrán participar de las discusiones, pero no en la votación de las resoluciones respectivas.

Artículo 30º. Son atribuciones de la Asamblea General Ordinaria Obligatoria, las siguientes:

- a) Elegir a los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia.
- b) Conocer los Estados Financieros, de la Cooperativa, y el dictamen de la Comisión de Vigilancia sobre dichos estados.
- c) Conocer el plan de trabajo y presupuesto de ingresos y egresos presentados por el Consejo de Administración.
- d) Decidir sobre el proyecto de aplicación de excedentes o pérdidas, propuesto por el Consejo de Administración.
- e) Conocer el informe de actividades del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia.

Artículo 31º. Son atribuciones de las otras Asambleas Ordinarias, lo no contemplado en la Asamblea Ordinaria Obligatoria y no sea objeto de una Asamblea Extraordinaria.

Artículo 32º. La Asamblea General en sus sesiones extraordinarias conocerá y resolverá lo que estipule la ley.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

Artículo 33º. El Consejo de Administración tendrá a su cargo la dirección de la Cooperativa, y estará integrada por un mínimo de cinco y un máximo de siete miembros, electos por la Asamblea Ordinaria Obligatoria. El Consejo de Administración, internamente elegirá entre sus miembros, a un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Vocales. La representación legal de la Cooperativa la ejerce el Presidente del Consejo quién podrá delegarla con anuencia de dicho Consejo, en el Gerente o en otro miembro del Consejo de Administración.

Artículo 34º. Los miembros del Consejo de Administración durarán cuatro años en sus cargos y no podrán ser reelectos; tampoco podrán participar como directivos, dentro de los cuatro años siguientes al año en que dejaron sus cargos.

Artículo 35º. Cualquier vacante que se produzca, será llenada con un asociado nombrado por el Consejo de Administración, quien fungirá hasta finalizar el periodo.

Artículo 36º. Son atribuciones del Consejo de Administración, las siguientes:

- a) Cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Cooperativa.
- b) Convocar a Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.
- c) Aprobar los normativos y manuales de funcionamiento de la Cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa, y aprobar la política salarial.
- d) Nombrar y remover al gerente de acuerdo a los requisitos y calidades establecidos.
- e) Presentar a la Asamblea General Ordinaria:
 - I. El informe anual de actividades que contendrá los puntos siguientes:
 - i. Actividades desarrolladas durante el período.
 - ii. Información sobre la ejecución de los planes y presupuestos.
 - iii. Estados financieros, dictaminados por la Comisión de Vigilancia.
 - II. Proyecto de aplicación de los resultados del ejercicio.
- f) Aprobar la contratación de préstamos externos.
- g) Nombrar comités y comisiones específicas que sean convenientes para una mejor administración de la Cooperativa y sus servicios, así como nombrar y remover a los delegados ante otras organizaciones.
- h) Conocer periódicamente los estados financieros y designar, a propuesta de la Gerencia las personas que tendrán el manejo de cuentas bancarias.
- i) Fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la Cooperativa, y otras políticas de los servicios.
- j) Establecer las disciplinas y mecanismos de protección de los ahorros que administre la Cooperativa.
- k) Resolver otros asuntos, que sean propios a sus funciones.

Artículo 37º. Todo acto de los miembros del Consejo de Administración que contravenga las disposiciones de estos estatutos y demás aplicables, o que implique el propósito de causar perjuicio moral o material a la Cooperativa, los hará incurrir en responsabilidad para con la Cooperativa y con terceros, por los daños y perjuicios que con ellos hubieren causado. La responsabilidad solidaria alcanza a los miembros de la Comisión de Vigilancia cuando no hubiere objetado a los actos oportunamente. Quedan eximidos de responsabilidad los miembros que razonen su voto en el acto de toma de decisión respectiva.

COMISION DE VIGILANCIA

Artículo 38º. La Comisión de Vigilancia, es el órgano encargado del control y fiscalización de la Cooperativa. Estará integrado por tres asociados, electos en Asamblea General Ordinaria. La duración en los cargos será de cuatro años, no pudiendo ser reelectos, ni podrán ocupar cargos directivos hasta que transcurran cuatro años de haber dejado el cargo directivo.

Artículo 39º. Cualquier vacante que se produzca, será llenada por un asociado nombrado por la Comisión de Vigilancia y fungirá hasta la finalización del período.

Artículo 40º. La Comisión de Vigilancia elegirá entre sus miembros, un presidente, un secretario y un vocal. Sus decisiones se tomarán por mayoría simple de votos.

Artículo 41º. Son atribuciones de la Comisión de Vigilancia, las siguientes:

- a) Velar porque se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- b) Examinar las operaciones de la Cooperativa, por lo menos una vez cada trimestre, presentando los informes respectivos al Consejo de Administración.
- c) Emitir dictamen sobre los estados financieros que presente el Consejo de Administración a la Asamblea General.
- d) Proponer a la Asamblea General Extraordinaria la separación o expulsión de los miembros del Consejo de Administración, cuyos actos sean lesivos a los intereses de la Cooperativa, debiendo ser los cargos debidamente comprobados.
- e) Coordinar con otras instituciones afines, las actividades de fiscalización y supervisión prudencial, que deben realizarse en la Cooperativa.
- f) Solicitar al Consejo de Administración que convoque a Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria, de conformidad con lo que establece el artículo 24º de estos estatutos. Si el Consejo de Administración se negare, transcurridos 15 días de presentada la solicitud, la Comisión de Vigilancia convocará.
- g) Solicitar al Consejo de Administración la contratación de servicios profesionales para la realización de auditorías, o solicitar estos servicios a organismos del estado que estén facultados para ello.
- h) Conocer y evaluar los informes de auditorías y velar porque se implementen las recomendaciones que sean convenientes.
- i) Presentar informe de sus actividades a la Asamblea General Ordinaria Obligatoria.

DE LOS MIEMBROS DIRECTIVOS REQUISITOS DE ELECCION, NOMBRAMIENTO Y QUORUM

Artículo 42º. Para ser electo o nombrado miembro de un Órgano Directivo se deben llenar los siguientes requisitos:

- a) Ser asociado de la Cooperativa y estar cumpliendo con todas sus obligaciones.
- b) Estar en condiciones necesarias para cumplir las labores que se le encomienden y con el código de ética.

Artículo 43º. No podrán ocupar cargos directivos las personas que se encuentren en las siguientes condiciones:

- a) Los que tengan relación de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con alguno de los directivos o empleados de la Cooperativa.
- b) Los empleados de la Cooperativa.
- c) Los que hayan cometido actos contrarios a la ley, y cualquier acto que desprestigie a la Cooperativa.
- d) Los deudores morosos.

Artículo 44º. El quórum de los órganos directivos se establece de la manera siguiente: para el Consejo de Administración, se requerirá de tres de sus miembros; para la Comisión de Vigilancia, dos de sus miembros.

Artículo 45º. Los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia, no percibirán salario por sus servicios, únicamente tendrán derecho a dietas y viáticos, aprobados por el Consejo de Administración.

DE LA ADMINISTRACION

Artículo 46º. La Gerencia es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del plan de trabajo de la Cooperativa y del resguardo de los bienes de la misma.

Artículo 47º. Son atribuciones del Gerente:

- a) Administrar los bienes de la Cooperativa.
- b) Asistir a las sesiones del Consejo de Administración, con voz, pero sin voto.
- c) Elaborar y proponer las normas y procedimientos administrativos.
- d) Elaborar el Plan Empresarial y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa.
- e) Nombrar, amonestar y remover al personal de la Cooperativa.
- f) Representar a la Cooperativa en las transacciones comerciales de la misma y en otras que le asigne el Consejo de Administración.
- g) Presentar mensualmente al Consejo de Administración una evaluación global de la Cooperativa, que incluya el Balance General y el Estado de Resultados de la Cooperativa, así como de la ejecución del presupuesto.
- h) Proporcionar la información que los órganos directivos requieran.
- i) Proponer al Consejo de Administración, la creación de puestos de trabajo y la asignación de los salarios del personal de la Cooperativa.
- j) Resolver sobre el ingreso y retiro voluntarios de asociados.
- k) Implementar las recomendaciones de la auditoria externa y de la entidad fiscalizadora de las cooperativas.
- l) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

CAPITULO VI

DEL EJERCICIO CONTABLE, RESULTADOS Y SU APLICACIÓN

Artículo 48º. El ejercicio contable de la Cooperativa será de un año, iniciándose el primero de enero para finalizar el treinta y uno de diciembre de cada año.

Artículo 49º. Del resultado de operaciones de cada ejercicio, previo al cierre final, se deberán hacer las siguientes deducciones:

- a) Reserva Irrepartible 70 %.
- b) Reserva Institucional 20 %.
- c) Otras que se consideren necesarias.

Artículo 50º. Determinado el resultado neto, después de aplicar el artículo anterior, el Consejo de Administración presentara a la Asamblea General Ordinaria Obligatoria, un proyecto de aplicación.

Artículo 51º. Al finalizar el ejercicio contable, se levantará el inventario y se elaborará un Balance General y un Estado de Productos y Gastos.

Artículo 52º. En caso de pérdidas, se cancelará mediante la aplicación de la reserva institucional. Si fuera necesario, la Asamblea General Ordinaria Obligatoria, decidirá otro mecanismo adicional para la cancelación de la diferencia.

CAPITULO VII

DISOLUCION Y LIQUIDACIÓN

Artículo 53º. La Cooperativa se disolverá por cualquiera de las causales indicadas en la ley específica.

Artículo 54º. La verificación de las causales previstas en el artículo anterior, estará a cargo de la entidad estatal designada en la ley de la materia, para los efectos legales que corresponda.

Artículo 55º. Si existiendo cualquiera de las causales previstas en la ley, no se reúne por su propia iniciativa la Asamblea General Extraordinaria, la entidad correspondiente, requerirá al Consejo de Administración de la Cooperativa para que en un plazo no mayor de treinta días, convoque a Asamblea General para acordar la disolución. Transcurrido dicho plazo sin que se reúna la Asamblea General, la entidad procederá conforme a las leyes aplicables.

Artículo 56º. La Cooperativa disuelta conservará su personalidad jurídica en tanto se culmina su liquidación. Durante este período agregará a su denominación social las palabras "EN LIQUIDACION".

Artículo 57º. La entidad correspondiente, al haberse acordado la disolución, procederá de acuerdo a lo que estipule la ley respectiva.

Artículo 58º. Los saldos de efectivo y depósitos bancarios, así como los ingresos provenientes de la realización de los bienes de la Cooperativa, serán aplicados en el orden que establece la ley.

Artículo 59º. La comisión liquidadora rendirá a la entidad correspondiente, un informe detallado de su gestión, para que dicte la resolución a que en derecho corresponda, cancelando la personalidad jurídica respectiva y autorizando las anotaciones en los registros correspondientes.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 60º. No se podrán tratar asuntos políticos, ni religiosos en el seno de la Cooperativa, tampoco destinar fondos para campañas de esa naturaleza, y otros fines.

Artículo 61º. Las reformas a estos estatutos deberán ser propuestos a la Asamblea General Extraordinaria por el Consejo de Administración, con dictamen favorable de la Comisión de Vigilancia. Posteriormente se gestionará ante la institución estatal correspondiente, la aprobación de dichas reformas.

Artículo 62º. Cualquier duda en la interpretación de los presentes estatutos, será resuelta en forma conjunta por el Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia, decidiendo la resolución de los asuntos por mayoría de votos y atendiendo a la legislación y doctrina cooperativa. Si no se llegare a un acuerdo, la Cooperativa recurrirá a la entidad correspondiente.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 63º. Para los efectos de hacer funcional el principio de alternabilidad, en la segunda Asamblea General Ordinaria Obligatoria posterior a la fecha de aprobados estos estatutos, cesarán en sus cargos tres miembros del Consejo de Administración, siendo los que correspondía dejar sus cargos en la asamblea de marzo de 1995, y uno de la Comisión de Vigilancia que saldrá en la primera Asamblea y se determinará por sorteo. Los directivos que queden fungirán en sus cargos durante dos años.

Estos Estatutos fueron aprobados por la Asamblea General Extraordinaria el día 5 de noviembre de 1994, según consta el Libro de Actas de Asambleas Generales en Acta No 42-94.