

TESIS : 657
5429^o SI

Fi: 692.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA.**

TEMA:

**SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO
9001 – 2000 PARA LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “GENERAL. ANGEL
FLORES LTDA.”**

INTEGRANTES:

**MAIRA ALEJANDRA JÁCOME MARTÍNEZ
DORIS MARIBEL SILVA CALVOPÍÑA**

DIRECTOR DE TESIS:

ING. TRAJANO ESTUARDO MOLINA JÁCOME

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
LATACUNGA – ECUADOR

Cumpliendo con lo estipulado en el capítulo V Art. 12, literal f) del Reglamento del Curso Preprofesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, informo que las señoritas: Maira Jácome Martínez y Doris Silva han desarrollado su trabajo de investigación científica acogiéndose a los planteamientos formulados en su proyecto de tesis.

En la virtud por lo expuesto considero que las señoritas se encuentra habilitada para presentarse al acto de defensa de la Tesis sobre:

**“SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001:2000
APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“GRAL. ANGEL FLORES LTDA.”**

Latacunga, 06 de abril del 2007

“POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO”


Ing. Trajano Molina.
DIRECTOR DE TESIS

“Del contenido de la presente Tesis nos responsabilizamos”

Maira Alejandra Jácome Martínez



C. I: 050227674-4

Doris Maribel Silva Calvopiña



C. I: 050257400-7

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta investigación queremos expresar nuestro imperecedero agradecimiento a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, a la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre, por el cúmulo de valores y conocimientos que nos brindaron para culminar la Carrera Profesional.

Maira Jácome

Doris Silva

DEDICATORIA

Con profundo afecto y cariño a nuestra Universidad, cuna del saber que con verdadera democracia y honestidad sembraron en nuestros corazones la inquietud constante de la ciencia y de la investigación.

A nuestros padres y hermanos, que fueron la energía vital de impulsarnos a alcanzar la meta profesional en la educación, fruto del esfuerzo y la superación constante.

Maira Jácome

Doris Silva

RESUMEN

Toda entidad sin depender de cual sea su tamaño o su naturaleza busca como punto primordial la satisfacción del cliente, es decir, el cubrir las necesidades y requerimientos que mantiene, obteniendo de ésta manera el punto de partida para alcanzar la calidad de la misma, a la vez llegar a ser excelentes, no solo en el servicio, sino en el manejo de sus actividades diarias y por ende en la correcta y adecuada toma de decisiones.

Es así que en las organizaciones es importante la aplicación de las Normas ISO 9001:2000, que conllevan al mejoramiento continuo de las mismas, por lo que deben girar en torno a los procesos que son importantes para este fin y que aportan valor añadido. Esto implica superar la visión clásica de que la responsabilidad sobre la Calidad es exclusiva de los departamentos encargados del producto o servicio. La acción de otros tendrá efecto, en más o menos grado, sobre el resultado final.

En razón a lo expuesto se ha visto conveniente que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Angel Flores Ltda. se aplique un Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 90001:2000, que permita desarrollar la eficacia de la gestión, evitando errores y duplicidad en las funciones realizadas creando una gestión de calidad más efectiva.

Por tal motivo, en el capítulo uno del presente proyecto se da a conocer todos los conceptos, teorías y componentes de la calidad total, Normas ISO 9001:2000 y el Sistema de Gestión de Calidad para su posterior aplicación en la entidad antes mencionada.

Posteriormente, en el capítulo II, se ha preparado una entrevista para el Presidente y Gerente de la Cooperativa, a la vez se ha aplicado encuestas a los Jefes de Oficina, Empleados y Socios de la Cooperativa para conocer diferentes aspectos necesarios para la investigación. Por lo que en éste

capítulo se analiza, interpreta y determina los resultados obtenidos, luego de la aplicación de las mismas.

Por último, en el capítulo III, se presenta la propuesta en si, es decir, el Manual de Procedimientos, Instrucciones de trabajo, el Manual de Calidad de Calidad y los Registros y Formularios que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales están basados en la Norma ISO 9001:2000, cumpliendo de ésta manera con los requisitos que exige la Norma.

Es relevante mencionar que la certificación ISO ofrece múltiples ventajas, puesto que es una herramienta de gestión que permite posicionarse competitivamente en el mercado, es decir, es una gran inversión en la entidad que decide aplicarla.

SUMMARY

All entity without to depend of which is their size or their nature looks for as *primordial point the client's satisfaction, that is to say, covering the necessities and requirements that it maintains, obtaining of this way the starting point to reach the quality of the same one, at the same time to end up being excellent, not alone in the service, but in the handling of its daily activities and for ende in the correct and appropriate taking of decisions.*

It is so in the organizations it is important the application of the Norms ISO 9001:2000 *that bear to the continuous improvement of the same ones, for what you/they should rotate around the processes that are important for this end and that they contribute added value. This implies to overcome the classic vision that the responsibility about the Quality is exclusive of the departments in charge of the product or service. The action of other will have effect, in more or less grade, on the final result.*

In reason to that exposed has been convenient that in the Cooperative of Saving and General Credit Angel Flores Ltda. a System of Administration is applied based on the Norma ISO 90001:2000 that it allows to develop the effectiveness of the administration, avoiding errors and duplicity in the carried out functions creating an administration of more effective quality.

For such a reason, in the chapter one of the present project is given to know all the concepts, theories and components of the total quality, Norms ISO 9001:2000 and the System of Administration of Quality for their later application in the entity before mentioned.

Later on, in the chapter II, he/she has gotten ready an interview for the President and Manager of the Cooperative, at the same time it has been applied surveys to the Bosses of Office, Employees and Partners of the Cooperative to know different necessary aspects for the investigation. For what in this chapter is

analyzed, he/she interprets and it determines the obtained results, after the application of the same ones.

Lastly, in the chapter III, the proposal is presented in it, that is to say, the Manual of Procedures, work Instructions, the Manual of Quality of Quality and the Registrations and Forms that conform the System of Administration of Quality, which are based on the Norma ISO 9001:2000, fulfilling of this way the requirements that the Norma demands.

It is outstanding to mention that the certification ISO offers multiple advantages, since it is that is to say an administration tool that allows to be positioned competitively in the market, it is a great investment in the entity that he/she decides to apply it.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
Agradecimiento	
Dedicatoria	
Resumen	
Summary	
Introducción	

CAPITULO I

LA CALIDAD TOTAL COMO HERRAMIENTA DE MEJORA

1. Introducción	1-3
1.1 Calidad Total	3-6
1.1.1 Conceptos	6-8
1.1.2 Objetivos	8-10
1.2 Sistema de Gestión de Calidad	10-12
1.2.1 Ventajas	13
1.2.2 Elementos	13-16
1.2.3 Normas ISO 9001:2000	16-21
1.2.4 Estructura de la documentación	21-22
1.2.4.1 Manual de Calidad	22-23
1.2.4.1.1 Políticas y procedimientos	23
1.2.4.1.2 Planes de calidad	23-24
1.2.4.1.3 Responsabilidad y Autoridad	24-25
1.2.4.2 Manual de Procedimientos	25
1.2.4.2.1 Procedimientos operacionales	26
1.2.4.3 Registros de la calidad	26-28

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1 Reseña Histórica	29
----------------------	----

2.1.2 Fines de la Cooperativa	30
2.1.3 Principios Fundamentales de la Cooperativa	30-31
2.1.4 De la Asamblea General	31
2.1.5 Del Consejo de Administración	32
2.1.6 Del Consejo de Vigilancia	32
2.1.7 Del Gerente	33
2.1.8 De los socios	33-35
2.1.9 Productos Financieros y Servicios Sociales	35-38
2.1.10 Misión	38
2.1.11 Visión	38
2.1.12 Objetivos	38-39
2.1.13 Estructura orgánica	39-41
2.2 Identificación de los Clientes Externos y determinación de sus demandas	41-42
2.3 Identificación de los Clientes Internos y determinación de sus demandas	42-43
2.4 FODA	44-46
2.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	46
2.5.1 Resultados de las Encuestas aplicadas a los Jefes de Agencias de la Cooperativa	47-58
2.5.2 Resultados de las Encuestas aplicadas a los Empleados de la Cooperativa	59-71
2.5.3 Resultados de las Encuestas aplicadas a los Socios de la Cooperativa	71-80
2.5.4 Resultados de las Entrevistas aplicadas al Presidente y Gerente de la Cooperativa	80-88
2.5.5 Comprobación de la Hipótesis	89-90

CAPITULO III

3.1 Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2000 <i>Aplicado a la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda."</i>	91-92
3.2 Objetivos	92-93
3.3 Manual de Calidad	94

3.3.1. Introducción	94
3.3.2 Reglas Generales	94-95
3.3.3 Alcance y campo de aplicación	95
3.3.4 Misión	95-96
3.3.5 Visión	96
3.3.6 Orgánico estructural	97
3.3.7 Organigrama funcional	98-105
3.3.8 Propósitos	105
3.3.9 Objetivos de Calidad	105-106
3.3.10 Política de Calidad	106-107
3.4 Funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad	107
3.4.1 Responsabilidad y autoridad	107-108
3.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad	108-109
3.5 Responsabilidad de la Dirección	109-110
3.6 Gestión de los Recursos	111-112
3.7 Medición, análisis y mejora	112-113
3.8 Manual General de Procedimientos	
3.8.1 Introducción	114
3.8.2 Objetivos	114-115
3.8.3 Políticas	115-116
3.8.4 Áreas de aplicación	116
3.8.5 Responsables	117
3.8.6 Procesos de orden administrativo	118-126
3.8.7 Procesos de orden contable	127-199
3.8.8 Glosario de Términos	200-203
3.9 Control y evaluación del Sistema de Calidad	203-207
3.10 Mejora Continua	208-215
CONCLUSIONES	216
RECOMENDACIONES	217
BIBLIOGRAFIA	218-220

ANEXOS:

Solicitud de Ingreso	1
Actualización de datos del Socio	2
Comprobante de Ingreso de Caja	3
Libreta de Ahorros	4
Papeleta de Retiro de Ahorros	5
Papeleta de Depósito de Ahorros	6
Solicitud de Préstamo	7
Pagaré a la Orden	8
Contrato de Mutuo	9
Comprobante de Egreso Préstamos	10
Orden para Crédito Librería	11
Comprobante de Egreso Bancos	12
Reporte Diario de Caja	13
Vale de Caja Chica	14
Resumen de Caja Chica	15
Formularios de Impuestos	16
Solicitud de Desafiliación	17
Certificado de Inversiones	18
Plan de cuentas	19
Documentos contables emitidos por el Sistema	20
Formularios de Encuestas	21
Cuestionario de Entrevistas	22

FIGURAS:

Figura N° 1	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	14
Figura N° 2	Estructura de la documentación del sistema de calidad	22
Figura N° 3	Pasos para la evaluación	200

CUADROS:

Cuadro N° 1	Descuentos mensuales	35
Cuadro N° 2	Estructura Orgánica De La Cooperativa	40-41

Cuadro N° 3	Organigrama Estructural para el Sistema de Calidad	97
Cuadro N° 4	Matriz de control y evaluación del Sistema de Calidad	204-205
Cuadro N° 5	Plan de Mejora Continua – Gerencia	207-208
Cuadro N° 6	Plan de Mejora Continua – Crédito	209-210
Cuadro N° 7	Plan de Mejora Continua – Equipo periférico	211
Cuadro N° 8	Plan de Mejora Continua – Contabilidad	212
Cuadro N° 9	Plan de Mejora Continua – Ventanillas	213-214

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

**ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
BAJO LA NORMA ISO 9001 – 2000 PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“GENERAL. ANGEL FLORES LTDA.”**

INTEGRANTES:

**MAIRA ALEJANDRA JÁCOME MARTÍNEZ
DORIS MARIBEL SILVA CALVOPÍÑA**

DIRECTOR DE TESIS:

ING. TRAJANO ESTUARDO MOLINA JÁCOME

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION BAJO LA NORMA ISO 9001 – 2000 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GRAL. ANGEL FLORES LTDA.”

1. SELECCIÓN, DELIMITACIÓN Y CONCRECIÓN DEL PROBLEMA.

En nuestro país se cuenta con múltiples cooperativas de ahorro y crédito que prestan servicios a toda la comunidad las mismas que buscan ser pioneras en el ámbito financiero mediante la cooperación y trabajo en equipo, siendo la gestión de calidad el pilar fundamental para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos propuestos por estas instituciones.

Debido al crecimiento económico del Ecuador, las instituciones financieras han visto la necesidad de radicarse en las diferentes provincias, en especial en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, buscando el ingreso y cooperación de los habitantes de cada sector para promover el desarrollo mutuo, a través de la prestación de servicios financieros y sociales, existiendo así una amplia competencia entre ellas, por lo que cada una tiene como objetivo principal el llegar a cumplir con un sistema de calidad, para de esta manera cumplir con las exigencias de sus socios.

En virtud de lo expuesto es importante mencionar que existe también un sector específico en la comunidad que son las Fuerzas Armadas para quienes se han creado varias cooperativas de ahorro y crédito que funcionan externa e internamente, mismas que les permiten recibir beneficios por sus ahorros, así tenemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., que es una institución de tipo cerrada que sirve a los miembros de las Fuerzas Armadas, en servicio Activo y Pasivo, Empleados Civiles dependientes de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, cuya Matriz está ubicada en la Primera Zona Aérea (Quito) y Agencias en cinco Repartos.

Una vez que las autoras han tenido la oportunidad de visitar y constatar los procesos que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. varios son los cuestionamientos e interrogantes que surgen, a través de los cuales se determinó que el problema con mayor incidencia en la Cooperativa es la de no contar con un sistema de calidad que facilite mejorar la gestión administrativa, el trabajo en equipo, el mejoramiento continuo de sus procesos, a la vez, diseñar y desarrollar nuevas modalidades de prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los socios; alcanzando así un óptimo desarrollo.

Las circunstancias señaladas anteriormente sugieren el realizar un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 – 2000 aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.” que brinda sus servicios a la Fuerza Aérea, el cual será asumido con una importancia estratégica, permitiendo a través de la implantación de diferentes procesos de calidad, consolidar los logros alcanzados y vulnerar aquellos puntos críticos existentes actualmente en esta Cooperativa de Ahorro y Crédito, en vista de que la rutina, la falta de interrelación, y atención a las necesidades de las Agencias han sido las principales debilidades en la eficiencia de la administración.

Es importante mencionar que la presente investigación se aplicará previa al análisis y aceptación del presente trabajo por parte de los Directivos de la Cooperativa, quienes serán los encargados de ejecutar la implantación del Sistema de Gestión propuesto en un lapso de dos años.

2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

¿Qué estrategia gerencial le permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., lograr la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y trabajo en equipo, para lograr el mejoramiento continuo de sus procesos?

3. JUSTIFICACIÓN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. por ser una institución financiera que presta servicios a los socios requiere de procesos de calidad que permitan satisfacer y cumplir plenamente las necesidades y expectativas de los mismos, de igual forma despertar nuevas necesidades, lograr servicios con cero defectos, diseñar, ofrecer y brindar servicios de calidad de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por las ISO, en vista de que la calidad no es un problema sino una solución que descansa en fuertes valores que se presentan en el ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzo y disciplina que permiten llegar siempre a la excelencia.

Toda organización sea cual fuere su naturaleza requiere plantear valores corporativos, objetivos, políticas y estrategias para cumplir con efectividad sus funciones, mejorar la calidad de sus procesos y servicios, racionalizar y optimizar el uso de sus recursos, anticipar problemas y proporcionar soluciones inmediatas, por lo que las investigadoras consideran necesario estructurar un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 - 2000 que desarrollado en forma secuencial y estricta permita alcanzar los propósitos institucionales, en vista que lograr la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios debe ser la prioridad número uno.

La buena comunicación e interrelación entre los empleados de la Cooperativa conllevará a un excelente trabajo en equipo en todos los niveles de la misma, lo que implica que las personas basen sus relaciones en la confianza y el apoyo mutuo, la comunicación espontánea, la comprensión y la identificación con la institución.

Es relevante mencionar que el Departamento líder de ésta Cooperativa es la Gerencia, en virtud que es la encargada de dirigir, controlar y coordinar los esfuerzos de la organización.

Una vez implantado el Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa, se deberá mantener a través del Control Interno un estricto seguimiento para que posteriormente se efectúe una Auditoria de Calidad y así ver los resultados obtenidos de la aplicación del mencionado Sistema.

Por lo expuesto se puede manifestar que este proyecto es factible de realizar, porque se cuenta con los suficientes recursos materiales, bibliográficos, humanos y económicos. Cabe recalcar que para la elección del tema de investigación se ha tenido una conversación previa con el Señor Gerente de la Cooperativa, ubicada en la ciudad de Quito, quien nos exteriorizó su apoyo para la elaboración y desarrollo del mismo.

4. OBJETO Y CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN.

- **OBJETO:**

“Establecimiento de sistemas de mejoramiento continuo”

- **CAMPO:**

“Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda.”

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 – 2000 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. que mejore la calidad de los procesos, servicios y el trabajo en equipo para una adecuada toma de decisiones.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar detenida y ampliamente todos los aspectos relacionados al tema de investigación.
- Establecer un diagnóstico situacional de las actividades que se desarrollan en la Cooperativa, mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas.
- Estructurar un manual de procedimientos de calidad y planes de mejora continua de acuerdo a las Normas ISO 9001-2000 y dar lineamientos generales para su certificación.

6. HIPOTESIS.

“La Propuesta de un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 – 2000 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., permitirá establecer sistemas de mejoramiento continuo que enfoquen el desarrollo de la Institución, mediante la aplicación de procesos de calidad”.

7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES		INDICES	INSTRUMENTOS
	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE		
<p>“La Propuesta de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001 - 2000 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. permitirá establecer sistemas de mejoramiento continuo que enfoquen el desarrollo de la Institución, mediante la aplicación de procesos de calidad”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Organizacional. ▪ Recursos e infraestructura. ▪ Sistema de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de estructura. ▪ Relación interdepartamental. ▪ Recursos Humanos, Equipos de actualización. ▪ Circunstancias de Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de trabajo en Equipo. ▪ Grado de Capacitación. ▪ Número de Equipos. ▪ Grado de Gestión de competitiva. ▪ Nivel de comprometimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas ▪ Encuestas.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad de la Dirección. ▪ Enfoque al Cliente. ▪ Rentabilidad Financiera y Social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de expectativas. ▪ Índice de confianza de los Socios. 	
--	--	--	---	--

8. MARCO TEORICO.

8.1 ANTECEDENTES.

En nuestro país existe una gran cantidad de Instituciones Financieras que brindan sus servicios tanto a personal civil como militar, conllevando de esta manera a una compleja competencia entre las mismas.

Por lo expuesto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. , que brinda sus servicios al personal de las Fuerzas Armadas ha buscado diferenciarse de entre las demás mediante el diseño y aplicación de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001 - 2000, que le permitirá identificar los procesos claves de la Institución para fijar y conseguir objetivos de calidad, que permitan su orientación y así alcanzar la solvencia económica y satisfacción de las necesidades de los Socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. inicia sus operaciones el 30 de junio de 1988, en la Primera Zona Aérea en la ciudad de Quito, capital de la República del Ecuador, siendo ésta la matriz, además tiene Agencias en la Ciudad de Guayaquil (Ala No. 22), Salinas (Ala No. 24), Manta (Ala No. 23), Quito (Comando General) y Latacunga (Ala No. 12 e ITSA); mencionada Institución está bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas, su Reglamento General, su Estatuto y los Reglamentos Internos, permitiéndoles de esta manera trascender en el tiempo y el espacio, mirando siempre el desarrollo sostenido y la transformación de quienes han confiado en su capacidad de servicio, que no ha caído en tierra infértil, el trabajo pujante demostrado a lo largo de varios años por sus directivos, empleados y socios han logrado fortalecer la confianza en la misma.

Es importante mencionar que al mantener una relación laboral entre la Cooperativa y una de las tesis, se ha podido palpar muy de cerca sus debilidades y se ha tratado de buscar medidas correctivas a estos problemas, siendo el Sistema de Gestión de Calidad el modelo que conduce a la Cooperativa a la obtención de la excelencia.

Previo un diagnóstico realizado por el grupo de investigadoras, se puede manifestar, que este proyecto de investigación es factible de realizar por cuanto no existe un Sistema de esta índole, razón por la que la propuesta planteada se convierte en un trabajo original de responsabilidad de las autoras.

8.2 BASES TEORICAS.

Para el desarrollo teórico – científico del presente proyecto de investigación las tesis se basarán en citas de autores nacionales y extranjeros para de esa manera adecuar esta teoría a la investigación, y realizar un análisis que recoja la esencia del problema que se investiga, por lo que nos servirán como punto de apoyo y orientación los siguientes indicadores:

CALIDAD

PICOLO, Rafael, Director General de Hewlett Packard en la página virtual WWW.improvent-consultores.com define “ la calidad no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, sino más bien, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzo y disciplina”.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como un proceso continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios.

ISHIKAWA, Kaoru, en la página virtual WWW.Rincoindelvago.com/Administración-19.html. define a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

En relación con lo que manifiestan los autores expuestos, se puede expresar que calidad es el mejoramiento continuo de procesos que permiten alcanzar la excelencia, satisfaciendo necesidades del consumidor final.

CALIDAD TOTAL

MARIÓ, Hernando, (1992) en su obra *Gerencia de la Calidad Total*, manifiesta que Calidad Total es “el conjunto de acciones ejecutadas en una organización para garantizar permanentemente las políticas y objetivos de calidad establecidos, buscando el mejoramiento sistemático de las necesidades y expectativa de los clientes internos y externos de la empresa”. (Pág. 106).

W. DEMING, Edwards y JURAN, Joseph en la página WWW.improvent-consultores.com manifiestan que Calidad Total “son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para hacer frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno, y cada vez más madura competencia”.

En la página virtual WWW.Monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml. Calidad Total “es cuando en la organización, los integrantes se encuentran cumpliendo exactamente con todos los requisitos establecidos y normalizados hacia la búsqueda del cero defecto, para brindarle satisfacción total al cliente”.

Por lo que se puede apreciar la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está enfocado hacia el cliente y no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del mas bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales.

Desde tiempos remotos ha existido en la mente del hombre la idea de buscar diversas formas de organización para desarrollar sus actividades cotidianas, es así, que en la

actualidad vivimos en una sociedad de organizaciones, en la cual el hombre busca su realización personal, profesional y humana, especialmente en este siglo en donde la organización ha sido el centro de atención de mucha gente, comenzando por los gerentes de empresas de todo tipo.

OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD.

Objetivos

Los objetivos son metas específicas, alcanzables, definidas y cuantificables que sirven de base para planificación y hacia los cuales debe dirigirse la acción. Existen gerentes que confunden en ocasiones el deseo con la realidad a la hora de fijar objetivos.

Una característica distintiva de las empresas excelentes es el establecimiento de objetivos alcanzables por la inmensa mayoría de las personas, es decir que los objetivos de calidad son la base del plan de acción de las actividades de calidad y para que tengan algún sentido deberán estar en forma escrita y cuantificados, ya que si no lo están, no serán claramente definidos y será muy difícil unificar el pensamiento de las personas involucradas.

Los objetivos de calidad deben ser cuantificables y pueden describirse en términos de:

- Números absolutos
- Índices
- Diferencias relativas

Políticas

Tanto las instituciones públicas como privadas, ya sea industriales o de servicios tienen como misión de calidad asegurar que sus bienes o servicios satisfagan las necesidades o expectativas de sus clientes. La calidad en una entidad es esencial para alcanzar el éxito ya que si no se cuenta con clientes satisfechos, sencillamente no ofertan sus servicios.

Toda función de calidad que sea relevante para el desempeño de una organización debe contar con políticas claramente definidas, emanadas de la alta dirección de la empresa, a lo que MARIÑO, Hernando en su obra Gerencia de la Calidad Total, (1992), manifiesta que: “políticas son el establecimiento de los principios generales que guían la acción; en otras palabras, es el marco general de referencia establecido por la alta Gerencia para la puesta en marcha de la organización” (Pág. 25), por lo que observamos que las políticas de calidad están encaminadas por la presidencia, vicepresidencia o gerencia.

La necesidad de contar con una política de calidad se desprende de las siguientes ventajas.

- El establecimiento de políticas escritas implica para la alta gerencia pensar profundamente y por primera vez sobre el asunto.
- Las políticas escritas pueden comunicarse con autoridad y en forma normalizada, evitando malos entendidos y malas interpretaciones. Las políticas escritas son una forma eficiente de administración.
- Las políticas escritas facilitan la auditoria de la práctica contra la directriz.

GERENCIA DE CALIDAD

La gerencia de la calidad total es un acercamiento de la gerencia que se originó en los años 50 y ha llegado a ser constantemente más popular desde los años 80, donde la calidad total se convirtió en una descripción de la cultura, actitud y la organización de una compañía que se esfuerce en proveer a los clientes productos y servicios que satisfacen sus necesidades.

La gerencia de la calidad total (TQM) según HASHMI, Khurram en la página virtual WWW.Rincoindelvago.com/Administración-19.html. es “un método por el cual la gerencia y los empleados pueden ser implicados en la mejora continua de la producción de mercancías y de servicios. Es una combinación de las herramientas de la calidad y de la

gerencia dirigidas a aumentar el negocio y reducir las pérdidas debido a las prácticas derrochadoras”.

DEMING, Edwards en la página virtual WWW.improvent-consultores.com define a la Gerencia de la Calidad Total (TQM) como” un estilo de la gerencia participativa que menciona la satisfacción total del cliente de la comisión del personal. Es un acercamiento holístico a manejar organizaciones complejas y sustituye a la gerencia de arriba hacia abajo por la toma de decisión cliente-conducida descentralizada. La gerencia de calidad total es un sistema de gerencia integrado para crear y poner un proceso continuo de la mejora en ejecución eventual produciendo los resultados que exceden expectativas del cliente”.

El objetivo principal del TQM es la mejora continua de procesos, alcanzados a través de un cambio de resultados o de productos a los procesos que los producen, esto se puede alcanzar a través de la recolección del análisis de datos, de organigramas de causa y de diagramas del efecto y de otras herramientas que sean útiles para entender y mejorar procesos.

De esta manera a través del tiempo diferentes estructuras organizacionales han probado varios enfoques jerárquicos y burocráticos basados en los esquemas de organización del Ejército y la Iglesia. Es así como MARINÑO Hernando (1992), en su obra Gerencia de la Calidad Total manifiesta que “algunas empresas han probado estructuras flexibles y participativas y otras han ensayado varias combinaciones incluyendo desde luego la desorganización”. (Pág. 41). Las empresas privadas han buscado una apropiada forma para organizarse de acuerdo a su naturaleza, siendo su principal aspiración la calidad, en donde la habilidad del talento humano es la clave del éxito., por lo que la Gerencia de la calidad es un modelo que ayude a entender el proceso y los aspectos críticos en la administración de la calidad total en una organización.

La calidad total es el estado más evolutivo dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo, logrando una mejora continua a través de sistemas de gestión de calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Diccionario Contable y Financiero Abaco el Sistema de Calidad es “Integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión dentro del marco de calidad”.

Según HERMOSILLO, Sonora en la página WWW. Monografias.com, Mayo del 2004 define “Un sistema de gestión de la calidad es el marco fundamental para la mejora continua cuyo objeto, además de aumentar la satisfacción del cliente, es mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa y proporcionar confianza tanto a la organización como a sus usuarios, de su capacidad para suministrar productos o servicios que satisfagan sus requisitos en forma consistente. De esta manera, además, se reducen costos de producción, se amplían los mercados y se posiciona la empresa en su sector”.

La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad) y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos).

SUAREZ, Miguel Responsable del Área de Calidad de Canary ZEC Consulting y Profesor de la U.L.P.G.C en la página www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2 dice que “el sistema de calidad de una organización (sociedad, corporación, empresa u otra) está influenciado por los objetivos de la misma, sus productos, servicios y sus propias prácticas; por consiguiente, un sistema de calidad varía de una organización a otra”.

Por lo expuesto se puede observar que los autores citados coinciden en que el sistema de gestión de calidad proporciona confianza y seguridad al cliente, siendo un factor estratégico que proporciona protección a diversos problemas que se suscitan en una institución, para así satisfacer de una manera óptima las necesidades del consumidor.

Además, el sistema de calidad que la empresa diseñará, desarrollará e implementará deberá estar documentado y la esencia es la elaboración del Manual de Calidad.

ISO

La Organización Internacional de Estandarización es una federación mundial no gubernamental de organismos nacionales de normalización fundada en 1947. Su misión es promover el desarrollo de la estandarización a escala mundial para facilitar el intercambio de bienes y servicios. El nombre ISO surge de la palabra griega iso que significa igual, lo que permite que fácilmente se asocie estas normas con el concepto de estándar.

Por lo expuesto se puede mencionar que las normas ISO son una familia de normas técnicas interrelacionadas, emitidas por la International Organization for Standardization (ISO) a través de sus comités regionales.

Estas normas certifican la calidad de las unidades de negocios de la empresa y no distinguen distintos niveles de excelencia, es decir, las compañías pueden optar por estas normas en función de sus ámbitos de actuación.

ISO 9001 – 2000

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de Calidad Total. Dentro de este marco, las Normas ISO son la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de Calidad.

En la página virtual www.iso.ch “La norma o estándar ISO 9001:2000 consiste en una serie de requisitos reconocidos y aceptados por más de 100 países en el mundo y en ellos

están contemplados los aspectos mínimos que una organización debe cumplir para poder jactarse de cumplir con requisitos de calidad reconocida a nivel mundial”.

La ISO 9001:2000 especifica los requerimientos para los sistemas de gestión aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan las exigencias de sus clientes y los reglamentarios. Su fin es la satisfacción del cliente. Es la única norma sujeta a certificación.

Establece entre otras cosas que deben existir objetivos a cumplir, mismos que deben ser medibles y desglosables a todos los niveles pertinentes. La norma también instituye que debe existir una planificación adecuada de las tareas, del sistema de calidad, de las mediciones a monitorear, etc., a la vez deben estar definidas las responsabilidades y autoridades de todos aquellos que realizan tareas que afecten la calidad. Por otro lado decreta que la Dirección de la organización debe estar involucrada y debe realizar periódicamente revisiones al sistema de calidad.

Nuestro entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente lo hacíamos hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia ese esfuerzo.

En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o válido para las organizaciones y la sociedad.

El modelo propuesto en la norma ISO 9001 en su versión del año 2000, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas

para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos

El cumplir con estándares internacionales como lo es la ISO 9001:2000 brinda a la organización que lo asume dos grandes ventajas. Primero, tiene una estrategia definida para hacer más con menos, pues la norma en mención ya establece como obligatorio el mejorar y establece las estrategias para hacerlo y por otro lado al estar certificada la organización en esta norma, todos los esfuerzos estarán reconocidos a nivel internacional.

En nuestro país todavía son pocas las organizaciones certificadas, pero con la globalización y la alta competencia tendremos tarde o temprano que asumir estos modelos de calidad para llegar a ser en conjunto un país competitivo.

8.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Administración.- Es una técnica por medio de la cual se determinan, clasifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular “.

Amenazas.- Son aquellas acciones del medio externo que pueden entorpecer el desarrollo de la organización e inclusive provocar su desaparición.

Competencia.- Condiciones de los mercados en los que los compradores y los vendedores establecen los precios e intercambian bienes y servicios. La competencia económica es el medio que utilizan los compradores y vendedores para satisfacer las necesidades de la comunidad y de los individuos. La sociedad estará satisfecha cuando se produzca el máximo número de bienes a los menores precios posibles.

Control.- Es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas de hecho el control está mucho más generalizado que la

planificación, organización y dirección; es una parte esencial del proceso de control que consiste en tomar las medidas correctivas que se requieren.

Control de Calidad.- Proceso seguido por una empresa de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad, establecidos por la propia empresa. Con la política de Gestión (o administración) de Calidad Óptima (GCO) toda la organización y actividad de la empresa está sometida a un estricto control de calidad, ya sea de los procesos productivos como de los productos finales.

Cooperativa.- Es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

Coordinación.- Es el proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efecto de perseguir las metas de la organización con eficiencia, sin coordinación el gerente perdería de vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento a expensas de la meta de la organización.

Debilidades.- Representan problemas, dificultades o insatisfacción de necesidades de los clientes. Las debilidades también se pueden definir como las desventajas que provocan la vulnerabilidad de la organización.

Dirección.- Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las direcciones de los gerentes con cada una de las que trabajan con ellos.

Estrategia.- Es la acción en marcha que se sigue para poseer niveles de recursos ajenos a quien la emprende. Es un plan generalizado a largo plazo que es el resultado de una decisión ejecutiva tomado por los más altos niveles cuyo objetivo consiste en desarrollar

total o parcialmente los recursos humanos y materiales de la empresa para lograr un crecimiento total o parcial.

Fortalezas.- Son características de una organización que la fortalecen y protegen de las amenazas provenientes del entorno. Las fortalezas representan una guía para la organización que permiten implementar estrategias de robustecimiento. Las fortalezas contribuyen al cumplimiento de la misión.

Gestión de la Calidad.- Es el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementan por medios, tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento y mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

Jerarquía.- Patrón de diversos niveles de la estructura de una organización, en la cima esta el gerente o los gerentes de mayor rango responsables de las operaciones de toda la organización.

Misión.- La misión esta constituida por los propósitos y funciones que desea efectivizar una organización, conjuntamente con la base de consumidores y los métodos que le permitirán ponerla en práctica.

Objetivos.- Los objetivos es el enunciado general de una situación determinada que la organización desea alcanzar en un período determinado de tiempo.

Oportunidades.- Se comprende como las situaciones del sector externo que pueden contribuir al desarrollo de la organización y que deben incluirse en las estrategias de mejora o ventaja competitiva.

Organización.- Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar

las metas propuestas. Es el proceso encaminado a obtener un fin que fue previamente definido por medio de la planeación.

Planificación.- Es una toma de decisiones que aborda el futuro específico que los gerentes quieren para su organización, la planificación no es un solo hecho con un principio y un final, es un proceso continuo que refleja los cambios entorno a cada organización y se adapta a ellos.

Políticas.- Son los elementos del plan que le dan dirección u orientación, se formulan a partir de la misión, los objetivos generales o institucionales son flexibles de corto y mediano plazo, se constituyen en las guías del cambio organizacional.

Producto o Servicio Único.- Se refiere a los proyectos que involucran hacer algo que no se ha hecho antes. Un producto o un servicio pueden ser únicos aunque la categoría a la que pertenezca sea grande.

Propuesta.- Es el acto de proponer consulta a uno o más sujetos hecha al superior para empleo o beneficio de la institución o empresa.

Sistema.- Es un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo

Por lo antes citado el grupo investigador a determinado que el sistema en general está sustentado sobre el hecho de que no puede existir aislado completamente y siempre tendrá factores externos que lo rodean y pueden afectarlo

Visión.- Es el ideal que toda institución que requiere conseguir, es la expresión explícita del futuro deseado, es una aspiración factible de realizar; para servir a sus destinatarios finales a través de la práctica social que oferta.

9. ESQUEMA DE CONTENIDOS

CÁPITULO I

INTRODUCCIÓN

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

- 1.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda.
 - 1.1.1 Reseña Histórica
 - 1.1.2 Servicios que ofrece
 - 1.1.3 Visión
 - 1.1.4 Misión
 - 1.1.5 Objetivos.
 - 1.1.6 Estructura Orgánica.
- 1.2 Aspectos Generales
- 1.3 Calidad Total
 - 1.3.1 Conceptos de Calidad Total
 - 1.3.2 Objetivos de la Calidad Total
- 1.4 Normas ISO
- 1.5 Norma ISO 9001 -2000
- 1.6 Sistema de Gestión de Calidad

CÁPITULO II

MÉTODOS Y TÉCNICAS.

- 2.1 Análisis e Interpretación de resultados.
 - 2.1.1 Análisis de la encuesta aplicada a los empleados y socios de la Cooperativa.
 - 2.1.2 Análisis de las entrevistas realizadas a los directivos de la Cooperativa.

2.1.3 Verificación de la hipótesis

2.2 Diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda.

CAPITULO III

“Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001 – 2000 aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda.”

4.1 Presentación

4.2 Objetivos

4.3 Justificación

4.4 Fundamentación teórica o legal

4.5 Impacto

4.6 Desarrollo de la propuesta

4.6.1 Organización para la Calidad.

4.6.1.1 Políticas para la Calidad.

4.6.1.2 Manual de Procedimientos de Calidad.

4.6.1.3 Círculos de Calidad

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

10. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este proyecto se considerará el tipo de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos.

De acuerdo al proyecto que se va establecer se ha visto conveniente realizar una investigación de campo para efectuar el análisis de procesos.

10.1 MÉTODOS

En consideración de lo que requiere la investigación y haciendo relación a los métodos generales, se aplicará el método **INDUCTIVO - DEDUCTIVO**, ya que el proyecto parte de una hipótesis, la misma que debe ser comprobada mediante el proceso investigativo hasta llegar a las conclusiones y generalizaciones.

En forma paralela al método anterior se hará uso del método **ANALITICO-SINTETICO**, ya que se analizarán todos los aspectos referentes al perfil ideal del proyecto, que es parte principal de nuestra investigación; para finalizar haciendo una síntesis que se resume en las conclusiones y recomendaciones.

También el Tercer Capítulo se utilizará el **DESCRIPTIVO**, pues este nos permite caracterizar científica y técnicamente la propuesta planteada.

10.2 TÉCNICAS

Una de las técnicas más relevantes para el desarrollo de nuestra investigación es la de la **OBSERVACIÓN**, en virtud que se debe conocer sus necesidades y buscar medidas correctivas pertinentes.

En el proyecto se utilizará la ENCUESTA que será aplicada a los socios y empleados y en virtud del número elevado se tomará una muestra, así también se empleará como técnica la ENTREVISTA, por el número reducido de directivos de la Cooperativa.

También se utilizará la técnica BIBLIOGRÁFICA para desarrollar el proyecto en sí y principalmente para el desarrollo del Marco Teórico, en vista que se incluirá conceptos básicos sobre la problemática a investigar.

Concomitante a esta se aplicará la técnica de la LECTURA CIENTÍFICA que es muy importante para recoger datos relevantes concernientes al marco teórico.

10.3 INSTRUMENTOS

Para cumplir con el propósito de investigación se utilizará los siguientes instrumentos que permitirán operativizar la aplicación de las técnicas de investigación.

Cuestionario.- Mediante este se busca lograr información acerca de los requerimientos y exigencias de los socios y empleados, cuyo universo parte de 2.721 socios y por necesidades de tiempo se tomará una muestra de --- (Ver anexo 1).

Guía de entrevista.- Debido a que los directivos de la Cooperativa son una población reducida, se ha considerado realizar una entrevista, que será debida y oportunamente planificada. (Ver anexo 2).

11. DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño estadístico al que se recurrirá para la determinación del trabajo de investigación es la ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA, la misma que permitirá realizar la recolección, análisis, interpretación y representación de los datos que servirán de base para la

comprobación de la hipótesis, los mismos que estarán representados en gráficos de pastel para dar una mejor presentación de los resultados.

11.1 POBLACIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., se determinó que para la aplicación de las técnicas de investigación se tomará el siguiente universo:

SECTORES	POBLACIÓN
- Socios	- 2.721
- Empleados	- 14
- Directivos	- 2

11.2 MUESTRA

DATOS:

n =	Tamaño de la muestra	
PQ =	Varianza media de la Población	0.25
N =	población	2721
E =	margen de error admisible	0.05
K =	Coficiente de corrección de error	2

FÓRMULA:

$$n = \frac{PQ (N)}{(N-1)(E / K)^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 (2721)}{(2721- 1) (0.05 / 2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{680.25}{(2720) (0.025)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{680.25}{(2720) (0.0006) + 0.25}$$

$$n = \frac{680.25}{1,632 + 0.25}$$

$$n = \frac{680.25}{1,882}$$

$$n = 361.45$$

n = 361 Socios a aplicarse la encuesta.

12. RECURSOS.

Se empleará para la investigación recursos de tipo Institucional, humano y material.

12.1 Humanos

- Tesistas
- Empleados de la Cooperativa
- Directivos de la Cooperativa
- Socios de la Cooperativa
- Director de tesis
- Asesor de tesis

12.2 Recursos Materiales y Presupuestarios

No.	MATERIALES	PRESUPUESTO
1	Útiles de escritorio	\$ 30.00
2	Uso de Computadora e Internet	85.00
3	Libros y Bibliografía	70.00
4	Movilización	180.00
5	Impresión y Encuadernación	150.00
	TOTAL	\$ 515.00

El presente trabajo de investigación se financiará con el aporte total de cada uno de los miembros del grupo.

13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO	ACTIVIDAD	Feb-06	Mar-06	Abr-06	May-06	Jun-06	Jul-06	Ago-06	Sep-06	Oct-06	Nov-06	Dic-06	Ene-07	Feb-07	Mar-07	Abr-07	May-07	Jun-07	
	Selección del Tema	X	X																
	Presentación del Anteproyecto		X	X															
	Defensa del Anteproyecto		X	X															
	Entrega de Correcciones				X	X													
	Elab. del Primer Capítulo			X	X	X													
	Present. Y Revisión del I Cap.				X	X	X	X											
	Elab. del Segundo Capítulo					X	X	X											
	Aplicación de Instrumentos							X	X	X									
	Present. Y Revisión del II Cap.								X	X	X	X							
	Elab. del Tercer Capítulo									X	X	X	X	X	X				
	Presentación del Tercer Capítulo										X	X	X	X	X	X			
	Revisión del Tercer Capítulo										X	X	X	X	X	X			
	Elab. de Conclusiones y Recomend.																X		
	Reunión y Revisión dcto. Director T.																X		
	Reproducción de ejemplares y pres.																	X	
	Defensa de Tesis																		X

14. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- ULLOA, Francisco (2002), Modulo de Evaluación de Proyectos, Universidad Técnica de Cotopaxi.
- CALDAS, Marco, Preparación y evaluación de Proyectos, Ed. Docucentro

Consultada

- HERRERA, Luis (2002), Maestría en gerencia de proyectos Educativos y sociales, Ed. AFEFCE, Primera Edición.
- LEIVA, Francisco (2001), Nociones de Metodología de Investigación Científica, Quinta Edición.
- MARIÑO, Hernando (1992) Gerencia de la Calidad Total, TM Editores, Octava Edición.
- JURAN, J M y GRZYNA, FM (1995) Análisis y Planeación de la Calidad, Ed. McGRAW-HILL, Tercera Edición.

Citada

- KOHLER, Earl (1990), Diccionario de términos Económicos y Contables, Ed. Continental S.A

Virtual.

- WWW.caes.mit.edu/products/deming/home.html
- www.iso.ch
- WWW.improvent-consultores.com
- WWW.Rincoindelvago.com/Administración-19.html.
- WWW.Monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml.

CAPITULO I

LA CALIDAD TOTAL COMO HERRAMIENTA DE MEJORA

1. INTRODUCCION

Hoy en día las empresas buscan ser líderes en el mercado, ya sea con el producto que ofertan o el servicio que prestan, creando con esto un alto grado de competitividad entre ellas, es así que para conseguir tan anhelado objetivo deben buscar diferentes procesos o lineamientos que permitan alcanzarlo, entre estos podemos mencionar al más representativo y eficaz como lo es el Sistema de Gestión de Calidad, que tiene como principal fin el desarrollo de la empresa y la satisfacción del cliente, alcanzando de esta manera la excelencia en cada una de sus actividades.

Mencionada filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia, adoptada por las organizaciones, permite que todo el personal colabore con la mejora de la calidad del producto o en la prestación de un servicio, produciendo un cambio radical de la cultura empresarial, liderada por su más alto ejecutivo, que busca una mejora continua en los procesos y sistemas establecidos.

Cabe mencionar que el adoptar un Sistema de Calidad en una empresa cuesta dinero, pero es igualmente innegable que es más cara la no calidad, es decir, que puede ser más barato no establecer controles de calidad, no invertir en formación, no gastar dinero en estudio sobre las necesidades y satisfacción del usuario. Medir la calidad mediante un sistema de indicadores cuesta tiempo y dinero, al igual que estudiar un proceso y rediseñarlo para que sea más eficiente.

Es por esto que indiscutiblemente se necesita conocer, estudiar y aplicar la calidad en las organizaciones, puesto que en la actualidad encontramos mercados saturados junto a consumidores cada vez más exigentes y ya no basta con producir bien, sino que, además, es preciso facilitar a los clientes aquello que esperan, ajustándonos en suma a sus necesidades y expectativas.

Existe la imperiosa necesidad de establecer en las organizaciones sistemas de calidad para sobresalir de entre la competencia y que permitan mantener una adecuada y correcta utilización y distribución de todos los recursos, sean estos materiales, humanos y financieros, es relevante mencionar que la calidad no es de ahora, viene dándose desde hace varios años atrás, a la vez este sistema basado en la Gestión de Calidad, necesita ser controlado, es así, que el Control de Calidad se introduce en EUA a principios del siglo XX y puede definirse como el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto.

En los años 30 se introduce la estadística en la inspección y en el control estadístico del proceso. A principios de los 50 Deming comienza a desarrollar, en Japón, sus ideas sobre la gestión de la calidad basada en la planificación, el control y la mejora. La extensión de las actividades de mejora a todos los ámbitos de la empresa, y a todo tipo de ellas, da lugar al término Calidad Total. El Premio Nacional de la Calidad, en Japón, data de 1951.

En Occidente, en los 50, la gestión de la calidad estaba basada en el control de calidad. Mientras en Japón se aplica la Gestión de la Calidad Total a final de los 60, en Occidente no se hace hasta los 80, siendo el Aseguramiento de la Calidad la única forma de gestión de la calidad en las organizaciones avanzadas. Se desarrollan las primeras normas ISO (9000:1987) que evolucionan hasta la actual 9001:2000.

En 1987 se crea el Malcolm Baldrige en lo que supone el primer modelo de gestión de la calidad total occidental.

En Europa la Calidad Total se introduce en 1988, con la creación de la EFQM (*European Foundation for Quality Management*). El primer premio EFQM data de 1991.

Por esta razón, es preciso hablar de Calidad que tenga en cuenta al cliente al que va dirigido el producto o servicio y más que tenerlo en cuenta, lo sitúe en el eje central de las actividades de la organización.

1.1 LA CALIDAD TOTAL

El concepto de calidad ha ido variando con los años, en vista que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, es así que unas la establecen para satisfacer las necesidades del cliente, cumplir sus expectativas y requisitos, logrando productos con cero defectos, en fin, buscan la excelencia ya que la calidad no es un problema, sino una solución para las Organizaciones que deciden aplicarla; se debe considerar que siempre ha existido en la mente del hombre la idea de buscar diversas formas de organización para desarrollar sus actividades dinámicas; es así que el hombre busca su realización personal, profesional y humana, especialmente en este siglo en el que la organización ha sido el centro de atención de mucha gente, comenzando por los gerentes de diversas empresas que buscan una disposición adecuada de las diferentes partes de la empresa para que esta pueda funcionar eficaz y eficientemente, en razón que es una necesidad primaria en cualquier organización.

De esta manera a través del tiempo diferentes estructuras organizacionales han probado variados enfoques, unos bastantes jerárquicos y burocráticos, cuya fuente de inspiración ha sido la historia de la humanidad, misma que está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, debido a que el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo.

La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo; en el año 2150 A.C.; la calidad en la construcción de casas estaba regida por el código de Hammurabi, cuya regla No. 229 establecía que “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”.

Los Fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria. En los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las Pirámides Egipcias, los Frisos de los Templos Griegos, entre otros.

Durante la Edad Media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las cedas de Damasco, la porcelana China, etc.).

Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado es responsabilidad del productor que es el mismo artesano. Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió en su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. La era de la revolución Industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie.

Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de la inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (El objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares.).

A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es producción. La función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir.

El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva.

Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo la cual se denominó como control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron el control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo, gráficas de control, esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento.

Esta necesidad llevó al control total de la calidad; solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad de producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y como poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no solo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

1.1.1 CONCEPTOS DE CALIDAD TOTAL

La Calidad Total es una filosofía empresarial que parte del concepto de “calidad del producto”, entendiendo como tal el cumplimiento de especificaciones. Este concepto ha ido evolucionando hacia el concepto de Calidad Total que es mucho más amplio y no está enfocado en el producto, sino en la calidad de toda la organización, es así que algunos autores la consideran de la siguiente manera:

JURAN, José en la página virtual www.caes.mit.edu/products/Juran/home.html, dice que: “Calidad Total es una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones”.

DEMING, Edwards en la página virtual www.improvent-consultores.com, manifiesta que “Calidad Total son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para hacer frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno, y cada vez más madura competencia”.

DEMING, Edwards (1992), en la obra Gerencia de Calidad Total, la define como: “Un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y acorde con el mercado”. (Pág. 81).

Según MARIÑO, Hernando (1992), en su obra *Gerencia de la Calidad Total*, la determina como: “La satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes y consumidores externos e internos de una empresa” (Pág. 81).

Para NAVAS, Walter en su obra *Planificación y Gerencia de Calidad Total en la Empresa*, dice que: “Calidad Total es el cumplimiento de un bien o servicio con las expectativas del cliente” (Pág. 1).

En razón a los conceptos expuestos se puede deducir que Calidad Total es una estrategia que busca garantizar la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios, buscando la excelencia en los resultados de las organizaciones.

El primer obstáculo en el mejoramiento de la Calidad Total radica en las diferentes acepciones que se dan a los términos, fines, diversidad y variedad de explicaciones que son posibles. Acertadamente a esto a dicho Crosby que “El obstáculo para mejorar la calidad radica no tanto en lo que la gente desconoce, sino, en lo que cree conocer sobre la calidad”.

Similarmente, Juran ha notado que “un obstáculo oculto a la unidad en la gestión para la calidad son las diferencias en las premisas, conceptos e incluso el significado de las palabras claves”.

En los actuales momentos muchas de las empresas ecuatorianas están viviendo en sí lo que es la calidad, es así que el concepto moderno de calidad implica pensar en cuáles son las necesidades del usuario del producto o del cliente del servicio, sus expectativas, incluso sus caprichos; conocidos estos aspectos, compete a la empresa productora de bienes o servicios satisfacerles. Pero no solamente hay que pensar en el último proceso, es decir, en el usuario final.

En conclusión la razón de ser de cualquier empresa pública o privada, con o sin ánimo de lucro, productora de bienes o servicios, en un estado de derecho, es la satisfacción de las personas, en sí del ser humano.

Es por esto que se puede determinar que si no hay calidad en una organización, no hay mercado; no existirá entonces empresa, ni empresarios, habrá desempleo e inestabilidad laboral, creando un serio problema a la sociedad, es decir, a todos nosotros. Por eso se considera que la calidad es la razón de ser de cualquier organización.

En fin la calidad la hacen las personas y es para las personas.

1.1.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD TOTAL.

El establecimiento de objetivos de calidad difiere de una empresa a otra; no tiene sentido compararse con la competencia, pues hay diferencias esenciales de una compañía a otra. Lo saludable es compararse consigo mismo de acuerdo con el desempeño propio.

Es importante definir los objetivos en el tiempo. Además, las circunstancias de hoy pueden ser obsoletas mañana; por lo tanto la fijación de objetivos de calidad es un proceso dinámico en el tiempo.

Los objetivos de calidad deben ser cuantificables, y pueden escribirse en términos de:

- Números absolutos.- Tales como los costos de baja calidad en cada categoría de costo, expresados en dinero.
- Índices.- Como son los porcentajes de errores en el servicio o cantidad de quejas y reclamos para un producto.
- Diferencias relativas.- Tales como reducción de las reparaciones de productos en garantía.

Además, en materia de calidad deben existir dos tipos de objetivos:

- Aquellos destinados a mantener el statu quo, previniendo la desviación de un nivel de desempeño que se considera adecuado, es decir, mantener el estado de control, y
- Aquellos que buscan mejorar el actual nivel de actuación cambiando sustancialmente el estado de cosas.

Ambos tipos de objetivos son esenciales; sin embargo, la forma de atacar cada uno de ellos difiere sustancialmente.

Los objetivos de calidad implican que la situación presente es la adecuada o al menos que no puede ser mejorada económicamente. En tal caso el objetivo de ayer es válido hoy y mañana; por tanto se trata de detectar cuándo se presenta una variación anormal en relación con el nivel de desempeño, considerado como aceptable. Después será necesario identificar las causas que originaron la desviación para tomar las acciones correctivas y restablecer así el estado de control.

No obstante, para lograr un mejoramiento de la calidad no es suficiente tener solamente objetivos, en este caso no se trata de realizar proyecciones con base en los resultados obtenidos en el pasado, esto lo puede hacer cualquier persona: es necesario trabajar sobre el sistema para mejorar la situación y poder lograr la meta. Tal mejoramiento se consigue buscando mayores ingresos para la compañía gracias a un mejor nivel de calidad; es decir, bienes o servicios con un mayor grado de aceptabilidad en el usuario o en el cliente; más funcionales, menos necesidad de reparaciones o compra de repuestos, mayor vida útil, mejor confiabilidad, mejor atención y mejor servicio, entre otros. Alternativamente un objetivo de mejoramiento de la calidad se logra mediante la reducción de los costos de la empresa, disminuyendo las pérdidas ocasionadas por defectos, fallas o errores, tanto internos como externos, tales como: menores reprocesos, menos desperdicio, menor

inspección de bienes o servicios, reducción de los problemas de calidad provenientes de los proveedores, mejoramiento del control en el proceso, menores costos por atención de quejas y reclamos del mercado.

1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Uno de los principales factores para el funcionamiento correcto de una organización es la calidad de sus productos y servicios. En los últimos años ha existido una tendencia mundial por parte de los consumidores hacia requisitos más exigentes en relación con la calidad. Acompañando esta tendencia ha habido una creciente toma de conciencia, en el sentido de que para la obtención de buenos rendimientos económicos es necesario con frecuencia, un continuo mejoramiento de la calidad, a través de un Sistema de Gestión de Calidad.

El sistema de calidad de una organización (sociedad, corporación, empresa u otra) está influenciado por los objetivos de la misma, sus productos, servicios y sus propias prácticas; por consiguiente, un sistema de calidad varía de una organización a otra.

- En el Módulo Sistematización Contable y Financiera de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (pág. 13), expresa:
“Un Sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común”.
- Para el Documento de Divulgación Pública y Oficial de la Norma Técnica Ecuatoriana:
“Un Sistema de Calidad es la integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad”.

- Según la pagina virtual WWW. Monografias.com, establece que un Sistema de Calidad es:
“Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.”

El sistema de la calidad debe ser proporcionado a lo que exige la consecución de los objetivos establecidos sobre la calidad. Puede exigirse que se ponga de manifiesto la implantación de ciertos elementos del sistema, si así se ha establecido contractualmente, por prescripciones reglamentarias o en los casos de una evaluación.

Según nuestro criterio el Sistema de Calidad constituye la parte esencial de toda organización, pues excede aquellos asuntos directamente relacionados con las funciones de los departamentos administrativo, financiero y técnico; puesto que para el cumplimiento de los mismos requieren de un Sistema de Gestión que les permita corregir desviaciones y asegurar el correcto cumplimiento de sus tareas, permitiendo lograr una efectiva, eficiente y económica utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus metas y objetivos.

Actualmente factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de los procesos, la minimización de errores o la imagen que de la institución tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial. Esta es la razón por la que la competitividad y, en definitiva la supervivencia de cualquier entidad en los mercados en los que actúa pasa necesariamente por la gestión de la calidad.

En este sentido, la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2000, constituye una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las instituciones, así como el paso previo

a la certificación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, para obtener así todas las ventajas que de ello se derivan.

La Norma ISO 9001 señala los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad que pueden ser utilizados por una organización para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Además, puede ser utilizada internamente para evaluar la capacidad de la organización para la satisfacción del cliente.

Quienes utilicen las Normas ISO 9001/9002/9003:1994, necesitan cambiar a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, en vista de que es la única norma de la serie en que una organización puede certificarse. La estructura y conceptos de la Norma ISO 9001:2000 han ido evolucionando considerablemente en relación a las de 1994.

Los requisitos de las versiones de 1994 se han ampliado en lo siguiente:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Identificar los procesos de la organización.
- Identificar la interacción de éstos con otros procesos.
- Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos.
- Asegurarse de que la organización tenga procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes.

1.2.1 Ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad

- Aumento de beneficios
- Aumento del número de socios

- Motivación del personal
- Fidelidad de los socios
- Organización del trabajo
- Mejora de las relaciones con los socios

El sistema de Calidad debe corresponder a necesidades propias de una organización para satisfacer los objetivos de calidad propuestos.

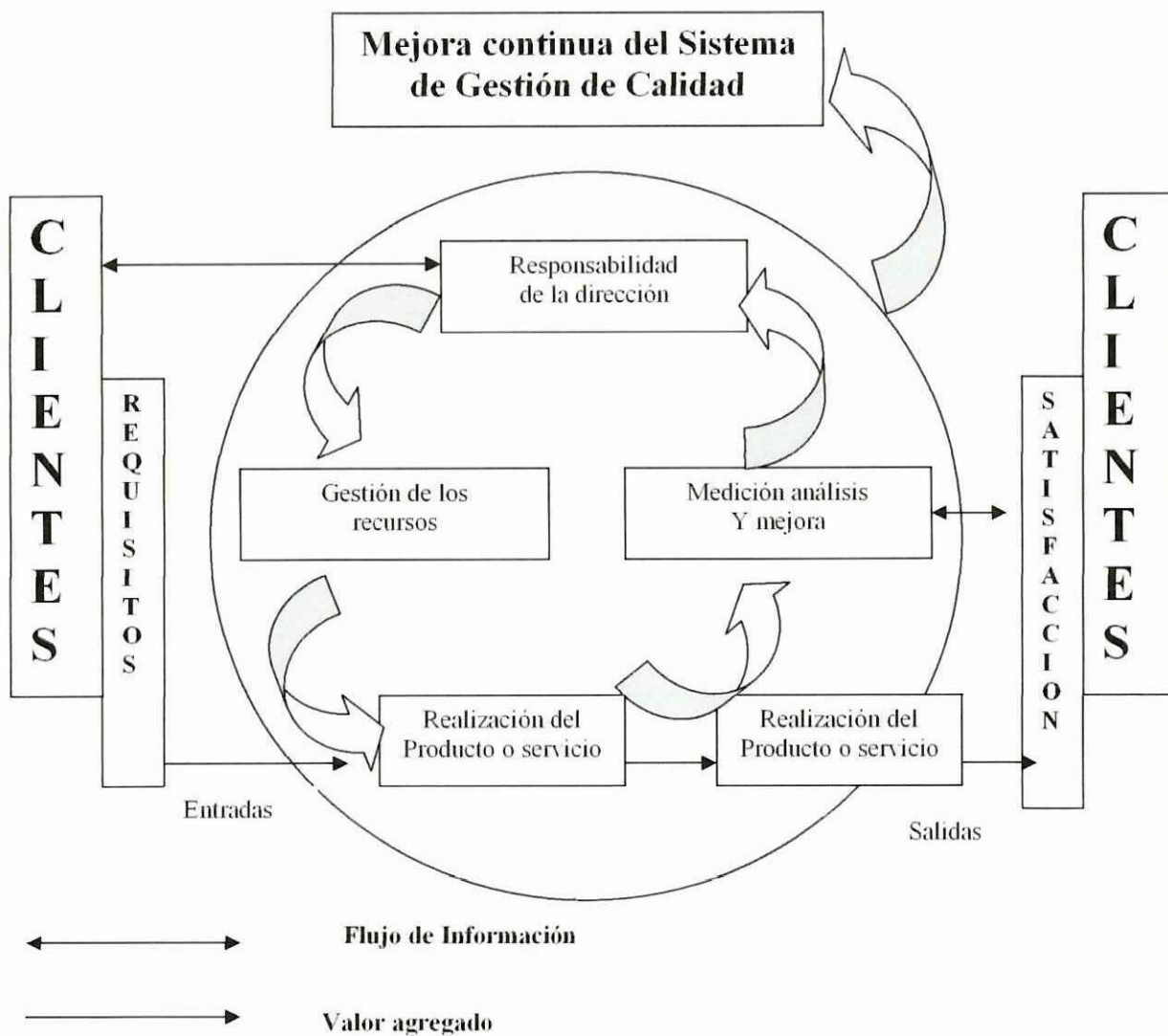
1.2.2 Elementos del Sistema de la Calidad

Generalmente, el sistema de la calidad se aplica a todas las actividades relacionadas con la calidad de un producto, proceso o servicio, e interactúa con todas las actividades. El sistema de la calidad incluye todas las fases desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de los requisitos y las expectativas del cliente. Estas fases y actividades pueden incluir lo siguiente:

- Mercadeo e investigación de mercados;
- Investigación técnica y desarrollo;
- Diseño/especificaciones, ingeniería y desarrollo del producto;
- Compras;
- Planificación del proceso y desarrollo;
- Medición, control y ajuste del proceso de producción;
- Producción;
- Mantenimiento del proceso;
- Inspección, ensayo y examen;
- Envase, embalaje y almacenamiento;
- Ventas y distribución;
- Uso por el cliente;

- Asistencia técnica;
- Disposición después del uso.

FIGURA N° 1



FUENTE: www.solo manuales.org-manual-calidad-total-manual13343818.html

Este modelo unido a las bases fundamentales de la gestión de calidad constituye la parte medular del sistema o proceso de la implantación para la mejora continua, siendo éstas las siguientes:

- **Organización enfocada al cliente.-** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprenden sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo.-** Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
- **Participación de todo el personal.** -El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque a procesos.-** Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
- **Enfoque del Sistema hacia la Gestión.** -Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y eficacia de una organización.
- **La mejora continua.-** La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.** - Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

- **Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor.-** Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

1.2.3 NORMAS ISO 9001:2000

La mayor parte de las organizaciones industriales, comerciales, públicas, entre otras, ofrecen un producto o servicio con el propósito de satisfacer las necesidades o requisitos de los usuarios; estos requisitos se traducen, generalmente, en forma de especificaciones.

Sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden, por sí solas, garantizar que los requisitos exigidos por los usuarios se cumplirán sistemáticamente, porque pueden presentarse deficiencias o variaciones significativas en las propias especificaciones o en el sistema establecido para diseñar, fabricar el producto o prestar el servicio. Esto ha conducido al desarrollo de normas y lineamientos de sistemas de calidad, que complementan los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas del producto o servicio.

La implantación de un plan de calidad suele proponer un cambio en la cultura de la empresa, es así que la Organización Internacional de Estandarización (ISO), establece unas normas técnicas interrelacionadas que certifiquen la calidad de los productos o servicios que ofrecen las empresas, mismas que asumen a dichas normas de acuerdo a sus ámbitos de actuación.

Los Estándares Internacionales ISO, constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas, a través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

El cumplimiento de las normas ISO, solo es obligatorio cuando así lo estipule una cláusula contractual entre proveedor y cliente, por exigencias de la administración pública.

En la página www.iso.org , manifiesta que “ISO es la denominación con que se conoce a la Internacional Organization for Standardization (IOS); sin embargo, considerando la tendencia a la estandarización global – homogeneización – que propone dicha organización, es que se lo asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego “ISO” que en castellano significa “IGUAL”.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947, con sede en Ginebra, la misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas en el mundo con objeto de facilitar el intercambio internacional de mercancías y servicios y a la cooperación que se convierte en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. El trabajo de la ISO da lugar a los acuerdos internacionales que se publican como estándares internacionales, manteniéndose la misma codificación en todo el mundo.

Existen más de 13000 normas ISO que abarcan multitud de productos cemento, cableado eléctrico, tornillos, tuercas, arandelas y un sin fin de elementos que permiten que nuestro mundo siga adelante.

Estas normas certifican un mínimo de excelencia y garantizan que la calidad es estable de acuerdo con los objetivos marcados por la empresa. Lo verdaderamente importante no es la obtención del ISO, sino el proceso por el que pasa la empresa para conseguir el certificado.

Los certificados ISO son otorgados por las denominadas entidades certificadoras, que pueden ser entidades nacionales o extranjeras, que realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden obtener el citado documento. Las

entidades que voluntariamente buscan conseguir la certificación debe asegurar que han implementado en sus procesos un Sistema de Gestión de Calidad.

Para obtener la certificación se realiza una serie de evaluaciones a la empresa interesada, tales como auditorias de diagnóstico, revisión del sistema por la Dirección, evaluación de documentación, entre otras. Cabe resaltar que una misma entidad puede certificar diversos ámbitos o esferas de su producción o comercialización y en tal sentido, obtener más de un certificado ISO.

Según los expertos, el ISO se ha convertido en una herramienta de marketing y muchas compañías se anuncian en los medios de comunicación utilizando como reclamo el hecho de que sus productos hayan obtenido un certificado, lo que puede llegar a confundir al cliente potencial.

Al implantar un plan de calidad en una empresa en base a las normas ISO se generan algunas ventajas, como son:

- Optimización de la estructura de la empresa y motivación e integración del personal.
- Mejor conocimiento de los objetivos de la empresa.
- Mejora en las comunicaciones y en la calidad de la información
- Definición clara de autoridad y responsabilidades.
- Análisis de las causas de los problemas de calidad.
- Mejora en la utilización del tiempo y los materiales.
- Aseguramiento de una calidad constante con sistemas formalizados y certificados.
- Disminución de defectos, menos trabajos repetidos y reducción de costos de calidad.
- Prevención de errores.

- Mejores relaciones con clientes y proveedores.
- Mejora de la imagen corporativa.
- Presentación de ofertas más competitivas.
- Documentación más adecuada en caso de reclamos.

Las Normas ISO no definen como debe ser el sistema de calidad de una empresa, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada empresa definir su propio sistema de calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Nuestro entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente se lo hacía hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección, correspondencia hacia ese esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o válido para las organizaciones y la sociedad.

El modelo propuesto en la norma ISO 9001, en su versión del año 2000, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos.

Como sabemos, los cambios en las normas ISO 9000 : 2000, fueron muy representativos en cuanto a los principios básicos de la Gestión de la Calidad. Una vez que surge la idea de llevar a cabo todo un proceso de trabajo que conllevará a la certificación internacional, es necesario enfocarse primeramente en los principios que

rigen la norma ISO 9001, ya que son considerados como la base de todo un proceso de cambios. Los requisitos de la norma ISO 9000:2000, son flexibles y algunos de ellos se pueden omitir dependiendo de las necesidades o características de cada organización. Dentro de este trabajo se ha buscado una forma clara de dar a conocer todo un proceso que va desde una idea hasta el reconocimiento internacional para una empresa, organización, institución, etc.

La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se alcancen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

En la página virtual www.CONAM.gob.pe/módulos/n.iso9000asp. Dice que: “La norma ISO 9001 : 2000 es una guía orientada para ordenar las actividades de las organizaciones privadas o públicas, a partir de la instrumentación de sistemas de gestión de la calidad certificables. Esto significa dos cosas: a) contar con un método de trabajo que facilite a la organización la mejora continua y b) contar con un sello de calidad emitido por un organismo de certificación, si se demuestra ante éste que se cumplen con todos los requisitos de la mencionada norma”.

Por lo tanto la calidad de la gestión se sustenta en prácticas normalizadas definidas por procedimientos específicos, para lograr que los productos y servicios de la organización realmente mejoren día a día en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.

Es así que la norma ISO 9001: 2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes.

En conclusión los estándares de la norma ISO 9001 : 2000 están más orientados al cliente que los de la vieja norma 9000 – 1994; mientras los estándares de la vieja norma apuntaban a cumplir los requisitos y la satisfacción de los clientes, el nuevo estándar enfatiza la satisfacción del cliente con mucho mayor detalle. También refuerza la necesidad de hacer mejoras. Mientras el viejo estándar impulsa las mejoras en forma implícita, el nuevo estándar lo hace explícitamente. La norma ISO 9001: 2000 requiere una evaluación de la efectividad y ajuste del sistema de aseguramiento de la calidad, como así también de la identificación e implementación de mejoras sistémicas.

1.2.4 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La base de un sistema de calidad se compone de dos documentos denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que define por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién? y el Manual de Procedimientos ¿Cómo? y ¿Cuándo?. Dentro de la infraestructura del sistema existe un tercer pilar que es el de los documentos operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.

El sistema de calidad se debe Establecer, Documentar, Implantar en forma efectiva de acuerdo a lo siguiente:

FIGURA N° 2

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD



FUENTE: www.monografias.com/trabajos14/dificultades-iso.html

1.2.4.1 MANUAL DE CALIDAD:

Especifica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En el se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la calidad, etc. En fin el mismo se puede resumir en varios puntos, como son:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.

- Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.
- Es un instrumento para la formación y planificación de la calidad.
- Es la base de referencia para auditar el sistema de calidad.

1.2.4.1.1 Políticas y procedimientos de la calidad

Todos los elementos, requisitos y disposiciones adoptados por una empresa en relación con su sistema de la calidad, se deben documentar de manera sistemática y ordenada en la forma de políticas y procedimientos escritos. Esta documentación debe garantizar una comprensión común de las políticas y los procedimientos de la calidad (es decir, programas, planes, manuales, registros de calidad).

- El sistema de la calidad debe incluir la identificación, la distribución, la recolección, y el mantenimiento adecuado de todos los elementos y registros relacionados con la calidad. Sin embargo, se debe tener cuidado de limitar la documentación hasta el grado pertinente para la aplicación.

1.2.4.1.2 Planes de la calidad

Para proyectos relacionados con nuevos productos, servicios o procesos, la dirección debe preparar según sea apropiado, planes de calidad escritos, coherentes con todos los otros requisitos del sistema de gestión de la calidad de una empresa.

Los planes de la calidad deben definir lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad por alcanzar;
- La asignación específica de responsabilidad y autoridad durante las diferentes fases del proyecto;
- Los procedimientos, los métodos y las instrucciones de trabajo específicos que se han de aplicar;

- Los ensayos, la inspección, el examen y los programas de auditorías adecuados en las etapas en que corresponda (por ejemplo diseño, desarrollo);
- Un método para hacer cambios y modificaciones en el plan de la calidad a medida que los proyectos avancen;
- Otras medidas necesarias para cumplir los objetivos.
- Un plan de la calidad puede formar parte de un procedimiento de operación detallado.

1.2.4.1.3 Responsabilidad y autoridad en relación con la calidad

La dirección debe suministrar recursos suficientes y adecuados, esenciales para implantar las políticas de la calidad y alcanzar los objetivos de la calidad. Estos recursos pueden incluir:

- Recursos humanos y habilidades especializadas;
- Equipo del diseño y desarrollo;
- Equipo de manufactura;
- Equipo de inspección, ensayo y examen;
- Instrumentación y software de computador.

La dirección debe determinar el nivel de competencia, experiencia y entrenamiento necesarios para garantizar la capacidad del personal.

La dirección debe identificar los factores de la calidad que afectan a la posición del mercado, y los objetivos relacionados con los productos, procesos o servicios nuevos (incluyendo tecnologías nuevas), con el propósito de asignar los recursos de la empresa en forma planificada y oportuna.

Los programas y los no programas relacionados con estos recursos y habilidades, deben ser coherentes con los objetivos generales de la empresa.

Las actividades que contribuyen a la calidad, sea directa o indirectamente, deben ser identificadas y documentadas; y se deben efectuar las siguientes acciones:

- Definir en forma explícita las responsabilidades generales y específicas.
- Establecer claramente la responsabilidad y la autoridad delegadas a cada actividad que contribuya a la calidad; esa autoridad y esa responsabilidad deben ser suficientes para alcanzar los objetivos asignados de la calidad con la eficiencia deseada.
- Definir las medidas de control y coordinación de la interrelación entre actividades diferentes.
- En los casos en que sea diferentes, la dirección puede dar delegada la responsabilidad en cuanto al aseguramiento interno de la calidad y el aseguramiento externo de la calidad; las personas a quienes se les delegan esas funciones deben ser independientes de las actividades sobre las cuales ellas informen
- Al organizar un sistema de la calidad bien estructurado y eficaz, se debe hacer hincapié en identificar los problemas de calidad reales o potenciales y en aplicar medidas correctivas o preventivas.

1.4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

Sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del sistema de calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución del producto final.

1.4.2.1 Procedimientos operacionales

El sistema de la calidad se debe organizar de tal manera que se ejerza un control adecuado y continuo sobre todas las actividades que afecten a la misma. Se debe hacer énfasis en las acciones preventivas que eviten la ocurrencia de problemas, sin sacrificar la capacidad de reaccionar ante las fallas si se presentan y corregirlas.

Con el propósito de implementar las políticas y los objetivos corporativos, se deben desarrollar, publicar y mantener procedimientos operacionales que coordinen las diferentes actividades con respecto a un sistema de la calidad eficaz. Estos procedimientos. Deben declarar los objetivos y el desempeño de las diversas actividades que indican en la calidad (por ejemplo diseño, desarrollo, compras, producción y ventas).

Todos los procedimientos escritos se deben formular de manera sencilla, comprensible y sin ambigüedad y deben indicar los métodos por usar y los criterios que se han de satisfacer.

1.4.3 REGISTROS DE LA CALIDAD

Los registros de la calidad y gráficos relacionados con diseño, inspección, ensayos, supervisión, auditoría, revisión o resultados relacionados son elementos importantes de un sistema de gestión de la calidad.

En consecuencia uno de los puntos importantes para lograr la mejora continua de una organización es adoptar un sistema de gestión de Calidad con un enfoque de procesos, para lo cual existe un modelo.

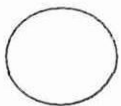
En razón a lo expuesto, para establecer un Sistema de Gestión de Calidad en una organización se necesita de un Manual de Procedimientos en el que se detalle cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel

Flores Ltda., es por esto que, para la respectiva representación de los mismos, en el presente trabajo de investigación se utilizará los símbolos de la Norma ISO 9000, para elaborar los diagramas de flujo; así también se necesita de un Manual de Calidad, que permita alcanzar la certificación ISO.

Los símbolos de la Norma ISO 9000, a ser aplicados son los siguientes:

SIMBOLO

REPRESENTA



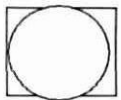
Operaciones :

Fases del proceso, método o procedimiento.



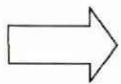
**Inspección y
Mediación :**

Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.



**Operación e
inspección:**

Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.



Transportación:

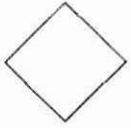
Indica el movimiento de personas, material, o equipo.



Demora:

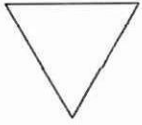
Indica retraso en el desarrollo del proceso,

Método o procedimiento.



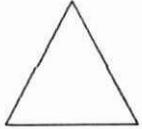
Decisión:

Representa el hecho de efectuar una selección



**Entrada de
bienes:**

Productos de material que ingresan al proceso.



Almacenamiento: Productos.

Depósito y/o resguardo de información o

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., se fundó para estimular los descuidados hábitos de ahorrar, aprovechando las ventajas y privilegios que confiere al sistema cooperativista ecuatoriano, la Constitución Política de la República, la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Dicha Cooperativa constituyese con domicilio en la ciudad de Quito, capital de la República del Ecuador el 30 de junio de 1988, siendo una empresa privada sin fines de lucro; la misma que se regirá por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, su Estatuto y los Reglamentos Internos que se dictaren y por los principios universales del Cooperativismo.

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social; y , la personal de los socios, al capital que hubieren aportado en la Entidad.

Las relaciones laborales de la Cooperativa con su personal, se regulan por las disposiciones del Código de Trabajo y por las Normas que consten en su Reglamento Interno.

La duración de la Cooperativa será indefinida; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse, por cualquiera de las causales previstas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento y Estatuto.

2.1.2 FINES DE LA COOPERATIVA

La Entidad tendrá las siguientes finalidades:

- Estimular la cooperación económica y social entre sus socios, así como los hábitos de ahorro, como medios de solución de necesidades futuras.
- Otorgar créditos bajo la forma de préstamos o garantías, exclusivamente a sus socios procurando que los mismos se destinen principalmente a la adquisición, ampliación o remodelación de casas de vivienda y en general a inversiones de beneficio social y familiar.
- Proporcionar a sus socios la mayor capacitación posible en aspectos culturales, económicos y sociales, mediante la implantación de adecuados programas de educación cooperativista.
- Establecer servicios de Bienestar Social que beneficien a los socios y a sus familias.

2.1.3 PRINCIPIOS QUE RIGEN A LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Angel Flores”, señala que regulará sus actos y operaciones de conformidad con los siguientes principios:

- Igualdad de derechos de los socios.
- Adhesión y retiro voluntario
- Control democrático, un socio un voto.
- Distribución de los excedentes económicos entre los socios en proporción a sus certificados de aportación, salvo el caso de capitalización.

- Interés sobre los certificados de aportación de acuerdo a las disposiciones dictadas por el Consejo de Administración.
- Neutralidad política y religiosa.
- Fomento de la educación cooperativista.
- Integración cooperativista.
- Interés por la comunidad.

2.1.4 DE LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es la Suprema autoridad de la Cooperativa y representa a la totalidad de los socios. Las resoluciones de la Asamblea General obligan a los socios presente y a los ausentes, para que las decisiones de la Asamblea General tengan validez, deben ser resueltas por mayoría de votos. En caso de empate, quien presidirá la Asamblea tendrá voto dirimente. Los votos emitidos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

Las asambleas generales pueden ser ordinarias y extraordinarias. La convocatoria debe hacerla el presidente de la Cooperativa por iniciativa propia o ha pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o de la tercera parte de sus socios.

La Asamblea General de socios se consideraran legalmente constituida en primera convocatoria con la concurrencia de por lo menos de las dos terceras partes de sus socios. Para segunda convocatoria, la asamblea será considerada legalmente constituida con cualquier número de socios concurrentes; la persona que fuere elegida presidente de la Asamblea, lo será también del Consejo de Administración y de la cooperativa.

2.1.5 DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el responsable de la Dirección General de la Cooperativa. Estará integrado por el número de miembros que le corresponda, según las normas que constan el Reglamento General de la Ley de Cooperativa.

El Consejo de Administración sesionará obligatoriamente por lo menos una vez al mes, previa convocatoria del presidente, del Gerente o de quienes lo subroguen. Para que el Consejo de Administración pueda instalarse validamente en sesión, será indispensable la presencia de por lo menos las dos terceras partes de los miembros titulares que lo conformen.

Tanto los vocales del Consejo de Administración como quienes fueren designados su presidente y vicepresidente, pueden ser personas naturales o jurídicas. Si fueran personas jurídicas, ejercerán la función de miembros del Consejo de Administración a través del representante legal de la persona jurídica o de un apoderado especial.

2.1.6 DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Los miembros del Consejo de Vigilancia serán elegidos por la Asamblea General para un período de tres años pudiendo ser reelegidos, deberán ser preferentemente profesionales en contabilidad, economía o administración de negocios. Si este requisito no fuere posible cumplirlo se elegirán a socios con comprobada experiencia en las profesiones señaladas.

El Consejo de Vigilancia se reunirá, por lo menos una vez al mes en forma obligatoria y extraordinariamente se reunirá cuantas veces fuere necesario. Los acuerdos y decisiones constarán en actas que podrán ser llevadas en libros encuadernados, follados y numerados o por cualquier otro sistema.

2.1.7 DEL GERENTE

El gerente de la cooperativa será elegido por el Consejo de Administración, por votación unánime de todos sus miembros. Durará en su cargo cuatro años, pudiendo ser reelegido por igual período en forma indefinida, deberá continuar en funciones hasta ser legalmente reelegido.

Para ser gerente de la cooperativa se exigirá título académico en Administración o Economía y amplia experiencia en materias financieras y cooperativistas, además reconocida probidad y honorabilidad.

2.1.8 DE LOS SOCIOS

Para ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., los interesados deben reunir los siguientes requisitos:

- Pertenecer al personal civil o militar de las Fuerzas Armadas Ecuatorianas, tanto en servicio activo como en su condición de personal retirado. Pueden también ser socios de la Cooperativa, personas jurídicas organizadas como Cooperativas, especialmente de Vivienda, integradas por personal de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.
- Presentar solicitud de ingreso a la Cooperativa dirigida por escrito al Presidente del Consejo de Administración.
- Cumplir con los requisitos que al respecto consten de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.
- Pagar la cuota de ingre

- Obtener la calificación favorable de la Dirección Nacional de Cooperativas.

Los socios de la Cooperativa tienen los siguientes derechos:

- Abrir, mantener y cancelar cuentas de ahorro o de depósito a plazo, ateniéndose a las disposiciones que consten en el Estatuto de la Cooperativa, según Cap. 3, Art. 9, Pág. 4.
- Adquirir cualquier número de certificados de aportación por encima del límite mínimo señalado en el Estatuto de la Cooperativa, según Cap. 3, Art. 9, Pág. 4
- Obtener créditos, bajo la forma de préstamos o garantías, en la forma y condiciones que consten en el estatuto y del Reglamento General de crédito que para el efecto, dictará el Consejo de Administración de la Cooperativa.
- Participar en igualdad de condiciones en todos los beneficios que otorgue la Cooperativa a sus socios y decidir en Asamblea sobre la forma de distribución de los excedentes que se hayan producido.
- Fiscalizar las gestiones económicas y administrativas de la Cooperativa a través de la Asamblea General y del Consejo de Vigilancia.
- Presentar al Consejo de Administración de la Cooperativa proyectos que contengan iniciativas o sugerencias encaminadas al mejoramiento general o específico de la Cooperativa.

Los socios tendrán las siguientes obligaciones:

- Cumplir con absoluta puntualidad las obligaciones crediticias con la Cooperativa.

- Actuar con diligencia y lealtad frente a la Cooperativa.
- Desempeñar con honestidad y sentido cooperativo los cargos para los cuales fueren elegidos.
- Asistir a todos los actos o reuniones para los cuales fueren convocados por la autoridad competente.
- Acatar las disposiciones de la Ley y su Reglamento General; así como la de sus Estatuto y las de los Reglamentos especiales emitidos por la Cooperativa.
- Acatar las resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia.

2.1.9 PRODUCTOS FINANCIEROS Y SERVICIOS SOCIALES QUE PRESTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GRAL ANGEL FLORES LTDA."

A lo largo del tiempo la Cooperativa ha establecido mejores opciones de servicio común, es una institución que vela por todos sus asociados por lo que ofrece y presta diversos Servicios Financieros y Beneficios Sociales tales como:

a) SERVICIOS FINANCIEROS

- LIBRETA DE AHORROS.- Se abre esta libreta con 12.55 dólares distribuidos de acuerdo al siguiente detalle:

CUADRO N° 1
DESCUENTOS MENSUALES

DESCUENTOS	1°	2°	3°	4° FIJO
LIBRETA	0.65	-	-	-
CTA. DE INGRESO	2.00	-	-	-
AYUDA DEFUNC.	4.33	4.33	4.34	-
AHORROS	2.57	5.22	5.21	6.50
CERTIF. APORT.	3.00	3.00	3.00	4.50
TOTAL	12.55	12.55	12.55	11.00

FUENTE: Cooperativa “Gral. Angel Flores”

ELABORADO POR: Las Autoras

- **PÓLIZAS DE INVERSIÓN.-** Consiste en el interés que se paga sobre un monto que se deposita a plazo fijo por un tiempo determinado.
- **PRESTAMOS.-** Los prestamos en la cooperativa se dan a los socios que lo solicitan si se han cumplido con todos los requisitos establecidos, luego del análisis de la capacidad de pago y endeudamiento que tiene el socio, y por último se califica al socio por clases: **Socio clase A** es la persona que siempre esta puntual en sus pagos, **Socio Clase B** cuando tiene de 5 a 30 días de morosidad, por lo que se hace llamados de atención por vía telefónica, **Socio Clase C** cuando tiene una morosidad de 60 a 120 días, aquí se envía citaciones, **Socio Clase D** cuando la morosidad excede a 120 días se procede al embargo y por último **Socio Clase E** cuando se le considera **INSOLVENTE**, en este caso la cooperativa esta preparada con reservas que se separa de las utilidades para reponer el 100% del crédito incobrable.

Los tipos de préstamos que da la cooperativa son:

EMERGENTES: Son aquellos que se conceden hasta un monto máximo de 1000 dólares, para la concesión de este préstamo el socio debe mantener el 10% del valor solicitado como encaje, en su cuenta de ahorros a la vista, dicho valor solo podrá ser retirado hasta que el socio haya terminado de pagar la totalidad de su crédito.

ESPECIALES: Son aquellos que se conceden hasta por un monto máximo de 3000 dólares, para la concesión de este crédito el socio debe mantener un encaje del 9% del valor del préstamo solicitado en su cuenta de ahorros a la vista, dicho valor solo podrá ser retirado hasta que el socio haya terminado de pagar la totalidad de su crédito.

Las solicitudes de estos préstamos serán analizados y aprobados o negadas por la comisión de crédito previo el informe escrito entregado por la gerencia

b) BENEFICIOS SOCIALES

El socio que abre su Libreta de Ahorro forma parte de la institución, asiéndose merecedor al siguiente beneficio:

- **MORTUORIA.-** al socio le descuentan 4.33 dólares los tres primeros meses de cada.
- **BECAS ESTUDIANTILES.-** Por este concepto se les paga a nivel de secundaria 30 dólares por cada presentación de la libreta estudiantil.
- **ENLACE CON NUESTRAS OFICINAS.-** Permite al socio realizar diversos

movimientos financieros en las otras sucursales de la Cooperativa.

2.1.10 MISIÓN

Fomentar el bienestar económico de sus socios administrando sus Ahorros con honestidad y criterios de eficiencia y seguridad, laborando con personal capacitado, comprometido e identificado con la acción cooperativa; realizando operaciones enmarcadas en las normas y disposiciones legales y contribuyendo permanentemente al desarrollo económico y social de la familia Cooperativista de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.

2.1.11 VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., es un Institución de tipo cerrada que sirve a los miembros de las Fuerzas Armadas, en servicio Activo y Pasivo, Empleados Civiles dependientes de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, queremos ser competitivos y líderes en el sistema Cooperativo de las Fuerzas Armadas y a nivel nacional, gozar de prestigio, confianza y credibilidad gracias a una gestión adecuada y administración transparente, a su alta productividad y rentabilidad alcanzada por su disciplina financiera, los mecanismos y métodos aplicados y el permanente apoyo de las Autoridades, Directivos y Empleados.

2.1.12 OBJETIVOS

- Estimular la cooperación económica y social entre sus socios así como los hábitos de ahorro como medios de solución de necesidades futuras.
- Otorgar créditos bajo la forma de préstamos o garantías, exclusivamente a sus socios procurando que los mismos se destinen principalmente a la

adquisición, ampliación o remodelación de casa de vivienda y en general a inversiones de beneficio social y familiar.

- Proporcionar a sus socios la mayor capacitación posible en aspectos culturales, económicos y sociales, mediante la implantación de adecuados programas de adecuación cooperativista.

2.1.13 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de la Cooperativa se ha establecido el siguiente Organigrama Estructural:

NIVEL DE ALTA DIRECCIÓN

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

AUDITORIA INTERNA

NIVEL DE CONTROL

NIVEL DE DIRECCIÓN

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJO DE VIGILANCIA

NIVEL DE ADMINISTRACIÓN

ASESOR JURIDICO

GERENCIA

COMISIONES ESPECIALES

SECRETARIA

NIVEL DE OPERACION

OPERACIONES / GESTIÓN

FINANCIERA / ECONOMICA

ADMINISTRATIVA

INVENTARIOS
-ACTIVOS FIJOS
CONTROL OFICINAS
GESTIONES VARIAS

CARTERA
COBRANZAS

CAJA
LIBRO BANCOS
CONCILIACIONES

CONTABILIDAD
PRESUPUESTO ANUAL
ESTADOS FINANCIER
PLAN DE TRABAJO

AUXILIAR CONTAB
CONTROL CTAS.
EMISION DE
CHEQUES

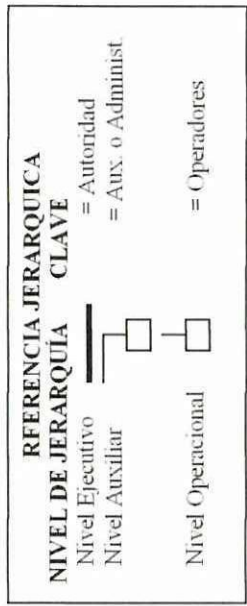
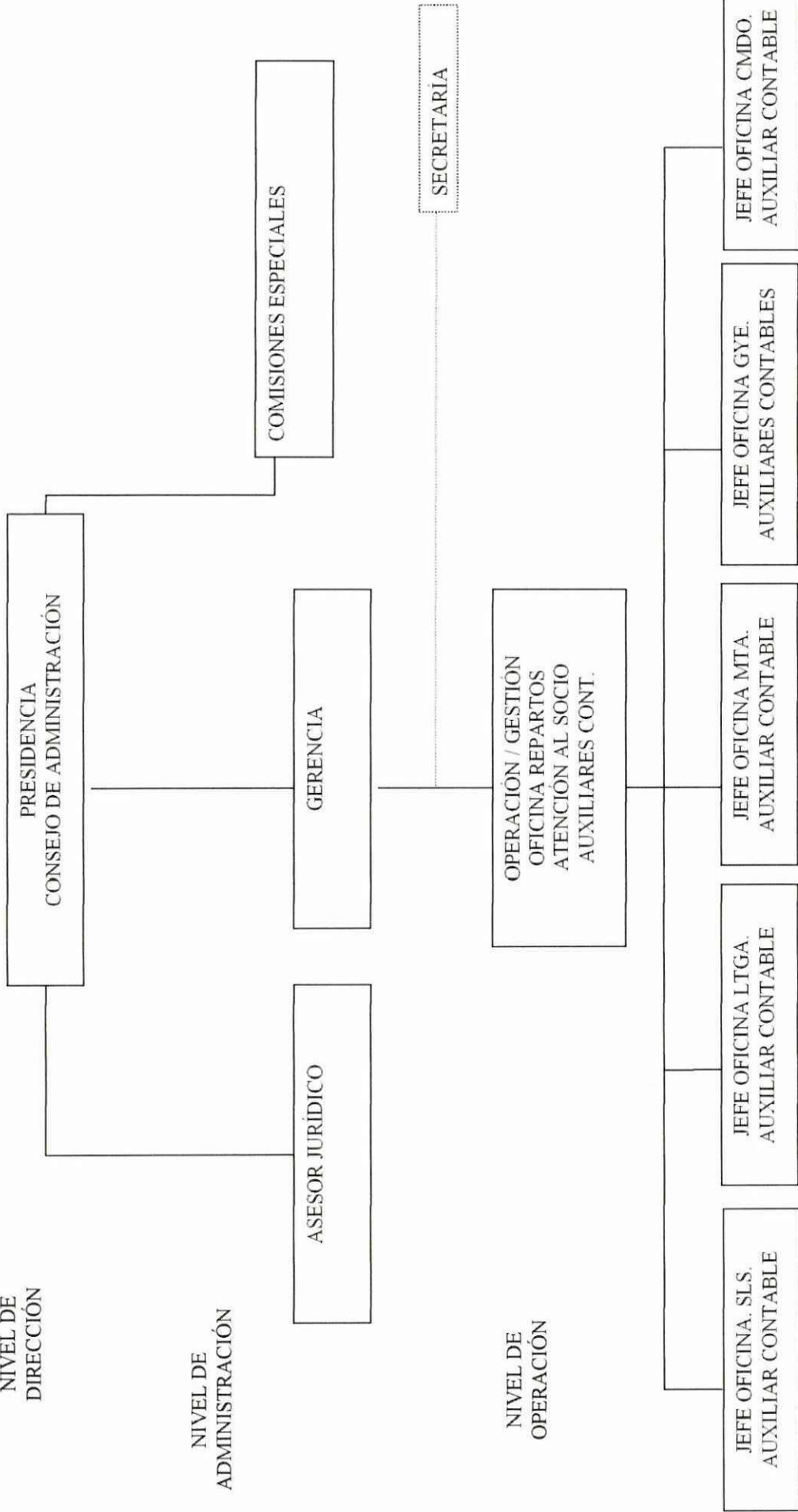
SISTEMA
S

CONSERJE
SERVICIOS
ADMINISTRATIVO

NIVEL DE DIRECCIÓN

NIVEL DE ADMINISTRACIÓN

NIVEL DE OPERACIÓN



FUENTE: Cooperativa "Angel Flores"

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS Y DETERMINACIÓN DE SUS DEMANDAS.

Se identifica como clientes externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Angel Flores Ltda.” a las siguientes personas, grupos de personas y organismos:

- *Organismos de control* como la Dirección Nacional de Cooperativas, auditorías externas, entre otros.
- *Gobierno* influye mediante leyes y decretos
- Comunidad permite la captación de socios
- *Medios de comunicación* prestan un servicio de difusión
- *Bancos* captan y aseguran el dinero de la Cooperativa
- *Proveedores que suministran materiales*
- *Socios* patrimonio primordial de la Cooperativa

Demandas de los Clientes Externos.- Las encuestas se realizaron únicamente a los socios los cuales demandan:

- Seguridad y confianza. - Los clientes depositarán sus ahorros, sus capitales para obtener beneficios sin ninguna inseguridad.
- Incentivos al ahorrista.- La cooperativa a través de sus servicios, rifas, becas estudiantiles, logrará motivar a los ahorristas.
- Atención amable y cordial para todos.- Existe una buena práctica de las relaciones humanas y públicas, lo que producirán prestigio y buenos comentarios de los asociados.

- Horario cómodo.- La atención a sus clientes serán interrumpido para que puedan realizar sus tramites en la mañana y tarde, inclusive en horas de almuerzo.
- Información permanente de los productos financieros y beneficios sociales.- La oficina de información ganará prestigio por la atención en cuanto a la información de los servicios y beneficios que brindará a sus socios.
- Acceso fácil a los productos y servicios.- Existirá facilidad de acceso a los productos y servicios ya que los tramites se realizarán a la brevedad posible.
- Innovación en productos y servicios.- Esto se logrará incrementar a futuro.
- Intereses razonables.- La visión de la cooperativa logrará que los clientes se interesen por ella.
- Rapidez en la atención.- No se interrumpirán los trámites ya que descartarán la acción burocrática.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y DETERMINACIÓN DE SUS DEMANDAS.

Se identifica como clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.” a todos los empleados de la institución tales como:

- *Personal administrativo* todos los empleados que conforman la Cooperativa
- *Personal de limpieza*

Demandas de los Clientes Internos.- Las encuestas se realizaron únicamente a los empleados administrativos de la cooperativa los cuales demandan:

- Capacitación permanente.- Se promoverá la actualización profesional de conocimientos técnicos.
- Remuneración adecuada.- Serán justas acordes a su desempeño profesional.
- Estabilidad laboral.- Garantizará la estabilidad laboral por el desarrollo y capitalización que logrará por la gran demanda de sus asociados.
- Comunicación y participación efectiva.- Existirá una buena intercomunicación en el futuro entre sus asociados.
- Buenas condiciones de trabajo.- El ambiente de trabajo se dará en un ritmo de confianza y alegría para sentirse más a gusto en el mismo.
- Oportunidad de ascensos.- La capacitación será un factor importante para lograr sus ascensos.
- Directivos competentes y honestos.- El cultivo de valores se formará orientados a la honestidad.
- Incentivos por su trabajo.- Se descartará los castigos por que se trabajará con personal más responsable, que tendrán incentivos de toda naturaleza.
- Un grupo de trabajo agradable y confiable.- El trabajo en equipo será dentro del marco de la cordialidad, respeto y colaboración.

2.4 ANÁLISIS FODA

2.4.1 Factores Externos

Oportunidades

- Reconocimiento de miembros de la Fuerza Aérea Ecuatoriana (Social)
- Confianza en las cooperativas. (Social)
- Competencia leal (Competencia)
- Incremento de fuentes de trabajo. (Social)
- Poca credibilidad en sistema bancario. (Económica)
- Crecimiento estable de la demanda. (Económica)
- Ofertas de diversos software financieros (Tecnológico)

Amenazas

- Entorno del país incierto. (Político)
- Huelgas, paros. (Político)
- Incremento de competencia desleal. (Competencia)
- Desempleo Progresivo. (Social)
- Empresas financieras fantasmas. (Económico)
- Decremento del porcentaje de las tasas de interés (Económico)
- Cambio frecuentes de leyes y decretos (Legal)

2.4.2 Factores Internos

Fortalezas

1. Área Administrativa:

- Capacidad gerencial de los directivos.
- Experiencia de muchos años.
- Infraestructura propia.

2. Área de Créditos

- Confianza de socios.
- Agilidad en los trámites
- Cubre requerimientos económicos del socio

3. Área de Servicio al Cliente

- Atención amable y Personalizada
- Horario de atención ininterrumpido.

4. Área de Sistemas

- Buena cobertura entre sucursales: Quito, Guayaquil, Manta, Latacunga, Comisariato (Quito).
- Buena tecnología.

5. Área Contable

- Emisión de datos veraces y oportunos
- Regirse a las normas y políticas establecidas

Debilidades

1. Área Administrativa:

- Falta de capacitación a los empleados.
- Falta de sistema de trabajo en equipo.
- Falta de motivación e incentivos a empleados.
- Inexistencia de un Manual de Gestión de Calidad

2. Área de Créditos

- Análisis inadecuado en el otorgamiento de créditos
- Gran porcentaje de contras (morosidad)

3. Área de Servicio al Cliente

- Desconocimiento por parte del socio sobre beneficios sociales
- Falta de incentivo al ahorrista
- Falta de innovación de productos financieros
- Inversión publicitaria baja.

4. Área de Sistemas

- Vulnerabilidad del sistema de enlace entre agencias
- Descuentos mensuales indebidos

5. Área Contable

- Procesos repetitivos
- Falta de comunicación con las agencias

2.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación de campo hemos realizado entrevistas al Presidente y Gerente, visitas de observación, aplicación de encuestas a Jefes de Agencia, Empleados y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”, las mismas que están procesadas mediante el análisis cuantitativo, cualitativo y cuando lo amerita comparativo.

Desde el inicio hubo toda la predisposición de parte de los entrevistados y encuestados, por lo que se logro aplicar en su totalidad toda las indagaciones necesarias para cumplir con la muestra establecida, cuyos resultados nos sirvieron para realizar un análisis y una síntesis de los contenidos de las preguntas formuladas con su diferente variación y frecuencia, los mismos que fueron calculados estadísticamente mediante porcentajes, para luego realizar la graficación estadística y

a continuación extraer lo más relevante de las respuestas para la interpretación de los resultados.

2.5.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS JEFES DE AGENCIAS DE LA COOPERATIVA.

Los Jefes de Agencias son parte fundamental de la cooperativa puesto que ellos son los responsables directos de los movimientos y actividades que ocurren en las diferentes agencias, que se encuentran ubicadas en Guayaquil, Manta, Salinas, ALCOFAE (Quito) , Comando General FAE (Quito) y Latacunga, que como se pueden ver están muy lejos de la Matriz, en razón a esto se ha considerado realizar en forma individual, las que arrojaron los siguientes resultados.

PREGUNTA N: 1

¿Ud. conoce cuales son todos los servicios que ofrece la Cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda."

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 6 (100%) manifiestan que si conocen todos los servicios que ofrece la Cooperativa.

Los jefes de agencia señalan que si conocen todos los beneficios que ofrece la cooperativa, estos son: préstamos emergentes, especiales, para útiles escolares, seguro de desgravamen, ayuda de defunción, apertura y mantenimiento de cuentas de ahorro, becas estudiantiles e inversiones.

Es bueno que sepan los beneficios existentes para los socios ya que si ha uno de ellos le hacen una interrogante sobre los mismos, entonces van a saber desenvolverse bien al difundirlos, como lo debe hacer un representante de la institución en el Reparto en donde se encuentre. Pero lo más importante es que al tener conocimiento de todos los beneficios existentes cada uno va a buscar satisfacer las necesidades de los socios y velar por el buen servicio de la Agencia que está a su cargo.

PREGUNTA N: 2

¿Puede sugerir un cambio en el organigrama estructural?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 5 (83%) expresan que puede existir un cambio en el organigrama estructural y 1 (17%) que no.

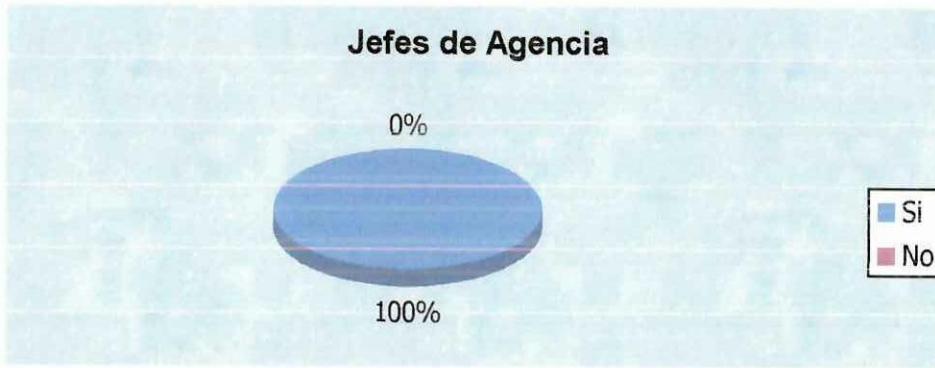
Para los jefes de oficina que respondieron afirmativamente, argumentan que es bueno el cambio para que exista una modernización y actualización constante que abarque todos los aspectos administrativos y operativos en vista que la cooperativa necesita crecer y desarrollarse, mientras que el Jefe de Agencia que respondió que no se puede cambiar el organigrama estructural es porque para su realización fue previamente planificado, estudiado y definido.

En fin hay que recordar que toda entidad siempre tendrá al igual que el cuerpo humano una cabeza que resulte ser su dirección, que está asistida por un nivel auxiliar para constituir la mayor parte de la organización su nivel operativo. Cuando la organización es más grande requiere de un nivel asesor que ayuda con su trabajo a la pesada tarea que le corresponde a la dirección y de un nivel intermedio conocido como mandos medios que son una escala que labora entre el nivel directivo y operativo, es por esto que debe estar muy bien estructurado el organigrama de la Cooperativa.

PREGUNTA N: 3

¿Sabe Ud. cuál es la visión y misión de la Cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 6 (100%) dicen conocer la misión y visión de la Cooperativa.

Es indispensable que una institución de a conocer a sus empleados y socios la misión establecida y visión que se piensa alcanzar a futuro, es así que en la cooperativa todos los jefes de agencia tienen conocimiento de las mismas y buscar aunar esfuerzos para cumplirlas, ya que todos deben estar encaminados en una misma dirección, caso contrario la Cooperativa no alcanzaría lo que tiene anhelado desde un inicio y de esta manera no habría ningún progreso.

PREGUNTA N: 4

¿En qué porcentaje cumple con las funciones a Ud. encomendadas? Por qué?

Alternativas	Porcentaje
Latacunga	50%
Guayaquil	100%
Salinas	80%
Manta	85%
Ministerio	100%
Comisariato	100%
Quito	



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De acuerdo a los porcentajes expuestos de cada agencia se puede observar que el Jefe de Oficina que menos comprometido con la cooperativa en realizar sus funciones es el de Latacunga, quien argumento que su respuesta se debe a que tiene muchas funciones adicionales debido a la falta de oficiales en el Ala., para el resto de representantes las funciones son realizadas a cabalidad y sus resultados son tangibles y beneficiosos, puesto que sus funciones son cumplidas con responsabilidad.

Las Agencias de la Cooperativa están dirigidas por Oficiales, mismos que están encargados también de otras dependencias, por lo que no se les hace tan fácil el dedicar todo su tiempo a las oficinas, para lo que debería haber un control por parte de los Directivos para concienciar a estos señores a cumplir un poco más con su trabajo, o por el contrario deberían designar como Jefes de Agencias a Oficiales de la FAE que no tengan muchas secciones a su cargo.

PREGUNTA N: 5

¿El mejoramiento continuo depende de la predisposición de las personas, qué acciones a realizado para cumplir con este objetivo?

ANALISIS.- El mejoramiento continuo si depende de la predisposición de las personas, la misma que hay que encaminarlas, por lo que el gerente ha dispuesto a los Jefes de Agencia captar al personal de alumnos que pertenecen los Repartos de la ETFA y EIA, en Latacunga y Guayaquil respectivamente, donde están ubicadas las agencias para así incrementar socios en la medida de las posibilidades, además se ha capacitado profesionalmente a auxiliares contables, también se recordará continuamente el cumplimiento de las políticas y disposiciones de la Cooperativa Ángel Flores y se brindará la mejor atención a los socios, buscando el desarrollo y progreso en conjunto para beneficio de la institución.

Como se ve en cada una de las Agencias han tratado de superarse y buscar ser las pioneras en su campo, por lo que su principal objetivo para alcanzar el mejoramiento continuo es la captación en gran número de nuevos socios y la satisfacción del mismo, en base a los servicios prestados.

PREGUNTA N: 6

¿Ha buscado satisfacer de alguna manera las necesidades existentes en su Agencia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, todos expresan que si han buscado satisfacer de alguna manera las necesidades existentes en los Repartos donde se encuentran ubicadas las Agencias de la Cooperativa, puesto que piensan que el producto que se vende al socio es la efectividad y se les debe dar la atención debida conllevando cambios permanentes para así mejorar la imagen de la institución.

En base a estas respuestas nos damos cuenta que la Matriz cumple con los pedidos hechos por las Agencias, quienes buscan cubrir sus necesidades y brindar una buena imagen al socio, porque como tal se merece una excelente atención y a la vez contar con una adecuada infraestructura que tenga todo lo requerido.

PREGUNTA N: 7

¿Cómo es la relación de trabajo con el personal que tiene a su cargo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	50%
Buena	3	50%
Regular	0	0%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 3 (50%) opinan que la relación de trabajo con el personal que tiene a su cargo es muy buena y 3 (50%) que buena.

La mitad de los Jefes de Agencia manifiestan que la relación existente con el personal que labora en la institución es muy buena, porque es indispensable para la correcta toma de decisiones y el trabajo en equipo, mientras que los que respondieron buena lo hicieron porque dicen que se debe a la falta de tiempo.

La buena comunicación establecerá en una entidad óptimas relaciones humanas, puesto que las líneas de comunicación son los canales que emplean las organizaciones para lograr entendimiento o intercambio de información entre todas sus unidades, utilizando terminología uniforme y clara.

PREGUNTA N: 8

¿Qué plan o programa a aplicado para medir la satisfacción de los socios?

ANALISIS.- La satisfacción de los socios es lo primordial de una empresa que se dedica a la prestación de servicios, es así que una minoría de oficinas han realizado entrevistas personales y continuas como por ejemplo en Latacunga se realiza encuestas del ¿por qué? se desafilian los socios y en el caso de Manta y Ministerio no se a realizado nada en absoluto

Como se puede apreciar no hay mucho interés de mencionados Jefes de Agencias en analizar como se siente la gente en relación a los servicios recibidos por la cooperativa, es decir que no están comprometidos con la Institución, llegando a ser un factor muy negativo que no permite la superación.

Se puede determinar también con estas respuestas que ellos se contradicen en las mismas, en vista de que en la pregunta No. 4 de esta encuesta la mayoría manifiesta que están muy comprometidos con la labor en su Agencia y cumplen sus funciones a cabalidad, al igual dicen que buscan satisfacer las necesidades de su Oficina, entonces, ¿por qué no miden la satisfacción de los socios?, si ellos son la parte principal, en sí, la razón de ser de la Cooperativa por lo que día a día deben velar por satisfacer sus necesidades y al mismo tiempo verificar si lo están haciendo de la mejor manera.

PREGUNTA N: 9

¿Con qué frecuencia mantiene reuniones de trabajo con las máximas autoridades de la cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Rara vez	5	83%
Nunca	1	17%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 5 (83%) manifiestan que rara vez mantienen reuniones de trabajo con las máximas autoridades y 1 (17%) nunca.

La comunicación de la matriz hacia las agencias y viceversa es preponderante para cubrir con necesidades de las mismas y estar al tanto de lo que sucede en cada una de ellas y de esa manera apoyarse.

En base a esta pregunta los Jefes de Agencia expresan que las reuniones de trabajo son rara vez y uno manifiesta que nunca, porque la matriz no convoca a estos señores para revisar las actividades que realizan o informarse de lo que acontece en las mismas, es decir que no demuestran interés y no existen planes establecidos para ello.

En base a las respuestas se observa que el factor principal para el desarrollo de una institución no existe en la Cooperativa y hay que recordar que la Matriz debe estar comunicada al 100% con sus Agencias, no solo para conocer sus necesidades y requerimientos, sino que además para mejorar las relaciones entre Directivos, Jefes de Agencia y Personal de Empleados.

En todas las entidades se debe elaborar un efectivo plan de comunicación, en el que se anote sistemáticamente los objetivos de la organización, todos los aspectos relacionados con su Dirección y Personal., así como pensar de que manera puede ayudar la comunicación a los niveles y decidir que medios se utilizarán.

PREGUNTA N: 10

¿Conoce Ud. qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%



FUENTE: Jefes de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 6 encuestados que representan el 100%, 4 (83%) manifiestan que si conocen que es un Sistema de Gestión de Calidad y 2(17%) que no.

Se determinó que la mayoría de Jefes de agencia si conocen lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, a lo que opinan que es el mejoramiento continuo y el cumplimiento de un proceso o servicio con optimización de recursos y calidad.

Por todo esto y por las respuestas obtenidas de ésta encuesta es que se ha propuesto este proyecto, mismo que beneficiará en gran parte a la Cooperativa, ayudará a la administración y a la vez mejorará las relaciones interpersonales.

Actualmente factores como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen, que de la entidad tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito. Esta es la razón por la que la competitividad y, en definitiva, la supervivencia de cualquier organización en los mercados en los que actúa pasa necesariamente por la gestión de calidad.

11. ¿Si lo conoce, explique en qué piensa que pueda beneficiar la existencia de un manual de este tipo a la cooperativa?.

ANALISIS.- En relación a esta pregunta los Jefes de Agencia respondieron que dicho sistema permitirá obtener mayor responsabilidad en todos los ámbitos y permitirá captar más socios satisfaciendo sus necesidades con agilidad, calidad de atención y prestación de servicios fortaleciendo la imagen de la cooperativa.

En este sentido la implantación de un Sistema de Gestión conforme a la Norma ISO 9001:2000, constituye una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las instituciones.

2.5.2 RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.

PREGUNTA N: 1

¿Las actividades que Ud. realiza en la Cooperativa están de acuerdo a su formación académica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda."

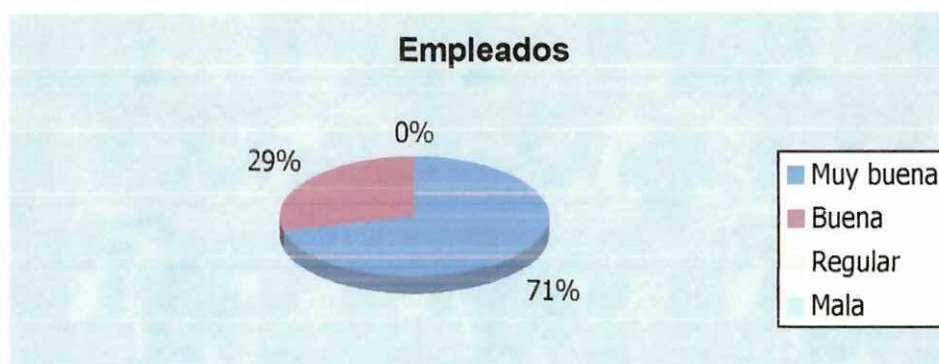
ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 100%, todos están desempeñando sus funciones de acuerdo a su nivel académico lo que a facilitado para que vengam desarrollando bien en las funciones que deben realizar manteniendo así a la institución en alto.

Para cumplir a cabalidad sus funciones un empleado debe tener las bases académicas suficientes para desenvolverse en las mismas, caso contrario no realizará bien lo asignado y surgirán los inconvenientes, además, en la Cooperativa es importante que como aspecto primordial consideren la capacitación continua al personal y les permitan actualizar sus conocimientos para que los pongan en práctica en el cumplimiento de sus obligaciones.

PREGUNTA N:2

¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	10	71%
Buena	4	29%
Regular	0	0%
Mala	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 100%, 10 (71%) expresan que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son muy buenas y 4(29%) buenas.

Como se manifestó anteriormente la comunicación y el trabajo en equipo, es relevante para toda organización, es así que la mayoría de los empleados expresan que las relaciones son muy buenas debido al apoyo existente entre ellos, mientras que los empleados de las agencias, manifiestan que son buenas debido a la falta de reuniones organizadas por parte de gerencia para mejorar lazos de compañerismo.

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor. Los componentes del equipo deben ser capaces de: gestionar

su tiempo para llevar a cabo su trabajo diario además de participar en las actividades de equipo; alternar fácilmente entre varios procesos de pensamiento para tomar decisiones y resolver problemas, y comprender el proceso de toma de decisiones comunicándose eficazmente para negociar las diferencias individuales, el aplicar esto conllevará al mejor desempeño de los empleados en la cooperativa para que esta salga adelante.

PREGUNTA N: 3

¿Cuáles son sus objetivos como empleado de la Institución?

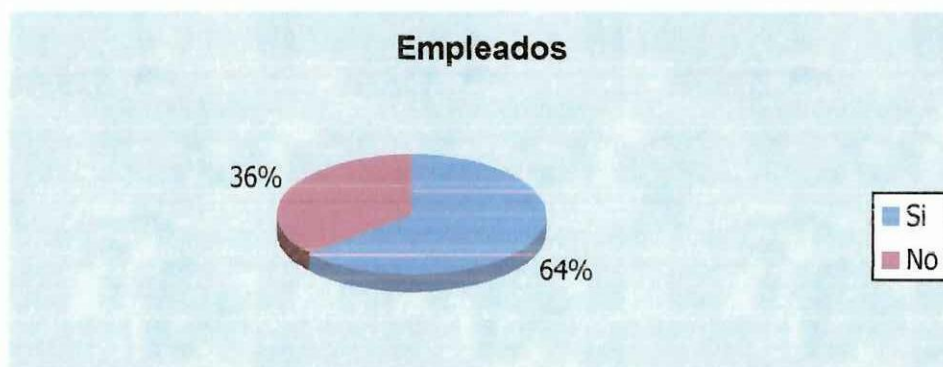
ANÁLISIS.- Los empleados deben buscar aunar esfuerzos para que se cumplan los objetivos de la cooperativa, al luchar y trabajar con ahínco, es así que el personal que labora en esta institución busca realizar a cabalidad sus funciones y velar por el desarrollo de donde laboran, contribuir y ser parte del avance hacia lo positivo, perfeccionando poco a poco el servicio cooperativo, además manifiestan que su deseo es mejorar un poco más el compañerismo y a la vez desarrollarse como personas

En vista a estas respuestas nos damos cuenta que la cooperativa posee un grupo humano profesional muy valiosos que se encuentra al 100% comprometida con la misma.

PREGUNTA N:4

¿Considera que su empleo se desarrolla en las mejores condiciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	64%
No	5	36%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 9(64%) consideran que su empleo se desarrolla en las mejores condiciones y 5(36%) que no.

Es necesario contar con el espacio físico e instrumentos necesarios que permita a los empleados tener total comodidad y suficiente espacio para desenvolverse de mejor manera en sus funciones encomendadas, es por esto que al aplicar esta pregunta la mayoría de empleados están satisfechos con lo que cuenta para desarrollar su trabajo, pero un grupo no lo está debido a que no tienen las mismas facilidades que el resto de agencias, además por la infraestructura en el caso de la Agencia de Guayaquil ya que es muy pequeña por lo tanto no tiene comodidad para desenvolverse.

PREGUNTA N: 5

¿Disfruta de su trabajo al ejecutar sus funciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 100%, todos disfrutaban de su trabajo al realizar sus funciones, por lo que al ejecutar una tarea lo hacen con gusto para no sentirla aburrida ni pesada, además facilita que los conocimientos que poseen estén acorde a sus tareas laborales cotidianas.

PREGUNTA N:6

¿Se siente motivado para alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

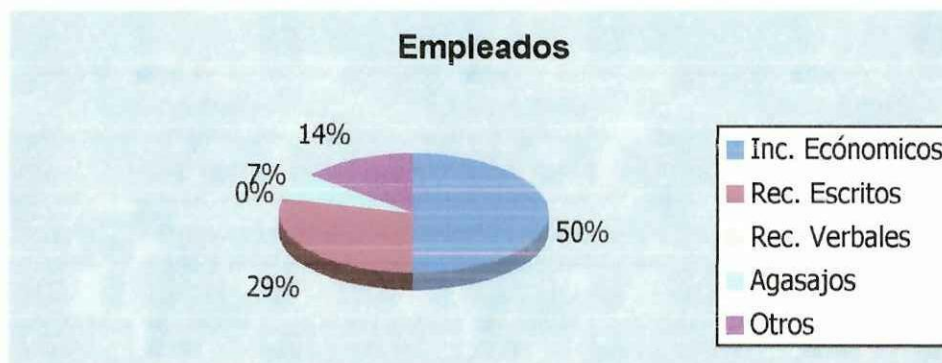
ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 12(86%) piensan que si se sienten motivados y 2(14%) no.

La motivación se da para satisfacer las necesidades elementales de los trabajadores, ya que es un aliciente que se puede manifestar o demostrar de muchas formas, el mismo que permite a los empleados de la cooperativa que se sientan incentivados a dar todo su esfuerzo y conocimientos en beneficio de todos los socios por ende de la institución y de toda la familia cooperativista.

PREGUNTA N:7

¿Cómo le gustaría ser motivado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos económicos	7	50%
Reconocimientos por escrito	4	29%
Reconocimientos verbales	0	0%
Agasajos	1	7%
Otros	2	14%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 7(50%) expresan que les gustaría ser motivados por incentivos económicos, reconocimientos por escrito, 4(29%) reconocimientos verbales 0(0%), agasajos 1(7%) y otros 2(14%)

Concomitante a la pregunta anterior la mayoría de empleados desea que los directivos los motiven con incentivos económicos, debido a la situación económica en que nos encontramos, esto a más de ser un estímulo para seguir trabajando cada

día mejor es también una ayuda para mejorar su situación económica, también los reconocimientos en forma verbal o escrita y otros como es la capacitación ayudan al empleado a desarrollarse personalmente y profesionalmente , es decir es una manera de reconocer su trabajo.

PREGUNTA N: 8

¿Cómo contribuye la capacitación recibida para el desempeño de sus funciones?

ANALISIS.- La capacitación es un factor indispensable para el desarrollo y crecimiento de los empleados por ende de la organización, por lo que consideran esto como un incentivo para ser motivados y cumplir eficazmente con su trabajo mejorando la elaboración de los procesos de cada función que realizan y la prestación de servicios o atención que se brinda al socio.

PREGUNTA N: 9

¿Han sido consideradas sus opiniones, criterios y sugerencias por su jefe inmediato?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	71%
Rara vez	4	29%
Nunca	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

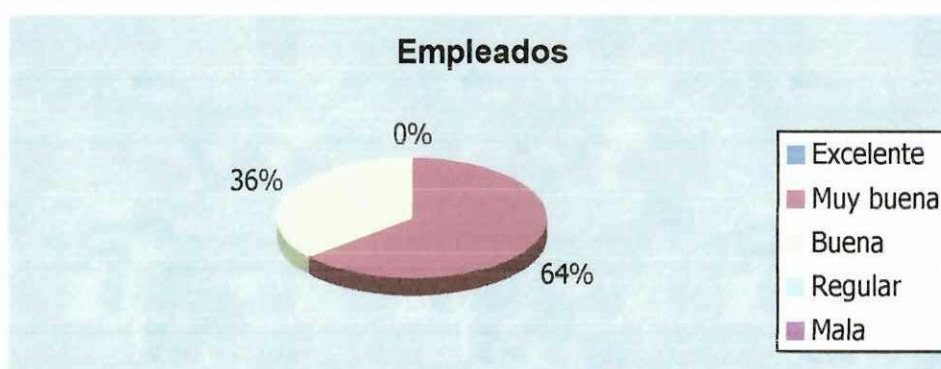
ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 10(71%) consideran que sus opiniones y sugerencias si han sido considerado por su Jefe inmediato y 4(29%) que no.

Las opiniones o sugerencias que cada empleado de a la institución deben ser consideradas, ya que esto conlleva a mantener un buen equipo de trabajo en la institución ayudando a desenvolverse con agilidad en las funciones a ejecutarse para lo que se debe conservar una adecuada y correcta comunicación, además en base a los resultados obtenidos en esta pregunta la mayoría de los empleados mantiene una buena relación con sus superiores, por ende sus opiniones, criterios y comentarios han sido considerados y de esta manera han coadyuvado directamente en la atención de los socios y un pequeño grupo manifiesta que rara vez son tomadas en cuenta sus opiniones, punto critico que debería ser analizado y corregido a tiempo.

PREGUNTA N:10

¿Cree Ud. que la calidad de los servicios que oferta la cooperativa es:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	9	64%
Buena	5	36%
Regular	0	0%
Mala	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 9(64%) manifiestan que la calidad de servicios que oferta la cooperativa es muy buena y 5(36%) la consideran buena.

Es preocupante que los empleados opinen que los servicios que oferta la cooperativa no son excelentes, si no más bien muy buenos, y otros solo buenos, en vista que ellos son pieza fundamental para que dichos servicios sean de calidad es decir, excelente, ya que como mencionaron en la respuesta anterior que se sentían muy bien en el trabajo, cumplan con los objetivos institucionales y corroboren para cumplir con servicios de calidad, sus respuestas se debe a que la cooperativa no cubre las necesidades de los socios en su totalidad, en cuanto a agencias no existe buena

información por parte de la matriz, además manifiestan que hay debilidades puesto que los servicios que se ofertan son reducidos y no hay la suficiente atención y consideración a los socios.

PREGUNTA N: 11

¿Considera Ud. que un Sistema de Gestión de calidad en la Cooperativa ayudaría a la administración, así como a mejorar su desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14(100%) todos expresan que un Sistema de Gestión de calidad en la Cooperativa si ayudaría a la administración, así como a mejorar su desempeño laboral

Como se puede observar tanto directivos, empleados, Jefes de Agencia y socios están de acuerdo de que un Sistema de Gestión de Calidad en la cooperativa, ya que ayudaría a mejorar la administración y toma de decisiones, permitiendo llegar a la excelencia, obligando a todos a mejorar día a día tanto a nivel personal como

profesional en la elaboración correcta y ágil de los procesos y la atención que brinda a los socios, contribuyendo de esta manera a la eficiencia y avance de la institución.

PREGUNTA N: 12

¿Ha puesto en práctica el manual de funciones de la cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	93%
No	1	07%



FUENTE: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 14 encuestados que representan el 13(93%) responde que si han puesto en práctica el manual de funciones y 1(7%) que no.

De acuerdo a las respuesta se puede decir que un manual de funciones permite cumplir a cabalidad las responsabilidades asignadas a los empleados, mientras que la persona que respondió en forma negativa, lo hace bajo un sustento de que un manual debe estar compuesto por objetivos, disposiciones y funciones, más no solo como una hoja de actividades a las que se debe dar cumplimiento.

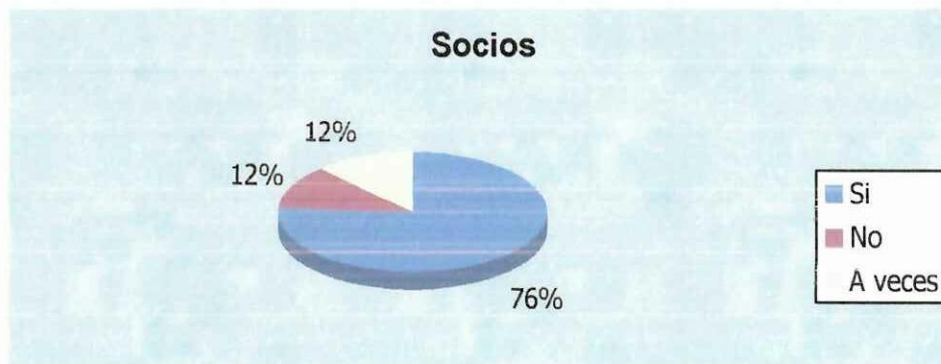
Se puede decir que un manual de funciones es indispensable que exista en toda institución la misma que debe ser puesta en práctica por todos sus empleados, ya que ayuda a identificar, ordenar y clasificar las funciones de las diferentes ocupaciones típicas de la Cooperativa, determina los elementos específicos de conocimientos, destrezas, actitudes y valores, necesarios para cada ocupación y conoce los factores de trabajo físico y ambiental para el desempeño de cada ocupación.

2.5.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

PREGUNTA N: 1

¿A cubierto sus necesidades cuando requirió de los servicios de la Cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	274	76%
No	44	12%
A veces	43	12%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 274 (76%) manifiestan que la Cooperativa si ha cubierto sus necesidades, 44 (12%) que no y 43 (12%) a veces.

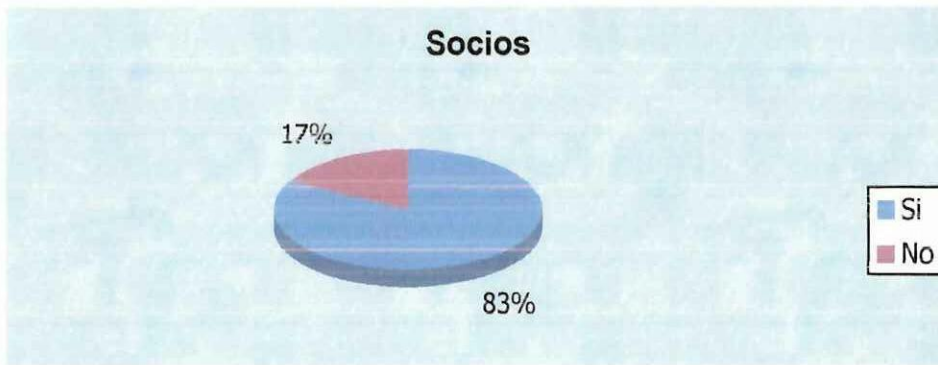
En virtud de las respuestas obtenidas se puede decir que la cooperativa cubre las necesidades de los socios en un alto porcentaje, ya que satisface sus requerimientos, considerando que los servicios deberían agilizarse, en especial al conceder créditos, puesto que se presentan varios inconvenientes y la espera es muy larga, así también solicitan que el servicio sea personalizado y que el sistema de la cooperativa se actualice a tiempo para que puedan realizar los trámites requeridos de acuerdo a sus necesidades.

Esto se debe mejorar, ya que en cualquier empresa para que surja debe buscar de alguna manera satisfacer todas o la gran mayoría de necesidades que tenga el consumidor de un bien o servicio, en especial en una institución financiera de tipo cooperativista en la que los socios son la razón de ser de la misma, por lo que hay que buscar cubrir dichas necesidades o las nuevas que se presenten en forma inmediata.

PREGUNTA N: 2

¿Si la institución cumplen con sus expectativas esta dispuesto a incrementar sus ahorros?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	301	83%
No	60	17%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 301 (83%) dicen que si están dispuestos a incrementar sus ahorros, 60 (17%) que no.

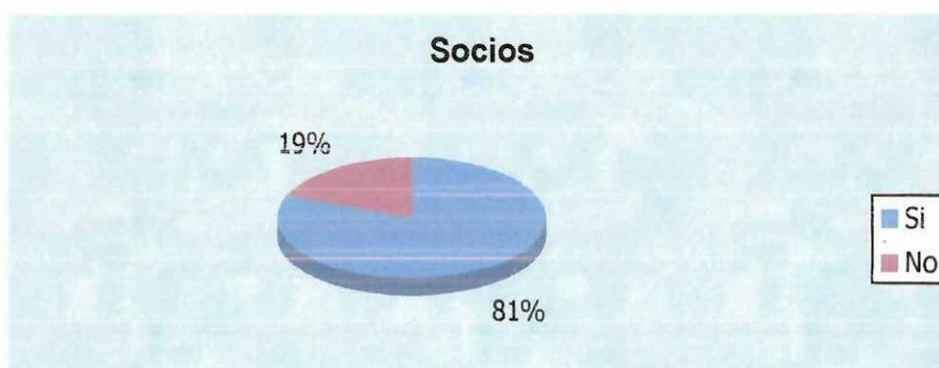
En términos generales una gran cantidad de socios desean incrementar sus ahorros y otros ya lo han hecho, con el objeto de cuidar del capital que disponen para el bienestar de su familia, además para beneficiarse de los intereses por ahorro e inversión de su dinero, y acceder a créditos, por otro lado los socios que no están de acuerdo se debe a que consideran que no obtendrían ningún beneficio de la cooperativa al hacerlo o porque en la situación económica que vivimos no permite ahorrar.

Para lograr una mayor captación de dinero de los socios la institución debe cubrir al máximo con las expectativas de los mismos, ya sea mediante la oferta de nuevos y mejores productos financieros y beneficios sociales, porque de esto depende que la liquidez de la empresa se mantenga o crezca, lo que conllevará a que la institución crezca con paso firme

PREGUNTA N: 3

¿Esta satisfecho con la atención que brinda el personal de la cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	294	81%
No	67	19%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda."

ANALISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 294 (81%) dicen que si están satisfechos y 67 (19%) que no.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa, "El cliente siempre tiene la razón" una frase muy conocida, que debería ser aplicada en todas la instituciones que presten servicios.

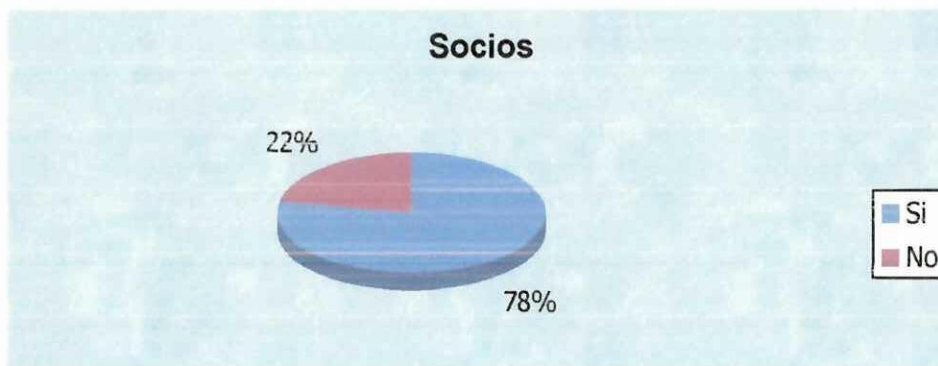
Es por ello que el personal de la cooperativa siempre se preocupa por sus ahorristas, cumpliendo con la función de servirlos con educación y respeto satisfaciendo sus dudas y cubriendo sus necesidades en forma inmediata para que ellos estén satisfechos con las atenciones brindadas, por lo que los socios encuestados los consideran como eficientes, cordiales, atentos y profesionales, así también pocos opinan que a pesar de la buena predisposición de los empleados no existen una

información oportuna y adecuada, ya sea por la no actualización del sistema de la cooperativa o la falta de comunicación entre la Matriz y las Agencias.

PREGUNTA N: 4

¿Recomendaría Ud. a otra persona afiliarse a la Cooperativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	281	78%
No	80	22%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 281 (78%) dicen que si recomendaría a otra persona afiliarse a la cooperativa y 80 (22%) que no.

La mayoría de los socios respondieron que si recomendarían a otras personas afiliarse a la cooperativa, ya que consideraron que están satisfechos con los servicios que ofrece la misma, por su estabilidad institucional y capacidad de administrar de sus directivos, además porque la razón de ser de la institución es captar socios para su crecimiento y solvencia lo que irá en beneficio de los mismos, es así que en este interrogante se busca saber cuan comprometidos están los socios para con la entidad en relación a su progreso.

PREGUNTA N: 5

¿Como parte interesada de la cooperativa qué recomendaría para ser más eficiente?

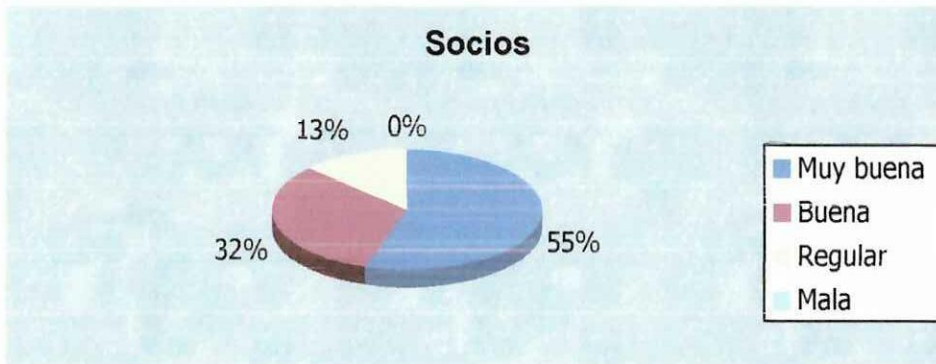
Una institución necesita crecer día a día con eficiencia debido a ello los socios recomiendan a la Cooperativa Ángel Flores que como punto principal para su mejoramiento se incremente los montos de créditos, agilidad en trámites, disminución de requisitos para acceder a los mismos, atención de la Matriz y las Agencias los días sábados, en virtud que algunos socios se encuentran con el pase en Repartos que no cuentan con Agencias de la cooperativa lo que dificulta el realizar trámites de lunes a viernes que es el horario de atención establecido, además un buen porcentaje de socios solicitan que tengan tecnología de punta, para que de esta manera no tenga fallas en el sistema, por otro lado un porcentaje considerable piden que la infraestructura de la matriz y agencias mejore, ya que necesita amplitud y equipamiento necesario, una parte de los socios buscan que los Jefes de Agencia se preocupen más de las mismas y cumplan a cabalidad sus funciones, así como es importante que el personal esté actualizado y que exista más publicidad de los servicios y beneficios que brinda la cooperativa.

ANALISIS.- En relación a las recomendaciones expuestas por los socios se puede palpar que lo principal está en la atención de los préstamos y en el buen funcionamiento del sistema para de esta forma realizar sus trámites a tiempo y sin ninguna novedad, en conclusión se puede mencionar que la cooperativa debería analizar muy bien los beneficios existentes para sus socios y buscar la ampliación de los mismos e incremento para así cubrir con los requisitos y necesidades existentes.

PREGUNTA N: 6

La ubicación física de las oficinas es:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	197	54%
Buena	122	33%
Regular	42	12%
Mala	0	0%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANÁLISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 197 (54%) dicen que la ubicación de las oficinas es muy buena, 122 (33%) buena y 42 (12%) regular.

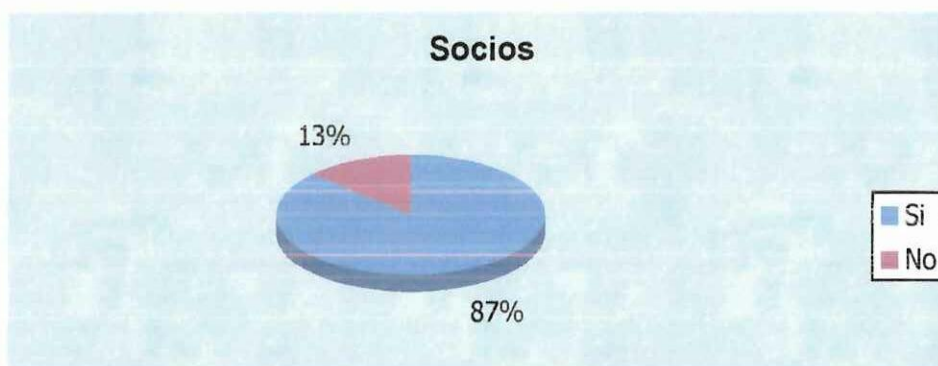
La cooperativa se encuentra en varios Repartos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, es decir en donde laboran sus socios, es por esto que es accesible a ellos, por lo que un alto porcentaje de los mismos opinan que la ubicación de la Institución es muy buena, debido a que está cerca de las dependencias donde laboran, además por las facilidades que hay de parqueo, por otro lado un porcentaje menor opina que es buena y unos pocos que están insatisfechos con la ubicación creen que es regular porque el espacio de las instalaciones de la cooperativa es reducida y no están bien equipadas.

Por esta razón los directivos deberían hacer un análisis exhaustivo de las instalaciones, para buscar su mejoramiento de la distribución del espacio físico, y correcto equipamiento tomando medidas correctivas al respecto, ya que esto permitirá el correcto desenvolvimiento de los empleados, ya que contarán con los instrumentos adecuados para trabajar con mayor agilidad y eficiencia, por lo que los socios se sentirán a gusto de pertenecer a la cooperativa.

PREGUNTA N: 7

¿Cree Ud. que un Sistema de Calidad efectivizaría los trámites en la misma?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	314	87%
No	47	13%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANALISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 314 (87%) manifiestan que un sistema de calidad efectivizaría los trámites, 47 (13%) que no efectivizaría los trámites.

Las respuestas son diversas unas argumentadas otras no, en términos generales la gran mayoría creen que es muy indispensable un Sistema de Calidad para la Cooperativa, puesto que ayudará a satisfacer a cabalidad las necesidades y

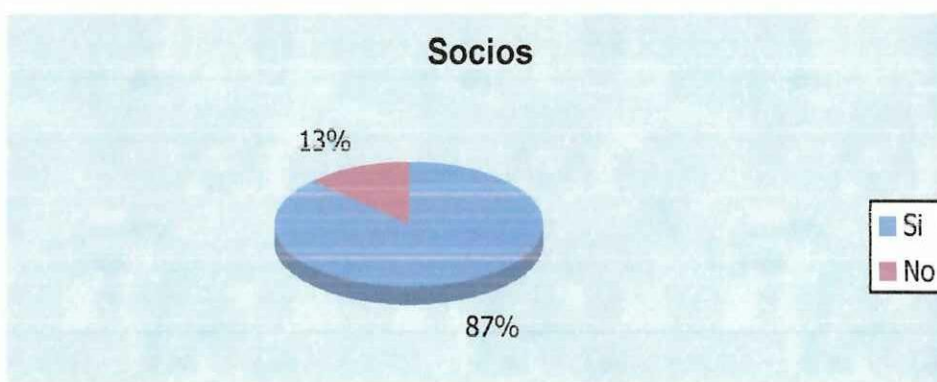
requerimientos de los socios mejorando el servicio, y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad, en fin lo que se busca es llegar a la excelencia a través de un sistema moderno que vaya de la mano con la tecnología permitiendo así al personal que labora en las diferentes dependencias de la entidad a trabajar con agilidad, eficiencia y positivismo para alcanzar el exitoso deseado en el ámbito profesional.

Ser excelentes es hacer bien las cosas, no buscar razones para demostrar que no se pueden hacer, es trazarse un plan y lograr los objetivos deseados a pesar de todas las circunstancias, es así que se propone un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001-2000 para corroborar con el desarrollo y mejoramiento de la cooperativa.

PREGUNTA N: 8

¿El horario establecido por la Cooperativa para prestar servicios cree que se ajusta a sus necesidades como socio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	309	96%
No	52	14%



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

ANÁLISIS.- De los 361 socios encuestados que representan el 100%, 309 (96%) opinan que el horario se ajusta a las necesidades de los socios y 52 (14%) que no.

El buen horario de atención también es un factor que sirve para satisfacer las necesidades de los socios, ya que podrán acceder tranquilamente en el tiempo que dispongan de los servicios y beneficios que brinda la institución financiera.

La mayor parte de los socios consideran que el horario establecido es muy bueno porque se encuentra dentro de las horas laborables y tranquilamente puede acudir a realizar las gestiones que necesitan, esto es para los socios que cuentan con el permiso correspondiente para salir de las dependencias. Mientras que un pequeño porcentaje de ahorristas piensan que se debe alargar el horario de atención e inclusive atender los días sábados, ya que por falta de tiempo no pueden acudir a la institución en el horario establecido.

2.5.4 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS AL PRESIDENTE Y GERENTE DE LA COOPERATIVA.

La entrevista realizada a los directivos de la cooperativa Gral. Ángel Flores tuvo el propósito de tener información de la fuente, de tal manera que los resultados sean confiables en alto grado, es así se muestran los siguientes resultados.

1. ¿La visión de la CAF constituye una declaración fundamental de valores, aspiraciones y metas?

- ¿Cómo se trasmite dicha visión a toda la institución?
- ¿Ha servido tal visión como una plataforma para definir la misión?
- ¿Se ha logrado alcanzar la misión mediante el logro de objetivos y metas específicas?
- ¿Cómo mide el progreso de la cooperativa?

En base a los resultados se puede apreciar que la visión de la Cooperativa Ángel Flores determina los objetivos a los cuales quieren llegar, puesto que lo que tiene buenas bases nunca se destruye, además los directivos manifiestan que se transmite dicha visión a través de boletines de visitas y explicaciones a los socios, así la misma se cumple mediante planificación, también mencionan que se ha logrado alcanzar la misión de acuerdo a la disponibilidad económica existente.

En relación al progreso de la Cooperativa Ángel Flores manifiestan que lo han realizado con el incremento de socios y mejoramiento de los beneficios para satisfacer a los mismos a través de la mística y el trabajo creador de sus empleados

Con esto se puede apreciar que la actividad profesional que se lleva dentro de la organización según el presidente y el gerente en términos generales es buena, esto significa que emplean técnicas de difusión y comunicación de acuerdo a la época en que la administración se desenvuelve, siendo la misión un enfoque que fija la gestión.

2. ¿Existe algún tipo de formato diseñado para reportar avances en la Cooperativa?

- ¿Con qué periodicidad realiza estos análisis?

- ¿Cómo ha incidido estos resultados para el desarrollo institucional?

Los Directivos manifiestan que la información se obtiene en forma manual y que se debería implementar en un CRM (software de gestión de relaciones con el cliente) para agilizar los procesos, además es importante saber con que periodicidad han realizado estos análisis, a lo que respondieron que lo realizan semestralmente con los informes contables y no existen otros, mismos que son informados a los respectivos consejos de la Cooperativa, conjuntamente ha incidido en forma positiva para ir tomando los correctivos necesarios buscando implantar una serie de controles y

ajustes para realizar un análisis mensual y tener una realidad del desarrollo institucional en los campos: social, económico, administrativo y cultural.

En base a estas respuestas se considera que no han analizado a fondo los resultados y avances de la misma, por lo que podrían pasar varios aspectos importantes por alto, para lo que deberían realizar informes de avances de cada departamento, es así que, en esta interrogante cabe mencionar que la presentación de informes en todas las entidades de cualquier magnitud es necesario, para proporcionar a los funcionarios responsables el conocimiento actual acerca de lo que está sucediendo, sobre el progreso o logro y sobre necesidades de medidas administrativas. Tal información en manos de los funcionarios es la base fundamental para un buen control.

3. ¿Disponen de un manual de procedimientos para realizar el trabajo?

- ¿Cómo ha repercutido en el desahogo de las funciones?

Para el Presidente de la Cooperativa Ángel Flores no existe y expresa que poco a poco hay que ir creando y desarrollando un formato para reportar los avances que pudieran presentarse en la institución, del mismo modo en otras áreas actualizando la serie de manuales y reglamentos para control, dirección, ejecución, planificación y evaluación, así el gerente manifiesta que la entidad sí cuenta con un manual, pues disponen de reglamentos y disposiciones escritas al que se ha dado estricto cumplimiento.

Por lo expuesto se puede apreciar que no tienen bien definido en sí lo que es un manual de procedimientos, por lo que se constituye en una base primordial para la elaboración de la presente tesis, debido a que en las instituciones a medida que crecen sus operaciones y su personal, se torna más difícil la administración y el control de los recursos. Para evitar problemas por el creciente volumen de las operaciones la entidad recurre a una serie de mecanismos que le permitan trabajar en forma

sistemática y optimizando al máximo el uso de recursos, es así, que requieren de un manual completo de procedimientos.

4. ¿Se realiza en la Institución un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes?

- ¿Con que frecuencia?

En los resultados obtenidos se puede observar que el Sr. Gerente si realiza un análisis FODA cada vez que se observan y examinan los estados financieros, mientras que el Sr. Presidente no lo realiza, únicamente hace un pequeño análisis situacional de cómo esta la institución, por lo que esta es insipiente, ya que la misma es realizada con los consejos de administración y vigilancia, así como también con el apoyo de gerencia y personal administrativo.

En vista de esto se puede manifestar que en realidad no existe en si un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que permita establecer los aspectos internos y externos de la institución, por lo que es necesario su aplicación para así conocer el grado de desarrollo y situación actual de la misma, este es otro punto sobresaliente que apoye a la realización del presente trabajo de investigación, puesto que realizaremos un análisis FODA en el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, en donde se determinará los factores fundamentales para el estudio de la entidad, que permitirá realizar un análisis lógico de la misma.

5. ¿Cómo se efectúa el proceso de toma de decisiones?

Con relación a la toma de decisiones los directivos señalan que se efectúa a través de los informes de gerencia, contabilidad y de las agencias, así como en reuniones con presidencia y disposiciones del consejo de administración.

Se ve que tampoco existen procesos para esto, siendo la toma de decisiones el pilar fundamental de la institución, misma que va de la mano con la comunicación efectiva, para lo cual se debe desarrollar técnicas como la capacidad de escuchar o preguntar.

6. ¿Qué acciones ha realizado para superar a la competencia?

Se puede ver que para superar a la competencia tratan de empeñar todo el esfuerzo en culminar los procesos judiciales que les han mantenido asfixiados e incentivar el ahorro bajando los intereses al otorgar préstamos.

Es preciso mencionar que para la competencia existente no basta solo con lo que han realizado, sino mas bien, deberían esforzarse por incrementar los beneficios y servicios para los socios, siendo estos de calidad para satisfacer las necesidades de los mismos y lograr la captación de más ahorristas militares y civiles a la cooperativa, lo que permitirá mejorar su solvencia económica.

Se debe recordar que todas las cosas hechas por el hombre son susceptibles de mejora en procura de llegar a la excelencia y a la vez todo hombre por su condición humana comete errores, es ahí cuando se debe superar a la competencia, aprovechando esas debilidades y procurando no caer en ellas.

7. ¿Se promueve una cultura de calidad en la organización?

El presidente de la cooperativa manifiesta que no existe una cultura de calidad pero están empeñados en que próximamente entrarían a ser parte de las pocas instituciones que cuentan con la certificación de las normas ISO 9001, así se constituye esta respuesta en una base más que sustenta el tema propuesto, ya que la institución busca

lograr calidad en sus servicios, por otro lado el gerente expone que la cultura de calidad se promueve dando capacitación permanente, siendo ésta una de las opciones para obtener calidad, así como se debe conocer el objetivo y campo de aplicación de las normas internacionales de calidad que rigen las directrices de servicios y lo más importante es el entender los principios del sistema de calidad y a la vez comprender las interrelaciones con los socios, de ésta manera se coadyuvará para la aplicación de una cultura de calidad en la Cooperativa.

**8. ¿En la institución ha incrementado algún cambio en los últimos 3 años?
- ¿Con qué aspectos esta asociada el cambio?**

Los cambios realizados últimamente son principalmente en relación a préstamos regulando procedimientos para no darlos indiscriminadamente y así poder recuperarlos sin dificultades, también han instalado un sistema informático acorde con lo requerido que permita tener una mejor gestión y control de información.

En vista de que a la institución le interesa que corroboren en su desarrollo y desea estar actualizada en los diferentes aspectos, es necesario para lograrlo un sistema de gestión de calidad que ayude en la administración, ya que todo cambio que vaya en beneficio de la Cooperativa y agilite los procesos, permitirá obtener un buen desenvolvimiento, aprovechando de mejor manera los recursos y minimizando costos.

**9. ¿Dispone de un manual de funciones?
-Este apoya efectivamente a la Organización?**

Las respuestas de los directivos se basaron en que si existe, pero es muy insipiente y necesita actualización y cambio urgente para tener al individuo ideal en la función

acorde a su desempeño e implementar una hoja de calificación anual para sus empleados y en base a estas, tomar decisiones.

Una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus técnicas de control y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos, procedimientos y en especial las funciones, puesto que un manual de funciones es algo preponderante para la empresa porque de esta manera cada uno de los empleados conoce las actividades que debe ejecutar, en cuanto a la parte directiva los ayuda para consultas y toma de decisiones.

10. ¿Se cuenta con normas y políticas de seguridad e higiene?

La cooperativa según sus directivos no tiene normas ni políticas de seguridad e higiene, parte muy importante con la que deben contar las instituciones, sean estas públicas o privadas, cabe recalcar que la seguridad necesita una buena implementación tanto interna como externa.

La seguridad y la higiene aplicadas a los centros de trabajo tiene como objetivo salvaguardar de los trabajadores, por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que les proporcionen las condiciones para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para que se eviten dentro de lo posible las enfermedades y los accidentes laborales.

En esencia el aspecto central de la seguridad e higiene del trabajo reside en la protección de la vida y la salud del trabajador, el ambiente de la familia y el desarrollo de la comunidad.

11. ¿Cada qué tiempo procede a evaluar al personal?

El Presidente y Gerente de la cooperativa responden ha esta interrogante que si se evalúa al personal anualmente en hojas de calificación personal.

Por lo que se puede determinar que es indispensable la evaluación al personal, ya que coadyuva al análisis de su rendimiento en la institución y si por alguna circunstancia ha disminuido el mismo ver los factores que han incidido para ello y buscar las medidas correctivas adecuadas, puesto que las hojas de calificaciones que aplica la cooperativa permiten a los directivos tomar decisiones.

Es decir, que la sola presencia física del personal en las horas laborables no significa necesariamente que su desempeño sea satisfactorio, es necesario el cumplimiento cabal de las tareas encomendadas, la política y las normas aplicables es por esto que los gerentes de cada entidad dictarán las medidas adecuadas para cumplir con la aplicación de esta evaluación.

12. ¿Qué procedimientos a aplicado para medir la satisfacción del socio y sus empleados?

En relación a las respuestas de esta pregunta se puede apreciar que por parte de los directivos no habido mucho interés en medir la satisfacción de los socios ni empleados en vista que solo han realizado encuestas, entrevistas y dialogo personal, sin buscar corregir y cubrir las expectativas de los mismos, talvez porque no han sido analizados a profundidad o por descuido, lo que ha conllevado a la no satisfacción total al momento de cubrir las necesidades o expectativas de los socios.

Al medir la satisfacción del socio nos damos cuenta si la institución está o no cumpliendo con sus objetivos y misión establecidos, debido a que los socios son el

pilar fundamental de la entidad, por lo que siempre se debe velar por cumplir satisfactoriamente sus necesidades y requisitos.

Al igual los empleados son parte primordial de la organización y si ellos se sienten a gusto en su puesto de trabajo se alcanzará un excelente servicio al cliente, así como el desarrollo personal y profesional de los mismos.

2.5.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez realizado el trabajo de investigación de campo nos ha permitido determinar la comprobación de la hipótesis que consiste en la Propuesta de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001 - 2000 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., que podrá instaurar la metodología para el establecimiento de sistemas de mejoramiento continuo que enfoquen el desarrollo de la Institución”.

Verificada la misma podemos determinar las siguientes valoraciones:

- El 100% de los entrevistados manifiestan que trabajar con la Cooperativa resulta confiable, presentándose la necesidad imperiosa de que esta institución cuente con un manual de procedimientos, en el que puedan basarse para el buen desenvolvimiento de sus funciones.
- Se determinó que un 50% de entrevistados manifiestan que el análisis institucional, con relación al FODA es escueto, en vista de que no lo hacen a profundidad, previo un estudio que les permita identificar los factores internos y externos que pueden beneficiar o perjudicar a su desarrollo.
- La familia que integra la Cooperativa, en su totalidad están de acuerdo en que debe existir en la Institución una cultura de calidad que permita mejorar la solvencia económica mediante la captación de nuevos socios, a través de una mejor y oportuna prestación de servicios financieros y beneficios sociales que conlleven a la excelencia en la satisfacción de necesidades para alcanzar el engrandecimiento deseado.

Considerando que se lograron los objetivos previstos y planteados en el proyecto, los mismos que se dan conforme se fue desarrollando el proceso de investigación, se

podría decir que la hipótesis planteada para el trabajo de investigación es aceptada porque existe la necesidad imperiosa de trabajar con calidad y esto se logra a través de un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 – 2000, que permita lograr una mejor administración y crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

CAPITULO III

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001:2000 APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GRAL. ANGEL FLORES LTDA.”

El mundo en el que vivimos nos exige manejar una buena administración, ya sea comenzando en el hogar hasta llegar a las más grandes empresas, exigiendo día a día la superación en el desarrollo de la misma.

Es así que cada una de las organizaciones existentes debe llevar un buen Sistema de Gestión para sobresalir de entre la competencia y alcanzar el primer lugar en la actividad en la que se desenvuelven.

En los actuales momentos para lograr lo antes mencionado se debe aplicar una de las políticas generales de una organización y que debe ser aprobada por la alta gerencia, esta política es la calidad, la cual requiere de la participación y compromiso de todos los miembros que conforman la Institución.

Para la aplicación de la calidad existen estándares internacionales (ISO), que son *el pilar fundamental para alcanzar la misma, ya que definen una serie de pautas y lineamientos que deben ser asumidos por la entidad para establecer un Sistema de Gestión de Calidad, que coadyuve al mejoramiento de los procesos, toma de decisiones y al trabajo en equipo.*

La certificación de calidad, dará el reconocimiento de un Organismo Internacional que acredita que el trabajo realizado está de acuerdo a los estándares internacionales de la calidad de la Norma ISO 9001:2000.

Los beneficios que consiguen las empresas al implementar un sistema de calidad, según las Normas ISO son considerables, pues permiten obtener una mayor satisfacción de los clientes por la confianza en los servicios que brindan, a la vez

se constituye en una importante herramienta de marketing, que permite tener un mejor posicionamiento en el mercado, representando así una ventaja competitiva para las empresas que no han decidido implementar este sistema.

Por lo expuesto el presente trabajo de investigación propone el establecer un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2000 aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., ubicada en la Provincia de Pichincha, ciudad de Quito, Primera Zona Aérea (FAE).

3.2 OBJETIVOS.

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2000 aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.

3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Plantear una normativa de calidad, en base a la Norma ISO 9001: 2000.
- Orientar al personal que labora en la Entidad en la ejecución de las actividades internas, a través del manual de procedimientos.
- Definir en forma clara cada uno de los procesos existentes, con el fin de que la Cooperativa proporcione un servicio satisfactorio al socio.
- Desarrollar un manual de calidad, que permita cumplir con el Sistema de Gestión de calidad y así preparar a la Cooperativa para la certificación.

Las organizaciones en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, fundamentándose en el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el socio.

Para comenzar con la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo, puesto que, permite considerar la forma de los procesos, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la institución.

La implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad requiere el compromiso y participación de todo el personal. Por ello, todos conocerán esta política de calidad y estará instruido en las normas y procedimientos que tenga que cumplir el sistema de gestión de la calidad, de forma que exista un compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la Organización.

El sistema de gestión de la calidad se define y desarrolla en el presente manual de la calidad, así como en la documentación emanada de él, siendo de obligado cumplimiento por todo el personal de la Cooperativa en la ejecución de cada una de sus actividades.

3.3. MANUAL DE CALIDAD



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“GRAL. ANGEL FLORES LTDA.”**

MANUAL DE CALIDAD

3.3.1. INTRODUCCIÓN

Todas y cada una de las organizaciones, sean éstas públicas o privadas requieren de una correcta y adecuada administración, enfocándose como punto principal en el cliente, quien es la razón de ser de las mismas, es así, que lo que se busca es alcanzar una excelente satisfacción al socio, al cubrir con todas sus expectativas y necesidades y al mismo tiempo cumplir con las Normas Internacionales de Calidad para así obtener la certificación.

Por lo expuesto, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda. Se quiere fomentar una cultura de calidad, que permita mejorar en el desempeño de las funciones de cada uno de sus miembros y a la vez llegar a ser líderes en el ámbito financiero, en el mercado nacional, el esfuerzo que se realiza es con la única finalidad de prestar un mejor servicio a nuestros socios y ellos sientan la satisfacción de pertenecer a ésta institución

El presente documento se encuentra fundamentado en la Norma ISO 9001:2000, en razón de que se ha seguido todos los lineamientos de calidad establecidos, para de esta manera cubrir con todas las expectativas tanto internas como externas.

3.3.2 REGLAS GENERALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., se fundó para estimular los descuidados hábitos de ahorrar, aprovechando las ventajas y privilegios que confiere al sistema cooperativista ecuatoriano.

Dicha Cooperativa se constituye con domicilio en la ciudad de Quito, capital de la República del Ecuador el 30 de junio de 1988, siendo una empresa privada sin fines de lucro; reconocida por el Ministerio de Bienestar Social la misma que está controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas, regida por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, Estatutos, y los Reglamentos Internos que se dictaren y por los principios universales del Cooperativismo.

Es una Institución de tipo cerrada que sirve a los miembros de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, en servicio activo, pasivo y empleados civiles. La duración de la Cooperativa será indefinida; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse, por cualquiera de las causales previstas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento y Estatuto.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”, establece su sistema de gestión de calidad basado en el cumplimiento de las exigencias establecidas en las normas ISO 9001-2000 para la ejecución de cada uno de los procesos existentes.

3.3.3 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El Sistema de Gestión de la Calidad, abarca todos los procesos que se realiza en cada una de las áreas de la Cooperativa, su distribución y el aseguramiento de la calidad, el mismo que será aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Gral. Ángel Flores Ltda.”

3.3.4 MISIÓN

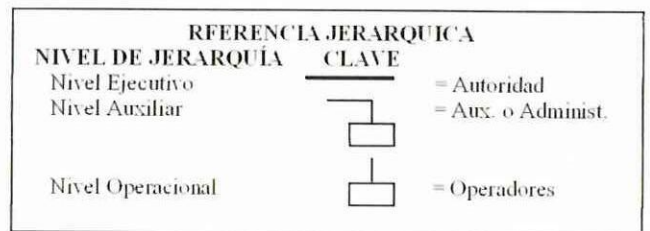
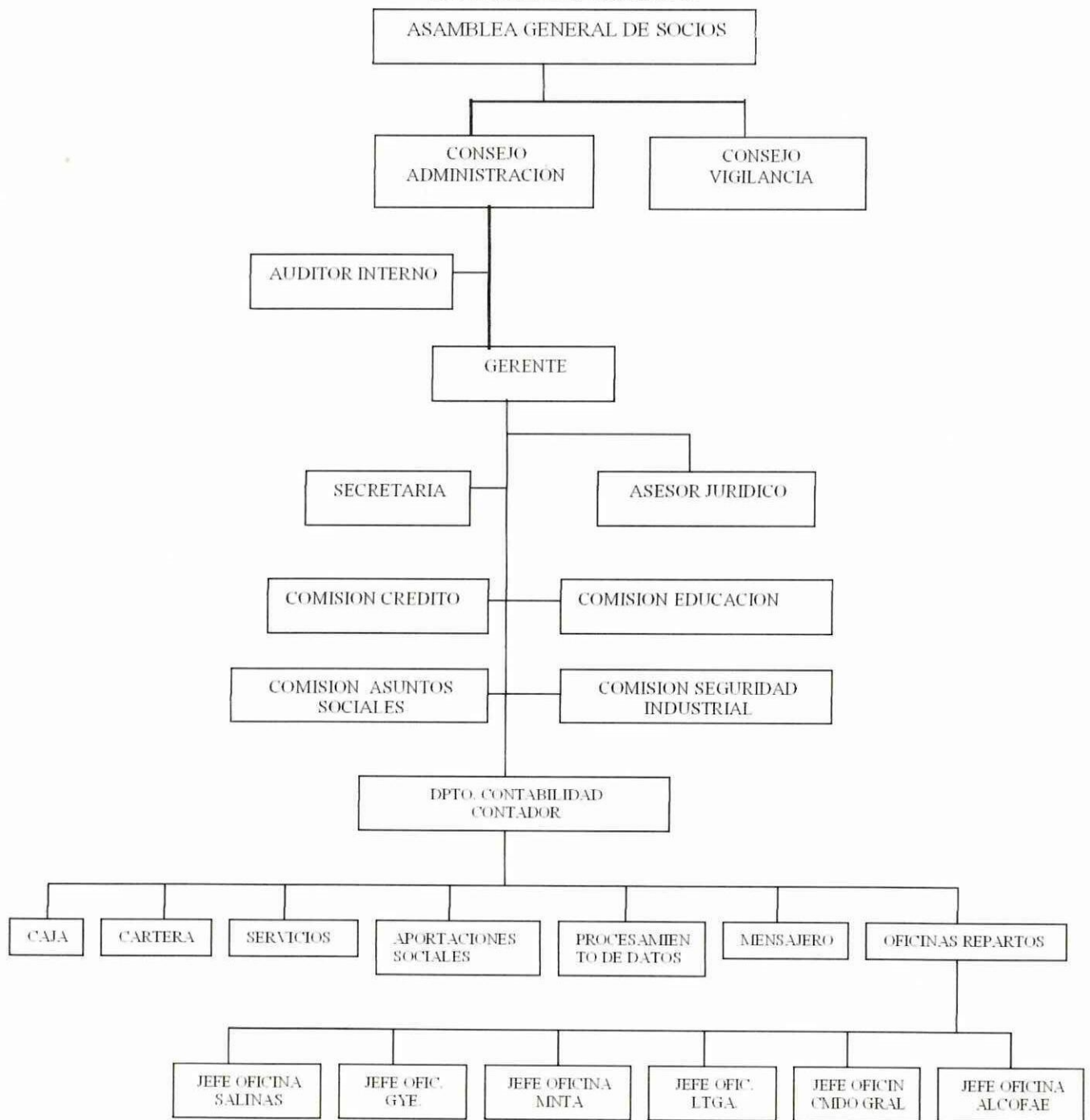
“La Cooperativa de Ahorro y Crédito General angel flores Ltda., como una entidad crediticia cerrada de las Fuerzas Armadas y en particular de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, con sus propios recursos y bajo el aporte personal de sus

socios desde hace aproximadamente dos décadas, viene aportando al desarrollo económico y social en Quito, Guayaquil, Manta, Salinas, Latacunga, Comando General y Almacenes y Comisariatos FAE - Quito, dispuesta a solventar urgencias económicas de sus asociados que requieren de su entidad cooperativista”.

3.3.5 VISIÓN

“Ser una institución económicamente solvente, bien administrada con talento humano de alta calidad moral, social, con sólidos conocimientos en el campo cooperativista que responda a las exigencias actuales de la competitividad y servicio personalizado, capaz de ser una institución líder en su ámbito, para beneficiar a sus asociados con el más bajo interés del mercado, proyectándose cada día a la modernidad sin descuidar el servicio a sus condueños con dignidad y lealtad”.

3.3.6 FIGURA No. 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA EL SISTEMA DE CALIDAD



3.3.7 ORGANICO FUNCIONAL

- 1. ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS.-** Es la máxima Autoridad de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para los Miembros de los Consejos y para todos los socios.

Es responsabilidad de la Asamblea General:

- Reformar el Estatuto
- Aprobar el plan de trabajo
- Autorizar la adquisición de bienes
- Decretar la distribución de los excedentes
- Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa
- Elegir y remover, con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las comisiones especiales y a sus delegados
- Relavar de sus funciones al Gerente con causa justa

- 2. CONSEJO DE ADMINISTRACION.-** Es el Organismo Directivo y Ejecutivo que define las Políticas Específicas y Generales de la Administración de la Cooperativa, conforme dispone la Ley de Cooperativas, Reglamento General de la Ley de Cooperativas, Estatuto, Normas y Reglamentos Internos vigentes.

Corresponde al Consejo de Administración:

- Designar al Gerente de la Cooperativa
- Designar a los miembros de las comisiones Ejecutiva, de Bienestar Social, de Educación y de los que se consideren necesarias, para el mejor cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
- Vigilar por la correcta administración de los recursos de la Cooperativa.
- Aprobar la contratación de funcionarios y empleados de acuerdo al presupuesto.

- Regular todo lo relacionado con montos, plazos, tasas de interés, garantías y más condiciones de los créditos que conceden.
- Vigilar el adecuado manejo crediticio y de modo especial el mecanismo de cobros.
- Presentar a la Asamblea General los informes de labores que le correspondan y los estados financieros debidamente respaldados con la opinión del Auditor y el Informe del Consejo de Vigilancia
- Resolver sobre la admisión de nuevos socios y sobre solicitudes de separación.

Presidente de la Cooperativa.- Según el Art.41 de la Ley de Cooperativas, es designado por el Consejo de Administración de entre sus Miembros. Son atribuciones y deberes del Presidente de la Cooperativa:

- Presidirá las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración, para orientar las discusiones.
- Convocar a las Asambleas Generales, ordinarias y extraordinarias y las reuniones del Consejo de Administración.
- Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la Cooperativa
- Dirimir con su voto los empares en las votaciones
- Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, girar, firmar, endosar y cancelar cheques.
- Suscribir con el Gerente los certificados de Aportación
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa y ,
- Firmar la correspondencia de la Cooperativa.

3. CONSEJO DE VIGILANCIA.- Según el Art. 34 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, es el Organismo de Control y Supervisión de todas las inversiones económicas efectuadas en la Cooperativa, le corresponde lo siguiente:

- Vigilar que la contabilidad cumpla con las normas de control interno.
- Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración, de la Asamblea General por intermedio del Consejo de Administración.
- Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos o contratos en el que se comprometan bienes o crédito de la Cooperativa cuando no estén de acuerdo con los intereses de la Institución o pasen del monto establecido en el Estatuto.
- Sesionar una vez por semana

4. AUDITOR INTERNO.- Será nombrado por la Asamblea General de socios o Delegados y constituye un verdadero apoyo para la Gestión Administrativa, Operacional y Financiera de la Entidad, a través de un efectivo control interno que permita confiabilidad en todo el Sistema Contable, generando confianza para la toma de decisiones (ES OBLIGATORIO EN LAS COOPERATIVAS ABIERTAS)

5. GERENTE.- Según el Art. 43 de la Ley de Cooperativa, es el Representante Legal de la Cooperativa y su administrador responsable, estará sujeto a las disposiciones de esta Ley, del Reglamento General y del Estatuto.

El Gerente, será designado por el Consejo de Administración, sea o no socio de la Cooperativa.

Entre sus atribuciones y obligaciones:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa
- Organizar la Administración de la Entidad o Empresa.
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones generales de la Asamblea General y de los Consejos.
- Rendir la caución correspondiente
- Presenta un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los consejos de Administración y Vigilancia

- Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa
- Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad
- Firmar los cheques junto con el presidente

6. ASESOR JURIDICO.- Asesora al Presidente, Gerente y demás Autoridades, para el correcto desenvolvimiento en las actividades de la Cooperativa de asuntos legales y más trámites judiciales, debiendo informar por escrito una vez por mes de las gestiones realizadas.

7. SECRETARIA.- Realiza todos los trabajos administrativos requeridos en la Computadora., registra y organiza la información enviada, recibida interna y externamente, previa segregación para su archivo, además deberá tener la correspondencia al día y certificar con su firma los documentos de la cooperativa, cuidando siempre de no violar las disposiciones que presidirá las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración , para orientar las discusiones, así como convocar a las Asambleas Generales, ordinarias y extraordinarias y las reuniones del Consejo de Administración disposiciones del estatuto.

8. COMISION DE CREDITO.- Es el encargado de analizar, determinar la solvencia económica de los socios y garantes, para calificar las solicitudes de prestamos EMERGENTES, ESPECIALES U OTROS, que confirmarán, regularán o negarán cada crédito requerido por los socios y disponer se mantenga mediante actas detalladas legalizadas, todos los préstamos concedidos.

Elabora el proyecto de reglamento general de crédito y proyectos de reglamentos e instructivos para mejorar la operación crediticia de la cooperativa.

9. COMISIÓN DE EDUCACION.- Es la encargada de llevar a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios, en especial propagar la doctrina

cooperativista entre los socios, implantar varias estrategias educacionales, mediante planes de trabajo y presupuestos lógicos.

Recomienda la mejor utilización de los fondos que prevé la ley, para educación, especialmente a través de la becas.

10. COMISION DE ASUNTOS SOCIALES.- Tienen por finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de los Miembros de la misma, organizar actos culturales, deportivos y cumplir con actos de solidaridad en situaciones de calamidad, previa la planificación pertinente y los fondos respectivos, solicitados al Consejo de Administración.

11. COMISIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL.- Ésta nueva comisión propuesta estará integrada por el Gerente y el Operador del Equipo Periférico en la Matriz y por cada uno de los Jefes de Oficina en las Sucursales.

Su principal objetivo es el evitar al máximo los accidentes y demás daños profesionales, eliminando automáticamente la ausencia laboral y la pérdida de los materiales y suministros con los que cuenta la entidad.

La seguridad en el trabajo es inversión a futuro, cuya inversión implica precautelar la vida e integridad de los empleados. Esta comisión deberá reunirse por lo menos dos veces al año para elaborar normas generales de seguridad y una vez aprobadas se deberá difundir y promocionar para su plena aplicación por todas las personas que pertenezcan a la institución, ya que de lo contrario resultaría ineficaz.

12. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.- Organiza, planifica, determina y supervisa el sistema de contabilidad más acorde a las necesidades de la Entidad, de conformidad a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, bajo las normas de la Dirección Nacional de Cooperativas o Superintendencia de

Bancos, aplicando continuamente las modificaciones o actualizaciones que sean requeridas, de conformidad a técnica moderna y evolutiva.

Contador General.- Es un profesional CPA con suficiente entrenamiento, idoneidad, experiencia para desarrollar su actividad con sujeción a las normas establecidas, absoluta aptitud, permanente capacitación y establecimiento de Controles Internos adecuados.

Es de su responsabilidad en verificar diariamente y legalizar los ajustes contables entregados por la asistente contable, elaborar y presentar los estados financieros, informes contables y financieros en forma mensual, elaborar informes económicos y contables en forma semestral para presentarlos a la Dirección Nacional de Cooperativas semestralmente, a la vez debe asesorar y controlar al personal de área contable.

13. CAJA.- Administra la utilización o giro de dinero, que necesariamente debe ser controlada mediante arquezos de caja diarios en la que determina los ingresos por recaudaciones de ahorros certificados, préstamos y afines, la disminución de efectivo por pago de aportaciones y otros, por lo que es importante el control diario de los documentos de soporte adecuados, legalizados, para evitar faltantes o sobrantes de la misma.

14. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.- Es el espectro de las funciones, labores, y demás finalidades de la Entidad Administrativa.

- **RECURSOS HUMANOS.-** Es el personal con el que se cuenta para el trabajo, considerando la capacidad y experiencia de cada uno de los elementos, por el estricto cumplimiento de la selección de personal, siendo necesario su capacitación periódica para beneficio de la Institución y de sus socios.

- **RECURSOS MATERIALES.-** Suministra, distribuye y registra el material entregado para el cabal funcionamiento de todas las áreas de la Cooperativa.
- **ARCHIVO.-** Corresponde al manejo de documentas, rotulación, empastada y numeración secuencial de toda la documentación en forma conveniente, para finalmente proceder a guardar con la debida seguridad de los mismos.
- **SERVICIOS.-** Esta área señala las actividades que realiza la Entidad, controla y registra los créditos y retenciones mediante nóminas para descuentos mensuales en los Departamentos de Procesamientos de Datos de FAE, ISSFA y otros.

15. PROCESAMIENTO DE DATOS.- El encargado del procesamiento automáticos de la información requerida por la Cooperativa, coordina con la Matriz y las Oficinas de la Cooperativa en los Repartos y demás áreas, lo que permite un flujo de trabajo ordenado, proceso y entrega de las transacciones efectúen con oportunidad y veracidad. Envía descuentos y recepta la información de los mismos correspondientes a la FAE, ISSFA, ARONEM, TAME, DAC; DIAF

16. OFICINAS EN LOS REPARTOS. Guayaquil, Salinas, Manta y Latacunga, Comando General y Alcofae ofrece los servicios a los socios en las Oficinas de la Cooperativa en los Repartos antes indicados, tales como retiros y depósitos de ahorros, directamente préstamos emergentes y procede a entregar préstamos especiales, enviados por la Matriz, así como la atención de requerimientos de los socios, debiendo reportar de conformidad a los definidos por la Matriz, del movimiento económico, así como remitir documentos de soporte de todas las transacciones realizadas, como exámenes periódicos del asunto económico administrativo.

Dichas transacciones se revisa con los documentos de soporte, conciliación las cuentas bancarias, las transacciones mediante el registro en los diarios y mayor general, consolidando mensualmente los movimientos económica de cada Oficina en los Estados Financieros de la Matriz.

3.3.8 PROPÓSITOS

- Entre los principales propósitos que se buscan alcanzar con este manual, están los siguientes:
- Satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los socios, ofreciéndoles servicios oportunos y de calidad.
- Coadyuvar en la toma de decisiones, buscando alcanzar la excelencia.
- Fomentar y reconocer valores de ética, honestidad, lealtad, iniciativa, creatividad y responsabilidad.
- Considerar como prioridad principal al recurso humano, analizar sus necesidades y promover el trabajo en equipo.
- Minimizar costos, aprovechar al máximo los recursos y disminuir tiempo en la ejecución de las actividades

3.3.9 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Lograr mayor comprometimiento del personal con la Cooperativa.
- Buscar la mejora continua en cada una de las actividades que deben realizar.
- Permitir la toma de decisiones eficaces, acertadas y a tiempo.
- Brindar servicios de excelencia.
- Capacitar al personal analizando la evaluación permanente de los procesos, donde se llegará a determinar las necesidades primordiales de capacitación para dar un servicio de calidad.
- Crear un compromiso de calidad en la Cooperativa.

- Controlar que se cumpla el Sistema de Gestión.
- Obtener excelentes resultados en las actividades existentes.
- Mejorar las relaciones laborales en los grupos de trabajo, estableciendo un ambiente de trabajo solidario, motivado y sociable.
- Obtener la certificación ISO 9001:2000
- Alcanzar los niveles establecidos en la calidad del servicio para satisfacer las necesidades existentes de los socios.

3.3.10 POLITICAS DE CALIDAD

La Gerencia y el Comité de Calidad integrado por los Jefes de Agencia, establecen la siguiente política de calidad como medio para conducir a la Organización hacia la mejora de su desempeño:

Implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad económico, eficaz y dinámico, de forma que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados, socios y directivos de la Cooperativa, para que de esta forma se obtenga la certificación ISO 9001-2000.

Políticas Específicas:

De orden Administrativo.- Velar y controlar los aspectos administrativos del personal de la Cooperativa sin descuidar ningún detalle que afecte el servicio al cliente, ni el cumplimiento oportuno de los procesos.

De atención al cliente.- Brindar un servicio de excelencia al socio cubriendo al máximo sus necesidades.

De orden financiera.- Ofrecer alternativas de inversión de calidad que garanticen al cliente seguridad y rentabilidad tanto económica y social.

De procesamiento de datos.- Garantizar que la información ingresada al sistema sea procesada de manera correcta para obtener datos veraces y oportunos.

De orden contable.- Cumplir a cabalidad las normas y procedimientos contables para obtener estados financieros reales.

3.4 FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad funcionará de forma en que la Cooperativa dirigirá y controlará todas las actividades que están asociadas a la calidad de sus servicios, mediante procesos ocasionando ventajas para la institución como mejor organización de trabajo, mejora de las relaciones entre empleados y socios, reducción de tiempo de trabajo al cumplir con la aplicación del manual de procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad funciona basándose en el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa para los socios.

Para dicho funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo que permiten considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización.

Dichos procedimientos describen las responsabilidades del personal, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

3.4.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Los Directivos, analizarán los logros alcanzados en la implantación y planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y son los responsables de

establecer los Objetivos de Calidad teniendo la autoridad para cumplir y hacerlos cumplir a cabalidad, ya que van de la mano con la Política de Calidad.

Es responsabilidad del Gerente, autorizar la aplicación del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad antes de su emisión. El Gerente debe asegurar que el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos generales sean revisados y evaluados.

El Gerente constituirá un Comité de Calidad para el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mismo que estará integrado por los Jefes de Agencia que le reportarán el seguimiento del mencionado sistema en las sucursales, así como en la matriz lo realizará una vez al año los responsables y representantes del proceso.

3.4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda. al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad deberá comprometerse a participar activamente en el cumplimiento del mismo, para así lograr la satisfacción total del socio, a través de la mejora continua y la optimización de los procesos, mediante el involucramiento y compromiso del personal que pondrá en práctica.

3.4.2.1 REQUISITOS GENERALES

Deberá establecer, implementar y mantener su Sistema documentado bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, mejorando día a día su eficacia, de acuerdo a los requisitos que esto implica.

Por política de la entidad los procesos existentes identificados, su secuencia e interacción se documentan en diagramas de flujo y procedimientos, y en función asegurar la correcta ejecución del proceso de la complejidad de las operaciones es decisión del responsable de la tarea., para asegurar la correcta ejecución del proceso.

Cada proceso cuenta con criterios de aceptación tanto en la etapa inicial que lo forman como en la salida final, con el objeto de que durante y al final del proceso se asegure que su ejecución y control sean eficaces.

3.4.2.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye lo siguiente:

- *Declaraciones documentadas de políticas y objetivos de calidad.*
- El presente Manual de Calidad.
- El Manual de Procedimientos.
- Los documentos en regla requeridos por la Norma ISO 9001.2000, para obtener la certificación.

3.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente y el personal participan activamente en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad así como en la mejora continua, mediante las siguientes actividades:

Al menos una vez al mes, debe revisar el avance y el logro de metas establecidas, en donde se le da énfasis a la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Socio, así como los legales y reglamentarios.

El Presidente de la Cooperativa para cumplir a cabalidad con su misión comparte responsabilidad con el Gerente y Jefes de Agencia, a quienes confiere autoridad y libertad en la Cooperativa, con el fin de tomar las acciones preventivas, correctivas y de mejora en todo lo que afecta la calidad de las actividades.

La principal responsabilidad que asumirán los Directivos y de mantener el Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001: 2000, a la vez

deberán actualizar el organigrama funcional de los diferentes departamentos y la adecuación del mismo y mantener la política de calidad y promover su cumplimiento.

El gerente consciente de que la calidad es responsabilidad de todos, define la Política de Calidad y los Objetivos que deben conducir con el esfuerzo del personal a la satisfacción de los Clientes y los procesos se revisará al menos una vez al año para mantenerlos adecuados a los intereses de la organización.

Anualmente cada Responsable del Proceso, evalúa la disponibilidad de recursos en función de los Objetivos establecidos a lograr para el año, para la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

La Cooperativa establece el Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de que la satisfacción del Socio, sean el eje fundamental del personal que la integra en la ejecución diaria de su trabajo.

El gerente en muchas ocasiones no tiene contacto directo con el Socio, sin embargo a través de sus empleados que son las áreas corporativas que lo atienden a través de las diferentes agencias a nivel nacional, se coordina que los esfuerzos se encaminen a conocer y a cumplir los requerimientos de cada socio en el área financiera para satisfacer sus necesidades.

3.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Cooperativa asegura y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su

efectividad e incrementar la satisfacción del socio mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

A la vez en función de los objetivos y metas establecidas, los responsables de cada proceso definen anualmente los recursos requeridos para el apoyo y seguimiento del proceso de su responsabilidad, así como la información pertinente del mismo.

3.6.2 RECURSOS HUMANOS.

Los Directivos consideran al Recurso Humano como el más valioso de sus activos, por lo que su selección, desempeño, capacitación y comunicación es prioritaria.

La Gerencia y Presidencia escogen a los candidatos para ocupar los puestos vacantes en base a una selección previa con la participación del Jefe inmediato que lo requiere, asegurándose que sea el adecuado, es así que son los responsables directos del recurso humano, así como de su evaluación y control.

- **Competencia, Concientización y Formación.**

Cada seis meses el personal con responsabilidad de mando, evalúa el nivel de competencia del personal que labora en la Cooperativa para identificar sus áreas de mejora y con base a acciones específicas reforzar los conocimientos y habilidades que le permitan el mejor desempeño de sus funciones.

- **Capacitación**

En la Cooperativa, anualmente se realizará la evaluación permanente para detectar las necesidades de capacitación de acuerdo al Plan existente en la misma, el Gerente, coordina y programa con un centro de capacitación para la ejecución de la misma

3.6.3 INFRAESTRUCTURA

Los espacios destinados al trabajo para la prestación de servicios a los socios deben ser de acuerdo a sus necesidades. Las oficinas administrativas y lugares de trabajo existentes en la Cooperativa en cuanto a la Matriz corresponden a un proyecto arquitectónico planeado y dimensionado para que cumpla con las exigencias de riesgos del trabajo y su capacidad absorba demandas a largo plazo y se encuentre acorde a los procesos que se ejecutan, así como los servicios asociados que proporcionan confort al personal.

En relación a las oficinas que se encuentran en los diferentes Repartos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, se les ha acoplado y adecuado de acuerdo a las necesidades y exigencias de las Leyes de seguridad que protegen a socios y empleados.

3.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Es preponderante determinar y gestionar las herramientas y ambiente necesarios para el cumplimiento de los servicios y satisfacción del personal.

Es así que se debe cumplir con la utilización de lo siguiente:

- Software: Aplicaciones institucionales y no institucionales.
- Mobiliario: Mantenimiento y solicitud del mismo.
- Remodelación y Construcción: De instalaciones.
- Mantenimiento: De mobiliario, equipo y de instalaciones

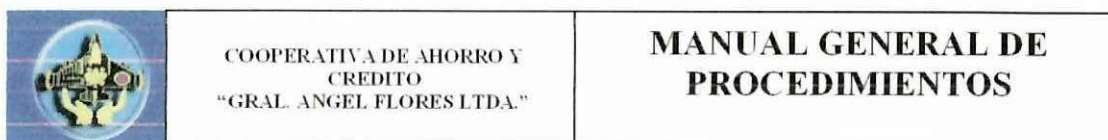
3.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

El control en sí del Sistema de Gestión de Calidad estará bajo la responsabilidad directa de los Directivos de la Cooperativa, quienes lo pueden realizar a través de indicadores de calidad, medidos mensualmente y cuyos resultados se presentarán

para que en función de su tendencia oriente los esfuerzos de la entidad a elevar su autoestima y desempeño, para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Es importante analizar los resultados obtenidos para evaluar donde puede realizarse alguna mejora en el Sistema de Gestión y si es el caso aplicar acciones preventivas o correctivas.

3.8 MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



3.8.1 INTRODUCCIÓN

Hoy en día nos encontramos expuestos a una serie de cambios, donde todos y cada uno de nosotros estamos interrelacionados y a la vez, en una constante competencia para ser mejores, conllevando así a buscar el desarrollo integral de la Cooperativa.

El presente documento contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones en su puesto de trabajo, así también, abarca responsabilidades y participaciones que deben cumplirse.

Se pretende conseguir que se encuentre en condiciones de promover soluciones a los problemas que a diario pueden presentarse, para lo cual se trata de motivar a través de la entrega de este manual, con la finalidad de que sea de mucha utilidad para la toma de decisiones gerenciales acertadas.

3.8.2 OBJETIVOS

- Guiar eficientemente la realización de las tareas administrativas en la Cooperativa, con el propósito de proponer un excelente Sistema de Gestión.
- Dar a conocer los nuevos procedimientos que se aplicarán en la Cooperativa.

- Evitar duplicidades en las actividades para minimizar tiempo en su ejecución.
- Definir responsabilidades en base a la regularización y estandarización de actividades.
- Aumentar la eficiencia del personal de la Cooperativa, controlando que se apliquen las normas determinadas en el presente manual para alcanzar la eficiencia y eficacia.
- Facilitar las labores de auditoria, evaluación del control interno y vigilancia en forma preventiva.

3.8.3 POLÍTICAS

Para la aplicación del presente documento, en su puesto de trabajo, primero debe analizar el manual de funciones existente en la Cooperativa, para que así conozca cada uno de los procesos que debe ejecutar.

- En los procesos indicados se ha graficado un diagrama de flujo, para su mejor comprensión.
- Todos los procesos se encuentran detallados en forma secuencial y cronológica.
- Los procedimientos indican cuándo, dónde, cómo, quién y con qué se los realiza, es decir, señala los pasos a seguir.
- La mejora continua en las actividades se alcanzará en base al comprometimiento del personal que labora en la Institución, en cada una de las funciones encomendadas.

Con la aplicación del manual se pretende lograr al máximo la satisfacción del cliente y así incrementar el número de socios existentes en la actualidad, demostrando día a día profesionalismo, responsabilidad, ética, participación, seriedad, en fin exponiendo siempre la existencia de una cultura de calidad, que permita reforzar la gestión y alcanzar la excelencia.

3.8.4 ÁREAS DE APLICACIÓN

El presente manual será aplicado en la Matriz y todas las agencias que se encuentran en varios Repartos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, como se detalla a continuación:

DIRECCIÓN

MATRIZ:

Av. La Prensa y Fernández Salvador
Primera Zona Aérea (Quito)

AGENCIAS:

ALCOFAE	Comisariato FAE (Quito)
COMANDO GENERAL FAE	(M.D.N.) (Quito)
GUAYAQUIL	Ala No. 22
MANTA	Ala No. 23
SALINAS	Ala No. 24
LATACUNGA	Ala No. 12
LATACUNGA	ITSA

3.8.5 RESPONSABLES

La responsabilidad de cumplir con los procedimientos establecidos en este documento empieza desde la Presidencia, siguiendo con la Gerencia hasta el servicio General, como lo manifiesta el Manual de Funciones existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., del 25 de enero del 2006, en la pág. 07.

“Serie Gerentes

Gerente General

Serie

Contador

Serie Secretaría / Asistentes / Auxiliares

Asistente de Contabilidad

Auxiliar Contable de Caja

Auxiliar Contable de Crédito

Auxiliar Contable de Cobranzas

Auxiliar Contable de Sucursales


Secretaria – Recepcionista

Operador de Equipo Periférico

Servicios Generales

Mensajero”

3.8.6 PROCESOS DE ORDEN ADMINISTRATIVO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GRAL. ANGEL FLORES LTDA."	MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS		
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL		REFERENCIA		
		VIGENCIA		No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar candidatos potenciales para cubrir las posiciones de los distintos niveles que demanda la cooperativa. ➤ Desarrollar todas las etapas involucradas en el mismo desde la planificación hasta la incorporación de los candidatos. <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La selección del personal se lo hará mediante la aplicación de entrevistas, pruebas técnicas y exigencias de título profesional y experiencia práctica. ➤ La clasificación de funcionarios será de responsabilidad del Consejo de Administración y Vigilancia o Presidente y Gerencia ➤ Los resultados de la evaluación servirán para analizar el cumplimiento de los procesos. ➤ En base a la evaluación realizar la capacitación al personal. 				
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ		



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL		REFERENCIA			INSTRUCTIVO
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Publica en el Reparto donde se requiere ocupar la vacante y en el diario de mayor circulación de la ciudad. 			
2	Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> Preparan curriculum. 			
3	Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> Entregan los documentos solicitados. 			
4	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la documentación presentada por las Aspirantes. 			
5	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Analizan las carpetas, verificando que cumplan con todos los requisitos. 			
6	Jefe Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> Realizan pruebas de conocimiento de acuerdo a las necesidades de la entidad. 			
7	Jefe Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> Calificación de pruebas realizadas. 			
8	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Revisan y analizan los resultados. 			
9	Presidente y gerente	<ul style="list-style-type: none"> Realizan la entrevista personal. 			
10	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Deciden que persona reúne los requisitos de acuerdo al perfil del puesto. 			
11	Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> Conocen los resultados. 			
12	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Realizan un contrato a prueba por 3 meses y cumplido este tiempo efectúan un contrato indefinido. 			
13	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Legalizan los documentos y pasa a secretaria. 			
14	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos. 			
15	Jefe Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la inducción. 			
16	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Le dan a conocer al nuevo empleado sus funciones y el reglamento. 			
17	Empleado	<ul style="list-style-type: none"> Conoce sus derechos y obligaciones en la Cooperativa. 			
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

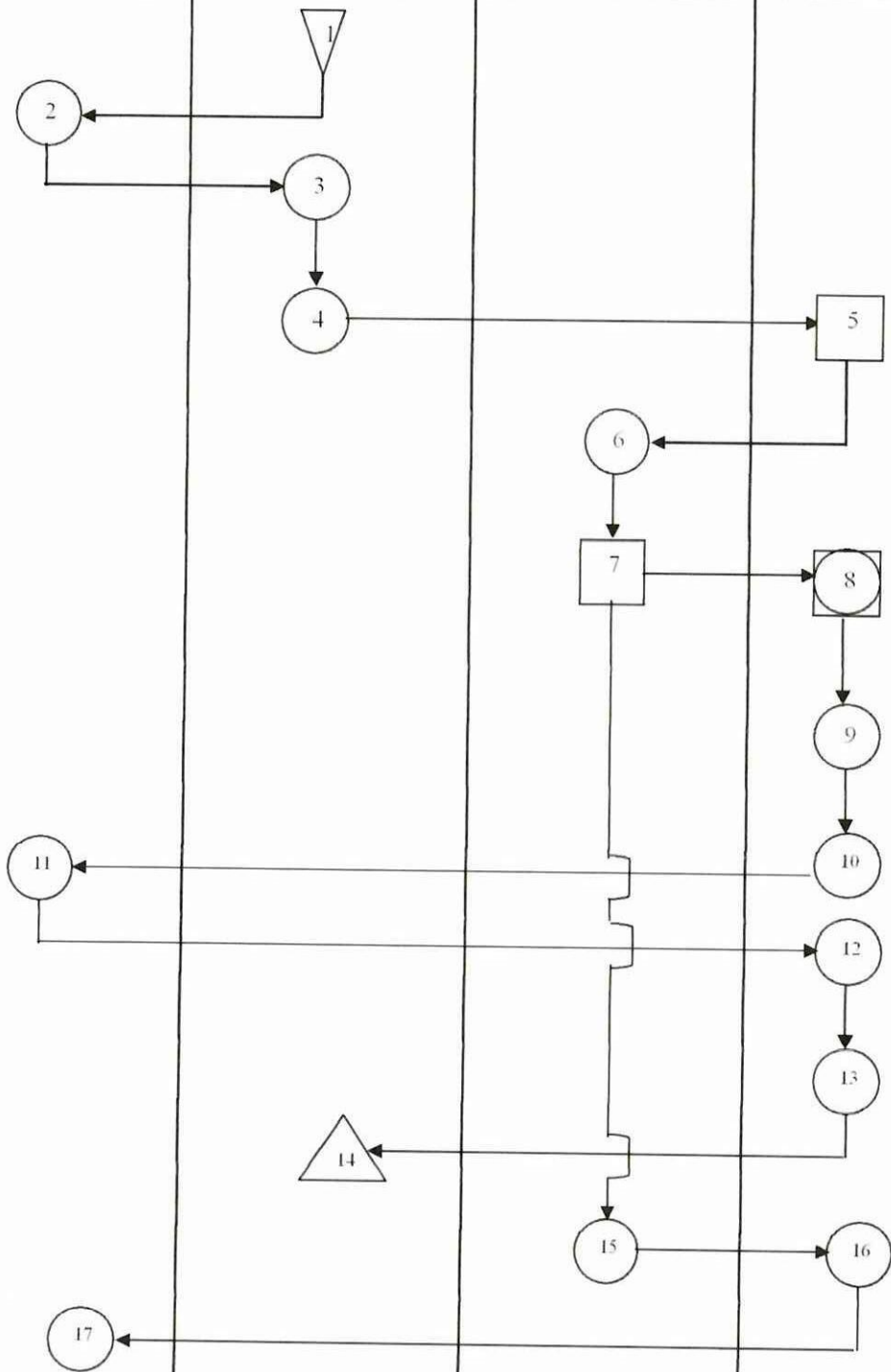
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

ASPIRANTE

SECRETARIA

JEFE INMEDIATO


PRESIDENTE Y GERENTE



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GRAL. ANGEL FLORES LTDA."	MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS			
INGRESOS NUEVOS SOCIOS		REFERENCIA			
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		<small>DIA</small>	<small>MES</small>	<small>AÑO</small>	
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incrementar ahorristas que inviertan su dinero en la institución para que esta siga creciendo en solvencia y liquidez. <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ INGRESO SOCIO NUEVO <ul style="list-style-type: none"> - Pertener al personal militar y civil de las Fuerzas Armadas Ecuatorianas, tanto en servicio activo como en servicio pasivo. Pueden ser también socios de la Cooperativa las personas jurídicas, integradas por personal de las Fuerzas Armadas. - Llenar el formulario de actualización de datos. - Es prohibido establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la institución, que les permita participar de los privilegios y beneficios que conceden la ley y el reglamento a las Cooperativas. - Todas las excepciones deben ser de conocimiento del Consejo de Administración. - Las novedades socios ISSFA y DAC hasta el 09 de cada mes y de socios FAE hasta el 14 con los datos completos y legibles para el ingreso correcto en el sistema. 					
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ			
CACGAF-MP-01					



INGRESOS NUEVOS SOCIOS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

- Descuentos mensuales Socios nuevos:

DESCUENTOS	1°	2°	3°	4° FIJO
LIBRETA	0.65	-	-	-
CTA. DE INGRESO	2.00	-	-	-
AYUDA DEFUNC.	4.33	4.33	4.34	-
AHORROS	2.57	5.22	5.21	6.50
CERTIF. APORT.	3.00	3.00	3.00	4.50
	12.55	12.55	12.55	11.00

- Exhibir una circular donde se de a conocer los requisitos que exige la Cooperativa para aceptar a una persona como Socio.

➤ **DE ORDEN ADMINISTRATIVO:**

- Atender al socio con calidad.
- Ceñirse a la normativa, mantenerse informado y ejecutar acciones apegadas a los reglamentos.
- Mantener actualizados los archivos de los socios.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01

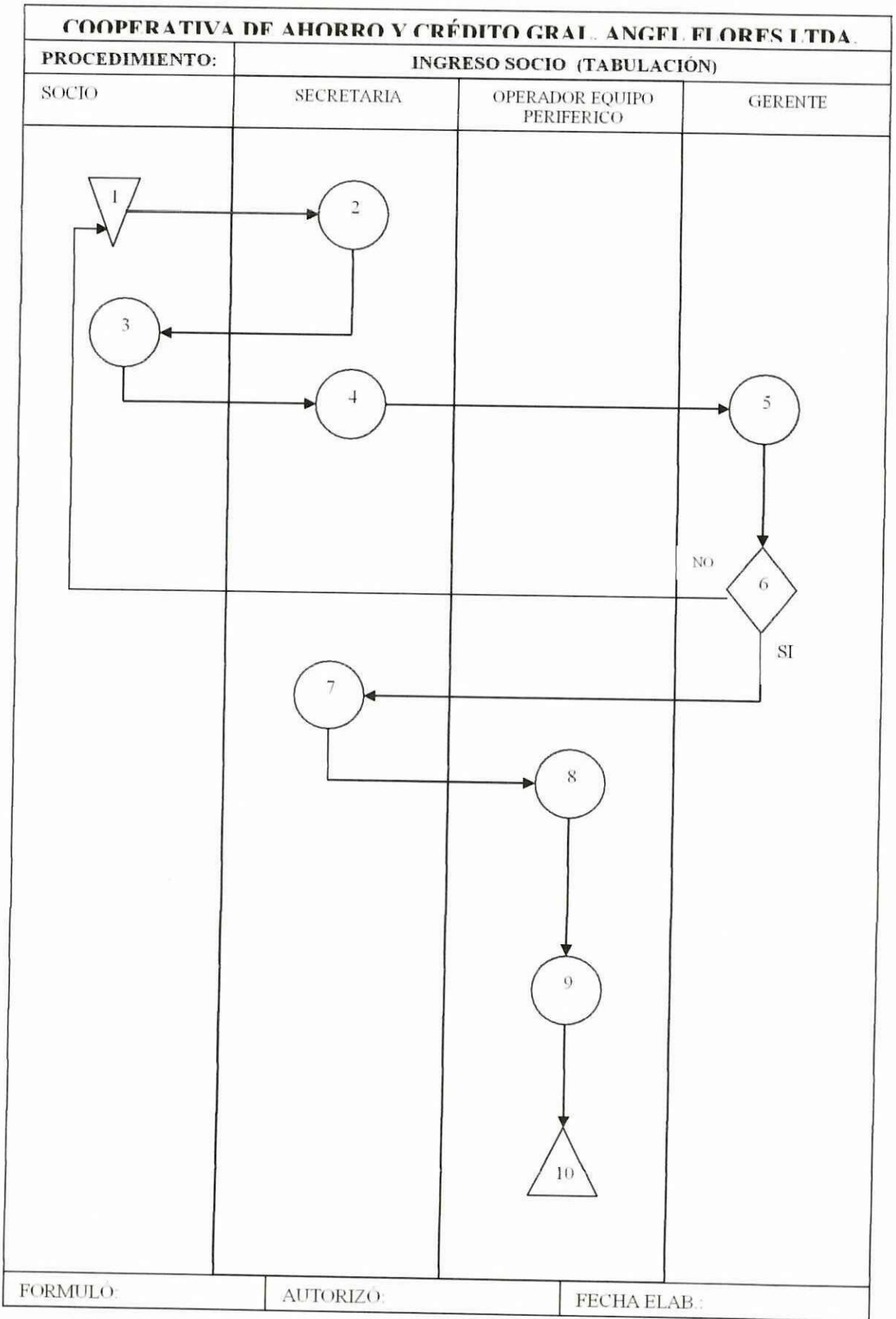


COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

INGRESO SOCIO (Por tabulación)		REFERENCIA			INSTRUCTIVO
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Socio Nuevo	<ul style="list-style-type: none"> Se acerca a la cooperativa a preguntar los requisitos para ser socio y los beneficios existentes. 			
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Da a conocer los beneficios y servicios de la Cooperativa. 			
3	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Entrega al socio la solicitud de ingreso (ANEXO 1) y le solicita una copia de la cédula de identidad. 			
4	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Entrega en Secretaría los requisitos. 			
5	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la documentación y pasa a Gerencia. 			
6	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Aprueba o niega el ingreso, según lo que establece el Reglamento. 			
7	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> De ser aprobado, entrega a Secretaria. 			
8	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Da los documentos al Operador de Equipo Periférico. 			
9	Oper. De Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Ingresa los datos del socio en el sistema informático y especifica la Unidad de donde se le va a descontar mensualmente para aportes tanto de ahorros como de certificados de aportación. 			
10	Oper. De Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos. 			
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01



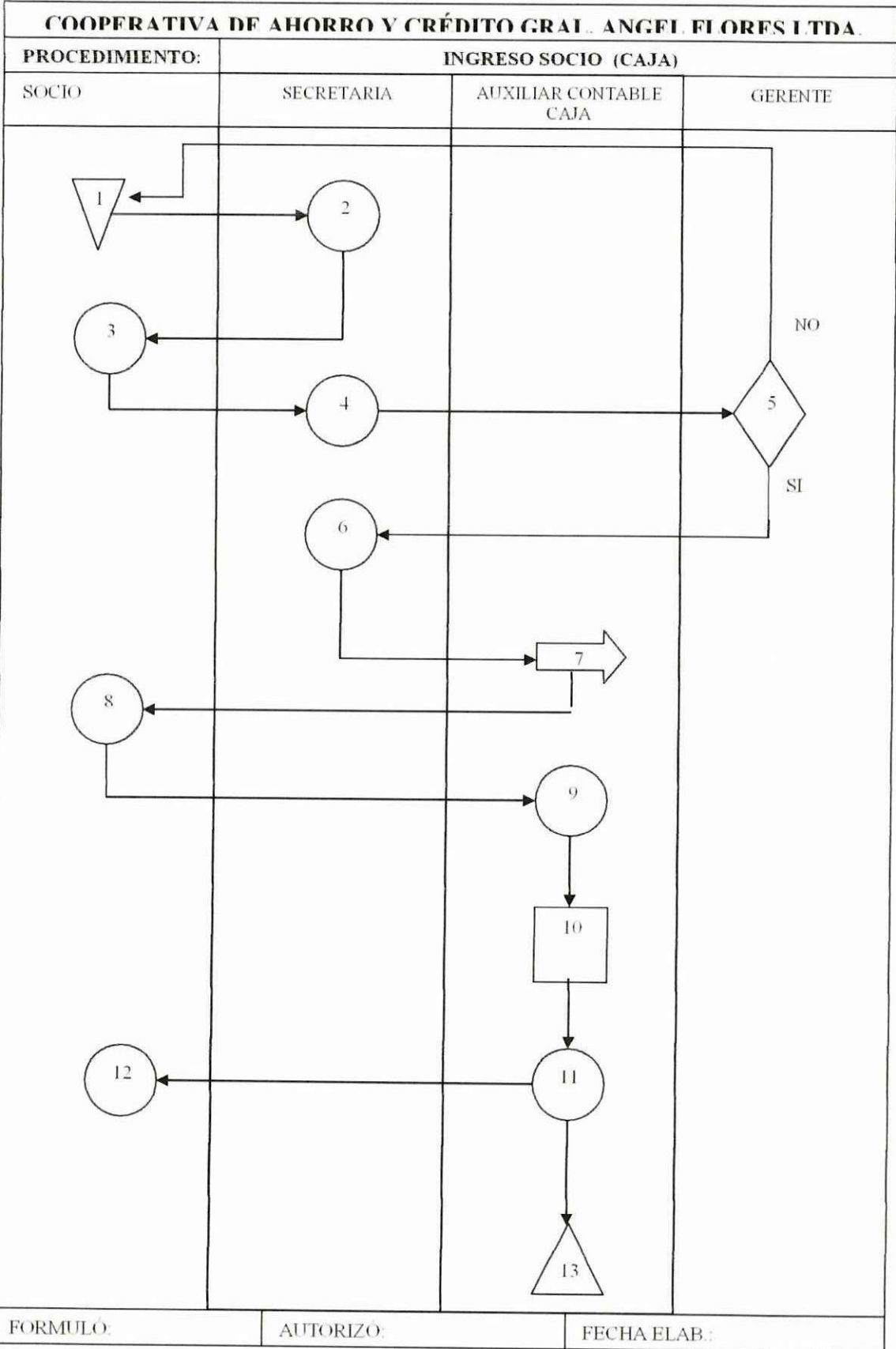


COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."


MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

INGRESO SOCIO (Por caja)		REFERENCIA			INSTRUCTIVO
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Socio Nuevo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se acerca a la cooperativa a preguntar los requisitos para ser socio y los beneficios existentes. ▪ Da a conocer los beneficios y servicios de la Cooperativa y entrega al socio la solicitud de ingreso y le solicita una copia de la cédula de identidad. ▪ Entrega en Secretaría los requisitos. ▪ Recibe la documentación y pasa a Gerencia. ▪ Aprueba o niega el ingreso, según lo que establece el Reglamento. ▪ De ser aprobado, entrega a Secretaria. ▪ Da los documentos a la Cajera para el ingreso por caja (ANEXO 2). ▪ Da a conocer el valor a cobrar. ▪ Cancela el valor respectivo por ingreso. ▪ Revisa los documentos y el Reparto o Dependencia a la que pertenece el Socio. ▪ Ingresa los datos en el sistema informático e imprime los comprobantes y la libreta de ahorros (ANEXO 3). ▪ Retira el comprobante de pago y la libreta de ahorros. ▪ Archiva los documentos. 			
2	Secretaria.				
3	Socio				
4	Secretaria				
5	Gerente				
6	Gerente				
7	Secretaria				
8	Aux. Contable Caja				
9	Socio				
10	Aux. Contable Caja				
11	Aux. Contable Caja				
12	Socio				
13	Aux. Contable Caja				
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01



3.8.7 PROCESOS DE ORDEN CONTABLES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GRAL. ANGEL FLORES LTDA."	MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS			
MOVIMIENTOS DE AHORROS		REFERENCIA			
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
OBJETIVOS					
<p>➤ RETIROS: Permitir a los socios disponer de su dinero cuando lo crean conveniente para invertirlo en lo que consideren necesario.</p> <p>➤ DEPOSITOS: Permite salvaguardar el capital de los socios y a la vez incrementar el efectivo de la institución el que servirá para reinvertir en beneficio de todos los socios de la institución.</p> <p>➤ CERTIFICADO DE APORTACION: Permitir a los socios contar con un valor fijo depositado como participación en la institución el que servirá de respaldo económico para afianzar el capital de la cooperativa, por lo que no podrá el socio disponer de este valor hasta que liquide su cuenta.</p> <p>➤ ACTUALIZACION DE SALDOS: Mantener informado al socio del capital que dispone y de los intereses que han generado los mismos, a más de los movimientos periódicos que ha realizado tanto en depósito y retiros en la institución.</p>					
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ			



MOVIMIENTOS DE AHORROS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

POLÍTICAS

➤ **RETIROS:**

- Para realizar los retiros de ahorros, deberá pedir al socio el documento de identidad para verificar la firma, sin excepción.
- No atender ninguna transacción si no dispone de la libreta de ahorros.
- Las papeletas de retiro deben ser llenadas por el socio según formato con apellidos y nombres completos.
- Dar cumplimiento a la retención de los encajes de ahorros y préstamos.
- Los depósitos en cheque no serán acreditados a la libreta y no se podrá efectuar retiros de estos fondos, sino cuando se hagan efectivos.
- La Cooperativa debitará de la libreta los valores correspondientes a cheques devueltos, sin que sea necesario la presentación de la libreta o autorización.

➤ **DEPÓSITOS:**

- Las papeletas de depósitos deben ser llenadas por el socio según formato con apellidos y nombres completos.
- Los depósitos en ahorros que supere los \$2.000,00 en las Agencias no podrán ser utilizados para prestaciones o similares, es decir, deberá mantener en la cuenta para poder atender la devolución de los mismos.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

MOVIMIENTOS DE AHORROS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

➤ CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

- No autorizar o devolver certificados de aportación.
- Los incrementos de ahorros para los descuentos se los hará previo a la autorización por escrito del socio.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

RETIRO DE AHORROS

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1

Socio

- Consulta el saldo disponible para retiro en Caja.

2

Aux. Contable Caja

- Solicita la libreta de ahorros (ANEXO 3) y la cédula de identidad.

3

Aux. Contable Caja

- Revisa en el sistema informático ASECOOP y da a conocer lo disponible de retiro al socio.

4

Socio

- Llena la papeleta de retiro de ahorros (ANEXO 4) y entrega en caja.

5

Aux. Contable Caja

- Ingresa el retiro en el sistema, imprime la transacción en la libreta y entrega el dinero.

6

Socio

- Recibe el dinero junto con la libreta y la cédula.

7

Aux. Contable Caja

- Guarda la papeleta para archivarla, después del arqueo de caja, al finalizar el día.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

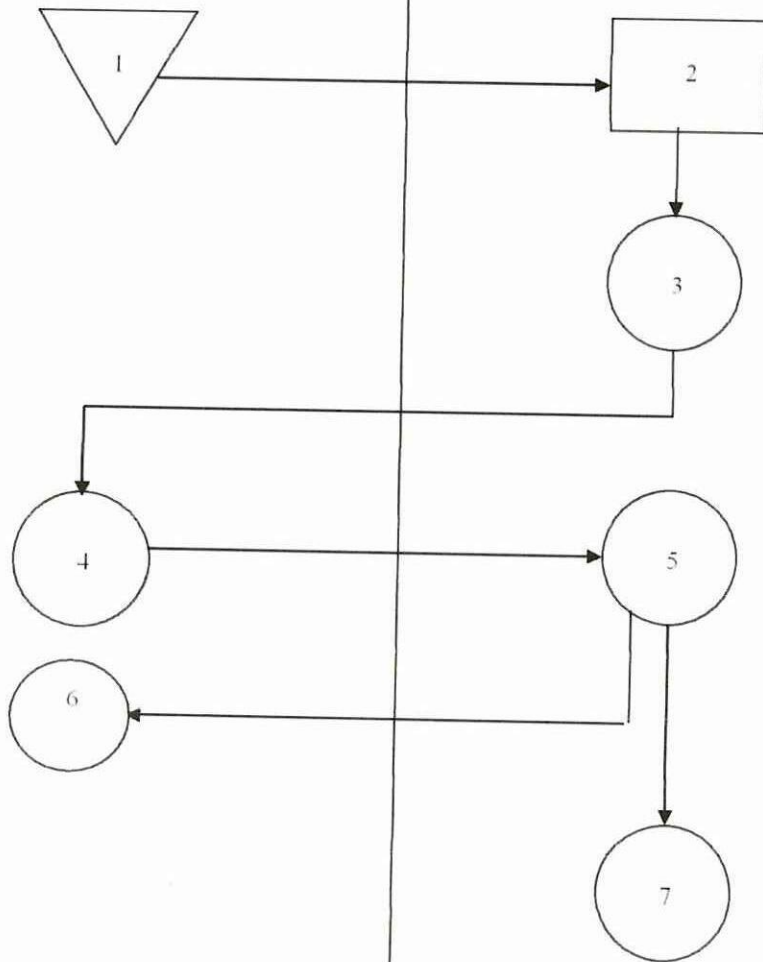
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

RETIRO DE AHORROS

SOCIO

AUXILIAR CONTABLE CAJA



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

DEPÓSITO DE AHORROS

REFERENCIA			INSTRUCTIVO
VIGENCIA			No. DE PÁGINA
DIA	MES	AÑO	

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD	
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llena la papeleta de depósito de ahorros (ANEXO 5). ▪ Entrega en caja la papeleta junto con el dinero y la libreta de ahorros (ANEXO 5). ▪ Ingresa el depósito en el sistema informático ASECOOP y da a conocer al socio el saldo. ▪ Imprime la transacción en la libreta. ▪ Entrega al socio la libreta. ▪ Guarda la papeleta para archivarla, después del arqueo de caja, al finalizar el día. 	
2	Socio		
3	Aux. Contable Caja		
4	Aux. Contable Caja		
5	Aux. Contable Caja		
6	Aux. Contable Caja		
ELABORÓ		REVISÓ	AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

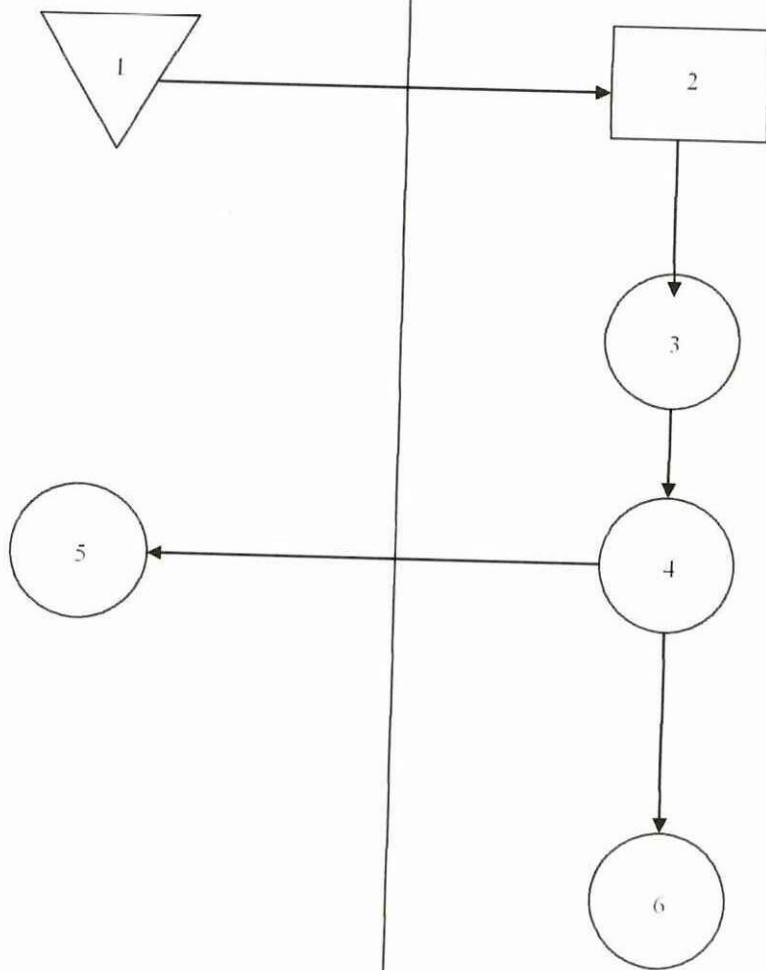
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

DEPOSITO DE AHORROS

SOCIO

AUXILIAR CONTABLE CAJA



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ACTUALIZACIÓN DE SALDOS

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1 Socio

- Se acerca a caja.

2 Socio

- Entrega la libreta de ahorros (ANEXO 3) a la cajera.

3 Aux. Contable Caja

- Revisa el saldo de ahorros y certificados de aportación del socio.

4 Aux. Contable Caja

- Actualiza los saldos ingresando al sistema informático ASECOOP.

5 Aux. Contable Caja

- Entrega la libreta al socio.

6 Socio

- Verifica los saldos.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

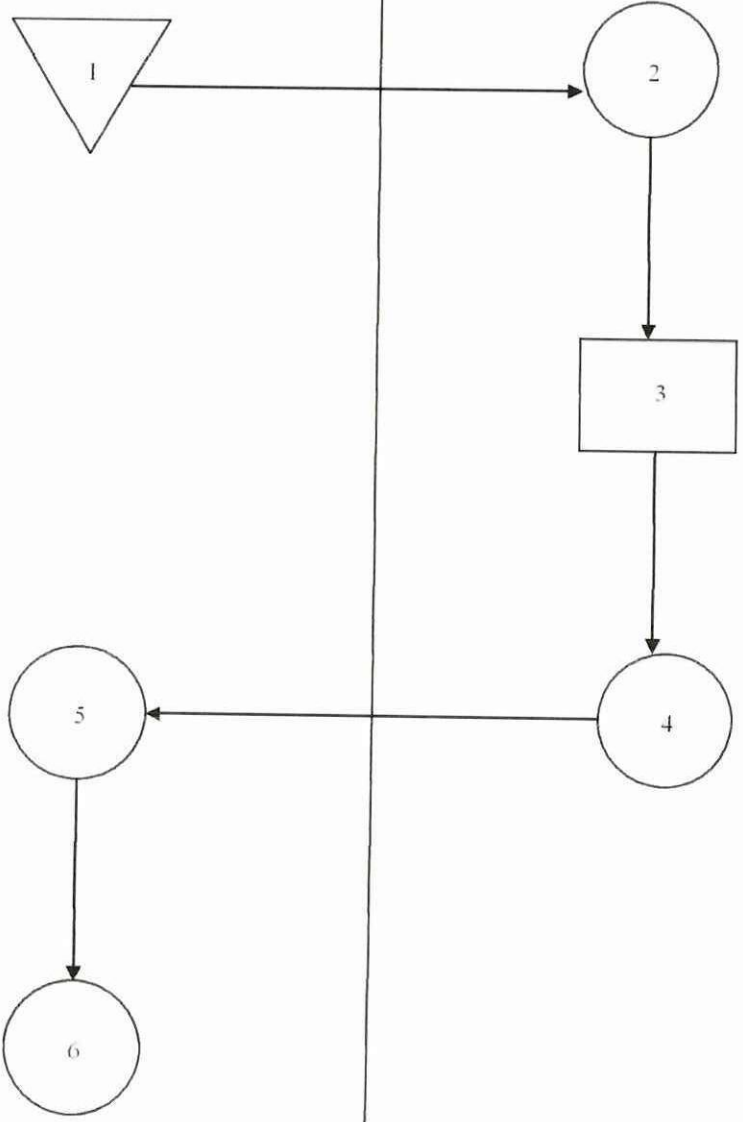
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

ACTUALIZACIÓN DE SALDOS

SOCIO

AUXILIAR CONTABLE CAJA



FORMULO:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:

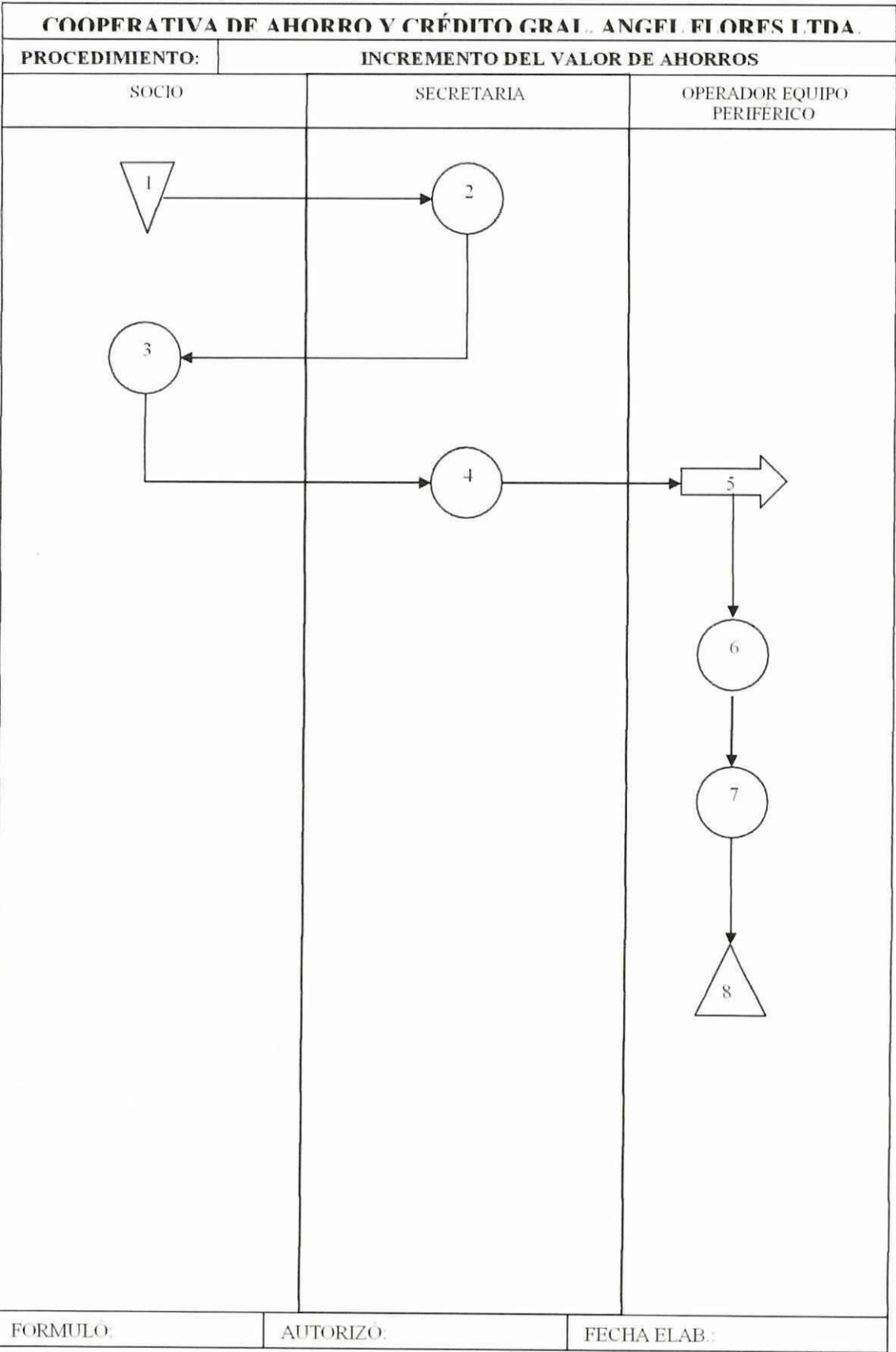


COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

INCREMENTO DE AHORROS			REFERENCIA		INSTRUCTIVO	
			VIGENCIA			No. DE PÁGINA
			DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD				
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Solicita el incremento de ahorros en los descuentos. 				
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Entrega la hoja respectiva para la autorización (ANEXO 6). 				
3	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Llena los datos pertinentes. 				
4	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Entrega en Secretaria. 				
5	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Remite la autorización a Sistemas. 				
6	Oper. Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Ingresa el incremento en el sistema en la opción correspondiente. 				
7	Oper. Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Envía el incremento en los descuentos, que son en las fechas establecidas. 				
8	Oper. Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Archiva la autorización 				
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ		

CACGAF-MP.01





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DESCUENTOS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA MES AÑO

OBJETIVOS

- Enviar y receiptar mensualmente descuentos de los Socios.
- Recibir dinero a través de los descuentos para mantener en buen nivel la liquidez de la Cooperativa.

POLÍTICAS

- Todas las novedades en relación a los descuentos socios ISSFA y DAC, serán receiptadas hasta el 09 de cada mes, y para el resto de Entidades hasta el 14 de cada mes.
- Evitar al máximo los descuentos indebidos.
- La Encargada de las actualizaciones de datos, debe realizarlo a todos los socios, para la modificación de la información en el sistema y el envío correcto de descuentos.

ELABORO

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DESCUENTOS (FAE, ISSFA, TAME)

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

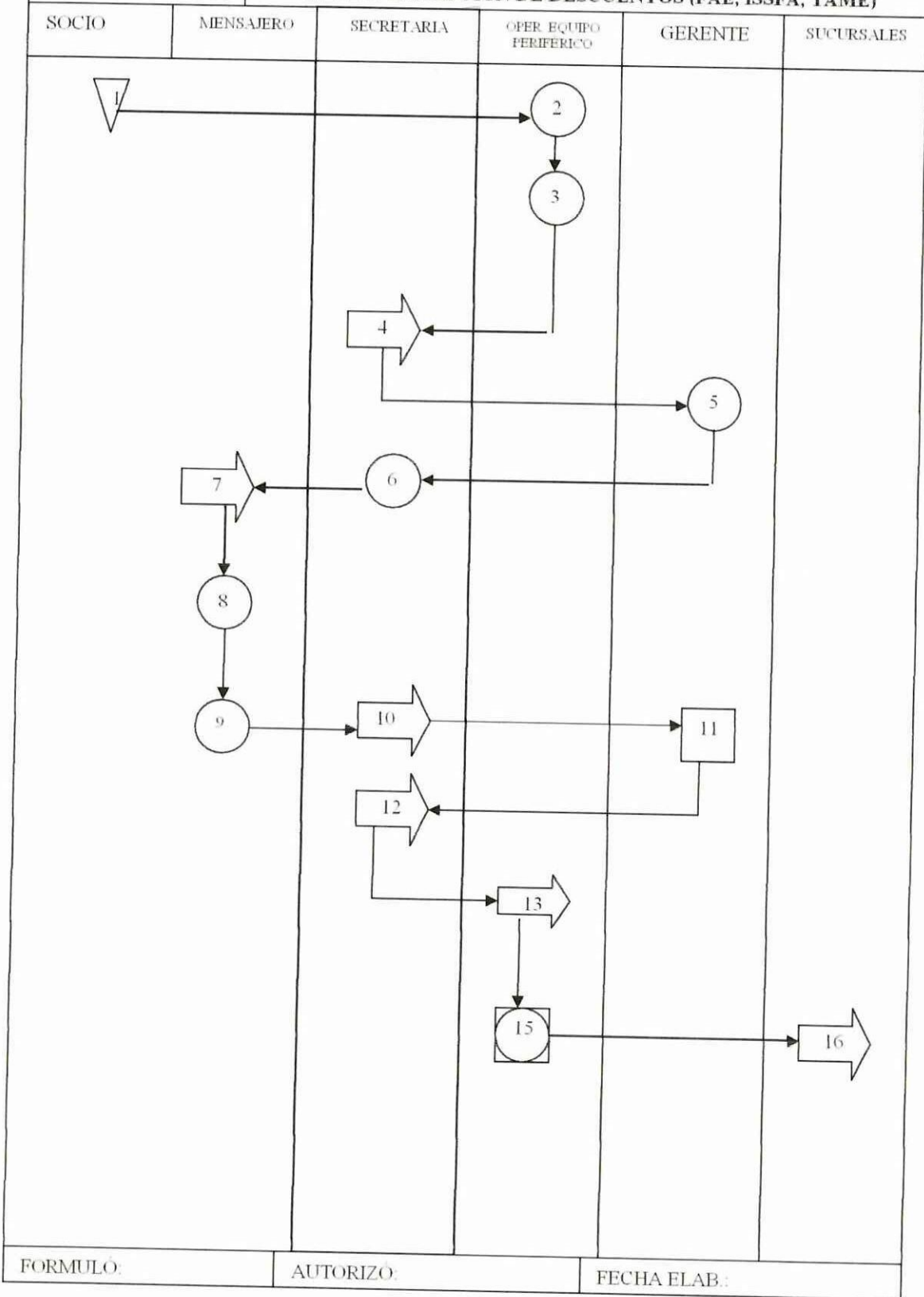
AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresa como socio a la Cooperativa y autoriza en la solicitud de ingreso el descuento mensual. ▪ Ingresa los descuentos y novedades del mes en el sistema. ▪ Elabora el diskette, con los descuentos para la entidad, de acuerdo al formato establecido en base a un archivo de texto en donde consta: cédula de identidad, nombres y apellidos, valor y código de la Cooperativa. ▪ Recibe el diskette de descuentos y prepara un oficio para envío. ▪ Firma el oficio. ▪ Recibe el oficio y adjunta el diskette. ▪ Recepta la documentación para proceder al trámite respectivo. ▪ Entrega el diskette con el oficio en el Ministerio de Defensa en la fecha establecida. ▪ Retira en la fecha indicada el diskette del Ministerio de Defensa con los descuentos procesados en un archivo de texto. ▪ Recibe el diskette. ▪ Controla la llegada de los descuentos. ▪ Retira de gerencia el diskette. ▪ Entrega al Operador Eq. Periférico. ▪ Procesa en el sistema a través del menú correspondiente, con la opción de la entidad establecida. ▪ Envía los reportes de los descuentos a las Sucursales para control.
2	Oper. Equipo Periférico	
3	Oper. Equipo Periférico	
4	Secretaria	
5	Gerente	
6	Secretaria	
7	Mensajero	
8	Mensajero	
9	Mensajero	
10	Secretaria	
11	Gerente	
12	Secretaria	
13	Secretaria	
14	Oper. Equipo Periférico	
15	Oper. Equipo Periférico	
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO: ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DESCUENTOS (FAE, ISSFA, TAME)





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

**ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DESCUENTOS DE
ENTIDADES ADSCRITAS (DIAF, DAC,
UEFAE, ARONEM)**

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresa como socio a la Cooperativa y autoriza en la solicitud de ingreso el descuento mensual. ▪ Ingresa los descuentos y novedades del mes en el sistema. ▪ Procesa descuentos en Excel e imprime los listados. ▪ Recibe el listado de descuentos y prepara un oficio para el envío. ▪ Revisa y firma el oficio. ▪ Legaliza los documentos a presentar. ▪ Entrega los documentos al Mensajero. ▪ Entrega el listado con el oficio en las diferentes entidades en las fechas establecidas. ▪ Retira en la fecha indicada los listados con los descuentos procesados. ▪ Recibe los listados procesados. ▪ Revisa el oficio con los listados. ▪ Entrega en sistemas los documentos. ▪ Compara los listados recibidos con los enviados. ▪ Elabora un archivo de texto. ▪ Procesa en el sistema a través del menú correspondiente, con la opción de la entidad establecida. ▪ Envía los reportes de los descuentos a las Sucursales para control. ▪ Archiva los listados.
2	Oper. Equipo Periférico	
3	Oper. Equipo Periférico	
4	Secretaria	
5	Gerente	
6	Secretaria	
7	Secretaria	
8	Mensajero	
9	Mensajero	
10	Secretaria	
11	Gerente	
12	Secretaria	
13	Oper. Equipo Periférico	
14	Oper. Equipo Periférico	
15	Oper. Equipo Periférico	
16	Oper. Equipo Periférico	
17	Oper. Equipo Periférico	

ELABORÓ

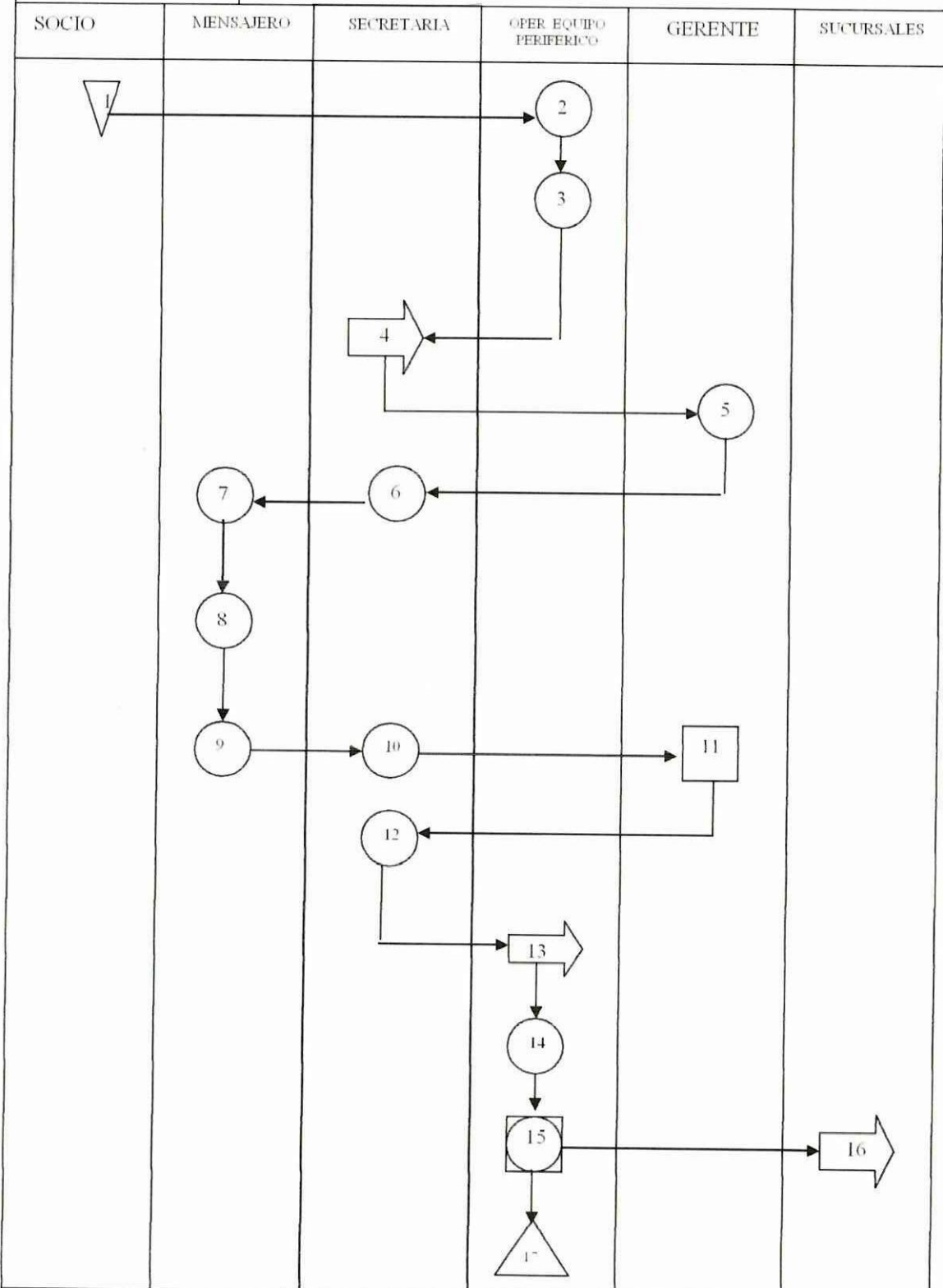
REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO: ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DESCUENTOS DE ENTIDADES ADSCRITAS (DIAF, DAC, UFFAE, ARONEM)



FORMULO:

AUTORIZO:

FECHA ELAB.:



DESAFILIACIONES

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

OBJETIVOS

Facilitar al socio la disponibilidad total de sus ahorros para que lo inviertan en cubrir las necesidades que se les presente.

POLÍTICAS

- Los socios que por cualquier concepto dejan de pertenecer a la cooperativa y los herederos de los que fallezcan tendrán derecho a que la Cooperativa les liquide y entreguen los haberes que les corresponde.
- En relación al punto anterior, no se tomará en cuenta, la cuota de ingreso, el fondo irrepatriable de reserva, el de educación, los bienes sociales de propiedad común que no hayan sido convertidos en certificados de aportación y los que tengan por su naturaleza, el carácter de reembolsable, así como tampoco las herencias, legados y donaciones hechas a la Cooperativa.
- La antedicha liquidación se efectuará dentro de los 30 días siguientes a la realización de los estados financieros semestrales al 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, posterior a la separación del socio, excepto por fallecimiento del mismo.
- En consecuencia la liquidación que tienen derecho los socios o sus familiares, según el caso, debe ser practicada luego del cierre de los balances semestrales y dentro del mes siguiente a su realización, lo que otras palabras significa que las liquidaciones podrán practicarse únicamente durante los meses de julio y enero según se produzcan los retiros, separaciones o muerte de los socios.
- Previo a la desafiliación, debe confirmar en el sistema que la persona no tenga préstamos como deudor o garante.
- Previo a la desafiliación, debe confirmar en el sistema que la persona no tenga préstamos como deudor o garante.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



DESAFILIACIONES

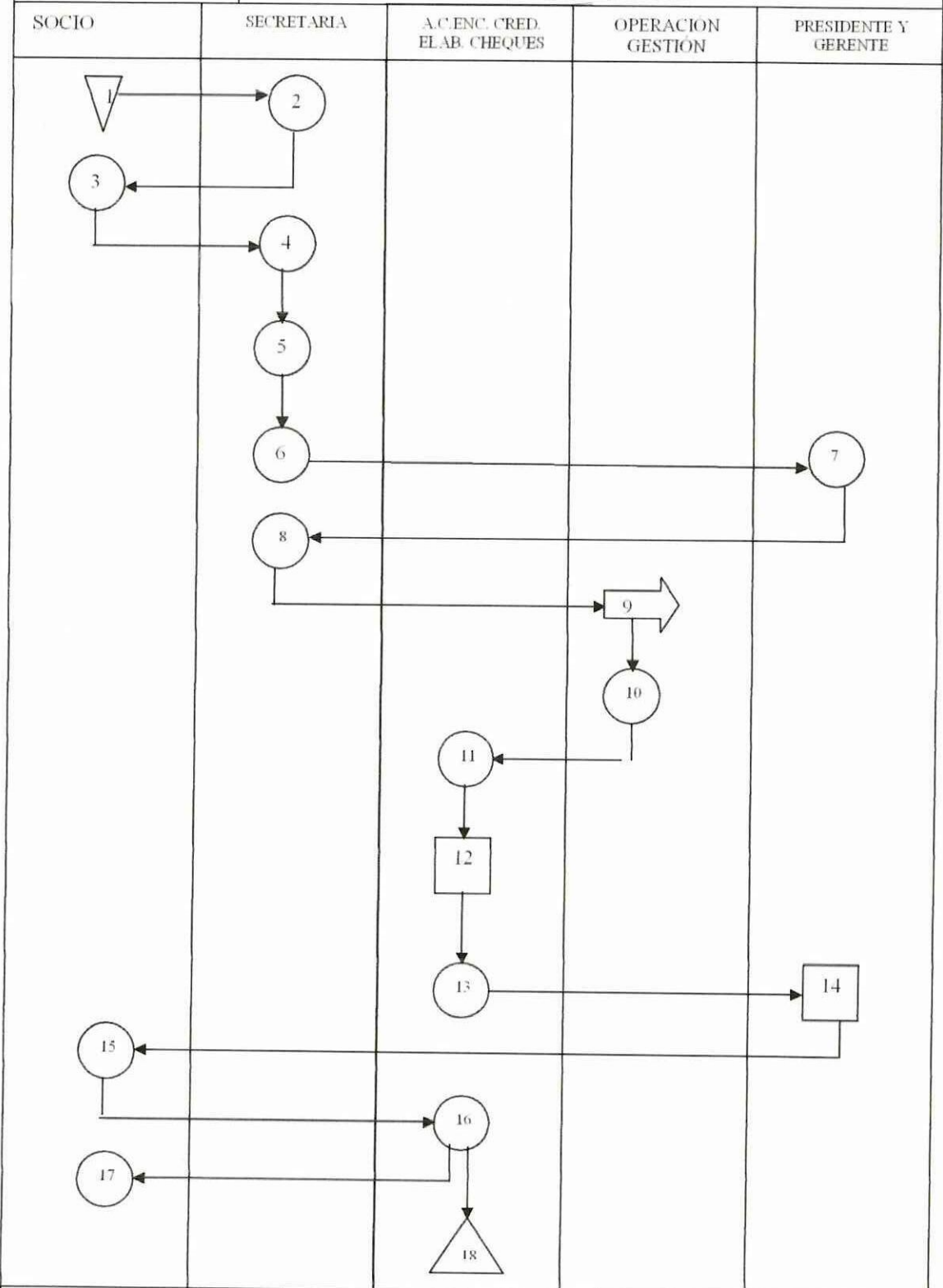
REFERENCIA			INSTRUCTIVO
VIGENCIA			No. DE PÁGINA
DIA	MES	AÑO	

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indaga los requisitos para la desafiliación. ▪ Proporciona información al respecto. ▪ Entrega la solicitud pertinente (ANEXO 17). ▪ Deposita los documentos en Secretaria (solicitud y libreta de ahorros). ▪ Registra los datos en el listado de desafiliaciones. ▪ Elabora los memorandos para el despacho en el tiempo establecido. ▪ Firma los memorandos para la entrega. ▪ Retira de Gerencia los memorandos. ▪ Entrega los documentos a la Encargada de desafiliaciones. ▪ Registra la desafiliación en el listado de las que están pendientes para dar trámite. ▪ Se cumple la fecha establecida y entrega en elaboración de cheques. ▪ Revisa el listado de las desafiliaciones. ▪ Elabora el comprobante de egreso (ANEXO 12) y el cheque. ▪ Revisan y firman. ▪ Firma el comprobante de egreso. ▪ Entrega a la Auxiliar Cont. Enc. Crédito ▪ Entrega el cheque al Socio. ▪ Archiva los documentos.
2	Secretaria	
3	Secretaria	
4	Socio	
5	Secretaria	
6	Secretaria	
7	Gerente	
8	Secretaria	
9	Secretaria	
10	Operación Gestión	
11	Operación Gestión	
12	Aux. Cont. Enc. Cr. Y elaboración de cheques	
13	Aux. Cont. Enc. Cr. Y elaboración de cheques	
14	Presidente y Gerente	
15	Socio	
16	Socio	
17	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
18	Aux. Cont. Enc. Cr. y elab. de cheques	
ELABORÓ		AUTORIZÓ
REVISÓ		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

DESAFILIACIONES



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



BECAS ESTUDIANTILES

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Ayudar económicamente en forma parcial al socio para cubrir gastos ocasionados por educación.

POLÍTICAS

- Podrán ser becados los hijos de los socios que tengan hasta 19 años, solteros y que dependan económicamente para sus estudios.
- El valor de la beca es de \$35.00, debiendo incrementarse cada año, según las disponibilidades de la Cooperativa.
- La beca se estipula solo para nivel secundario y con un promedio de 19.
- Revisar cuidadosamente todos los documentos presentados por el socio para la beca, en vista de que si no cumple con alguno de los requisitos establecidos, no se procederá al pago.
- En caso de alguna inquietud, revisar el Reglamento de Becas Estudiantiles, existente en la Cooperativa.
- **REQUISITOS** para obtener la beca:
 - Solicitud dirigida al Gerente
 - Copia de la libreta de calificaciones
 - Copia de la partida de nacimiento
 - Promedio de 19/20

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

BECAS ESTUDIANTILES

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

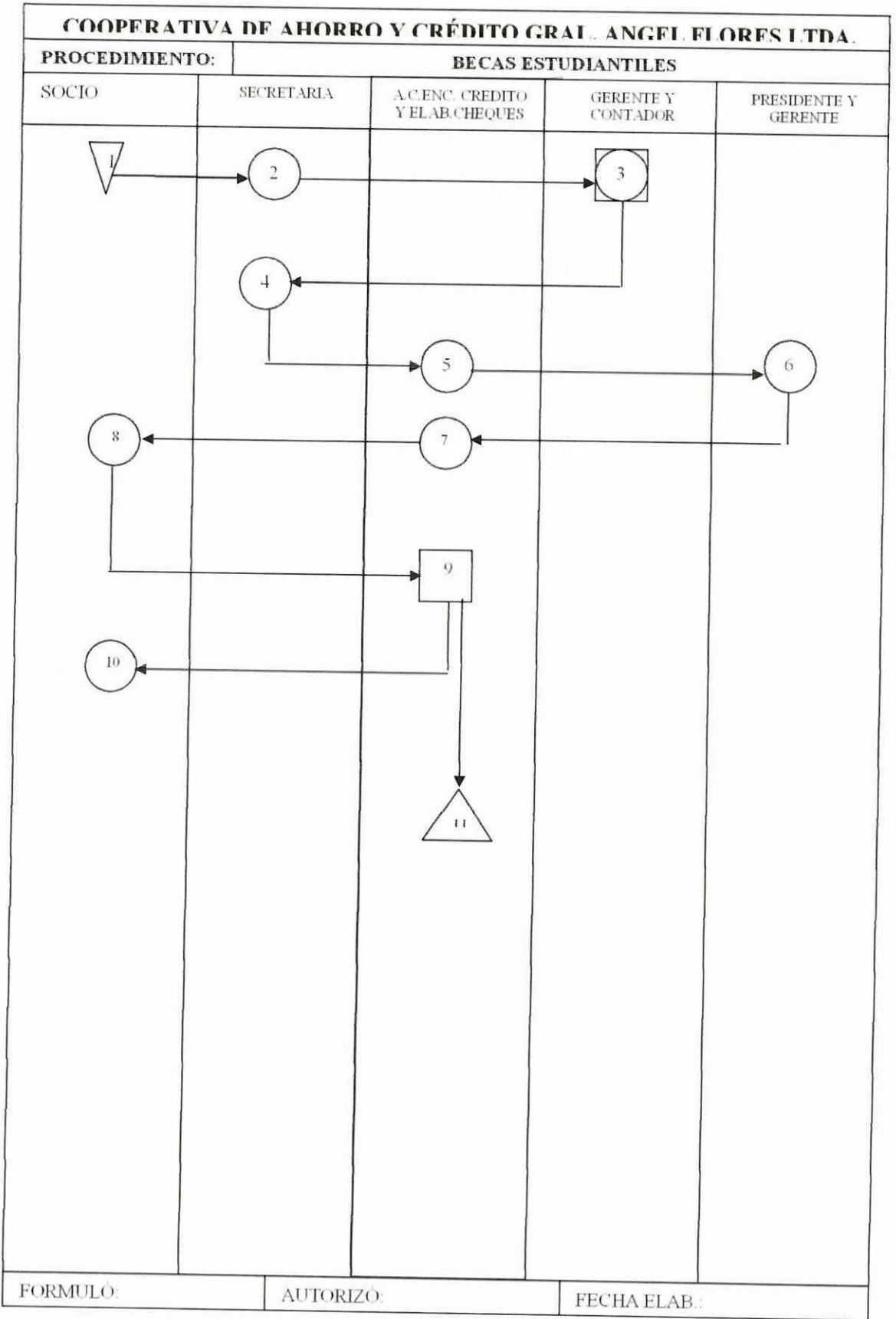
DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Presenta los documentos, que son establecidos como requisitos, para esta clase de beneficio.
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recepta los documentos y verifica que estén completos y en orden.
3	Gerente y Contador	<ul style="list-style-type: none"> Revisan los requisitos presentados y autorizan el pago.
4	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Retira los documentos y pasa a la Encargada.
5	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el comprobante de egreso y el cheque.
6	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Firman los documentos y el cheque
7	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Retira los documentos y firma el Socio el comprobante.
8	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Legaliza los documentos con su firma.
9	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los documentos.
10	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el cheque al Socio.
11	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos.
ELABORÓ		AUTORIZÓ
REVISÓ		

CACGAF-MP.01





AYUDA DEFUNCIÓN

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Ayudar económicamente a los familiares del fallecido los cuales han sido beneficiados con este fondo para cubrir parte de los gastos incurridos.

POLÍTICAS

- Para la ayuda defunción se le descontará al socio dos veces en el año, en los meses de enero y febrero, el monto establecido por el Consejo de Administración.
- La ayuda por fallecimiento se pagará de acuerdo a lo siguiente:

Socio	\$ 750.00
Cónyuge	\$ 600.00
Hijos hasta 18 años	\$ 380.00
Hijos desde 18 ^a . 1 día	\$ 241.00
Padres (socios solteros)	\$ 325.00
Padres (socios casados)	\$ 231.00
- Las cuotas ordinarias y extraordinarias que aporta el socio, para esta ayuda, no serán reembolsables.
- La ayuda defunción será entregada una vez que presente los documentos exigidos como requisito por la Cooperativa.
- Consultar cualquier otra inquietud en el Reglamento de Ayuda Defunción.
- **REQUISITOS:** Solicitud dirigida al Gerente, Copia de la partida de defunción, Copia de la partida de nacimiento del fallecido, Copia de la Cédula del Socio.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

AYUDA DEFUNCIÓN

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

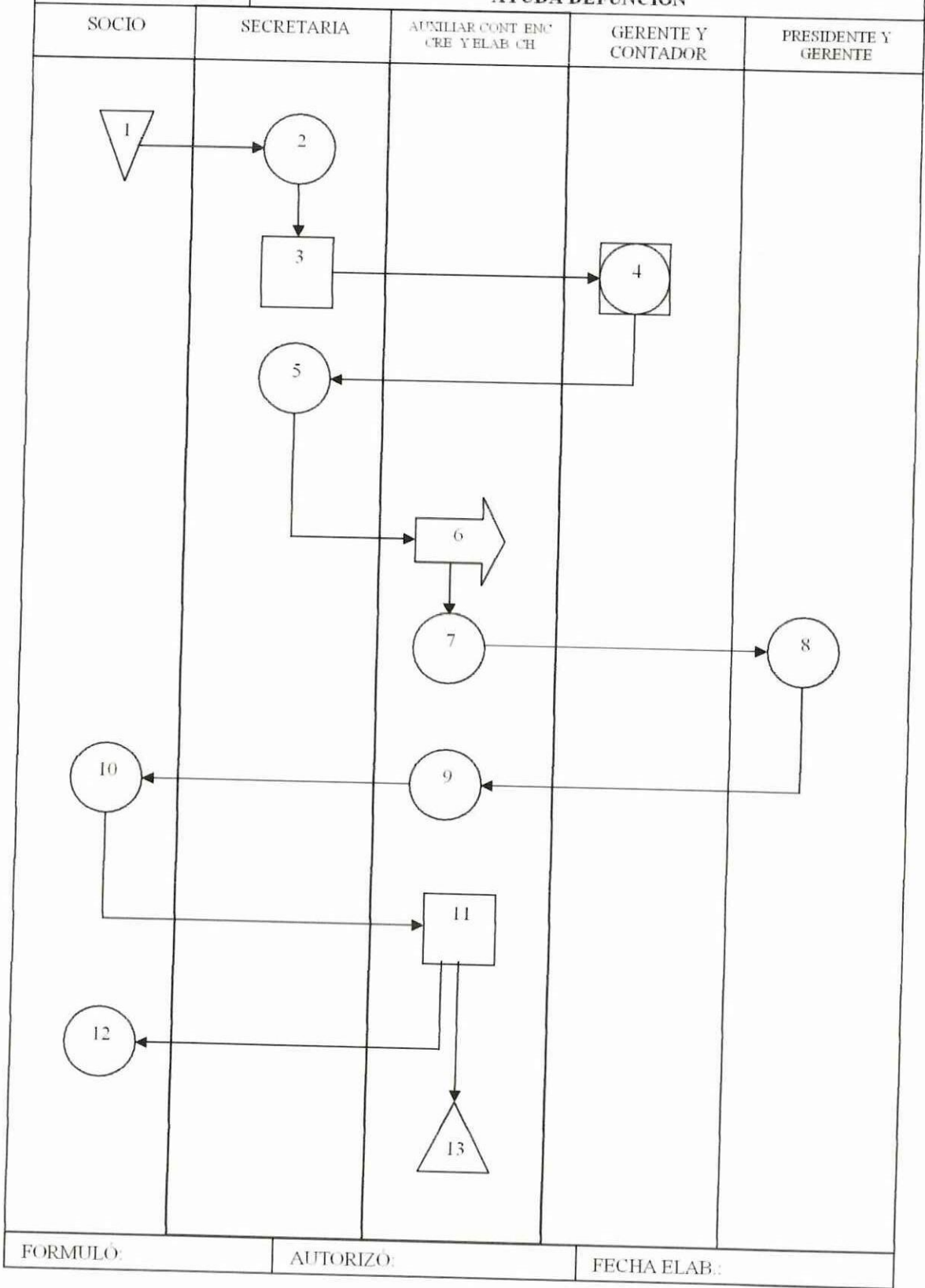
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Presenta los documentos, que son establecidos como requisitos, para esta clase de ayuda.
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recepta los documentos requeridos.
3	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que estén completos y en orden.
4	Gerente y Contador	<ul style="list-style-type: none"> Revisan los requisitos y autorizan el pago.
5	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Retira los documentos.
6	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Entrega a la Encargada para que efectúe el pago de acuerdo a la tabla establecida.
7	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el comprobante (ANEXO 12) de egreso y el cheque.
8	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Firman los documentos.
9	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Retira los documentos.
10	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Legaliza los documentos con su firma.
11	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los documentos.
12	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el cheque.
13	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos.
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

AYUDA DEFUNCIÓN





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

INVERSIONES

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Captar recursos como obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un periodo no menor a 30 días libremente convenido por las dos partes.

POLÍTICAS

- Por depósito a plazo fijo el socio recibirá un Certificado de Inversión en el que constará sus nombres y apellidos, el valor del depósito, el plazo de vencimiento, la tasa de interés y cualquier otra condición lícita establecida por la Cooperativa y aceptada por el depositante.
- Una vez vencido el plazo, el valor del depósito más los intereses dejarán de ganar rentas.
- Los montos y los intereses establecidos para las inversiones se los hará de acuerdo a la siguiente tabla:

MONTO	DE 31 A 60 DIAS	DE 60 A 91 DIAS	DE 92 A 120 DIAS	DE 121 A 179 DIAS	DE 180 A 360 DIAS
\$ 1,000 A \$ 3,000	4,50%	4,75%	5,00%	5,25%	5,50%
\$ 3,500 A \$ 5,000	4,75%	5,00%	5,25%	6,00%	6,50%
\$ 5,500 A \$ 10,000	5,00%	5,25%	6,00%	7,00%	7,50%
\$ 10,500 EN ADELANTE	5,25%	5,75%	6,25%	7,25%	8,00%

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



INVERSIONES		REFERENCIA		INSTRUCTIVO	
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta acerca de la tabla de inversiones. 			
2	Asist. Contable Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da a conocer los montos, plazos y porcentajes que paga la Cooperativa. 			
3	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifiesta el valor y el tiempo para el que va a dejar el dinero. 			
4	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega el dinero 			
5	Aux. Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe el dinero, lo cuenta y elabora el comprobante de ingreso de caja (ANEXO 2). 			
6	Aux. Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega una copia del comprobante al Socio. 			
7	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con la copia del comprobante de ingreso de caja, se acerca donde la Encargada de Inversión. 			
8	Asist. Contable Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirma en el sistema el depósito e ingresa la Inversión. 			
9	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firman los documentos respectivos. 			
10	Asist. Contable Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retira los documentos de Gerencia. 			
11	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe el original del certificado de inversión (ANEXO 18) 			
12	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Espera el vencimiento de la inversión para el cobro. 			
13	Asist. Contable Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archiva los documentos. 			
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES I.TDA.

PROCEDIMIENTO:

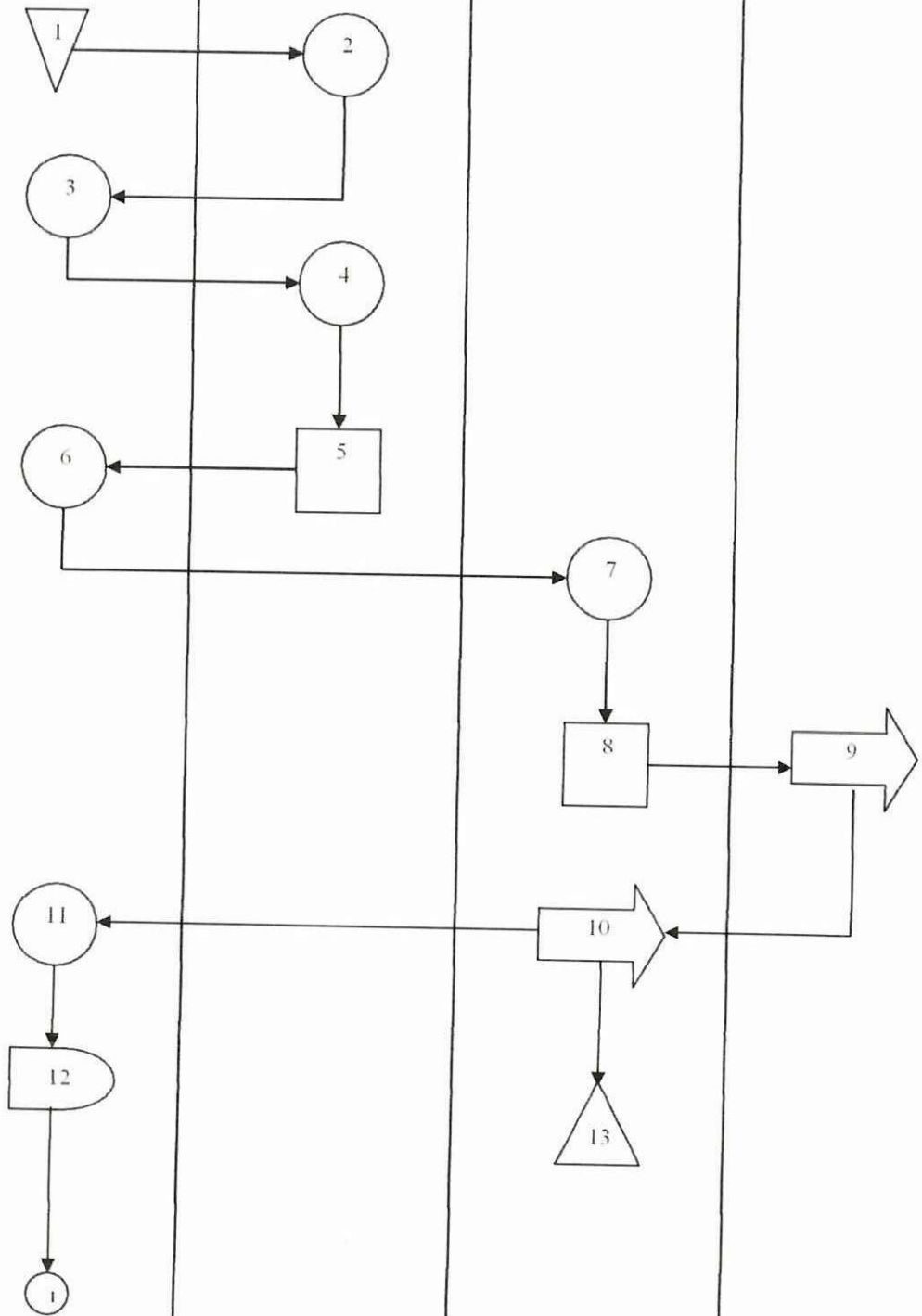
INVERSIONES

SOCIO

AUXILIAR CONTABLE
CAJA

ASISTENTE CONTABLE

GERENTE



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



PAGO DE INVERSIONES

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

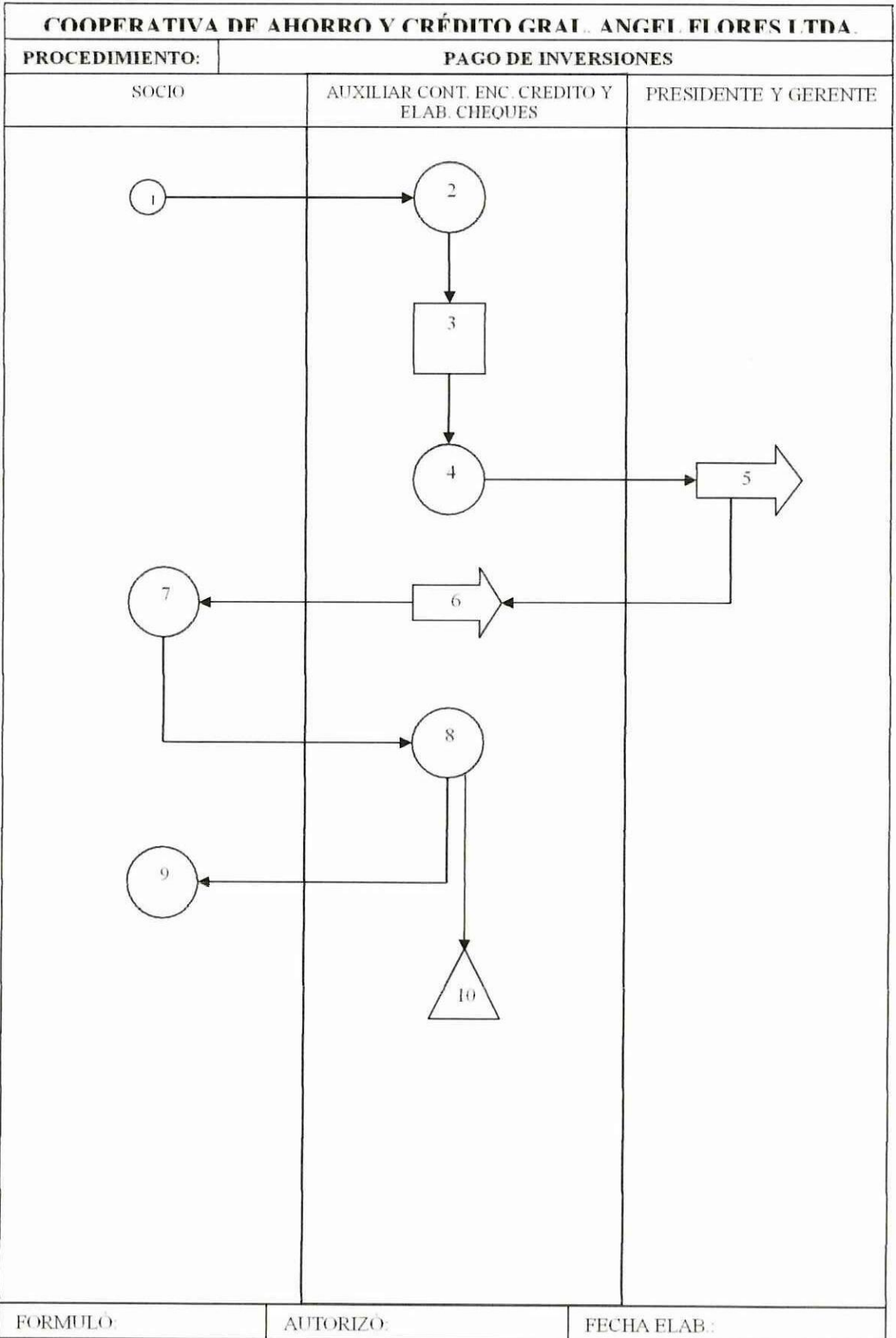
DIA

MES

AÑO

		REFERENCIA	INSTRUCTIVO		
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica en el certificado de inversión la fecha de vencimiento y se acerca a la Cooperativa para el cobro respectivo. ▪ Entrega el certificado (ANEXO 18). ▪ Revisa en el sistema. ▪ Elabora un comprobante de egreso (ANEXO 12) con un cheque para el pago. ▪ Firman el cheque y legalizan los documentos. ▪ Retira los documentos para entregar al Socio. ▪ Firma el comprobante. ▪ Recibe el comprobante firmado. ▪ Entrega el cheque al socio. ▪ Archiva el comprobante y el certificado de inversión. 			
2					
3	Socio				
4	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques				
5	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques				
6	Présidente y Gerente				
7	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques				
8					
9	Socio Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques				
10	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques				
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

RECEPCIÓN DE DESCUENTOS EN LAS SUCURSALES

REFERENCIA

VIGENCIA

Nº. DE PÁGINA

DÍA MES AÑO

OBJETIVOS

- Dar a conocer al socio los servicios y beneficios existentes en la Cooperativa.
- Asesorar y brindar la atención debida a sus necesidades.
- Cumplir con las obligaciones establecidas por la Matriz
- Facilitar el trámite al socio en el Reparto en donde preste los servicios.

POLÍTICAS

- Dar a conocer a la Matriz todas las novedades existentes en forma inmediata.
- Mantener en forma diaria los archivos de la oficina actualizados.
- Mantener al socio informado de las diferentes disposiciones y cambios que se presentan.
- Trabajar conjuntamente con el Jefe de Agencia y cumplir con todos los procesos descrito, siendo los únicos responsables la Auxiliar Contable y el Jefe de Oficina.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

RECEPCIÓN DE DESCUENTOS EN LAS SUCURSALES		REFERENCIA			INSTRUCTIVO
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
1	Operador Equipo Periférico	<ul style="list-style-type: none"> Envía información a cada una de las Sucursales via Internet, en los correos electrónicos existentes para cada Agencia. 			
2	Aux. Contable Agencia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la información de la Matriz al día siguiente con todos los datos y movimientos de los socios, a través de Internet. 			
3	Aux. Contable Agencia	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza el sistema diariamente con la información guardada de su correo, en el sistema informático existente. 			
4	Aux. Contable Agencia	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que el sistema esté actualizado. 			
5	Aux. Contable Agencia	<ul style="list-style-type: none"> Atiende a los socios con la información que requieren. 			
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

COBRANZAS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Permite recuperar el capital proporcionado al socio, los intereses y comisiones que generen de estos a favor de la institución.

POLÍTICAS

- Los pagos deben cubrir primero los intereses de mora, luego el interés normal y finalmente abono al capital; no se admite otra modalidad.
- Informar por escrito los casos de incumplimiento incurridos.
- Para el pago del préstamo en cheque, se debe depositar en la cuenta de ahorros para cuando esté efectivizado se cancele el mismo.
- De cancelar el socio la totalidad de la deuda, la Asistente Contable deberá entregarle el Pagaré y el Contrato de mutuo que firmó para la concesión del crédito.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

COBRO DE CRÉDITOS			REFERENCIA		INSTRUCTIVO	
			VIGENCIA			No. DE PÁGINA
			DÍA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD				
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregunta lo que tiene pendiente de pago, ya sea el total o la cuota correspondiente a ese mes. 				
2	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa en el sistema. 				
3	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Da conocer el valor. 				
4	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cancela lo indicado. 				
5	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora el comprobante de ingreso de caja (ANEXO 2) e ingresa el pago en el sistema. 				
6	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma el comprobante 				
7	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legaliza el comprobante y las copias y entrega una copia. 				
8	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe la copia y el documento donde consta lo que queda pendiente de capital. 				
9	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archiva los documentos. 				
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ		

CACGAF-MP.01

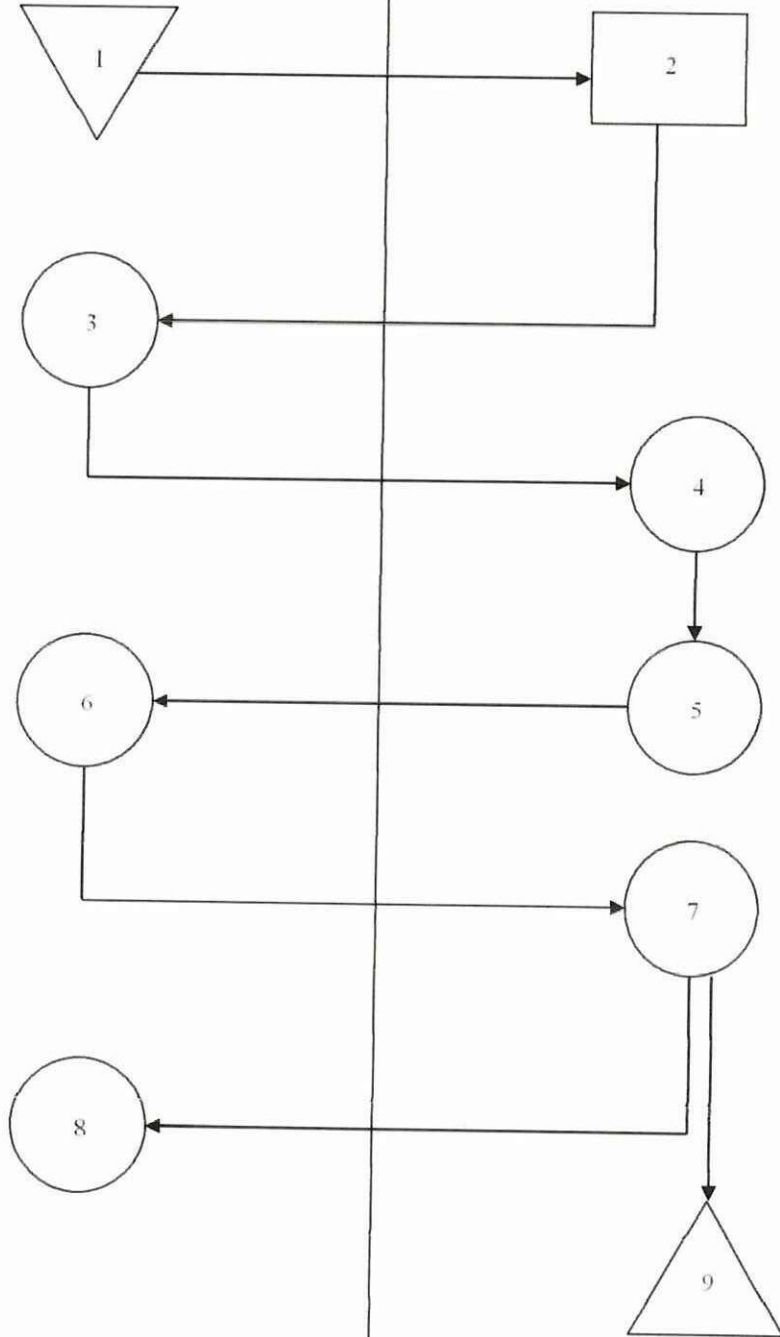
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

COBRO DE CRÉDITOS

SOCIO

ASISTENTE CONTABLE



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

CRÉDITOS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Ganar intereses y comisiones, mismos que fortalecerán la utilidad de la cooperativa por la entrega de cierta cantidad de dinero solicitado por un socio el que será restituido después de cierto tiempo a la institución.

POLÍTICAS

- Revisar en forma pormenorizada la solicitud de crédito y documentos de soporte que son requeridos según el reglamento de prestaciones.
- Verificar que el socio tenga alcance para los pagos mensuales del crédito de conformidad a lo indicado en el reglamento y según el caso regular el monto del préstamo que puede ser otorgado.
- Los pagarés y contratos de mutuo, deberán ser debidamente legalizados, haciendo constar apellidos y nombres completos y los datos incluidos que facilitarán la información en el sistema computarizado.
- De no recibir la documentación no se atenderán los préstamos bajo ninguna circunstancia.
- Lo relacionado a los encajes, alcance del socio o si tiene otro crédito que no haya sido cancelado el 70%, igualmente no podrá ser tramitado el préstamo.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

CRÉDITOS

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

- El socio deberá depositar el encaje respectivo, establecido según el monto de préstamo.
- Se consideran los Certificados de aportación como encaje contable.
- Para los préstamos emergentes, el socio y el garante, deben tener el valor definido en mínimo confidencial, de los 2 últimos meses y para los especiales en los 3 últimos meses.
- El Gerente en la Matriz, y los Jefes de Oficina en los Repartos de Guayaquil, Manta, Salinas, Latacunga, Comando General FAE y ALCOFAE, con la mayor cortesía deberán informar cuales son los valores establecidos en cada tipo de préstamo para un mejor control, registro y recaudación.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



PRESTAMOS EMERGENTES			REFERENCIA		INSTRUCTIVO	
			VIGENCIA			No. DE PÁGINA
			DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD				
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Solicita información de los créditos emergentes. 				
2	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Pide los documentos que son requisitos para acceder al préstamo. 				
3	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Entrega la solicitud al Socio (ANEXO 7). 				
4	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Deposita (ANEXO 5) el encaje respectivo en su cuenta de ahorros en caja. 				
5	Aux. Contable Enc. Caja	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el dinero y registra el depósito. 				
6	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Presenta los documentos necesarios. 				
7	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la documentación, verificando que cumpla con los requisitos establecidos. 				
8	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Pasa la solicitud y los requisitos con el informe a Gerencia. 				
9	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Revisa la solicitud: aprueba o niega el crédito. 				
10	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> De ser aprobado, entrega a la Auxiliar Contable para la concesión. 				
11	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Ingresa el crédito en el sistema informático ASECOOP, en donde ingresa el valor, el plazo, y tipo de préstamo. 				
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ		

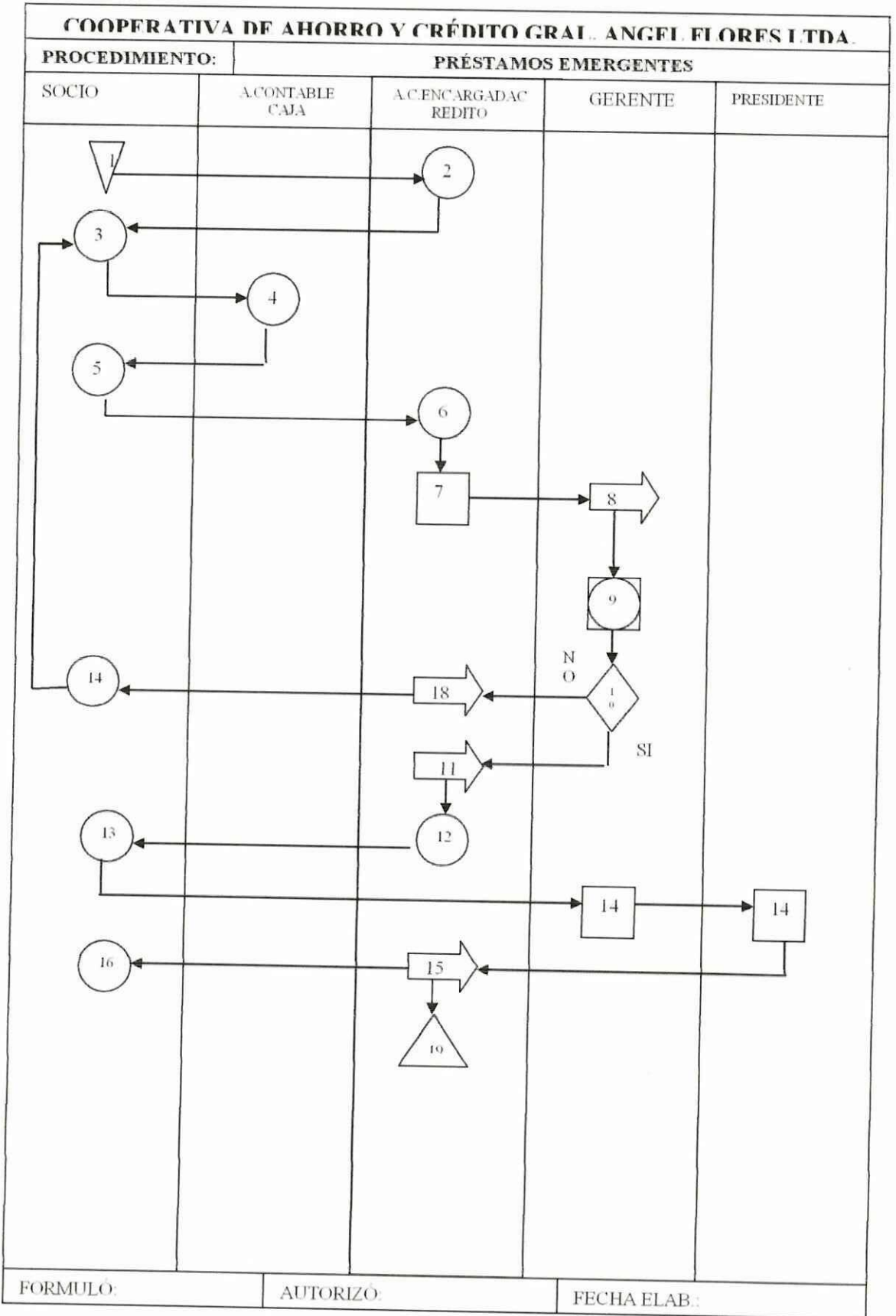


COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESTAMOS EMERGENTES		REFERENCIA			INSTRUCTIVO	
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA	
		DIA	MES	AÑO		
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD				
12	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Imprime en el sistema el pagaré (ANEXO 8), el contrato de mutuo (ANEXO 9), el comprobante de préstamo (ANEXO 10), la tabla de amortización y el cheque. 				
13	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Legalizan los documentos con sus firmas. 				
14	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Revisa la documentación y los firma 				
15	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el cheque y la tabla de amortización al socio, o lo deposita en la cuenta de ahorros 				
16	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el cheque y la tabla de amortización. 				
17	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos. 				
18	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> De ser la solicitud negada, entrega a la Auxiliar Contable, Enc. De Crédito. 				
19	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Entrega los documentos presentados. 				
ELABORÓ		REVISÓ			AUTORIZÓ	

CACGAF-MP-01



FORMULO:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESTAMOS ESPECIALES

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD	
1	Socio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicita información de los créditos especiales. ▪ Pide los documentos que son requisitos para acceder al préstamo. ▪ Entrega la solicitud al Socio (ANEXO 7). ▪ Deposita el encaje respectivo en su cuenta de ahorros en caja. ▪ Recibe el dinero y registra el depósito. ▪ Presenta los documentos necesarios. ▪ Analiza la documentación, verificando que cumpla con los requisitos establecidos ▪ Elabora un informe. ▪ Pasa la solicitud y los requisitos con el informe a Gerencia. ▪ Elabora un informe final para la Comisión de Crédito. ▪ Analizan el informe de Gerencia; aprueban o rechazan la solicitud. 	
2	Socio		
3	Aux. Contable Enc. Crédito		
4	Socio		
5	Aux. Contable Enc. Caja		
6	Socio		
7	Aux. Contable Enc. Crédito		
8	Aux. Contable Enc. Crédito		
9	Gerente		
10	Gerente		
11	Comisión de Crédito.		
ELABORÓ		REVISÓ	AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESTAMOS ESPECIALES		REFERENCIA			INSTRUCTIVOS	
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA	
		DIA	MES	AÑO		
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD				
12	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el informe de la Comisión de Crédito con la solicitud, entrega a la Auxiliar Contable para su respectivo trámite. 				
13	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> De ser aprobada, ingresa el crédito en el sistema informático ASECOOP, en donde ingresa el valor, el plazo, y tipo de préstamo. 				
14	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Imprime en el sistema el pagaré, el contrato de mutuo, el comprobante de préstamo, la tabla de amortización y el cheque. 				
15	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Legalizan los documentos con sus firmas. 				
16	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Revisa la documentación y los firma 				
17	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el cheque y la tabla de amortización al socio, o lo deposita en la cuenta de ahorros 				
18	Socio	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el cheque y la tabla de amortización. 				
19	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos. 				
20	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> De ser la solicitud negada, entrega a la Auxiliar Contable, Enc. De Crédito. 				
21	Aux. Contable Enc. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Entrega los documentos presentados al Socio y manifiesta el motivo para ello. 				
ELABORÓ		REVISÓ			AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01



**PRESTAMOS FUNCIONARIOS
Y EMPLEADOS**

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1

Funcionario o Empleado

- Presenta un oficio al gerente con los motivos por los que solicita el crédito, indicando el monto y plazo.

2

Comisión de Crédito

- Analizan el crédito solicitado, verificando que cumpla con lo que solicita el reglamento.

3

Comisión de Crédito

- Aprueban o niegan el crédito.

4

Comisión de Crédito

- De ser aprobado entregan a la auxiliar Contable.

5

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Ingresa el crédito en el sistema informático ASECOOP, en donde ingresa el valor, el plazo, y tipo de préstamo.

6

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Imprime en el sistema el pagaré, el contrato de mutuo acuerdo entre las partes, el comprobante de préstamo, la tabla de amortización y el cheque.

7

Funcionario o Empleado

- Legaliza los documentos con su firma.

8

Comisión de Crédito

- Revisa la documentación y la firma

9

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Recibe los documentos legalizados.

10

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Entrega el cheque y la tabla de amortización o lo deposita en la cuenta de ahorros

11

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Archiva los documentos.

12

Comisión de Crédito

- De ser la solicitud negada manifiestan el motivo para ello.

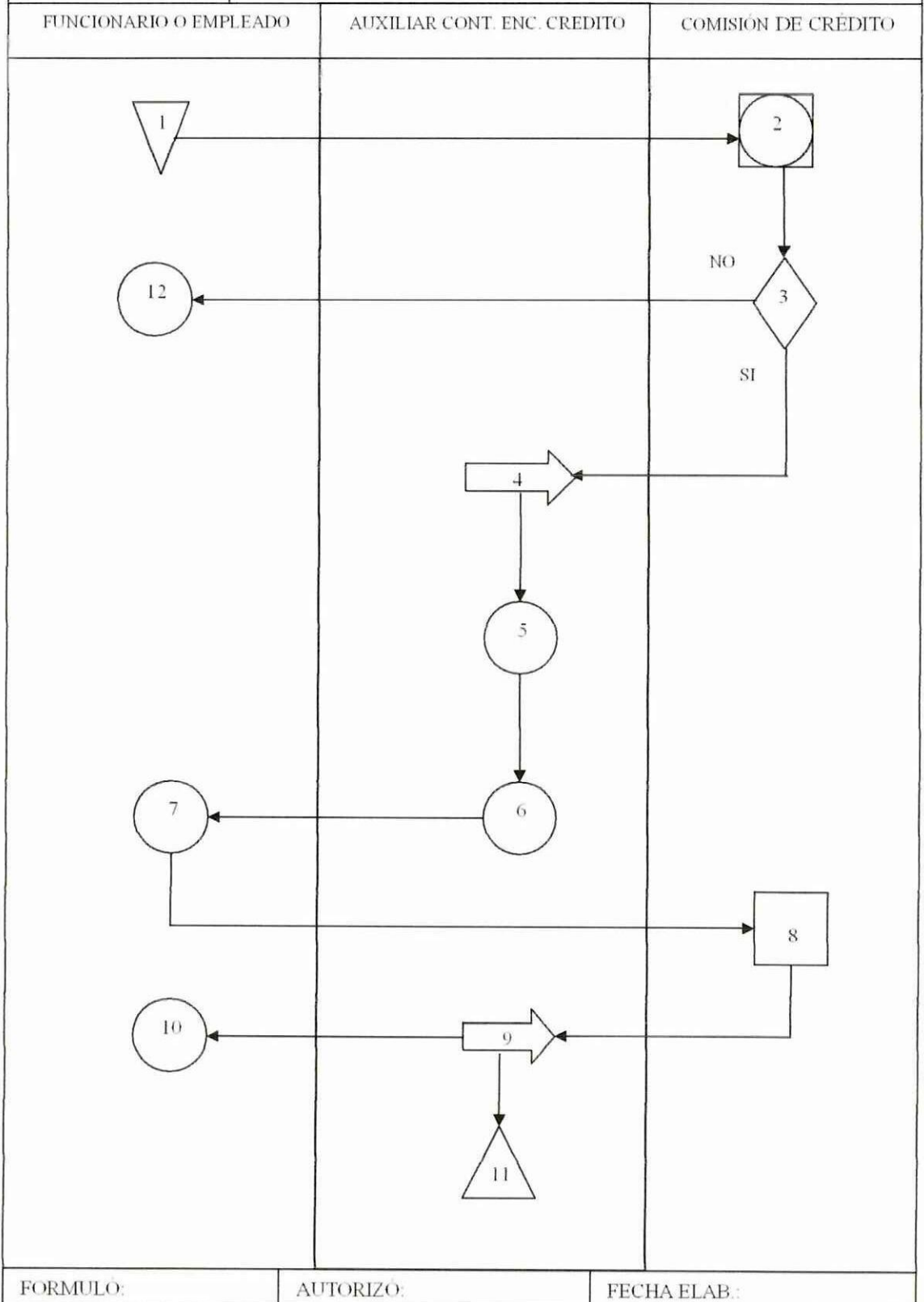
ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO: PRÉSTAMOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**CRÉDITO PARA ÚTILES
ESCOLARES**

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza un contrato con la librería. ▪ Firma el convenio. ▪ Da a conocer a los socios, mediante informativos, de que está disponible este tipo de créditos. ▪ Solicita el crédito en Operación Gestión. ▪ Revisa los datos y alcance en el sistema. ▪ Si cumple con lo establecido se le entrega la orden para el crédito (ANEXO 11). ▪ Recibe la orden de compra. ▪ Se dirige a la Librería. ▪ Adquiere lo que necesita, en base al monto establecido. ▪ Firma la factura en la Librería para el descuento. ▪ Envía un listado para los descuentos. ▪ Revisa y autoriza. ▪ Revisa y aprueba. ▪ Recibe el listado. ▪ Envía los descuentos a los socios. ▪ A fin de mes revisa los descuentos con lo enviado. ▪ Elabora el cheque y el comprobante de egreso Bancos (ANEXO 12) para la librería. ▪ Retira el cheque. ▪ Archiva el documento.
2	Librería	
3	Secretaría	
4	Socio	
5	Operación Gestión	
6	Operación Gestión	
7	Socio	
8	Socio	
9	Socio	
10	Socio	
11	Librería	
12	Gerente	
13	Contador	
14	Operación Gestión	
15	Operación Gestión	
16	Operación Gestión	
17	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques.	
18	Mensajero Librería	
19	Aux. Cont. Enc. Cr. y Elab. Cheques.	
ELABORÓ		AUTORIZÓ
REVISÓ		

CACGAF-MP 01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

RENOVACIÓN DE PRÉSTAMOS

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1

Socio

- Solicita información de los créditos existentes y de lo que tiene pendiente del crédito vigente.

2

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Verifica si tiene cancelado el 70% del préstamo actual.

3

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Da a conocer los resultados.

4

Socio

- De cumplir con lo anterior, presenta los requisitos.

5

Aux. Cont. Enc. Caja

- De necesitar más encaje, dependiendo del crédito, el socio deposita en la cuenta de ahorros, en caja recibe el dinero, registra el depósito.

6

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Revisa el documento presentado y pasa a Gerencia.

7

Gerente

- Revisa los documentos.

8

Gerente

- De ser un crédito emergente, aprueba y entrega a la Auxiliar Contable.

9

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Da trámite al préstamo según el proceso de préstamos emergentes.

10

Gerente

- De ser un crédito especial, informa a la Comisión de Crédito, para continuar el proceso de los préstamos especiales.

11

Aux. Cont. Enc. Crédito

- Da trámite al préstamo y retiene el valor que tiene pendiente al socio.

12

Socio

- Legalizan los documentos con las firmas.

13

Aux. Cont. Enc. Crédito

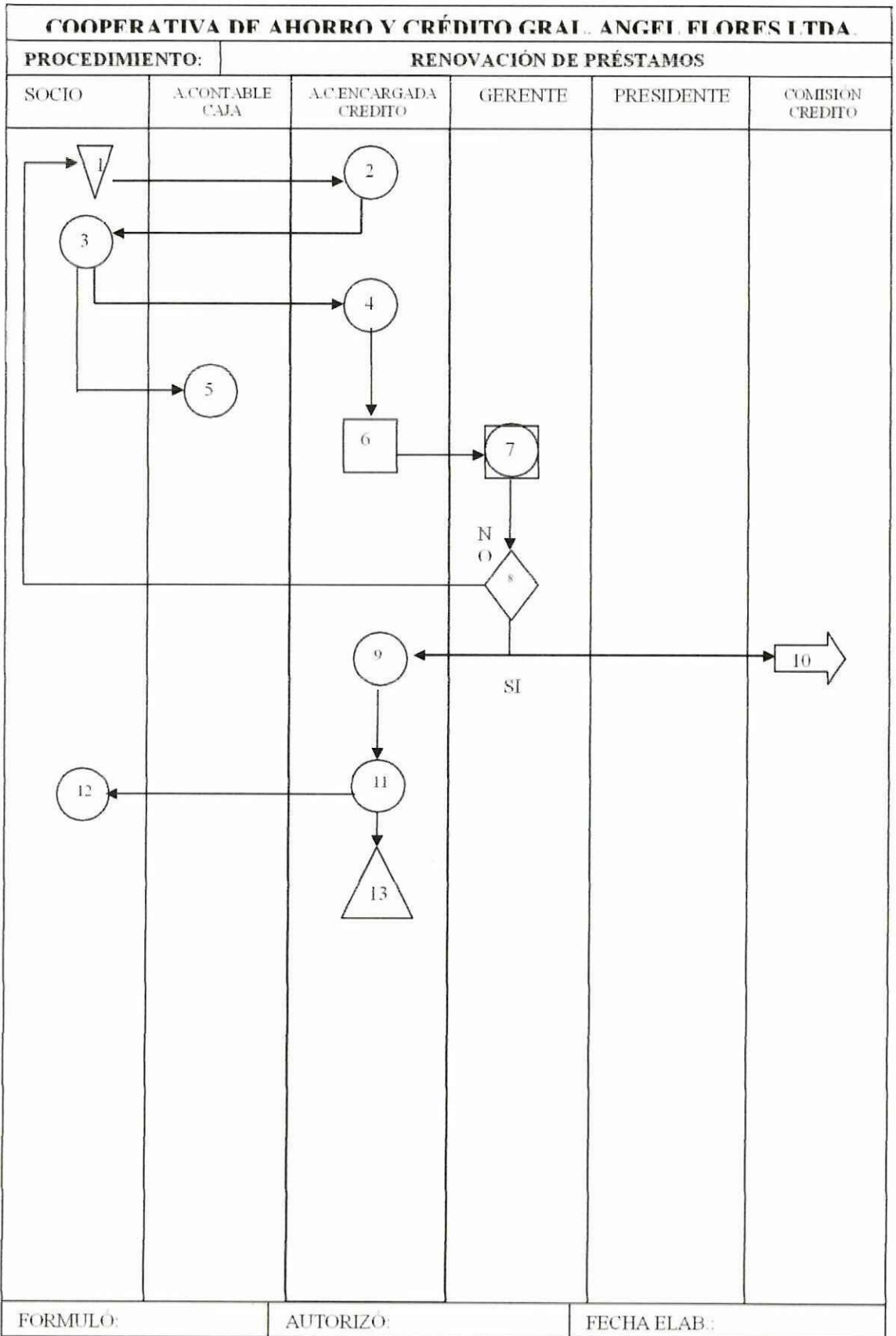
- Archiva la documentación.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

FONDOS DISPONIBLES	REFERENCIA			No. DE PÁGINA
	VIGENCIA			
	DIA	MES	AÑO	

OBJETIVOS

ARQUEO DE CAJA Cuadrar diariamente al fin del día el valor en efectivo mediante el recuento físico de las existencias en dinero, cuyos resultados son comparados con el saldo que arroja la contabilidad mediante el sistema y cintas registradoras del movimiento diario de caja tomada de las papeletas de depósito y retiro que llenan los socios.

INCREMENTO DE CAJA Disponer de saldo efectivo para cubrir los requerimientos que se presenten de los socios sea en mínimas o grandes cantidades, mismo que debe incrementarse periódicamente cuando amerite cubrir el monto fijado en caja.

FONDO ROTATIVO DE CAJA CHICA Habilitar el pago en efectivo para atender necesidades urgentes que por su valor reducido no deben ser cubiertos mediante cheques y por sus características no pueden ser previsibles.

VIATICOS Cubrir los gastos de alojamiento y de alimentación para directivos, gerentes y funcionarios ocasionados durante el transcurso de la gestión laboral.

PAGO DE REMUNERACIONES Retribuir con dinero al empleado en función al cargo que este ejerce o de los servicios que preste a favor de la institución.

ADQUISICION DE BIENES MUEBLES, CONTRATACION DE SERVICIOS Y SUMINISTROS Dotar de los recursos necesarios para un mejor desempeño de los empleados y prestación de servicios adecuados a sus socios garantizando así el correcto funcionamiento y engrandecimiento de la institución.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

FONDOS DISPONIBLES	REFERENCIA			No. DE PÁGINA
	VIGENCIA			
	DÍA	MES	AÑO	

POLÍTICAS

- Ceñirse a los reglamentos (documentación oportuna, debidamente firmada y revisada).
- Hacer las conciliaciones inmediatamente al cierre del mes.
- Llevar el control del libro bancos para girar los cheques a fin de que no existan sobregiros.
- Los documentos de soporte deben estar legalizados y dentro del periodo, no extemporáneos.
- Utilizar los formularios adecuados para cada actividad.
- Optimización en la recepción, envío, trámite y registro de las comunicaciones.
- Disponer de un acertado flujo de documentos, así como de su archivo.
- Utilizar en forma eficaz el sistema contable existente en la Cooperativa.
- Los rendimientos deberán cubrir el pago de empleados y los gastos operacionales, así como para capitalizar la Entidad en un porcentaje no menor a los intereses que se pagan.
- Concretarse siempre en el Manual de Contabilidad existente.
- Para el pago de viáticos registrarse en base al reglamento de viáticos.
- Los pagos de obligaciones fiscales se los deberá realizar hasta el 26 de cada mes.
- El pago de remuneraciones a los empleados se los efectuará de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



ARQUEO DE CAJA

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reúne los documentos de ingresos y egresos que ha tenido en el día.
2	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suma todos los ingresos y resta todos los gastos del saldo del día anterior.
3	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llena el reporte de caja (ANEXO 13) de acuerdo al formato establecido, detallando todos los billetes y monedas que tiene en su poder.
4	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica si le cuadra lo que tiene en efectivo con el reporte.
5	Auxiliar Contable (rotativo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa el reporte elaborado y cuenta el efectivo, verificando el cuadro.
6	Auxiliar Contable (rotativo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De existir un faltante, busca el error y da a conocer a Contabilidad.
7	Contador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determina el error y busca la forma de corregirlo.
8	Auxiliar Contable (rotativo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De estar correcto el reporte firma la revisión.
9	Auxiliar Contable (rotativo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega conforme a Caja.
10	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archiva los documentos.
ELABORÓ		AUTORIZÓ
REVISÓ		

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES I.TDA.

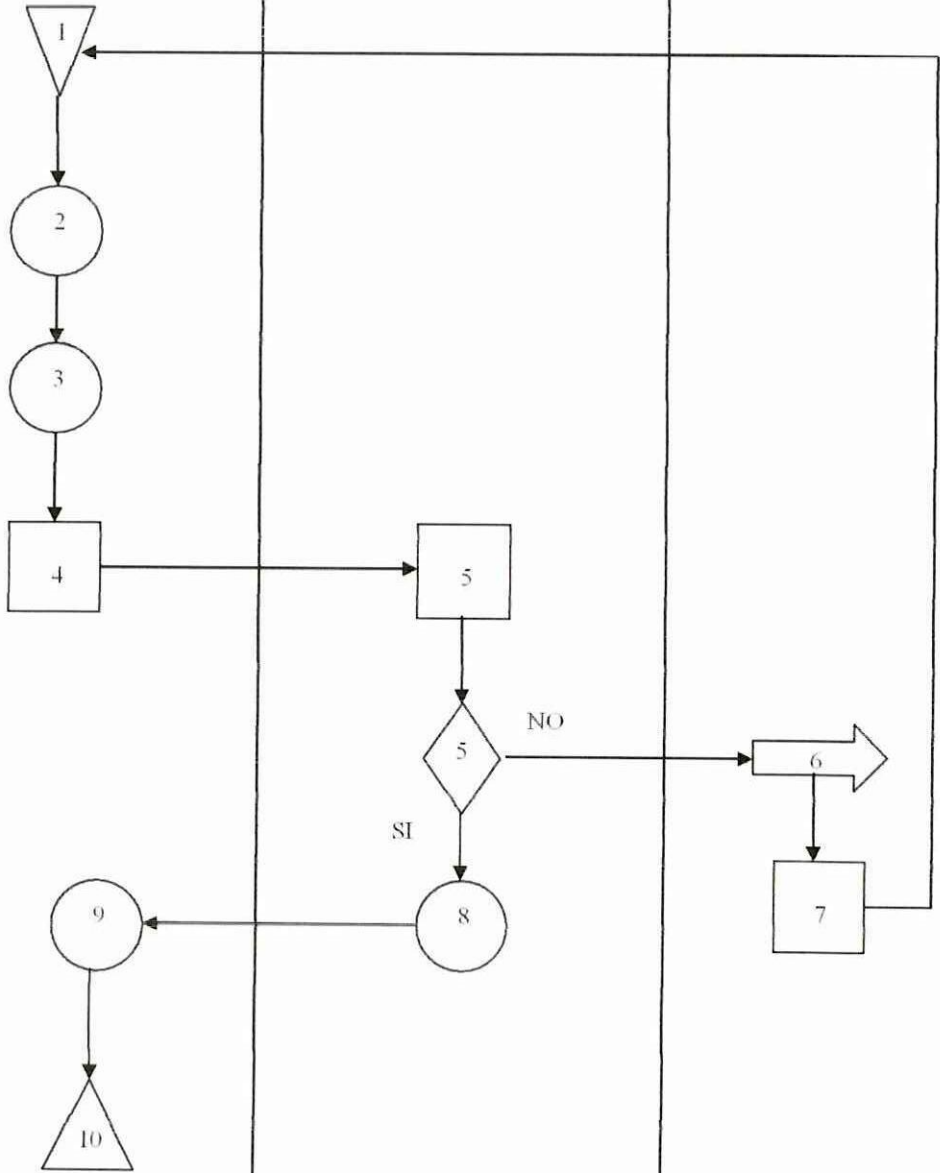
PROCEDIMIENTO:

ARQUEO DE CAJA

AUXILIAR CONT. CAJA

AUXILIAR CONT. (ROTATIVO)

CONTADOR



FORMULO:

AUTORIZO:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

INCREMENTO DE CAJA

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

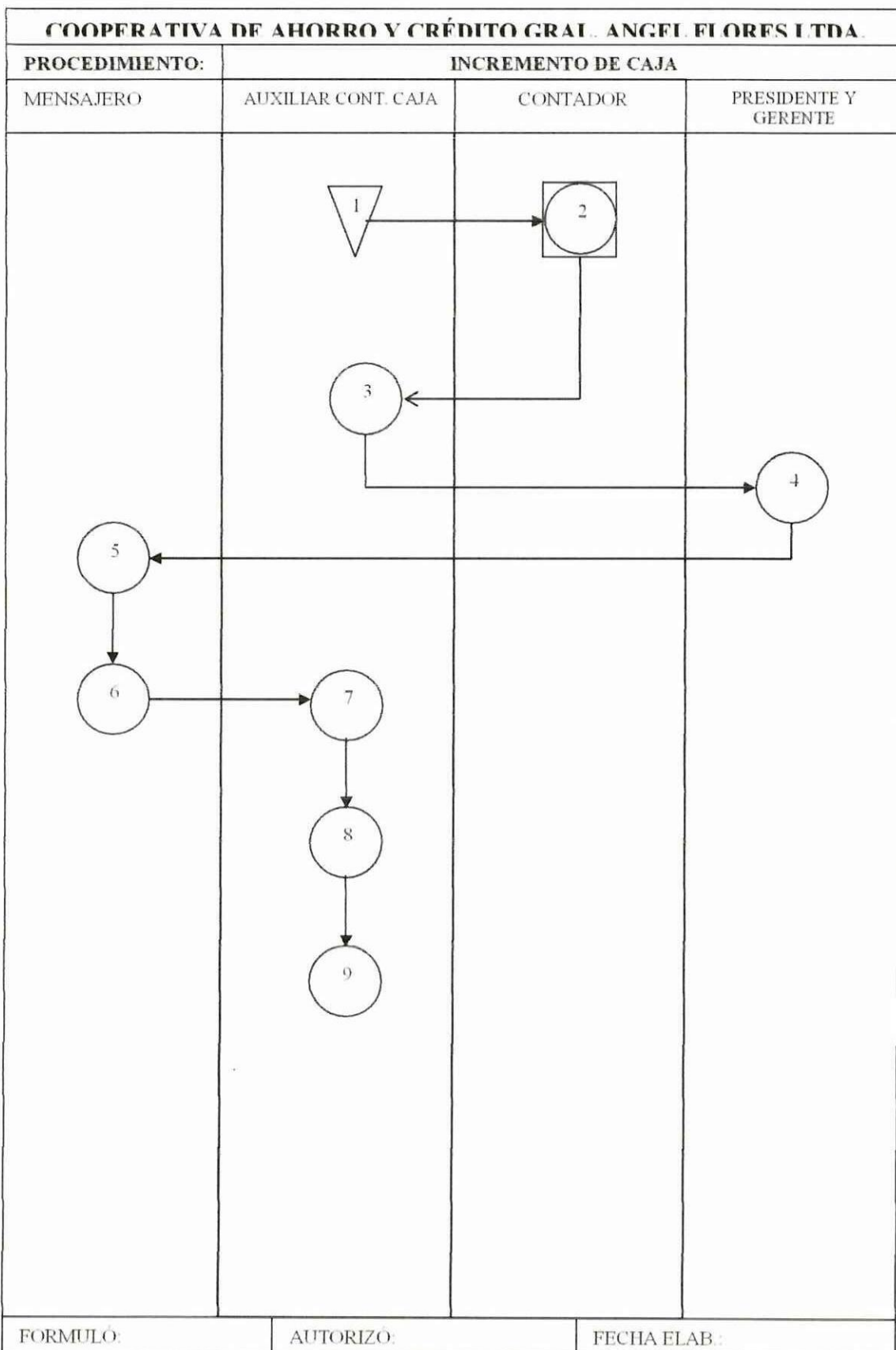
DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Auxiliar Contable Caja	▪ Solicita incremento de caja.
2	Contador	▪ Autoriza
3	Auxiliar Contable Caja	▪ Llena papeletas de retiro de ahorros (ANEXO 4).
4	Presidente y Gerente	▪ Firman las papeletas.
5	Mensajero	▪ Retira los documentos
6	Mensajero	▪ Se dirige al Banco para el retiro de ahorros.
7	Mensajero	▪ El retiro de ahorros. entrega en caja.
8	Auxiliar Contable Caja	▪ Recibe el dinero.
9	Auxiliar Contable Caja	▪ Registra el valor del incremento en el sistema en flujo de caja en el módulo correspondiente.
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

FONDO ROTATIVO DE CAJA CHICA

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Empieza con la apertura del fondo de caja chica.
2	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Entrega valor asignado para este fondo al elegido como encargado.
3	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el fondo de caja chica.
4	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de compra, según los requerimientos que se presentan.
5	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el respectivo vale de caja chica
6	Auxiliar Contable	<ul style="list-style-type: none"> (ANEXO 14) Pide autorización para efectuar el gasto a Gerencia.
7	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y autoriza el pago respectivo para la adquisición.
8	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la respectiva compra.
9	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Adjunta el documento de respaldo al vale de caja chica.
10	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Cuando dispone solo de un pequeño valor del que recibió para caja chica, por los gastos efectuados, elabora el respectivo resumen (ANEXO 15).
11	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> Presenta todos los documentos legalizados.
12	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y autoriza la reposición del fondo.
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

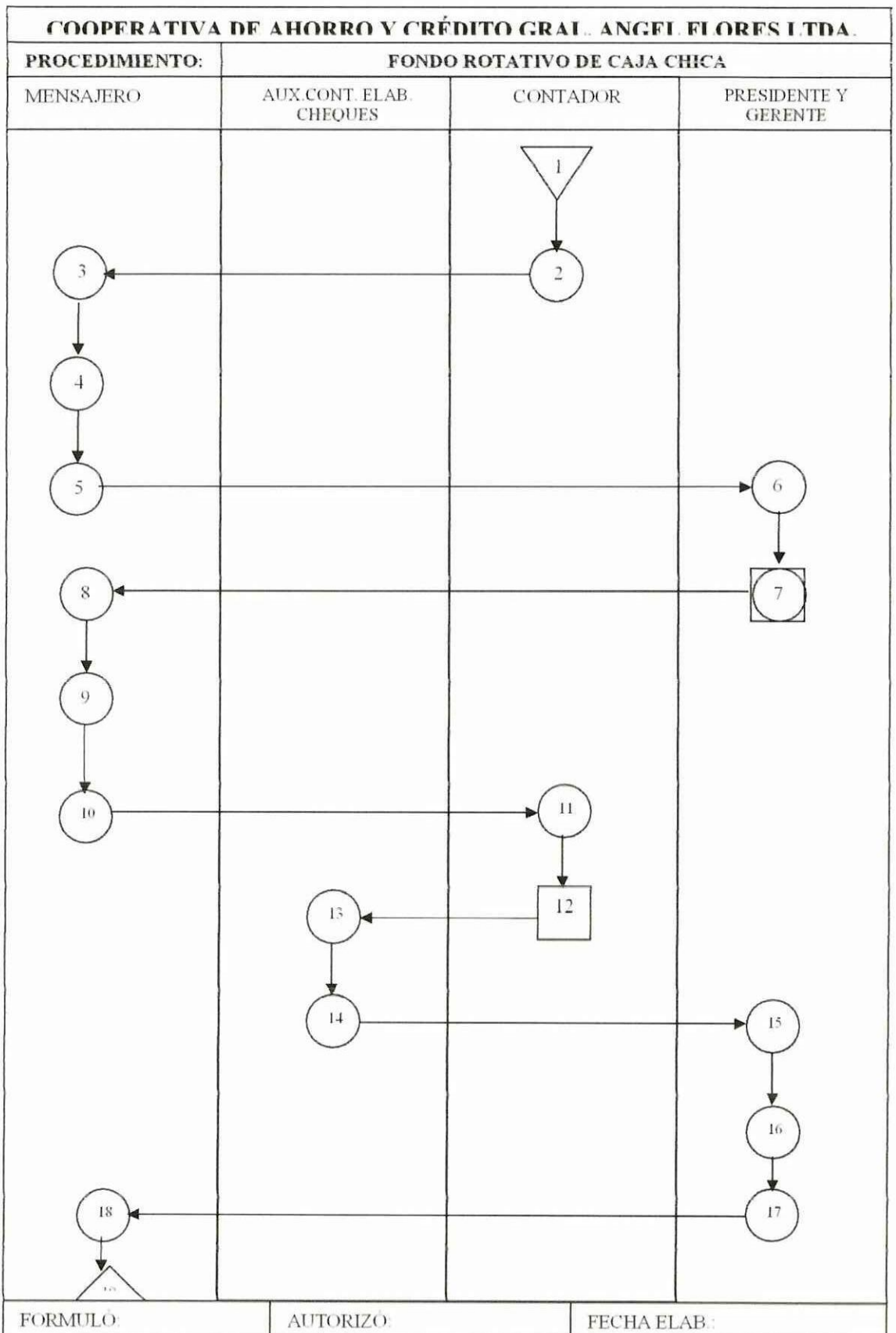


COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

FONDO ROTATIVO DE CAJA CHICA		REFERENCIA			INSTRUCTIVO
		VIGENCIA			No. DE PÁGINA
		DIA	MES	AÑO	
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD			
13	Contador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega a la Encargada de elaborar los cheques para el trámite. 			
14	Aux. Cont. Enc. Cred. y Elab. De Cheques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora el cheque y el comprobante de egreso bancos (ANEXO 12). 			
15	Aux. Cont. Enc. Cred. y Elab. De Cheques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasa a Gerencia para las respectivas firmas. 			
16	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legaliza los documentos. 			
17	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe el cheque y lo cambia para nuevamente repetir el proceso. 			
18	Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archiva en orden todos los documentos. 			
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	

CACGAF-MP.01





PAGO DE REMUNERACIONES

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

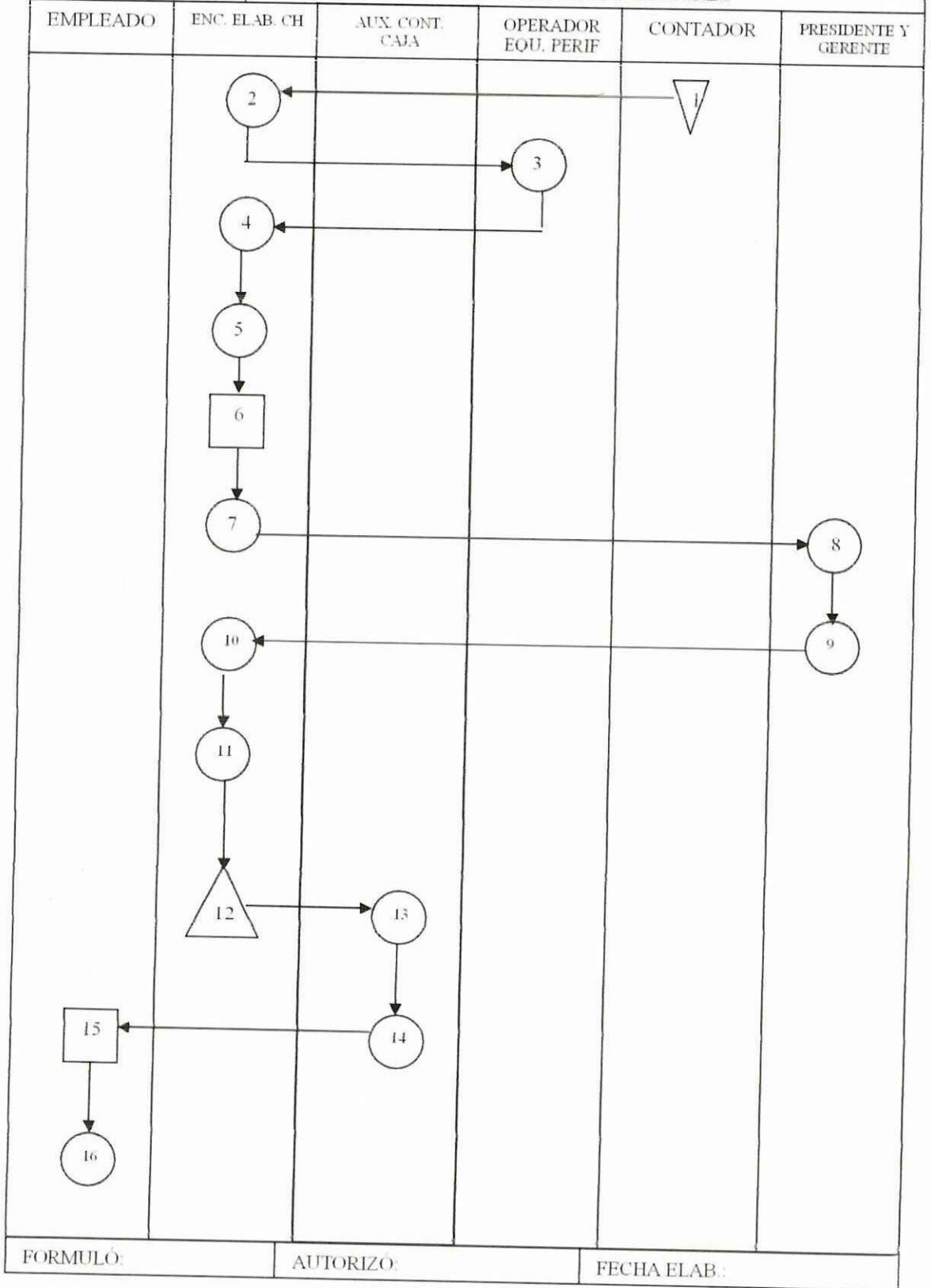
ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Envía un memo con todas las novedades existentes, como puede ser alza salarial, a fin de mes para el pago de sueldos a la Encargada de Elaboración de Cheques.
2	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al Operador de Equipo Periférico, el listado de descuentos el personal.
3	Operador de Equipo Perif	<ul style="list-style-type: none"> Prepara el listado de débitos de las remuneraciones de los empleados.
4	Operador de Equipo Perif	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el listado a la Encargada de Elaboración de cheques.
5	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Prepara la nómina de pagos al personal.
6	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Verifica los descuentos y elabora la nómina final de pago.
7	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Realiza un comprobante de egreso (ANEXO 12) y un cheque por cada empleado.
8	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Entrega en Gerencia para la legalización.
9	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Revisan los documentos y los firman.
10	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Remite a la Encargada de Elaboración de cheques.
11	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Revisa las firmas.
12	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Archiva en orden los comprobantes y la nómina.
13	Encargada de Elaboración de Cheques	<ul style="list-style-type: none"> Da a la cajera los cheques para el depósito, en las cuentas de ahorros de los empleados.
14	Auxiliar Contable Caja	<ul style="list-style-type: none"> Llena las papeletas de depósito (ANEXO 5) e ingresa en el sistema para acreditar en la cuenta de cada empleado.
15	Empleado	<ul style="list-style-type: none"> Revisa su cuenta de ahorros y verifica el saldo del depósito de su sueldo.
16	Empleado	<ul style="list-style-type: none"> Efectúa el retiro (ANEXO 4) de la cantidad que estime conveniente de la cuenta de ahorros.
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP 01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAT. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

PAGO DE REMUNERACIONES





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**PAGO DE OBLIGACIONES
FISCALES**

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

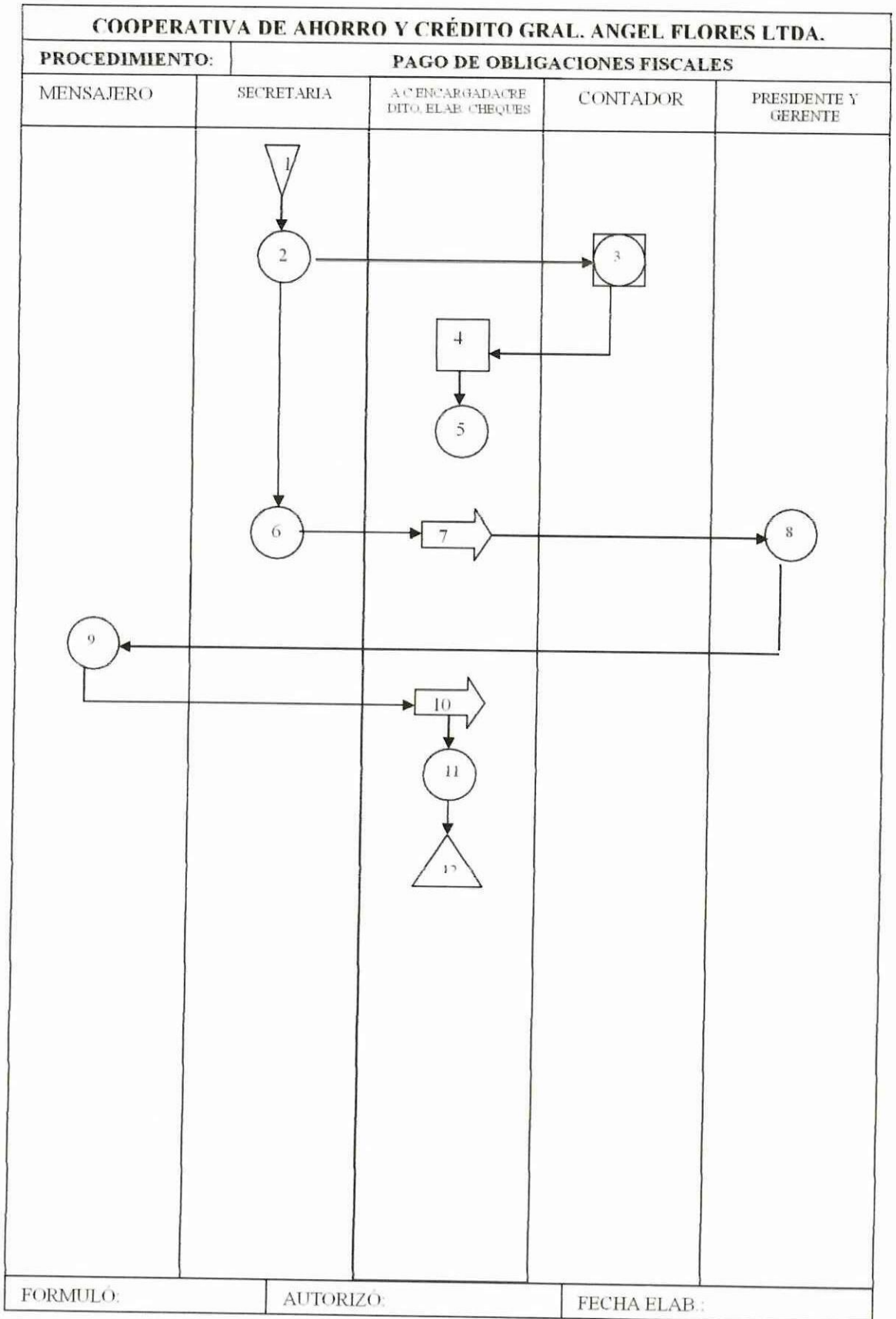
DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De todas las adquisiciones del mes, recopila las facturas y las retenciones existentes. ▪ Elabora un memo y adjunta las facturas. ▪ Revisa con una sumilla y aprueba para el trámite respectivo. ▪ Analiza todas las retenciones, la base imponible y todos los impuestos a pagar. ▪ Llena los formularios respectivos (ANEXO 10) para el pago de los impuestos. ▪ Elabora un memo por el valor a pagar y entrega a la encargada. ▪ Elabora el comprobante de egreso (ANEXO 12) y el cheque para la cancelación. ▪ Firman y autorizan el pago. ▪ Efectúa el pago en el Banco. ▪ Entrega el comprobante de depósito a la Encargada. ▪ Adjunta el depósito a los demás documentos. ▪ Archiva los documentos.
2	Secretaria	
3	Contador	
4	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
5	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
6	Secretaria	
7	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
8	Gerente y Presidente	
9	Mensajero	
10	Mensajero	
11	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
12	Aux. Cont. Enc. Cr. y elaboración de cheques	
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD
1	Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Emite una solicitud del requerimiento o necesidad a Gerencia.
2	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la necesidad de adquisición y solicita al mensajero tres preformas de diferentes proveedores.
3	Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> Procede a contactarse con las empresas proveedoras.
4	Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> Una vez conseguidas la preformas entrega en contabilidad
5	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Prepara cuadro comparativo, indicando características y precios.
6	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Entrega a Gerencia.
7	Presidente y Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y presenta al Consejo de Administración.
8	Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la necesidad el cumplimiento cumpla con lo estipulado en el reglamento de adquisiciones.
9	Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> Decide si se compra o no, y entrega a Gerencia
10	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Coordina para la adquisición del mismo, entregando a contabilidad.
11	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la autorización.
12	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la partida presupuestaria y disponibilidad de fondos
ELABORÓ		REVISÓ
		AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

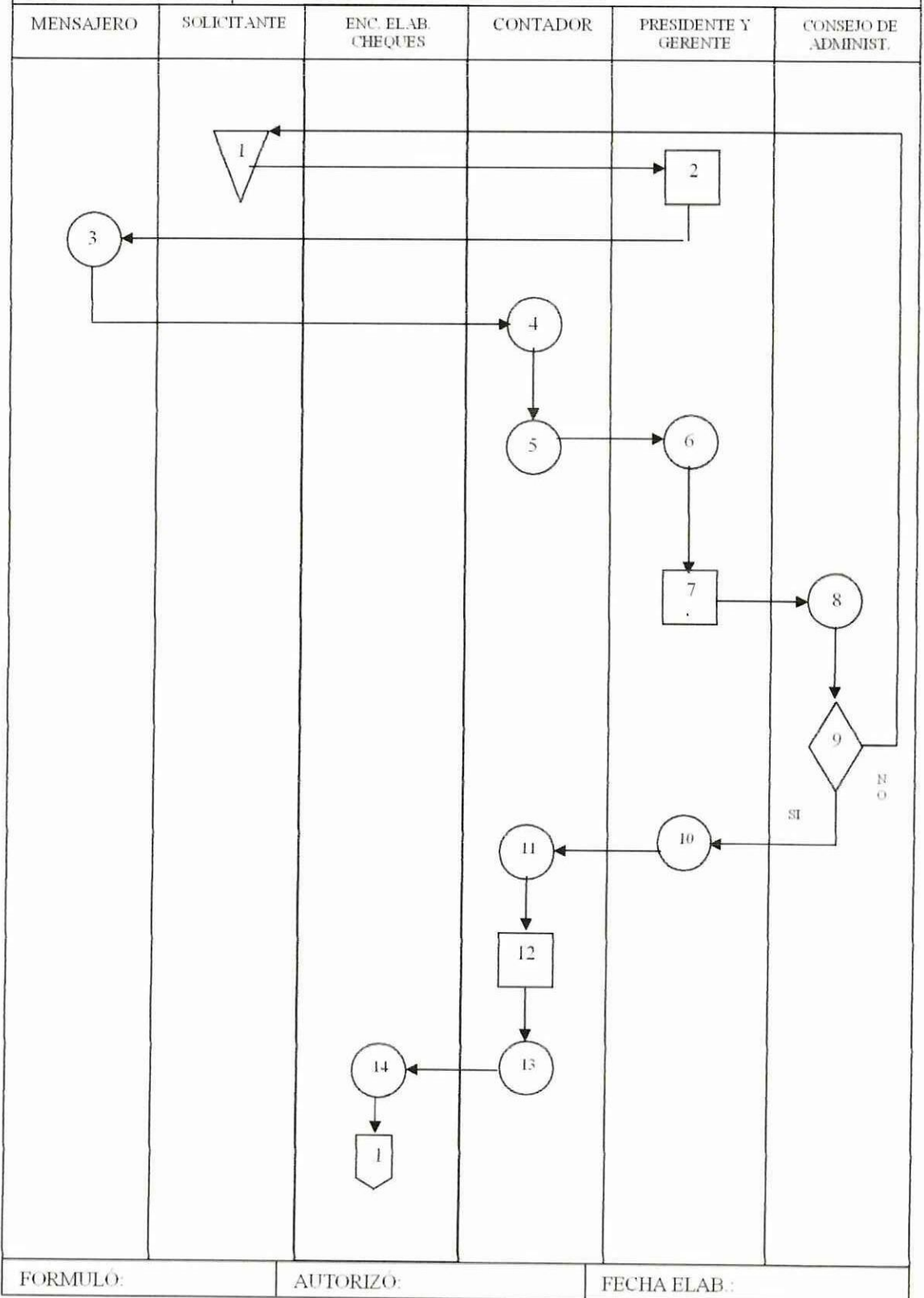
AÑO

ACT. No.	RESPONSABLES	DESCRIPCION ACTIVIDAD	
13	Contador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez establecido entrega la autorización a la Encargada de Elaboración de cheques. ▪ Recibe la autorización. ▪ Elabora el comprobante de egreso (ANEXO 12) y el cheque. ▪ Entrega a Gerencia para legalizar. ▪ Revisan los documentos y firman ▪ Remiten los documentos a la Encargada de Elaboración de Cheques. ▪ Realiza la adquisición o contratación. De ser una compra pequeña envía al mensajero. caso contrario se reúnen los Consejos. ▪ Entrega lo adquirido al Consejo de Administración, cuando las compras son de menor cuantía. ▪ Revisan la compra. ▪ Entrega la factura o contrato a Contabilidad. ▪ Revisa los documentos de la compra o contrato. ▪ Archiva para contabilizar y registrar en el inventario. 	
14	Encargada elaboración Cheques		
15	Encargada elaboración Cheques		
16	Encargada elaboración Cheques		
17	Presidente y Gerente		
18	Presidente y Gerente		
19	Gerente		
20	Gerente		
21	Consejo de Administración		
22	Gerente		
23	Contador		
24	Contador		
ELABORÓ			REVISÓ
			AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

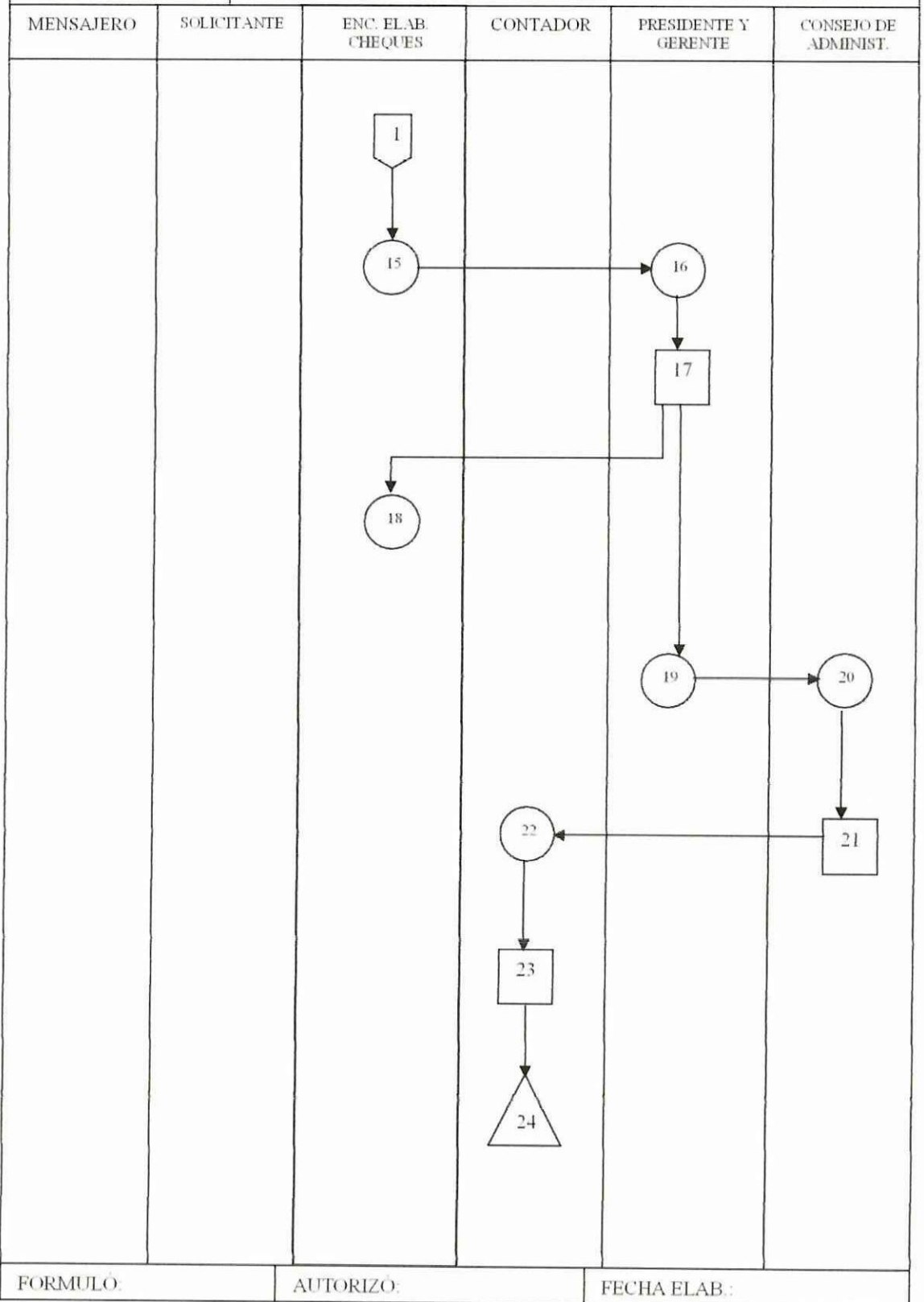
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO: ADQUIS. DE BIENES MUEBLES, CONTRATACION DE SERVICIOS Y SUMINISTROS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO: ADQUIS. DE BIENES MUEBLES, CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS





COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

REGISTROS DE ASIENTOS CONTABLES

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Registrar todos los movimientos contables diarios que se produce en la institución, ya sea por adquisiciones, ajuste o reclasificaciones, entre otros.

POLÍTICAS

- Regirse al plan de cuentas existente en la Cooperativa
- Ingresar los asientos contables cumpliendo con las normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
- Utilizar adecuadamente el Sistema Contable Computarizado de la institución.
- Los registros contables serán tan simples como sea posibles y diseñados de forma que se ajusten a las necesidades de la entidad de tal forma que se minimice la posibilidad de error, deben transcribirse de forma indeleble y mantenerse al día para que se obtenga información reciente y se descubra más fácilmente errores. Además se deberán conciliar regularmente una vez al mes.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



**REGISTRO DE ASIENTOS
CONTABLES**

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

- | | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Reúne los documentos de ingresos y egresos que ha tenido en el día. |
| 2 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Revisa la documentación recibida. |
| 3 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Ingresa en el sistema el asiento requerido |
| 4 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Verifica que el asiento cumpla con el principio de la partida doble. |
| 5 | Sistema Computarizado | <ul style="list-style-type: none"> Genera automáticamente los reportes de mayores, balances y estado de resultados. |
| 6 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Al fin del día revisa que en los reportes consten los asientos contables registrados anteriormente. |
| 7 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Imprime los asientos ingresados (ANEXO 19) |
| 8 | Contador | <ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos |
| 9 | Auditor | <ul style="list-style-type: none"> Revisa los documentos contables a fin de mes. |

ELABORÓ

REVISÓ

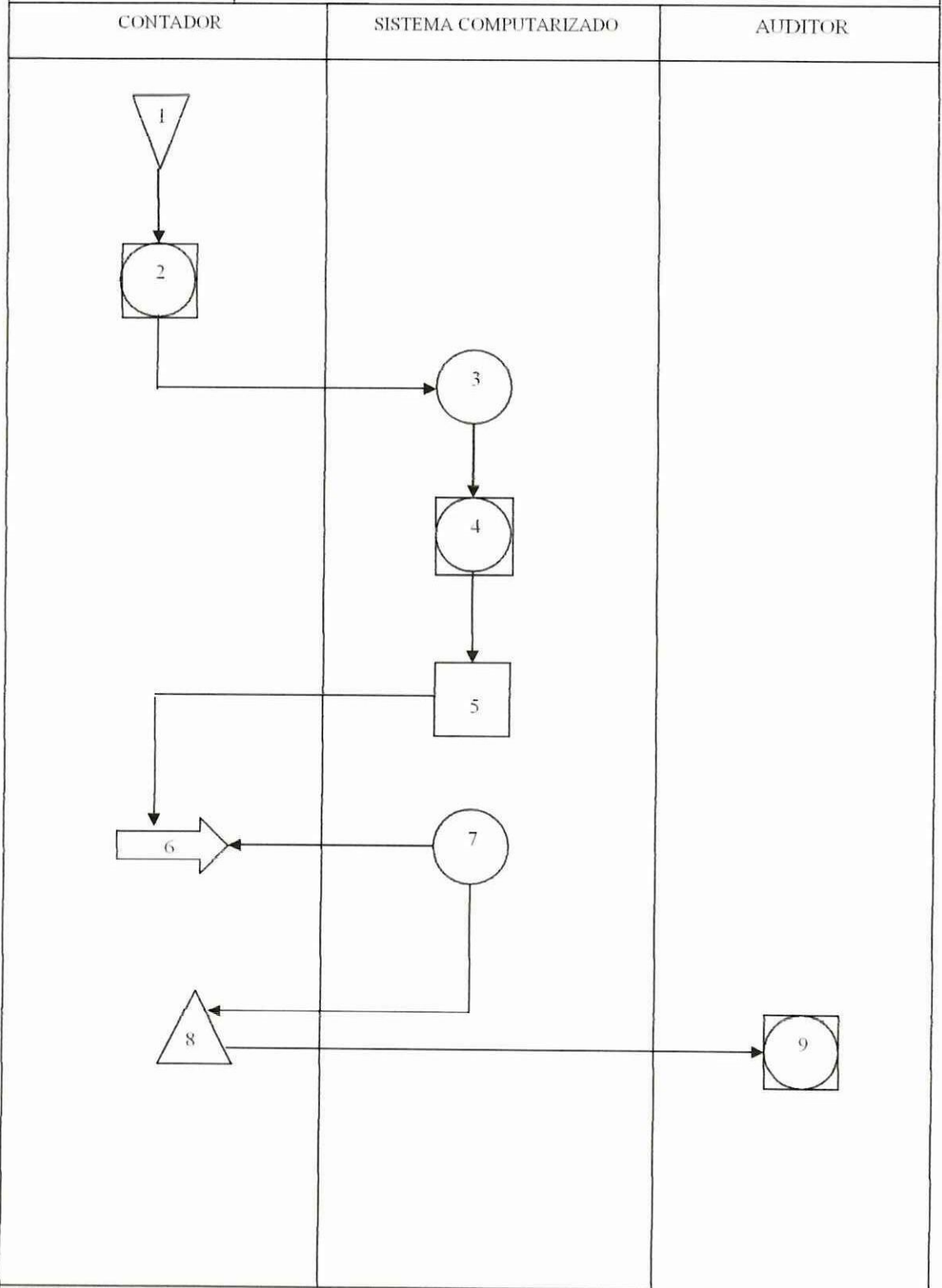
AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAI. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

REGISTRO DE ASIENTOS CONTABLES



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

REPORTES CONTABLES

REFERENCIA

VIGENCIA

No. DE PÁGINA

DIA

MES

AÑO

OBJETIVOS

Obtener detalladamente al fin del día todos los movimientos contables producidos en la Institución.

POLÍTICAS

- Regirse al plan de cuentas existente en la Cooperativa
- Revisar que los asientos contables ingresados estén de acuerdo a las normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
- Utilizar adecuadamente el Sistema Contable Computarizado de la institución.
- Conciliar los saldos que arrojan los reportes.
- Verificar que el esquema definido esté correcto.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

CACGAF-MP-01



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

REPORTES CONTABLES

REFERENCIA

INSTRUCTIVO

VIGENCIA

Nº. DE PÁGINA

DÍA

MES

AÑO

ACT. No.

RESPONSABLES

DESCRIPCION ACTIVIDAD

1

Contador

▪ Ingresar al sistema computarizado existente para la Cooperativa

2

Contador

▪ Revisa el módulo correspondiente a reportes contables en el sistema computarizado.

3

Sistema Computarizado

▪ Generación de reportes de acuerdo a la necesidad.

4

Contador

▪ Verifica si coinciden los datos con la información ingresada.

5

Sistema Computarizado

▪ De ser la información correcta imprime, caso contrario verifica los datos ingresados anteriormente.

6

Contador

▪ Entrega a la Asistente contable.

7

Asistente Contable

▪ Archiva los documentos impresos.

ELABORÓ

REVISÓ

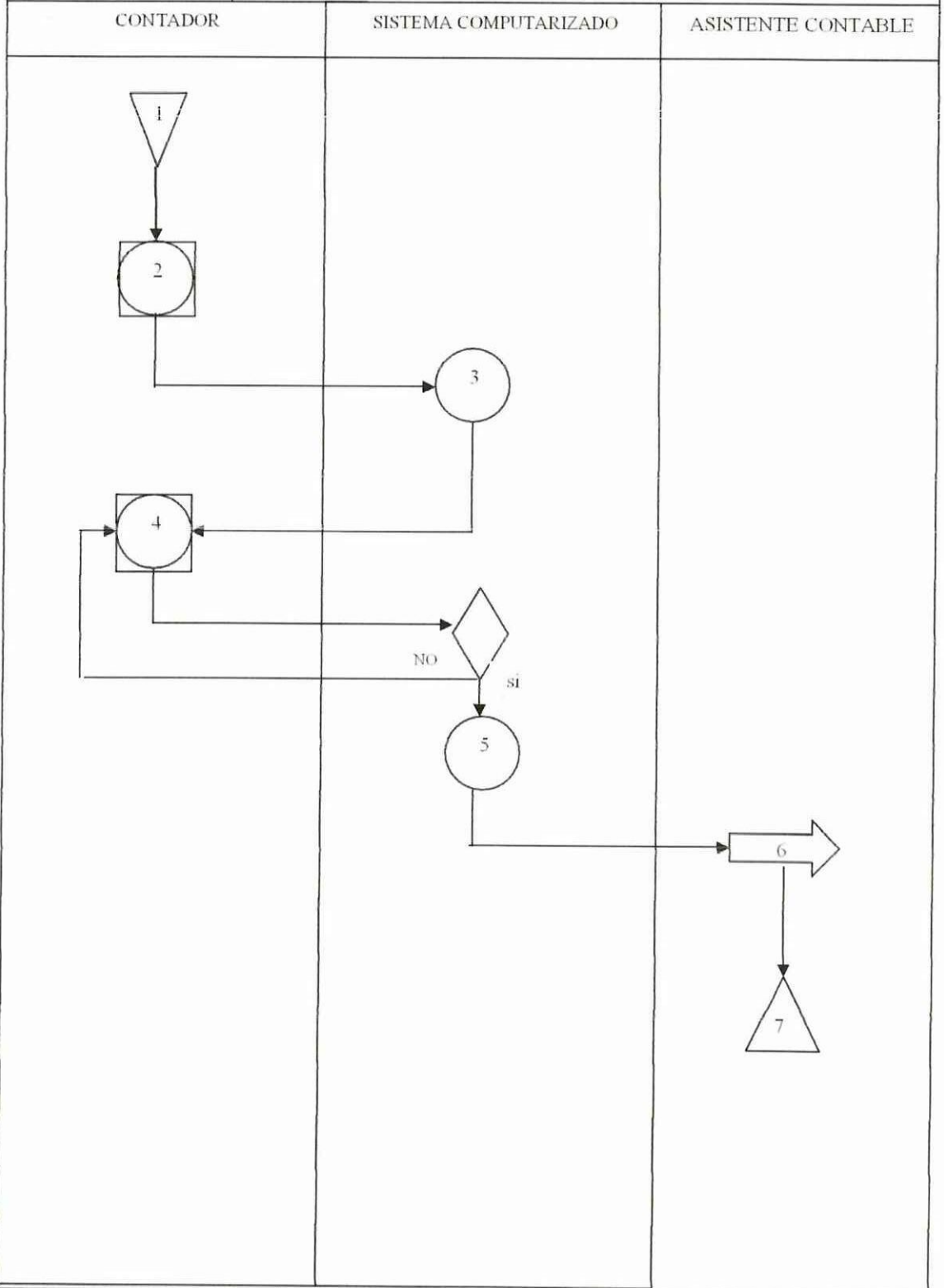
AUTORIZÓ

CACGAF-MP.01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA.

PROCEDIMIENTO:

REPORTES CONTABLES



FORMULÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA ELAB.:

3.8.8 GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Actividad.- Conjunto de pasos, tareas, operaciones o acciones que deben ser realizados por una persona o funcionario, para lograr un procedimiento.

Adquisiciones.- Adquirir o conseguir una cosa por el trabajo, compra o cambio.

Ahorros.- Parte de la renta que no se dedica al consumo corriente.

Archivo.- Local en que se custodian documentos.

Arqueo de Caja.- Una de las prácticas de control, independiente de la administración de caja, consistente en el recuento físico de las existencias o valores de caja, cuyos resultados son comparados con el saldo que arroja la contabilidad o cintas registradoras del movimiento diario de caja.

Autoriza.- Dar una facultad para hacer alguna cosa.

Beca.- Subvención económica para cursar estudios.

Caja.- Oficina, o departamento de cualquier entidad pública o privada, destinada a percibir cobros, realizar pagos y recibir valores en depósito.

Certificado.- Carta o paquete que se certifica.

Certificado de Inversión.- Depósito a corto plazo que devenga intereses de Instituciones Financieras.

Clientes o socios.- Segmento que puede adoptar elementos de juicio representativos sobre el comportamiento de una organización, en virtud de que son quienes, en forma específica, reciben los productos y/o servicios que ésta genera.

Conciliaciones.- Acción y efecto de conciliar

Controla.- Comprobar, revisar, intervenir, examinar

Contrato.- Pacto establecido con ciertas formalidades entre dos o más personas, en virtud del cual se obligan recíprocamente a ciertas cosas.

Coordinar.- Concertar medios, esfuerzos, para una acción común.

Crédito.- Derecho que uno tiene a recibir de otro algún cosa, por lo común dinero.

DAC.- Dirección de Aviación Civil.

DIAF.- Dirección de la Industria Aeronáutica FAE.

Deudor.- Que debe.

Diagramas.- Gráfico que sirve para representa un fenómeno o resolver un problema.

Documento.- Diploma, carta u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho.

Eficacia.- Capacidad para determinar los objetivos apropiados “hacer lo que se debe hacer”

Eficiencia.- Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Entrevista: Encuentro convenido entre dos o más personas para tratar un asunto, informar al público.

Ejecutar.- Desempeñar con arte y facilidad alguna cosa.

Encaje.- Regulaciones del Banco Central o Junta Monetaria que obligan a los bancos comerciales y de fomento a depositar, en calidad de reserva, una suma en cierta proporción igual a la de sus propias obligaciones o depósitos monetarios.

FAE.- Fuerza Aérea Ecuatoriana.

Función.- Es el conjunto de actividades afines de coordinadas que se llevan a cabo en una unidad específica, para el cumplimiento de sus objetivos.

Garantía.- Fianza, prenda.

Incremento.- Aumento, acrecentamiento.

Informe.- Conjunto de datos acerca de una persona o asuntos determinados.

ISSFA.- Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

Legalizar.- Comprobar y certificar la autenticidad de un documento o una firma.

Manual.- Conjunto de instrucciones, objetivos, atribuciones y explicaciones escritas que regulan la ejecución del trabajo específico.

Manual de Procedimientos.- Presenta sistemas y técnicas específicas. Señala los procedimientos precisos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Ministerio de Defensa.- El Ministerio de Defensa tiene como misión básica la ejecución de la política y la conducción administrativa de las Fuerzas Armadas para la defensa, seguridad y apoyo al desarrollo nacional.

Notifica: Hacer saber una resolución de la autoridad con las formalidades preceptuadas para el caso.

Operación.- Es la división mínima del trabajo. Las operaciones pueden ser físicas o mentales: en conjunto, conforman una actividad y, si son secuenciales, forman un procedimiento.

Organización.- Es el proceso mediante el cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas e interrelacionadas por las líneas de mando, comunicación y jerarquía para contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas.

Pagaré.- Documento que obliga al pago de una cantidad en un tiempo determinado.

Periférico.- Dispositivo o unidad que no forma parte de la unidad central de una computadora, pero que, conectado con ésta, sirve para almacenar información o como dispositivo de entrada o salida de datos.

Planifica.- Hacer un plan o proyecto de una acción

Plazo.- Término o tiempo señalado para una cosa.

Procedimiento.- Es el conjunto de actividades de una misma naturaleza que cumplen un propósito específico, permiten una visión global del proceso y facilitan conocer su secuencia lógica.

Renovación.- Efecto derivado de otorgar validez, de nuevo, o lo que es lo mismo, prorrogarla, a un documento o a una relación cuya vigencia está a punto de finalizar o ya lo había hecho, respetando siempre los plazos señalados en la ley para ello y acudiendo a las autoridades competentes, que variarán según los casos.

Recaudación.- Cobrar o recibir caudales o efectos.

Reparto.- Recinto Militar.

Saldo.- Cantidad que de una cuenta resulta a favor o en contra de uno.

Sobregiro.- Exceder en un giro del crédito disponible.

Sistema.- Conjunto ordenado de elementos interdependientes y relacionados entre sí que, bajo ciertas condiciones y de acuerdo a sus atributos, contribuyen a lograr determinados objetivos previstos en un plan de acción.

Solicitud de Crédito: Petición por escrito de crédito que, por lo general, se extiende en un formulario provisto por la Entidad.

Sucursales.- Entidad filial de ventas físicas dependiente de una empresa o casa central, ubicada en el circuito de distribución o de comercio. Establecimiento situado fuera de la sede principal de la empresa formando parte de ella y realizando la misma actividad.

Supervisa.- Ejercer la inspección superior en determinados casos.

TAME.- Transportes Aéreos Militares del Ecuador.

UEFAE.- Unidad Educativa FAE.

Vencimiento.- Plazo prefijado para el pago de cualquier obligación o adeudo incluido en las condiciones de los mismos. Fecha en la cual una obligación debe ser satisfecha adquiriendo en caso de incumplimiento carácter ejecutivo.

Viáticos.- Prevención de lo necesario para el sustento del que hace un viaje.

3.9 CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. requiere de una evaluación permanente de sus procesos y así realizar un adecuado seguimiento de su Sistema de Calidad.

Esta evaluación debe ser de una manera clara, analizando siempre la evolución de la entidad, es decir, que refleje el potencial de desarrollo actual de la misma y vea oportunidades de mejora y no solo detecte los problemas.

A la vez es significativo determinar de una manera notoria si las actividades de planeación, organización, liderazgo y control están siendo debidamente ejecutadas, verificando que se cumplan como se detalla a continuación:

- *Planeación.-* Permitirá identificar las oportunidades de mejoramiento y desarrollo de la cooperativa mediante la correcta aplicación de sus procedimientos.

- *Organización.*- Tendrá por objeto la obtención, disposición, asignación y distribución de los recursos contemplados en los procesos, definiendo relaciones.
- *Liderazgo.*- Cumplirá la realización de las actividades planeadas, toma de decisiones y motivará al grupo al logro de los objetivos.
- *Control.*- Determinará el cómo se está ejecutando las actividades, y en caso de haber errores, buscará tomar medidas correctivas necesarias, en vista de que siempre está evaluando.

Una vez que se ha verificado que se cumple con las actividades antes mencionadas, es importante y adecuado el confirmar que el servicio que presta la Cooperativa cumpla con los requisitos establecidos en el Sistema de calidad, para lo que se debe efectuar un debido control que sea efectivo y como se mencionó anteriormente que sea permanente, con el único fin de tener confianza suficiente en el Sistema de calidad de la entidad.

Es responsabilidad de los Directivos el prever la revisión y evaluación del sistema, este control debe ser realizado por la Auditoría interna existente y los resultados de las revisiones deben ser bien estructurados y comprensivos.

Se ha considerado que el encargado de la evaluación y control sea el Auditor Interno, en vista de que quien va a aplicar los mismos, es independiente de las actividades o áreas específicas que se ejecutan en la Cooperativa, por lo que elaborará su trabajo analizando los puntos detallados, en el orden propuesto en el siguiente cuadro:

FIGURA N° 3 PASOS PARA LA EVALUACION



FUENTE: Grupo investigador

Al aplicar este cuadro en el proceso de evaluación se asegurará que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas, logrando mantener al Sistema de calidad en buen camino.

Esta evaluación además se la puede efectuar a través de cuestionarios de control interno, los mismos que serán elaborados de acuerdo a las necesidades del auditor interno para la obtención de resultados.

A la vez el Auditor puede basarse para la evaluación de los procesos en la siguiente matriz:

CUADRO No 4 Matriz de control y evaluación del Sistema de Calidad

PROCESO	TIEMPO	FRECUENCIA	OBSERVAC.	RESPONSAB.
Selección y contratación de personal	1 mes	Cada 6 meses		
Ingreso nuevos socios (tabulación)	15 min.	Cada fin de mes		
Ingreso nuevos socios (por caja)	25 min.	Cada fin de mes		
Retiro de ahorros	10 min.	Diario		
Depósitos	10 min.	Diario		
Actualización de saldos	5 min.	Diario		
Incremento de ahorros	5 min.	Cada fin de mes		
Envío y recepción de descuentos (FAE, ISSFA, TAME)	15 días	Inicio del mes		
Envío y recepción de descuentos de Entidades adscritas	15 días	Inicio del mes		
Desafiliaciones	6 meses	Semestralmente		
Becas estudiantiles	1 hora	Trimestralmente		
Ayuda Defunción	1 hora	Anuales		
Recepción de Inversiones	30 min.	Cada fin de mes		
Pago de	15 min.	Semestralmente		

Inversiones				
Recepción de descuentos Sucursales	15 min.	Semestralmente		
Cobro de Créditos	15 min.	Mensualmente		
Préstamos Emergentes	40 min.	Semanalmente		
Préstamos Empleados y Funcionarios	1 semana	Mensualmente		
Préstamos para útiles escolares	40 min.	Octubre		
Renovación de créditos	40 min.	Semanalmente		
Arqueo de Caja	45 min.	Semanalmente		
Incremento de Caja	1 hora	Semanalmente		
Fondo rotativo de Caja Chica	2 días	Bimensual		
Pago de remuneraciones	2 días	Anualmente		
Pago de obligaciones fiscales	1 semana	Fin de mes		
Adquisición de bienes muebles, contratación de servicios y suministros	1 semana	Anualmente		
Registros de asientos contables	10 min.	Semestralmente		

El tiempo que se ha considerado para cada proceso ha sido determinado en base a la observación, que es una técnica de investigación, cabe mencionar que el tiempo de duración de cada proceso puede variar según las circunstancias que se presenten y los factores que intervengan, a la vez la frecuencia con la que serán revisados los procesos pueden variar de acuerdo a la carga de trabajo que tenga el auditor interno.

3.10. MEJORA CONTINUA

El Sistema de Gestión de Calidad es un proceso de perfeccionamiento, es decir, es un sistema de mejora que permite llevar al éxito a la entidad.

La mejora continua es lo que se pretende alcanzar en la Cooperativa mediante la implementación del Sistema de Gestión, ésta mejora solo se puede lograr si cada área tiene la responsabilidad de revisar al menos mensualmente la ejecución de los procesos y los resultados obtenidos, así como determinar acciones preventivas y correctivas, el análisis y evaluación de datos, identificando debilidades y transformándolas en fortalezas.

La mejora continua, requiere de un plan que contenga lo siguiente:

- Empleados entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos, errores y realizar diferentes tareas o actividades.
- Empleados motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera óptima y sugieran mejoras.
- Empleados con disposiciones al cambio, capaces de adaptarse a nuevas situaciones en la Cooperativa.

Para el cumplimiento de estos requisitos se aplicará el plan de capacitación existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda., es así que el comprometimiento de mejora continua comienza desde la más alta jerarquía, en virtud que liderará el cambio con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la entrega del presente proyecto de investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., se ha establecido el siguiente plan de mejora continua:

CUADRO N° 5: GERENCIA
Subp. Téc. Avc. (r) Carlos Arrieta Vaca

OBJETIVOS	PRIORIDAD ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
Objetivo 1 Crecimiento del número de socios actuales.	Crecimiento y participación en el mercado de captaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer incentivos por la apertura de la libreta en cuentas de ahorro a cada socio (llaveros, esferos, camisetas, etc.) • Difundir los servicios y beneficios de la Cooperativa mediante charlas y tripticos. • Crear servicios innovadores cubriendo las expectativas de los socios. • Realizar convenios de prestación de servicios financieros a otras Fuerzas como la Terrestre y Naval 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Administración - Gerente - Secretaria. 	Captación de más socios en el mercado, incremento de socios satisfechos por el servicio brindado.
Objetivo 2		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener charlas periódicas con 	- Gerente	Atender de mejor

<p>Incremento de socios satisfechos.</p>		<p>todo el personal para que tengan conocimiento de los productos y tasas que tiene la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar rifas periódicas. • Celebrar convenios con locales comerciales, ópticas, farmacias, consiguiendo descuentos para los socios. • Brindar a los socios caramelos o alguna bebida hasta ser atendidos. 	<p>- Secretaria.</p>	<p>manera a los socios que adquieran algún servicio.</p>
<p>Objetivo 3 Mejorar la imagen de la planta física del Departamento de servicios cooperativos.</p>	<p>Potenciar la buena imagen de la cooperativa tanto en los clientes internos como en los externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el personal de limpieza para que la cooperativa luzca siempre aseada. • Cuidar que los informativos publicados tanto en el interior de la cooperativa como en el orden del día estén siempre actualizados. 	<p>- Personal de limpieza. - Gerencia</p>	<p>Mantener el reconocimiento por parte de los clientes internos y externos.</p>

CUADRO N° 6: CRÉDITO
Ing. Miryam Suárez Quimbiulco

OBJETIVOS	PRIORIDAD ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
Objetivo 1 Incrementar las líneas de crédito.	Crecimiento y participación en el mercado de líneas de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer Información directa de líneas de crédito a los socios en forma clara y completa. 	- Auxiliar Contable Crédito.	Mayor posicionamiento del mercado.
Objetivo 2 Disminuir el costo operacional.	Minimizar el costo operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Uso necesario del teléfono. • Mejor aprovechamiento del recurso material. 	- Auxiliar Contable Crédito.	Mantener una utilidad razonable en cuanto a recursos materiales.
Objetivo 3 Agilizar eficientemente las concesiones de crédito.	Optimizar el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar informes. • Disminuir procesos manuales. 	- Auxiliar Contable Crédito. - Encargado Equipo Periférico	Conseguir que el socio se sienta muy conforme agilizando los tramites de crédito.

<p>Objetivo 4 Disminuir el nivel de la cartera vencida.</p>	<p>Minimizar el riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y analizar reportes de saldos. • Sectorizar por montos y ubicación geográfica. • Coordinación de evaluación telefónica, Reparto y verificación domiciliaria para la correcta calificación de los socios y clientes aspirantes a créditos. 	<p>- Auxiliar Contable Crédito.</p>	<p>Disminuir el nivel de provisiones mensuales, minimizar el cargo a resultados.</p>
--	-----------------------------	---	-------------------------------------	--

CUADRO N° 7: EQUIPO PERIFÉRICO

Ing. Orlando Córdova Guevara

OBJETIVOS	PRIORIDAD ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
<p>Objetivo 1 Implementación de un página de Internet y correo electrónico.</p>	<p>Crear una página informativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los servicios que presta la cooperativa. • Informar consultas o inquietudes (saldos, ingreso de solicitudes Crédito. 	<p>- Encargado Equipo Periférico</p>	<p>Dar mayores facilidades al socio con una cobertura a nivel nacional..</p>

Objetivo 2 Mejorar red interna de datos.	Adquisición e instalación de equipos de mayor velocidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de equipos. 	- Encargado Equipo Periférico	Conseguir que el socio se sienta muy conforme agilitando sus trámites y mayor grado de automatización en el proceso.
--	--	---	----------------------------------	--

CUADRO N° 8: CONTABILIDAD

Subp. Téc. Avc. (r) Medardo Silva Villena

OBJETIVOS	PRIORIDAD ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
Objetivo 1 Viabilizar oportunamente la información tributaria y financiera.	Agilidad en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar a tiempo los formularios tributarios. • Implantar mecanismos para recibir y enviar información. • Mejorar la coordinación entre contabilidad y las sucursales 	- Contador - Asistente Contable	Poder tomar correctivos en forma oportuna.
Objetivo 3 Elaboración de balances	Disminuir proceso manuales	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar información. • Coordinar con las sucursales 	- Contador - Auxiliar	Mayor confiabilidad y rapidez en la entrega de resultados,

correctos y oportunos.			Contable Sucursal	prescindiendo de acciones que se realizan manualmente.
------------------------	--	--	-------------------	--

CUDRO N° 9: VENTANILLAS
Lic. Germanía Sierra Almeida

OBJETIVOS	PRIORIDAD ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
Objetivo 1 Crecimiento de captaciones .	Crecimiento y participación en el mercado de captaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la imagen de ventanillas, agilitando la atención en estas áreas. • Atender a los socios y clientes con amabilidad y buen trato. • Acoger inquietudes de los socios y clientes con paciencia manteniendo una conversación amable con los mismos. 	- Cajera	Potenciar el área de inversiones, crear una nueva imagen de credibilidad en la Fuerza Aérea Ecuatoriana
Objetivo 2 Disminuir el costo operacional	Minimizar el costo operacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de recursos básicos. • Optimizar el uso de los servicios básicos(luz, agua, etc) 	- Cajera	Mantener una utilidad razonable.

<p>Objetivo 3 Fortalecer el buen funcionamiento administrativo y operativo de la sección</p>	<p>Mejorar la atención y eficiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar permanentemente al personal, en especial a quienes atienden al público. 	<p>- Cajera.</p>	<p>Mejorar la imagen de la cooperativa.</p>
<p>Objetivo 4 Mantener en un porcentaje bajo la cartera vencida.</p>	<p>Minimizar el riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar las actividades de gestión de cobro. • Atender las inquietudes de los clientes que se acercan a cancelar sus créditos, tanto vigentes como vencidos. 	<p>Cajera</p>	<p>Fortalecer la solvencia de la cooperativa.</p>

CONCLUSIONES

- Se realizó el presente Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa, mismo que será de gran ayuda para los empleados en la ejecución de las actividades y por ende en la prestación de servicios.
- La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos que le permita al empleado el saber dónde, cómo, cuándo y con qué ejecutar sus actividades, para el normal desenvolvimiento en la institución.
- No se presta el debido interés a las necesidades del Socio, en virtud de que no existe ningún plan para conocimiento de sus requerimientos, por lo que no se conoce lo que el socio realmente espera de la Cooperativa.
- En base al análisis de una de las interrogantes del capítulo dos se puede determinar que no existe la debida comunicación entre la Matriz y las Sucursales, así como los Jefes de Agencia con los Empleados, es por esto que no pueden trabajar con una debida y adecuada comunicación, factor importante para el desarrollo de la Cooperativa.
- Para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000, y permita la operación del Sistema de Gestión de Calidad, es imprescindible diseñar los documentos mandatorios de la misma, como son el manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros y formularios.
- La Dirección tiene la responsabilidad de suministrar evidencia de su compromiso con el desarrollo, implantación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como, su eficacia y mejora continua, por lo que si no hay un compromiso adecuado para la implantación de mencionado sistema por parte de la alta Dirección y del equipo de trabajo, no habrá implantación exitosa.

RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa, para alcanzar un mejoramiento continuo y a la vez la confianza y fidelidad del socio, alcanzando así el crecimiento de la misma.
- Fomentar en el personal una cultura de calidad, que permita mejorar sus conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y predisposición para cumplir satisfactoriamente en la ejecución de sus actividades y así brindar al socio un servicio de calidad.
- Proporcionar a los socios la entera satisfacción de sus necesidades, desarrollando con criterios de eficiencia los servicios existentes, procurando el desarrollo continuo y bienestar del mismo a través del cumplimiento de las políticas de calidad, manteniendo un adecuado sistema de comunicación.
- Cubrir al máximo las necesidades de las Sucursales, en vista de que también deben alcanzar la excelencia en la atención al cliente, así como, velar porque los Jefes de Agencia y los Empleados mantengan unas excelentes relaciones interpersonales, para así trabajar en equipo y alcanzar la visión deseada por la Cooperativa.
- Difundir al personal los documentos mandatorios de la Norma ISO 9001:2000, ya que de ésta manera se podrá operar con éxito, a la vez se debe velar por el cumplimiento de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que permitirán demostrar la conformidad del servicio del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficiencia.
- Comprometer al personal de la Cooperativa en el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, para de esta manera alcanzar la mejora continua en la ejecución de cada una de las actividades que se desarrolla.

BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario Enciclopedia “Océano uno color” MMIII Editorial Océano (2003)
- Impreso en España.
- BENJAMÍN, Franklin Enrique “Organización de Empresas” Editores Diagráficos Unión S.A. de CV, México, (1998).
- GÓMEZ, Guillermo “Planeación y organización de Empresas” Octava edición
- KOONTZ, Harold / WEIHRICH, Heinz “Administración una perspectiva global” McGraw – Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. 11ª. Edición (1998).
- Manual de Normas y Procedimientos
Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- Manual de Funciones y perfiles de Empleados y Funcionarios
Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
Enero 2006
- *Manual de Contabilidad*
Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
Enero 2006
- HAL, Pickle / ROYCE, Abrahamson “Administración de empresas pequeñas y medianas” Editorial Limusa S.A: de C.V. grupo Noriega hecho en México (1997).
- Plan de Capacitación 2005 -2006
Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
Enero 2006

- **Reglamento Ayuda Defunción**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- **Reglamento de Aportaciones y Servicios**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- **Reglamento Concesión Becas Estudiantiles**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- **Reglamento Interno**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- **Reglamento de la Comisión de Crédito**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Febrero 23 y Marzo 16 del 2001
- **Reglamento de Viáticos**
 Discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda.
 Enero 2006

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>, marzo 05, 2006 (14H00)
- <http://www.monografias.com/trabajos7/admi/admi.shtml>, marzo 05, 2006 (14H20)

- <http://www.monografias.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas.shtml>. adm., marzo 05, 200 (15H00)
- <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/index.html>, mayo 20, 2006 (09H00)
- <http://www.monografias.com/trabajos14/dificultades-ISO.html>, mayo 20, 2006 (10H00)
- <http://www.solomanuales.org/manual-calidad-total-manuall3343818.html> mayo 20, 2006 (12H00)
- <http://www.conam.gob.pe/modulos/n.iso9000.asp>, octubre 04, 2006 (10H00)

ANEXOS

ANEXO 1



SEMIOTIPO MENSUAL No. 114
del 01 de Junio de 1980
Quito - Ecuador

FUERZA AEREA ECUATORIANA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"GENERAL ANGEL FLORES LTDA."

SOLICITUD DE INGRESO

Señor:
Presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gnral. Angel Flores Ltda".
Presente. -

Yo, _____
(Grado, Apellidos y Nombres completos)

con cédula de identidad No. _____, Tarjeta FAE NO. _____, Reparto en donde presto mis servicios: _____ Agradeceré se me autorice ingresar como socio de la Cooperativa que usted preside, comprometiéndome a cumplir estrictamente con la Ley de Cooperativas y sus Reglamentos, así como con el Estatuto, Reglamento Interno y Normas sobre las distintas actividades de la Entidad.

Por la atención favorable, anticipo mis agradecimientos.

Lugar y Fecha _____

Atentamente,

DESCONTAR MENSUALMENTE POR:FAE. Servicio Activo () ISSEA: Servicio Pasivo ()
OTROS: Especifique _____

DATOS ADICIONALES DEL SOCIO

Lugar y fecha de nacimiento _____

Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Viudo/a () Unión Libre () Divorciado/a ()

Lugar Habitual de Residencia _____
(Cantón Barrio/Cdla. Calle)

Profesión _____
Teléfono Domicilio _____
Nombre del Cónyuge _____
Nombre del Padre _____
Nombre de la Madre _____
Nombre de los Hijos _____

NOTA:

- LA CUOTA MENSUAL DE MORTUORIA Y LA CUOTA DE INGRESO POR MORTUORIASERÁN DESCONTADOS AL SOCIO A TRAVES DE TABULACIÓN EN DOS MESES DESDE LA FECHA DE INGRESO.

ANEXO 2

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL SOCIO Y SOCIA

Nombres y Apellidos: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____ Edad: _____ Sexo: F() M()

C.C.: _____ Militar Servicio Activo () Pasivo () EMCI () Grado: _____

Estado civil: Soltero/a () Casado/a () Viudo/a () Unión de Libre () Divorciado/a ()

Dirección donde vive: Provincia _____ Ciudad _____ Barrio _____

Calles: _____ Tel: _____ cel: _____

Lugar de Trabajo: _____ Profesión: _____

Dependencia _____ Cargo _____ Tiempo _____ Tel: _____

Nombre del Conyuge: _____

Nombre del Padre: _____

Nombre de la madre: _____

Nombre de los hijos: _____

Nombre familiar cercano: _____ tel.dom: _____

Dirección Provincia: _____ Barrio: _____ Calle: _____

el.Trab: _____ Cel: _____

Beneficiarios de la Ayuda de Defunción

Nombre y Apellidos	Porcentaje	Parentesco
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Total 100%

Nombre de un Tutor en caso de menores de edad _____

usted desea aumentar el valor que actualmente se le descuenta para **AHORROS A LA VISTA**, sírvase
indicar a continuación \$ _____.

Lugar y Fecha

Firma

Nota: A fin de actualizar los datos, sírvase entregar este documento lo más pronto posible en la Matriz u oficinas de la
operativa en los Repartos.

ANEXO 4

LIBRETA DE AHORROS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GENERAL ANGEL FLORES CIA. LTDA."

ACUERDO MINISTERIAL 1144 DEL 30 DE JUNIO DE 1988

TELF. 2448-668 / 2290-997 / 2290-286

E-MAIL: coopacaf@rdyec.net

FECHA	CODIGO DE OPERACIONES	RETIROS	DEPOSITOS	SALDO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

SIRVASE VERIFICAR QUE LOS REGISTROS IMPRESOS EN ESTA LIBRETA DE AHORROS ESTEN DE ACUERDO CON LAS TRANSACCIONES REALIZADAS.

ANEXO 5



Cooperativa de Ahorro y Crédito
GENERAL ANGEL FLORES LTDA.

RETIRO DE AHORROS

L

La Libreta de Ahorros debe ser presentada en cada Retiro

CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

PERTENECE A:

--

He Recibido La Cantidad de:	

DOLARES

VALOR:	
\$.	

LIBRETA No.

Debitado en mi presencia a mi Cuenta No.

--	--	--	--	--	--	--	--

.....
FIRMA SOCIO

.....
CEDULA DE IDENTIDAD

AUTORIZACION DE RETIRO

Autorizo a:

--

Portador de la Cédula de Identidad

--

Retirar de mi Libreta de Ahorros según lo especificado al Reverso.

--

FIRMA DE LA PERSONA AUTORIZADA

--

FIRMA DEL SOCIO

ANEXO 6

PAPELETA DE DEPOSITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
GENERAL ÁNGEL FLORES LTDA.

L

..... del 20

	VALOR
EFFECTIVO	
CHEQUES Depositado	
TOTAL	\$

DEPOSITO DE AHORROS

CUENTA
NUMERO

--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre:

Son: dólares

.....
FIRMA

Detalle los cheques y el efectivo al respaldo

MAS CHEQUES

EFFECTIVO

Denominación	VALOR	Ctvs.
100		
50		
20		
10		
5		
Monedas		
Total Efectivo		
BANCO	VALOR	
Total Cheques		
Total Depósito		

Sírvase detallar el efectivo y los cheques
y anotar los totales al reverso
Favor indicar en cada cheque el número
De su cuenta



ANEXO 7

SOLICITUD DE PRÉSTAMO Nº 0000201

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GENERAL
"ÁNGEL FLORES LTDA"

COOP/OFCINAS _____ / CC _____ Solicitud No. _____

Nombres y apellidos _____ Reparto: _____

Dirección Domiciliaria: _____ Grado _____
Teléfono domicilio _____

Nombre de un familiar que no viva con el socio _____ Parentesco _____ Teléfono _____

Señores de la Cooperativa de Crédito: Por la presente solicito un préstamo por la cantidad de:
\$ _____ Dólares

Para invertirlo en _____
comprometiéndome a su total cancelación en un plazo no mayor de _____

La cancelación será en cuotas mensuales por roles. Por caja, previa autorización escrita de Gerente/Crédito, según el monto de \$ _____ cada una, mas el _____% de interés mensual sobre el saldo deudor. También me comprometo a seguir aportando la cantidad mensual de \$ _____ que voluntariamente me comprometí al ingresar a la Cooperativa.

Prometo las garantías siguientes:

Autorizo se me descuente del décimo tercero, décimo cuarto sueldos y demás Bonificaciones en vigencia y que se crearen, así como mis ahorros y Certificados de Aportación

Garantía personal del socio: _____

Garantía real de: _____

_____ de _____ del 20 _____

Firma del Solicitante

Firma de la Cónyuge

INFORME DEL SOLICITANTE

Situación Actual:

A la fecha tengo las siguientes DEUDAS:

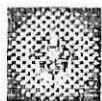
Entidad	Dirección	Teléfono	Saldo de la Deuda
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Trabajo en: _____ Dirección: _____
Tiempo de servicio: _____ Ocupación: _____
Sueldo \$ _____ Otros Ingresos: _____

Datos del conyugue

Nombre _____ C.C. _____
Ocupación _____ Renta _____ Es socio de la Cooperativa? _____

ANEXO 8



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAL. ANGEL FLORES
PAGARE A LA ORDEN

POR USD \$.....

bo (emos) y pagaré (emos) a.....días vista en el lugar en que se me (nos) reconvenga a la orden de la COOPERATIVA DE
CERRO Y CREDITO "Angel Flores LTDA, la suma de.....
dólares Americanos, por igual valor que he (mos) recibido en dinero efectivo y en calidad de préstamo. Esta cantidad me
(nos) obligo (amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal, mediante dividendos mensuales que se descontarán
automáticamente en el rol de pagos de la Fuerza Aérea y/o Entidades relacionadas.

también me (nos), obligo (amos) a pagar el interés del.....% anual desde esta fecha hasta el vencimiento del plazo
placado. En el caso de mora, pagaré (mos) el interés del % anual, estipulado con el recargo legal por la mora, así como también
pagaré (mos) los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive, honorarios profesionales que ocasione el cobro de esta obligación,
todo suficiente prueba para establecer el monto de tales gastos la sola aseveración del acreedor. A quien autorizo de ser
titente el registro en la Central de Riesgos.

El cumplimiento de lo convenido me (nos), obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros. Renuncio
(nos) domicilio. Renuncio (amos) el derecho de apelación y el de hecho de las providencias que se expidieren en el juicio (s) que
relacion al presente documento se diere (n) lugar.

El pago de los dividendos mensuales, no podrá hacerse por partes, ni aún por mis (nuestros) herederos o sucesores. Sin
prejuicio de la presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

Quedo (amos), sometido (s) a los jueces competentes de la ciudad de Quito, para cuyo efecto renuncio (amos) fuero y domicilio,
al trámite ejecutivo.

Yo (amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha de visto bueno que firmo (amos), al suscribir este
pagaré. También dejo (amos) constancia que el presente documento que firmo (amos) es totalmente negociable y transferible.

Esta constancia se firma en la ciudad de....., hoy.....

.....
Firma del deudor
.....
f.....
Nombre:.....
Dirección.....Tef.....
C.C/R.U.C.:.....

.....
VISTO BUENO-FECHA UT SUPRA

f.....
DEUDOR

Yo (nos), constituyo (imos) en fiador (es) solidario (s), llano (s) pagador (es)
..... por las obligaciones que ha (n) contraído en el pagaré anterior
de deuda ajena, deuda propia, renunciando los beneficios de orden y de excusión de bienes de (los), deudor (es), principal (es) y el de
orden. Quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de la ciudad de....., y al trámite ejecutivo, en caso de que el
deudor principal no pague oportunamente los dividendos. Sin protesto.

FECHA UT SUPRA

Firma de Garante
.....
F.....
Nombre:.....
C.C/R.U.C.....
Dirección.....

ANEXO 9



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAL ANGEL FLORES LTDA.

CONTRATO DE MUTUO

Por una parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "General Angel Flores Ltda., legalmente representada por su Gerente, señor (a),; y por otra el señor (a),, en calidad de deudor principal, y,, an condición de garante; convienen en celebrar el presente contrato de mutuo según las siguientes estipulaciones:

PRIMERA.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "General Angel Flores Ltda.", entrega a,, en calidad de préstamo la cantidad de, Dólares, y éste declara recibirla a su entera satisfacción y sin reclamo alguno; préstamo que ha sido aprobado por la Comisión de Crédito de conformidad con el Reglamento de Crédito de dicha Cooperativa, que el deudor y el (los) garantes declaran conocerlo. El préstamo está respaldado por el correspondiente pagaré a la orden, sin que desde luego constituya duplicación de obligaciones.

SEGUNDA.-, reintegrará o pagará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "General Angel Flores Ltda.", la cantidad antes indicada mediante.....dividendos mensuales, en los que se incluye los correspondientes intereses calculados sobre saldos, de cada uno.

En caso de mora en el pago de cualquiera de los dividendos mensuales antes indicado, se pagará el interés estipulado con el recargo legal por la mora, que se calculará en la forma que establece la Ley.

TERCERA.- El pago de los dividendos mensuales de amortización de la deuda se efectuará mediante el descuento de los haberes mensuales que corresponden al deudor como miembro activo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. Si el deudor pasa al Servicio Pasivo los dividendos se descontarán de las pensiones mensuales de retiro que le corresponden en el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA). Si el deudor se retira del Servicio Activo de la FAE, sin derecho a pensión de retiro, el saldo deudor del préstamo se descontará de la Cesantía que le corresponda, en la Cesantía de la Fuerza Aérea. Para estos efectos el deudor confiere expresamente las correspondientes autorizaciones.

CUARTA.-se constituye(n) en garante (s) solidario(s) del deudor principal, haciendo de deuda ajena, deuda propia, y renuncia (n) expresamente al beneficio de orden y excusión. En caso de que, por cualquier motivo, el deudor principal deje de pagar más de un dividendo mensual, conforme se establece en la cláusula segunda, el garante solidario, expresamente autoriza para que los dividendos mensuales inculutos, se descuenten de sus haberes, según las alternativas previstas en la cláusula que antecede.

QUINTA.- En caso de controversia las partes se someten a los jueces competentes de la ciudad de, y al trámite ejecutivo.

Para constancia, firman en la ciudad de, elde.....del.....

f.....
Gerente
Nombre

f.....
C.I./ R.U.C.:
NOMBRE DEUDOR PRINCIPAL:

f.....
C.C.
NOMBRE DE GARANTE

f.....
C.I./ R.U.C.:
NOMBRE DE GARANTE:

ANEXO 11

ORDEN PARA CRÉDITO LIBRERÍA
AUTORIZACIÓN

SEÑOR GERENTE
COOP. GRAL. ANGEL FLORES LTDA.
Presente.-

El suscrito.....
portador de la cédula de identidad No., socio activo de
la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Angel Flores Ltda., en la ciudad
de, el día, en
forma voluntaria autorizo para que se me descuente el valor de
..... en el plazo de
.....por concepto de
.....
.....
.....

Atentamente,

f.
Céd. Ident.

RESOLUCIÓN

- Se aprobó la presente solicitud de préstamo para útiles escolares por el valor de \$....., en las siguientes condiciones:
.....
.....
.....
- Se negó la presente solicitud de crédito por las siguientes razones:
.....
.....
.....

GERENTE

ANEXO 12

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
GRAL. ANGEL FLORES LTDA.**

**Nº 0005779 L
Comprobante de Egreso**

Manta, del

cheque No Banco: \$

guese a

Cantidad de: Dolares

lo siguiente:

CODIGO	TITULO DE LA CUENTA	PARCIAL	DEBITO	CREDITO
PREPARADO	REVISADO	CONTABILIZADO	PRESIDENTE	JEFE OFICINA
				RECIBI CONFORME C.I.

ANEXO 14

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GRAL. ANGEL FLORES" LTDA.

VALE DE CAJA CHICA.

No.

Recibí de :			
La cantidad de : _____ (en números y en letras)			
por concepto de : _____ _____ _____ _____			
Lugar y fecha : _____			
VALOR		RECIBI CONFORME	RESPONSABLE DEL FONDO
ENTREGADO		F) _____	F) _____
UTILIZADO		n) _____	n) _____
DEVUELTO			
			VISTO BUENO JEFE DE OFIC.

ANEXO 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GRAL. ANGEL FLORES" LTDA.

RESUMEN DE CAJA CHICA



DEPENDENCIA:

PERIODO:

FECHA	COMP No:	CONCEPTO	VALOR	OBSERVACIONES
TOTAL DESEMBOLSO.			\$ -	-----
SALDO DEL FONDO DE CAJA CHICA			\$ -	
INCREMENTO CAJA CHICA			\$ -	-----
RESPONSABLE DEL FONDO:			CONTROL PREVIO	
FIRMA				
AUTORIZADO		REPOSICION CON COMPROBANTE DE EGRESO BANCOS		
VTO BNO		EGRESO No. :		
		CHEQUE No. :		
FIRMA		FECHA:		

ARGADO CAF

ANEXO 16

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 0590041920001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ANGEL FLORES LTDA"

IMPUESTO: FORMULARIO 104.- Impuesto al Valor Agregado

PERIODO FISCAL: 05/2007 (mm/yyyy)

DESCRIPCION	VALOR
MES -----	MAYO
AÑO -----	2007
(S)USTITUTIVA/(O)RIGINAL -----	ORIGINAL
RUC -----	0590041920001
Razón Social -----	COOPERATIVA DE AHORRO
Base imponible 0% - VENTAS LOCALES NETAS -----	76,511.50
TOTAL VENTAS Y EXPORTACIONES 501+503+505+507+511+513+531+533+535+537 ----	76,511.50
Total Facturas Emitidas -----	1
Base imponible 0% - Compras Locales Netas de Bienes (Compras Brutas Menos D	495.00
Base imponible 0% - Compras Locales de Servicios -----	63,425.83
Base imponible 12% - Compras Locales Netas de Bienes (Compras Brutas Menos	1,265.94
Impuesto - Base imponible 12% - Compras Locales Netas de Bienes (Compras Br	151.91
Base imponible 12% - Compras Locales de Servicios -----	6,246.16
Impuesto - Compras Locales de Servicios -----	749.54
Base imponible 12% - Compras Locales de Activos Fijos -----	321.43
Impuesto - Compras Locales de Activos Fijos -----	38.57
TOTAL COMPRAS E IMPORTACIONES 601+603+605+609+611+613+619+631+633+635+639+6	71,754.36
Total Facturas Recibidas -----	103
Total Notas de Venta Recibidas -----	1
Total Liquidaciones de Compra Emitidas -----	11
Valor del IVA - IVA por la Prestación de Servicios Profesionales -----	306.62
Valor Retenido - IVA por la Prestación de Servicios Profesionales -----	306.62
Valor del IVA - IVA Por el Arrendamiento de Inmuebles a Personas Naturales	42.00
Valor Retenido - IVA Por el Arrendamiento de Inmuebles a Personas Naturales	42.00
Valor del IVA - IVA En Otras Compras de Bienes y Servicios con Emisión de L	23.23
Valor Retenido - IVA En Otras Compras de Bienes y Servicios con Emisión de	23.23
Valor del IVA - IVA Por la Prestación de Otros Servicios -----	499.93
Valor Retenido - IVA Por la Prestación de Otros Servicios -----	349.95
Valor del IVA - IVA Por la Compra de Bienes -----	130.00
Valor Retenido - IVA Por la Compra de Bienes -----	39.00
TOTAL IVA RETENIDO SUMAR 851 AL 871 -----	760.80
Comprobantes de Retención Emitidos: -----	66
TOTAL IVA A PAGAR (799 AL 898) -----	760.80
CEDULA REPRESENTANTE LEGAL -----	1000560639
RUC CONTADOR -----	0502276744001
IMPUESTO A PAGAR -----	760.80
TOTAL PAGADO -----	760.80
Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago -----	760.80
FORMA DE PAGO -----	Convenio De Debito
BANCO -----	BANCO DEL PICHINCHA

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 0590041920001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ANGEL FLORES LTDA"

IMPUESTO: FORMULARIO 103 - Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta

PERIODO FISCAL: 05/2007 (mm/yyyy)

PO	DESCRIPCION	VALOR
	MES -----	MAYO
	AÑO -----	2007
	(S)USTITUTIVA/(O)RIGINAL -----	ORIGINAL
	RUC -----	0590041920001
	Razón Social -----	COOPERATIVA DE AHORRO
	Base imponible - En relación de dependencia que no supera la base desgravada -----	7,732.71
	Base imponible - En relación de dependencia que supera la base desgravada -----	4,691.78
	Impuesto retenido - En relación de dependencia que supera la base desgravada -----	50.00
	Base imponible - Honorarios comisiones y dietas a personas naturales -----	2,911.20
	Impuesto retenido - Honorarios comisiones y dietas a personas naturales -----	145.56
	Base imponible - Por compras locales de bienes no producidos por la sociedad -----	435.00
	Impuesto retenido - Por compras locales de bienes no producidos por la sociedad -----	4.35
	Base imponible - Por suministros y materiales -----	1,348.00
	Impuesto retenido - Por suministros y materiales -----	13.48
	Base imponible - Por activos fijos -----	321.00
	Impuesto retenido - Por activos fijos -----	3.21
	Base imponible - Por servicio de transporte privado de pasajeros o servicio -----	500.00
	Impuesto retenido - Por servicio de transporte privado de pasajeros o servicio -----	5.00
	Base imponible - Pagos realizados a notarios y registradores de la propiedad -----	70.00
	Impuesto retenido - Pagos realizados a notarios y registradores de la propiedad -----	5.60
	Base imponible - Por promoción y publicidad -----	300.00
	Impuesto retenido - Por promoción y publicidad -----	3.00
	Base imponible - Por arrendamiento de bienes inmuebles de propiedad de personas -----	350.00
	Impuesto retenido - Por arrendamiento de bienes inmuebles de propiedad de personas -----	17.50
	Base imponible - Por rendimientos financieros -----	2,534.00
	Impuesto retenido - Por rendimientos financieros -----	126.70
	Base imponible - Por otros servicios -----	3,648.00
	Impuesto retenido - Por otros servicios -----	36.48
	Base imponible - Por agua, energía, luz y telecomunicaciones -----	636.00
	Impuesto retenido - Por agua, energía, luz y telecomunicaciones -----	6.36
	SUBTOTAL SUMAR 352 AL 381 -----	417.24
	No. de empleados en nómina -----	25
	No. de empleados tercerizados -----	0
	No. empleados bajo contrato -----	0
	No. de comprobantes de retención emitidos -----	130
	TOTAL RETENCIONES 399+498 -----	417.24
	CEDULA REPRESENTANTE LEGAL -----	1000560639
	RUC CONTADOR -----	0502276744001
	TOTAL IMPUESTOS A PAGAR 499 - 901 -----	417.24
	TOTAL PAGADO 902 + 903 + 904 -----	417.24
	MEDIANTE CHEQUE -----	417.24
	FORMA DE PAGO -----	Convenio De Debito
	BANCO -----	BANCO DEL PICHINCHA

ANEXO 17

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GENERAL ANGEL FLORES LTDA."

ACUERDO MINISTERIAL 1144 DEL 30 DE JUNIO DE 1988

TELF.: 2448-668/2290-997/2290-286

E-MAIL: coopacaf@rdyec.net

QUITO - ECUADOR



DESAFILIACIÓN SOCIO

Dirigido a los Señores Socios.

OBJETIVO:

Realizar el análisis de los motivos de desafiliación, que permita determinar las debilidades existentes, para en base a estas, precisar acciones correctivas necesarias que coadyuven al cumplimiento de los objetivos, así como a la toma de decisiones.

INSTRUCCIONES

- Díguese contestar el siguiente cuestionario de la manera más espontánea y sincera.
- Lea detenidamente la pregunta y luego de su respuesta.

DATOS:

Apellidos:

Nombres:

Reparto al que Ud. pertenece:

CUESTIONARIO:

1. Indique el motivo por el cual Ud. desea desafiliarse de la Cooperativa.

.....
.....

2. Para Ud. como ha sido la atención que ha recibido de la Cooperativa?

- | | |
|-----------|-----|
| EXCELENTE | () |
| BUENA | () |
| REGULAR | () |
| MALA | () |

3. Considera Ud. que los trámites administrativos que realiza en la Cooperativa son:

- | | |
|----------|-----|
| RÁPIDOS | () |
| NORMALES | () |
| LENTOS | () |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"GENERAL ANGEL FLORES LTDA."

ACUERDO MINISTERIAL 1144 DEL 30 DE JUNIO DE 1988

TELF.: 2448-668/2290-997/2290-286

E-MAIL: coopacaf@rdyec.net

QUITO - ECUADOR

QUITO,.....

Señor

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GRAL. ANGEL
FLORES LTDA."

Presente.-

Yo.....

C.C.....socio de la Cooperativa, solicito a usted,
señor Presidente, me autorice cancelar mi cuenta de Ahorros
Nº.....y me entreguen los valores que me
corresponden, para lo cual adjunto mi libreta.

Por la atención que se digne disponer a la presente, anticipo a usted,
señor Presidente, mis debidos agradecimientos.

Atentamente,

.....

C.C.

ANEXO 18

CERTIFICADO DE INVERSIÓN

Nº

USD

PLAZO

EN LA CIUDAD DE QUITO A LOS EL SR(A)
.....CON CEDULA
Nº CON SUS PROPIOS DERECHOS INVIERTEN
.....USD A DIAS , DESDE EL
..... HASTA EL AL %
ANUAL, CUMPLIDO EL PLAZO FIJO DEJARA DE GANAR RENTAS.

UNA VEZ LEGALIZADO EL PRESENTE DOCUMENTO OBLIGATORIAMENTE DEBERA RESPETAR EL PLAZO DE VENCIMIENTO CONCRETADO SEGUN LO SEÑALA EL ARTICULO 4 DEL REGLAMENTO DE AHORROS.

PARA CONSTANCIA DE ESTA TRANSACCION Y DE LO SEÑALADO EN ESTE DOCUMENTO FIRMAN LAS PARTES, DOS COPIAS DEL MISMO.

NOTA: EL INTERES TOTAL SE CANCELARA AL FINALIZAR LA INVERSION, PARA LO CUAL DEBERA NOTIFICAR CON 72 HORAS SI RETIRA EL DINERO EN EFECTIVO O HACE LA RENOVACION DE LA MISMA, IGUALMENTE PARA EL RETIRO DE LA INVERSION MAS EL INTERES SERA UNICAMENTE CON LA PRESENCIA DE EL INTERESADO.

.....
Socio beneficiario

.....
Gerente COOP. DE AHORRO y CREDITO

ANEXO 19

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
--------	--------

	ACTIVOS
	FONDOS DISPONIBLES
01.	EFFECTIVO
01.01.	CAJA MATRIZ
01.02.	CAJA GUAYAQUIL
01.03.	CAJA LATACUNGA
01.04.	CAJA MANTA
01.05.	CAJA SALINAS
01.06.	CAJA ITSA LTGA
01.07.	CAJA CMDD GRAL FAE
02.	CAJA CHICA
02.01.	CAJA CHICA MATRIZ
02.02.	CAJA CHICA GUAYAQUIL
02.03.	CAJA CHICA LATACUNGA
02.04.	CAJA CHICA MANTA
02.05.	CAJA CHICA SALINAS
02.06.	CAJA CHICA ITSA LTGA
02.07.	CAJA CHICA CMDD GRAL FAE
03.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
03.01.	CUENTAS CORRIENTES
03.01.01.	BCD. PICHINCHA CTA. CTE. 3028446104 [MATRIZ]
03.01.02.	BCD. RUMINAHUI 487007858 (GYE.)
03.01.03.	BCD. PICHINCHA 940589-5 (LTGA.)
03.01.04.	BANCO DEL PICHINCHA 898989-9 [MNTA]
03.01.05.	BANCO DEL PICHINCHA CTA CTE. 40700564-4 (SL5)
03.01.07.	BANCO RUMINAHUI CTA. CTE. 481053932 CMDD GRAL FAE
04.01.	CUENTAS DE AHORRO
04.01.01.	BCD. RUMINAHUI AH. 582003919 (MATRIZ)
04.01.02.	BANCO PICHINCHA CTA. AHD. BANADOLAR 612615369 MATRIZ
	OPERACIONES INTERBANCARIAS
1.	OPERACIONES BANCARIAS
2.	(PROVISION OPERACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS)
	INVERSIONES
1.	ENTIDADES SECTOR PRIVADO
1.01.	DE 1 A 30 DIAS
1.02.	DE 31 A 90 DIAS
1.03.	DE 91 A MAS DE 360 DIAS
1.04.	INVERSIONES LOCAL SERVICIO A BORDO
	CARTERA DE CREDITOS
1.	CARTERA DE CREDITOS SOBRE FIRMAS POR VENCER
1.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
1.01.01.	PTMDS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
1.01.02.	PTMDS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
1.01.03.	PTMDS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
01.01.04.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
01.01.05.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
01.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
01.02.01.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
01.02.02.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
01.02.03.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
01.02.04.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
01.02.05.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
01.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
01.03.01.	PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
01.03.02.	PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
01.03.03.	PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
01.03.04.	PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
01.03.05.	PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
01.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
01.04.01.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
01.04.02.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
01.04.03.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
01.04.04.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
01.04.05.	PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
01.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA
01.05.01.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS
01.05.02.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
01.05.03.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
01.05.04.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
01.05.05.	PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
01.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
01.06.01.	PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
01.06.02.	PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
01.06.03.	PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
01.06.04.	PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
01.06.05.	PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS
01.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA
01.07.01.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
01.07.02.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
01.07.03.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
01.07.04.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
01.07.05.	PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
01.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
01.08.01.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
01.08.02.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
01.08.03.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
01.08.04.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
01.08.05.	PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
01.09.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
01.09.01.	PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
01.09.02.	PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
01.09.03.	PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
01.09.04.	PTMOS. EMPLR. DE 181 A 360 DIAS
01.09.05.	PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
02.	CARTERA DE CREDITOS SOBRE FIRMAS VENCIDA
02.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
02.01.01.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
02.01.02.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
02.01.03.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
02.01.04.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
02.01.05.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
02.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
02.02.01.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
02.02.02.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
02.02.03.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
02.02.04.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
02.02.05.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
02.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
02.03.01.	PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
02.03.02.	PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
02.03.03.	PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
02.03.04.	PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
02.03.05.	PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
02.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
02.04.01.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
02.04.02.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
02.04.03.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
02.04.04.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
02.04.05.	PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
02.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA
02.05.01.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS
02.05.02.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
02.05.03.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
02.05.04.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
02.05.05.	PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
02.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
02.06.01.	PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
02.06.02.	PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
02.06.03.	PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
02.06.04.	PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
02.06.05.	PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS
02.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
02.07.01.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
02.07.02.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
02.07.03.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
02.07.04.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
02.07.05.	PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
02.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
02.08.01.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
02.08.02.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
02.08.03.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
02.08.04.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
02.08.05.	PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
02.09.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
02.09.01.	PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
02.09.02.	PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
02.09.03.	PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
02.09.04.	PTMOS. EMPLE. DE 181 A 360 DIAS
02.09.05.	PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
03.	CARTERA DE CREDITOS SOBRE FIRMAS REESTRUCTURADA VENCIDA
03.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
03.01.01.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
03.01.02.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
03.01.03.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
03.01.04.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
03.01.05.	PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
03.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
03.02.01.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
03.02.02.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
03.02.03.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
03.02.04.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
03.02.05.	PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
03.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
03.03.01.	PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
03.03.02.	PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
03.03.03.	PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
03.03.04.	PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
03.03.05.	PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
03.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
03.04.01.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
03.04.02.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
03.04.03.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
03.04.04.	PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
03.04.05.	PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
03.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA
03.05.01.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
03.05.02.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
03.05.03.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
03.05.04.	PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
03.05.05.	PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
03.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
03.06.01.	PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
03.06.02.	PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
03.06.03.	PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
03.06.04.	PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
03.06.05.	PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS
03.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA
03.07.01.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
03.07.02.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
03.07.03.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
03.07.04.	PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
03.07.05.	PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
03.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
03.08.01.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
03.08.02.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
03.08.03.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
03.08.04.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
03.08.05.	PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
03.09.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
03.09.01.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
03.09.02.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
03.09.03.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
03.09.04.	PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
03.09.05.	PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
03.10.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
03.10.01.	PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
03.10.02.	PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
03.10.03.	PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
03.10.04.	PTMOS. EMPLE. DE 181 A 360 DIAS
03.10.05.	PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
9.	(PROVISIONES CREDITOS INCOBRABLES)
9.01.	CARTERA DE CREDITOS SOBRE FIRMAS INCOBRABLES DEUDORES POR ACEPTACIONES
1.	DENTRO DEL PLAZO
2.	DESPUES DEL PLAZO
	CUENTAS POR COBRAR
1.	INTERESES POR COBRAR CARTERA SOBRE FIRMAS
1.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
1.01.01.	INT. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
1.01.02.	INT. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
01.01.03.	INT. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
01.01.04.	INT. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
01.01.05.	INT. PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
01.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
01.02.01.	INT. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
01.02.02.	INT. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
01.02.03.	INT. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
01.02.04.	INT. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
01.02.05.	INT. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
01.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
01.03.01.	INT. PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
01.03.02.	INT. PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
01.03.03.	INT. PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
01.03.04.	INT. PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
01.03.05.	INT. PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
01.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
01.04.01.	INT. PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
01.04.02.	INT. PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
01.04.03.	INT. PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
01.04.04.	INT. PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
01.04.05.	INT. PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
01.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA
01.05.01.	INT. PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS
01.05.02.	INT. PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
01.05.03.	INT. PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
01.05.04.	INT. PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
01.05.05.	INT. PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
01.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
01.06.01.	INT. PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
01.06.02.	INT. PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
01.06.03.	INT. PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
01.06.04.	INT. PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
01.06.05.	INT. PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS
01.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA
01.07.01.	INT. PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
01.07.02.	INT. PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
01.07.03.	INT. PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
01.07.04.	INT. PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
01.07.05.	INT. PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
01.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
01.08.01.	INT. PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
01.08.02.	INT. PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
01.08.03.	INT. PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
01.08.04.	INT. PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
01.08.05.	INT. PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
01.09.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
01.09.01.	INT. PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
01.09.02.	INT. PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
01.09.03.	INT. PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
01.09.04.	INT. PTMOS. EMPLR. DE 181 A 360 DIAS
01.09.05.	INT. PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
02.	INT. POR COBRAR, CARTERA CREDITOS SOBRE FIRMAS VENCIDAS
02.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
02.01.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
02.01.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
02.01.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
02.01.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
02.01.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
02.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
02.02.01.	INT. COBRAR PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
02.02.02.	INT. COBRAR PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
02.02.03.	INT. COBRAR PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
02.02.04.	INT. COBRAR PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
02.02.05.	INT. COBRAR PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
02.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
02.03.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
02.03.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
02.03.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
02.03.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
02.03.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
02.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
02.04.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
02.04.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
02.04.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
02.04.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
02.04.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
02.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA
02.05.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS
02.05.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
02.05.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
02.05.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
02.05.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
02.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
02.06.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
02.06.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
02.06.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
02.06.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
02.06.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
02.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA
02.07.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
02.07.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
02.07.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
02.07.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
02.07.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
02.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
02.08.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
02.08.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
02.08.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
02.08.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
02.08.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
02.09.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
02.09.01.	INT. COBRAR PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
02.09.02.	INT. COBRAR PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
02.09.03.	INT. COBRAR PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
02.09.04.	INT. COBRAR PTMOS. EMPLE. DE 181 A 360 DIAS
02.09.05.	INT. COBRAR PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
03.	INT. CARTERA DE CREDITOS SOBRE FIRMAS REESTRUCTU. VENCIDA
03.01.	PRESTAMOS EMERGENTES MATRIZ
03.01.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
03.01.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
03.01.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
03.01.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
03.01.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
03.02.	PRESTAMOS ESPECIALES MATRIZ
03.02.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
03.02.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
03.02.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
03.02.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE 180 A 360 DIAS
03.02.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. ESPE. MATRIZ DE MAS DE 360 DIAS
03.03.	PRESTAMOS EMERGENTES GUAYAQUIL
03.03.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. GYE. DE 1 A 30 DIAS
03.03.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. GYE. DE 31 A 90 DIAS
03.03.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. GYE. DE 91 A 180 DIAS
03.03.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. GYE. DE 181 A 360 DIAS
03.03.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. GYE. DE MAS DE 360 DIAS
03.04.	PRESTAMOS EMERGENTES LATACUNGA
03.04.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. LTGA. DE 1 A 30 DIAS
03.04.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. LTGA. DE 31 A 90 DIAS
03.04.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. LTGA. DE 91 A 180 DIAS
03.04.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. LTGA. DE 181 A 360 DIAS
03.04.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. LTGA. DE MAS DE 360 DIAS
03.05.	PRESTAMOS EMERGENTES MANTA

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
03.05.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MNTA. DE 1 A 30 DIAS
03.05.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MNTA. DE 31 A 90 DIAS
03.05.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MNTA. DE 91 A 180 DIAS
03.05.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MNTA. DE 181 A 360 DIAS
03.05.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. MNTA. DE MAS DE 360 DIAS
03.06.	PRESTAMOS EMERGENTES SALINAS
03.06.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. SLS. DE 1 A 30 DIAS
03.06.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. SLS. DE 31 A 90 DIAS
03.06.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. SLS. DE 91 A 180 DIAS
03.06.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. SLS. DE 181 A 360 DIAS
03.06.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. SLS. DE MAS DE 360 DIAS
03.07.	PRESTAMOS EMERGENTES ITSA LTGA
03.07.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. ITSA. DE 1 A 30 DIAS
03.07.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. ITSA. DE 31 A 90 DIAS
03.07.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. ITSA. DE 91 A 180 DIAS
03.07.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. ITSA. DE 181 A 360 DIAS
03.07.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. ITSA. DE MAS DE 360 DIAS
03.08.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
03.08.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
03.08.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
03.08.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
03.08.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
03.08.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
03.09.	PRESTAMOS EMERGENTES CMDO GRAL FAE
03.09.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 1 A 30 DIAS
03.09.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 31 A 90 DIAS
03.09.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 91 A 180 DIAS
03.09.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE 181 A 360 DIAS
03.09.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMER. CMDO. DE MAS DE 360 DIAS
03.10.	PRESTAMOS EMPLEADOS DE PLANTA
03.10.01.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMPLE. DE 1 A 30 DIAS
03.10.02.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMPLE. DE 31 A 90 DIAS
03.10.03.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMPLE. DE 91 A 180 DIAS
03.10.04.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMPLE. DE 181 A 360 DIAS
03.10.05.	INT. CART. REEST. PTMOS. EMPLE. DE MAS DE 360 DIAS
4.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
4.01.	CORONEL NARANJO
4.02.	LIBRERIAS Y OTROS
4.03.	HERMAND MIGUEL [16 DPTOS]
4.04.	HERMAND MIGUEL [LOCALES COMERCIALES]
4.05.	ANTICIPOS PERSONAL
4.06.	COMISIONES POR COBRAR
4.07.	GASTOS POR OPERACIONES CONTINGENTES
4.08.	SEGUROS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
04.09.	IMPUESTOS
04.10.	GASTOS JUDICIALES
04.11.	
04.12.	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS
04.13.	ARRENDAMIENTOS
04.14.	POR VENTA DE BIENES Y ACCIONES
04.15.	DEUDORES POR ACEPTACION
04.16.	OPERACIONES CONTINGENTES
04.17.	DIVIDENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
04.90.	OTROS
05.	
05.01.	
05.02.	
05.03.	
05.04.	OTROS DEUDORES
05.04.01.	SRTA. BRENDA CASTILLO [MATRIZ]
05.04.02.	SRTA. ROSANA CAMACHO [GYE]
05.04.03.	SRTA. DORIS SILVA [LTGA - ITSA]
05.04.04.	SRTA. JHOANNA MENDDOZA [MNTA]
05.04.05.	SRTA. MARIELA ZAMBRANO [SLS]
05.04.06.	SRTA. CYNTHIA MUÑOZ [EX - CAJERA SLS]
05.04.07.	DESCUENTOS ARTICULOS VARIOS
05.04.08.	SRTA. MAYRA CARRASCO [CMNDO]
05.04.09.	CAMBIO CHEQUES POR COBRAR
05.04.10.	ANTICIPO CONTRATOS
09.	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)
	BIENES REALIZABLES
01.	ADJUDICADOS
01.01.	CORONEL NARANJO [TERRENOS SIN URBANIZAR]
01.02.	HERMANO MIGUEL [LOCALES COMERCIALES]
01.03.	HERMANO MIGUEL [16 DTPOS.]
09.	(PROVISION PARA BIENES REALIZABLES)
09.01.	PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS
	PROPIEDADES Y EQUIPO
01.	TERRENOS
01.01.	MATRIZ [UIDO]
01.02.	PYTSA [GYE]
01.03.	AYANGUE [SLS]
02.	EDIFICIOS
03.	CONTRUCCIONES Y REMODELACIONES
04.	OTROS LOCALES
05.	MUEBLES Y ENSERES
05.01.	MUEB. ENSER. MATRIZ
05.02.	MUEB. ENSER. GUAYAQUIL

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
05.03.	MUEB. ENSER. LATACUNGA ALA 12
05.04.	MUEB. ENSER. MANTA
05.05.	MUEB. ENSER. SALINAS
05.06.	MUEB. ENSER. LATACUNGA ITSA
05.08.	
06.	EQUIPOS DE OFICINA
06.01.	EQUIP. OFIC. MATRIZ
06.02.	EQUIP. OFIC. GUAYAQUIL
06.03.	EQUIP. OFIC. LATACUNGA ALA 12
06.04.	EQUIP. OFIC. MANTA
06.05.	EQUIP. OFIC. SALINAS
06.06.	EQUIP. OFIC. LATACUNGA ITSA
06.08.	
07.	EQUIPOS DE COMPUTACION
07.01.	EQUI. COMP. MATRIZ
07.02.	EQUI. COMP. GUAYAQUIL
07.03.	EQUI. COMP. LATACUNGA ALA 12
07.04.	EQUI. COMP. MANTA
07.05.	EQUI. COMP. SALINAS
07.06.	EQUI. COMP. LATACUNGA ITSA
07.08.	
08.	UNIDAD DE TRANSPORTE
08.01.	UNID. TRANS. MATRIZ
09.	BIBLIOTECA MATRIZ Y OFICINAS
99.	(DEPRECIACION ACUMULADA)
99.01.	MUEBLES Y ENSERES
99.01.01.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES MATRIZ
99.01.02.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES GUAYAQUIL
99.01.03.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES LATACUNGA ALA 12
99.01.04.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES MANTA
99.01.05.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES SALINAS
99.01.06.	DEP. ACU. MUEBLES Y ENSERES LATACUNGA ITSA
99.01.08.	
99.02.	EQUIPOS DE OFICINA
99.02.01.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA MATRIZ
99.02.02.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA GUAYAQUIL
99.02.03.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA LATACUNGA ALA 12
99.02.04.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA MANTA
99.02.05.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA SALINAS
99.02.06.	DEP. ACU. EQUIPOS DE OFICINA LATACUNGA ITSA
99.02.08.	
99.03.	EQUIPOS DE COMPUTACION
99.03.01.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION MATRIZ
99.03.02.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION GUAYAQUIL

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
99.03.03.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION LATACUNGA ALA 12
99.03.04.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION MANTA
99.03.05.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION SALINAS
99.03.06.	DEP. ACU. EQUIPOS DE COMPUTACION LATACUNGA ITSA
99.03.08.	
99.04.	UNIDAD DE TRANSPORTE
99.04.01.	DEP. UNID. TRANS. MATRIZ
	OTROS ACTIVOS
01.	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES
02.	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS
02.01.	SEGUROS
02.02.	PROGRAMAS DE COMPUTACION
02.03.	PLUSVALIA
02.04.	IMPUESTOS AL VALOR AGREGADO IVA
02.05.	OTROS IMPUESTOS
02.06.	IMPUESTOS FISCALES
02.07.	CREDITO TRIBUTARIO
02.08.	GASTOS ORGANIZACION
02.09.	ESPECIES VALORADAS
02.10.	MATERIALES ESCRITORIO
02.11.	TRABAJOS IMPRENTA
02.12.	FORMULARIOS
02.13.	GASTOS INSTALACION
03.	OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO
03.01.	ACTIVOS POR IDENTIFICAR
03.02.	FALTANTES DE CAJA
03.03.	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR
03.04.	DEPOSITOS EN TRANSITO
09.	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)
09.01.	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS
	PASIVOS
	OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS
1.	DEPOSITOS - RETIROS A LA VISTA
1.01.	DEP. RET. VISTA MATRIZ
1.02.	DEP. RET. VISTA GUAYAQUIL
1.03.	DEP. RET. VISTA LATACUNGA ALA 12
1.04.	DEP. RET. VISTA MANTA
1.05.	DEP. RET. VISTA SALINAS
1.06.	DEP. RET. VISTA LATACUNGA ITSA
1.08.	DEP. RET. VISTA COMANDO GENERAL
2.	APORTACIONES AYUDA DEFUNCION SOCIOS
2.01.	APORT. DEFUNCION MATRIZ
2.02.	APORT. DEFUNCION GUAYAQUIL

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
02.03.	APORT. DEFUNCION LATACUNGA ALA 12
02.04.	APORT. DEFUNCION MANTA
02.05.	APORT. DEFUNCION SALINAS
02.06.	APORT. DEFUNCION LATACUNGA ITSA
02.08.	APORT. DEFUNCION COMANDO GENERAL
03.	DEPOSITOS A PLAZO
03.01.	DEP PLAZ. MATRIZ
03.01.01.	DEP PLAZO MATRIZ DE 1 A 30 DIAS
03.01.02.	DEP PLAZO MATRIZ DE 31 A 90 DIAS
03.01.03.	DEP PLAZO MATRIZ DE 91 A 180 DIAS
03.01.04.	DEP PLAZO MATRIZ DE 181 A 360 DIAS
03.01.05.	DEP PLAZO MATRIZ MAS DE 360 DIAS
03.02.	DEP PLAZ. GUAYAQUIL
03.03.	DEP PLAZ. LATACUNGA ALA 12
03.04.	DEP PLAZ. MANTA
03.05.	DEP PLAZ. SALINAS
03.06.	DEP PLAZ. LATACUNGA ITSA
03.07.	DEP PLAZ. COMANDO GENERAL
	OPERACIONES INTERBANCARIAS
01.	OPERACIONES POR CONFIRMAR
02.	OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO
	OBLIGACIONES INMEDIATAS
01.	GIROS Y TRANSFERENCIAS
02.	OBLIGACIONES
	ACEPTACIONES EN CIRCULACION
01.	DENTRO DEL PLAZO
02.	DESPUES DEL PLAZO
	CUENTAS POR PAGAR
01.	INTERESES POR PAGAR CERTIFICADOS DE APORTACION
01.01.	INT. PAGAR CERT APORT. MATRIZ
01.02.	INT. PAGAR CERT APORT. GUAYAQUIL
01.03.	INT. PAGAR CERT APORT. LATACUNGA ALA 12
01.04.	INT. PAGAR CERT APORT. MANTA
01.05.	INT. PAGAR CERT APORT. SALINAS
01.06.	INT. PAGAR CERT APORT. LATACUNGA ITSA
01.08.	INT. PAGAR CERT APORT. COMANDO GENERAL
2.	DEPOSITOS EN GARANTIA
3.	OBLIGACIONES PATRONALES
3.01.	APORTES PATRONALES IESS POR PAGAR
3.02.	PARTICIPACION EMPLEADOS EXCEDENTES POR PAGAR
3.03.	SUELDOS POR PAGAR
3.04.	FONDOS DE RESERVA IESS POR PAGAR
3.90.	OTROS
4.	APORTE INDIVIDUAL IESS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
05.	PRESTAMO QUIROGRAFARIOS IESS
06.	RETENCION EN LA FUENTE
07.	SEGURO DESGRAVAMEN
08.	IMPUESTO A LA RENTA EMPLEADOS
09.	IMPUESTO SOLCA
10.	
11.	RETENCION 1% IMPUESTO CIRCULACION CAPITALES
12.	25% IMPUESTO RENTA POR PAGAR
13.	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA
14.	MULTAS
15.	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS
16.	PROVEEDORES
90.	CUENTAS POR PAGAR VARIAS
90.01.	DIVIDENDOS POR PAGAR
90.02.	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS
90.03.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
90.03.01.	LIBRERIA CULTURAL
90.03.02.	ANTICRESIS HNO. MIGUEL
90.03.03.	RIFA SOCIOS
90.03.04.	POR GARANTIAS [LOCALES COMERCIALES]
90.03.05.	POR GARANTIAS [DPTOS. HNO. MIGUEL]
90.03.06.	POR GARANTIAS [LOCAL MATRIZ]
90.03.07.	CORONEL NARANJO MANTA
90.03.08.	DSCOTOS INDEVIDOS
	OBLIGACIONES FINANCIERAS
01.	SOBREGIROS OCASIONALES
02.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
02.01.	DE 1 A 30 DIAS
02.02.	DE 31 A 90 DIAS
02.03.	DE 91 A 180 DIAS
02.04.	DE 181 A 360 DIAS
02.05.	DE MAS DE 360 DIAS
	VALORES EN CIRCULACION
1.	OTROS TITULOS Y VALORES
	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES
1.	APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION
	OTROS PASIVOS
1.	OBLIGACIONES ACUMULADAS POR PAGAR
2.	PROVISION DECIMO TERCER SUELDO
2.01.	PROV. DEC. TER. SUELDO MATRIZ
2.02.	PROV. DEC. TER. SUELDO GUAYAQUIL
2.03.	PROV. DEC. TER. SUELDO LATACUNGA ALA 12
2.04.	PROV. DEC. TER. SUELDO MANTA
2.05.	PROV. DEC. TER. SUELDO SALINAS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
02.06.	PROV. DEC. TER. SUELDO LATACUNGA ITSA
03.	PROVISION DECIMO CUARTO SUELDO
03.01.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO MATRIZ
03.02.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO GUAYAQUIL
03.03.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO LATACUNGA ALA 12
03.04.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO MANTA
03.05.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO SALINAS
03.06.	PROV. DEC. CUAR. SUELDO LATACUNGA ITSA
04.	PROVISIONES FONDO DE RESERVA
04.01.	PROV. FONDO RESERV. MATRIZ
04.02.	PROV. FONDO RESERV. GUAYAQUIL
04.03.	PROV. FONDO RESERV. LATACUNGA ALA 12
04.04.	PROV. FONDO RESERV. MANTA
04.05.	PROV. FONDO RESERV. SALINAS
04.06.	PROV. FONDO RESERV. LATACUNGA ITSA
05.	PROVISIONES VACACIONES
05.01.	PROV. VACACION. MATRIZ
05.02.	PROV. VACACION. GUAYAQUIL
05.03.	PROV. VACACION. LATACUNGA ALA 12
05.04.	PROV. VACACION. MANTA
05.05.	PROV. VACACION. SALINAS
05.06.	PROV. VACACION. LATACUNGA ITSA
06.	OTRAS OBLIGACIONES
07.	PASIVOS POR IDENTIFICAR
07.01.	SOBRANTES DE CAJA
07.02.	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR
07.03.	SOBRANTES POR LIQUIDAR

PATRIMONIO

CAPITAL SOCIAL

01.	CAPITAL PAGADO
02.	CERTIFICADOS DE APORTACION
02.01.	CERT. APORT. MATRIZ
02.02.	CERT. APORT. GUAYAQUIL
02.03.	CERT. APORT. LATACUNGA ALA 12
02.04.	CERT. APORT. MANTA
02.05.	CERT. APORT. SALINAS
02.06.	CERT. APORT. LATACUNGA ITSA
02.08.	CERT. APORT. COMANDO GENERAL
03.	CUOTAS DE INGRESO
03.01.	CUOT. INGR. MATRIZ
03.02.	CUOT. INGR. GUAYAQUIL
03.03.	CUOT. INGR. LATACUNGA ALA 12
03.04.	CUOT. INGR. MANTA

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
03.05.	CUOT. INGR. SALINAS
03.06.	CUOT. INGR. LATACUNGA ITSA
03.08.	CUOT. INGR. COMANDO GENERAL
	RESERVAS
01.	LEGALES
02.	RESERVA DE CAPITAL
03.	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA
04.	GENERALES
05.	CONTINGENCIAS
06.	FACULTATIVA
07.	ESPECIALES
08.	PATROCINIO
	OTROS APORTES PATRIMONIALES
01.	APORTE CONSOLIDADO TERRENOS
02.	CORONEL NARANJO
03.	HNO. MIGUEL
04.	HERMANO MIGUEL [16 DPTOS]
	SUPERAVIT POR VALUACIONES
01.	AJUSTE CONVERSION
	RESULTADOS
01.	EXCEDENTES ACUMULADOS
02.	(PERDIDAS ACUMULADAS)
03.	EXCEDENTE DEL EJERCICIO
04.	(PERDIDA DEL EJERCICIO)
	GASTOS
	OBLIGACIONES FINANCIERAS
01.	SOBREGIROS
02.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
03.	INTERESES PAGADOS AHORROS
03.01.	INT. PAG. AHOR. MATRIZ
03.02.	INT. PAG. AHOR. GUAYAQUIL
03.03.	INT. PAG. AHOR. LATACUNGA ALA 12
03.04.	INT. PAG. AHOR. MANTA
03.05.	INT. PAG. AHOR. SALINAS
03.06.	INT. PAG. AHOR. LATACUNGA ITSA
03.08.	INT. PAG. AHOR. COMANDO GENERAL
04.	INTERESES PAGADOS CERTIFICADOS DE AFORTACION
4.01.	INT. PAG. CERT. APORT. MATRIZ
4.02.	INT. PAG. CERT. APORT. GUAYAQUIL
4.03.	INT. PAG. CERT. APORT. LATACUNGA ALA 12
4.04.	INT. PAG. CERT. APORT. MANTA
4.05.	INT. PAG. CERT. APORT. SALINAS
4.06.	INT. PAG. CERT. APORT. LATACUNGA ITSA

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
04.08.	INT. PAG. CERT. APORT. COMANDO GENERAL
05.	INTERESES PAGADOS CUENTA BANCOS OTRAS INSTITUCIONES
05.01.	INTERES PAGADOS PRESTAMOS
05.02.	INTERES PAGADOS DEPOSITOS PLAZO FIJO
	COMISIONES CAUSADAS
01.	OBLIGACIONES FINANCIERAS
01.01.	SOBREGIROS
02.	COBRANZAS
03.	SERVICIOS VARIOS
04.	COMISIONES SERVICIOS ISSFA
05.	COMISIONES SERVICIOS DAC
90.	OTRAS COMISIONES
	EN VENTA DE CARTERA DE CREDITOS
	PROVISIONES
01.	INVERSIONES
02.	CARTERA DE CREDITO
90.	OTRAS PROVISIONES
	GASTOS DE OPERACION
01.	GASTOS DE PERSONAL
01.01.	REMUNERACIONES MENSUALES
01.01.01.	REMU. MENSUAL. MATRIZ
01.01.02.	REMU. MENSUAL. GUAYAQUIL
01.01.03.	REMU. MENSUAL. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.01.04.	REMU. MENSUAL. MANTA
01.01.05.	REMU. MENSUAL. SALINAS
01.02.	BONIFICACION POR ANTIGUEDAD
01.02.01.	BONIF. ANTIGUE. MATRIZ
01.02.02.	BONIF. ANTIGUE. GUAYAQUIL
01.02.03.	BONIF. ANTIGUE. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.02.04.	BONIF. ANTIGUE. MANTA
01.02.05.	BONIF. ANTIGUE. SALINAS
01.03.	BONIFICACION POR DECIMO TERCERO
01.03.01.	BONIF. DEC. TER. MATRIZ
01.03.02.	BONIF. DEC. TER. GUAYAQUIL
01.03.03.	BONIF. DEC. TER. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.03.04.	BONIF. DEC. TER. MANTA
01.03.05.	BONIF. DEC. TER. SALINAS
01.04.	BONIFICACION POR DECIMO CUARTO
01.04.01.	BONIF. DEC. CUAR. MATRIZ
01.04.02.	BONIF. DEC. CUAR. GUAYAQUIL
01.04.03.	BONIF. DEC. CUAR. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.04.04.	BONIF. DEC. CUAR. MANTA
01.04.05.	BONIF. DEC. CUAR. SALINAS
01.05.	BONIFICACION POR DECIMO SEXTO

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
01.05.01.	BON. DECI. SEXTO MATRIZ
01.05.02.	BON. DECI. SEXTO GUAYAQUIL
01.05.03.	BON. DECI. SEXTO LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.05.04.	BON. DECI. SEXTO MANTA
01.05.05.	BON. DECI. SEXTO SALINAS
01.06.	BONIFICACION FONDO DE RESERVA
01.06.01.	BONIF. FONDO RESERVA MATRIZ
01.06.02.	BONIF. FONDO RESERVA GUAYAQUIL
01.06.03.	BONIF. FONDO RESERVA LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.06.04.	BONIF. FONDO RESERVA MANTA
01.06.05.	BONIF. FONDO RESERVA SALINAS
01.07.	BONIFICACION VACACIONES
01.07.01.	BONIF. VACACION. MATRIZ
01.07.02.	BONIF. VACACION. GUAYAQUIL
01.07.03.	BONIF. VACACION. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.07.04.	BONIF. VACACION. MANTA
01.07.05.	BONIF. VACACION. SALINAS
01.08.	BONIFICACION HORAS SUPLEMENTARIAS O COMPLEMENTARIAS
01.08.01.	BONIF. HRS. SUPL. COMPL. MATRIZ
01.08.02.	BONIF. HRS. SUPL. COMPL. GUAYAQUIL
01.08.03.	BONIF. HRS. SUPL. COMPL. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.08.04.	BONIF. HRS. SUPL. COMPL. MANTA
01.08.05.	BONIF. HRS. SUPL. COMPL. SALINAS
01.09.	APORTE PATRONAL IESS
01.09.01.	APOR. PATR. IESS MATRIZ
01.09.02.	APOR. PATR. IESS GUAYAQUIL
01.09.03.	APOR. PATR. IESS LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.09.04.	APOR. PATR. IESS MANTA
01.09.05.	APOR. PATR. IESS SALINAS
01.10.	UNIFORMES
01.10.01.	UNIFOR. MATRIZ
01.10.02.	UNIFOR. GUAYAQUIL
01.10.03.	UNIFOR. LATACUNGA ALA 12 - ITSA
01.10.04.	UNIFOR. MANTA
01.10.05.	UNIFOR. SALINAS
2.	CAPACITACION
3.	MOVILIZACION EMPLEADOS
4.	MOVILIZACION MIEMBROS CONSEJOS ADMINISTRACION
5.	MOVILIZACION MIEMBROS CONSEJOS VIGILANCIA
6.	VIATICOS EMPLEADOS
7.	VIATICOS MIEMBROS CONSEJOS ADMINISTRACION
8.	VIATICOS MIEMBROS CONSEJOS VIGILANCIA
9.	BONO ANIVERSARIOS
0.	INDEMNIZACIONES

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

ODIGO	CUENTA
11.	BONIFICACION EMPLEADOS
12.	GASTOS DE REPRESENTACION
13.	BONIFICACION POR RESPONSABILIDAD
14.	BONIFICACION JEFES DE OFICINA
14.01.	BONIF. JEFES OFIC. GUAYAQUIL
14.02.	BONIF. JEFES OFIC. LATACUNGA
14.03.	BONIF. JEFES OFIC. MANTA
14.04.	BONIF. JEFES OFIC. SALINAS
14.05.	BONIF. JEFES OFIC. COMANDO GENERAL
15.	SEGUROS GENERALES MATRIZ Y OFICINAS
15.01.	EQUIPO ELECTRONICO
15.02.	GENERALES
15.03.	DE FIDELIDAD
15.04.	CONTRA ROBO E INCENDIO
16.	SERVICIOS BASICOS
16.01.	AGUA
16.01.01.	AGUA MATRIZ
16.01.02.	AGUA GUAYAQUIL
16.01.03.	AGUA LATACUNGA ALA 12
16.01.04.	AGUA MANTA
16.01.05.	AGUA SALINAS
16.01.06.	AGUA LATACUNGA ITSA
16.02.	LUZ
16.02.01.	LUZ MATRIZ
16.02.02.	LUZ GUAYAQUIL
16.02.03.	LUZ LATACUNGA ALA 12
16.02.04.	LUZ MANTA
16.02.05.	LUZ SALINAS
16.02.06.	LUZ LATACUNGA ITSA
16.03.	TELEFONO
16.03.01.	TELF. MATRIZ
16.03.02.	TELF. GUAYAQUIL
16.03.03.	TELF. LATACUNGA ALA 12
16.03.04.	TELF. MANTA
16.03.05.	TELF. SALINAS
16.03.06.	TELF. LATACUNGA ITSA
16.04.	FLETES Y EMBALAJES
16.04.01.	FLET. EMBAL. MATRIZ
16.04.02.	FLET. EMBAL. GUAYAQUIL
16.04.03.	FLET. EMBAL. LATACUNGA ALA 12
16.04.04.	FLET. EMBAL. MANTA
16.04.05.	FLET. EMBAL. SALINAS
16.04.06.	FLET. EMBAL. LATACUNGA ITSA
16.05.	CORREO ELECTRONICO

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
17.	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES
17.01.	FISCALES
17.02.	MUNICIPALES
17.03.	A LA RENTA
17.04.	
17.05.	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTRAS INSTITUCIONES
17.06.	ARRENDAMIENTOS
17.07.	OTROS SERVICIOS
17.08.	EQUIPOS DE COMPUTACION
17.10.	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
17.10.01.	MANT. REPAR. MATRIZ
17.10.02.	MANT. REPAR. GUAYAQUIL
17.10.03.	MANT. REPAR. LATACUNGA ALA 12
17.10.04.	MANT. REPAR. MANTA
17.10.05.	MANT. REPAR. SALINAS
17.10.06.	MANT. REPAR. LATACUNGA ITSA
17.11.	SUMINISTROS DE UTILIES DE ESCRITORIO Y FORMULARIOS
17.11.01.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. MATRIZ
17.11.02.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. GUAYAQUIL
17.11.03.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. LATACUNGA ALA 12
17.11.04.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. MANTA
17.11.05.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. SALINAS
17.11.06.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. LATACUNGA ITSA
17.11.08.	SUM. UTIL. ESCRI. FORML. COMANDO GENERAL
17.12.	GASTOS BANCARIOS
17.12.01.	GSTOS. BANC.MATRIZ
17.12.02.	GSTOS. BANC.GUAYAQUIL
17.12.03.	GSTOS. BANC.LATACUNGA ALA 12
17.12.04.	GSTOS. BANC.MANTA
17.12.05.	GSTOS. BANC.SALINAS
17.12.06.	GSTOS. BANC.LATACUNGA ITSA
17.12.08.	GSTOS. BANC.COMANDO GENERAL
17.13.	GASTOS ASAMBLEA GENERAL
17.14.	GASTOS ANIVERSARIOS
17.15.	CONDOLENCIAS
17.16.	SUSCRIPCIONES
17.17.	UTILES DE ASEO PERSONAL Y OFICINAS
17.18.	BECAS ESTUDIANTILES
17.19.	EVENTOS DEPORTIVOS - SOCIALES
17.20.	DEPRECIACIONES
17.21.	MUEBLES Y ENSERES OFICINAS
17.21.01.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. MATRIZ
17.21.02.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. GUAYAQUIL
17.21.03.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. LATACUNGA ALA 12

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
7.21.04.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. MANTA
7.21.05.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. SALINAS
7.21.06.	DEP. MUEB ENSER. OFIC. LATACUNGA ITSA
7.22.	EQUIPOS DE OFICINA
7.22.01.	DEP. EQUIP. OFIC. MATRIZ
7.22.02.	DEP. EQUIP. OFIC. GUAYAQUIL
7.22.03.	DEP. EQUIP. OFIC. LATACUNGA ALA 12
7.22.04.	DEP. EQUIP. OFIC. MANTA
7.22.05.	DEP. EQUIP. OFIC. SALINAS
7.22.06.	DEP. EQUIP. OFIC. LATACUNGA ITSA
7.23.	EQUIPOS DE COMPUTACION
7.23.01.	DEP. EQUIP. COMP. MATRIZ
7.23.02.	DEP. EQUIP. COMP. GUAYAQUIL
7.23.03.	DEP. EQUIP. COMP. LATACUNGA ALA 12
7.23.04.	DEP. EQUIP. COMP. MANTA
7.23.05.	DEP. EQUIP. COMP. SALINAS
7.23.06.	DEP. EQUIP. COMP. LATACUNGA ITSA
7.24.	AMORTIZACIONES
7.24.01.	GASTOS ANTICIPADOS
7.24.02.	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACION
7.24.03.	GASTOS DE INSTALACION
7.24.04.	ESTUDIOS
0.	OTROS
	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES
1.	PERDIDA EN VENTA DE BIENES REALIZABLES Y RECUPERABLES
0.	OTRAS
	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS
1.	PARTICIPACION A EMPLEADOS
2.	
0.	OTROS
	INGRESOS
	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
1.	INTERESES EN AHORROS
1.01.	INT. AHOR. MATRIZ
1.02.	INT. AHOR. GUAYAQUIL
1.03.	INT. AHOR. LATACUNGA ALA 12
1.04.	INT. AHOR. MANTA
1.05.	INT. AHOR. SALINAS
1.06.	INT. AHOR. LATACUNGA ITSA
1.08.	INT. AHOR. COMANDO GENERAL
2.	INTERESES DEPOSITOS PLAZO FIJO
3.	INTERESES POLIZAS DE ACUMULACION
4.	INTERESES EN CERTIFICADOS FINANCIEROS

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

DDIGO	CUENTA
05.	INTERESES ACCIONES BANCO RUMIRAHUI
06.	INTERESES SOBRE PRESTAMOS EMERGENTES
06.01.	INT. PREST. EMERG. MATRIZ
06.02.	INT. PREST. EMERG. GUAYAQUIL
06.03.	INT. PREST. EMERG. LATACUNGA ALA 12
06.04.	INT. PREST. EMERG. MANTA
06.05.	INT. PREST. EMERG. SALINAS
06.06.	INT. PREST. EMERG. LATACUNGA ITSA
06.08.	INT. PREST. EMERG. COMANDO GENERAL
07.	INTERESES SOBRE PRESTAMOS ESPECIALES
07.01.	INT. PREST. ESP. MATRIZ
08.	INTERESES PRESTAMOS CON CHEQUES
08.01.	INT. PREST. CHEQ. MATRIZ
09.	INTERESES PRESTAMOS EMPLEADOS
09.01.	INT. PRES. EMPL. MATRIZ
09.02.	INT. PRES. EMPL. GUAYAQUIL
09.03.	INT. PRES. EMPL. LATACUNGA ALA 12
09.04.	INT. PRES. EMPL. MANTA
09.05.	INT. PRES. EMPL. SALINAS
09.06.	INT. PRES. EMPL. LATACUNGA ITSA
10.	INTERES MORA
10.01.	INT. MORA MATRIZ
10.02.	INT. MORA GUAYAQUIL
10.03.	INT. MORA LATACUNGA ALA 12
10.04.	INT. MORA MANTA
10.05.	INT. MORA SALINAS
10.06.	INT. MORA LATACUNGA ITSA
10.08.	INT. MORA COMANDO GENERAL
11.	INTERESES CUENTAS CORRIENTES BANCOS
12.	INTERESES CUENTAS DE AHORRO BANCOS
14.	POR NOTAS DE CREDITO
17.	DIFERENCIA AUXILIARES
18.	OBSEQUIO SOBRANTES
	COMISIONES GANADAS
11.	COMISIONES SERVICIOS VARIOS
	INGRESOS POR SERVICIOS
11.	TRAMITES ADMINISTRATIVOS PRESTAMOS
11.01.	TRAM. ADM. PREST. MATRIZ
11.02.	TRAM. ADM. PREST. GUAYAQUIL
11.03.	TRAM. ADM. PREST. LATACUNGA ALA 12
11.04.	TRAM. ADM. PREST. MANTA
11.05.	TRAM. ADM. PREST. SALINAS
11.06.	TRAM. ADM. PREST. LATACUNGA ITSA
11.08.	TRAM. ADM. PREST. COMANDO GENERAL

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO	CUENTA
02.	TRAMITES ADMINISTRATIVOS AYUDA DEFUNCION
02.01.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. MATRIZ
02.02.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. GUAYAQUIL
02.03.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. LATACUNGA ALA 12
02.04.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. MANTA
02.05.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. SALINAS
02.06.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. LATACUNGA ITSA
02.08.	TRAM. ADM. AYU. DEFUN. COMANDO GENERAL
03.	BANDERAS
04.	LIBRETAS DE AHORROS
05.	OBSEQUIOS SOBRANTES
90.	OTROS SERVICIOS
	OTROS INGRESOS OPERACIONALES
01.	UTILIDAD VENTA BIENES MUEBLES
02.	UTILIDAD VENTA BIENES INMUEBLES
03.	UTILIDAD VENTA BIENES ADJUDICADOS
04.	ARRENDAMIENTOS DPTOS HNO MIGUEL
05.	ARRENDAMIENTOS LOCALES COMERCIALES HNO MIGUEL
06.	DIVIDENDOS SOCIOS POR EXCLUIR [CERTIF. DE AHORROS]
07.	APORTES SOCIOS DESAFILIADOS [AYUDA DEFUNCION]
	CUENTAS DE ORDEN
	DEUDORAS
01.	VALORES Y BIENES PROPIOS EN PODER DE TERCEROS
01.01.	EN COBRANZAS
01.02.	EN GARANTIA
01.03.	EN CUSTODIA
02.	ACTIVOS CASTIGADOS
02.01.	INVERSIONES
02.02.	CREDITOS
02.03.	OTROS ACTIVOS
	ACREEDORES POR EL CONTRARIO
02.	CREDITOS OTORGADOS NO DESEMBOLSADOS
	ACREEDORAS
01.	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS
01.01.	EN COBRANZA
01.02.	EN GARANTIA
01.03.	EN CUSTODIA
01.04.	ADMINISTRACION

PLAN DE CUENTAS 2005

REFERENCIA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS 02 - JULIO - 2004

CODIGO

CUENTA

MEDARDO ANGEL SILVA.
C.P.A. COOP.

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000001

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Caja General	39,594.76	1,027,226.58	1,002,359.89	64,461.45
Caja chica General	200.00	0.00	0.00	200.00
Caja chica Mulalillo	50.00	0.00	0.00	50.00
Caja Chica Latacunga	50.00	0.00	0.00	50.00
Banco Central del Ecuador	47,011.14	58,394.89	46,122.38	59,283.65
Banco del Pichincha	64,446.86	66,763.93	94,300.97	37,109.82
Banco del Austro	61,947.92	59,012.77	72,930.75	48,029.94
Banco Tungurahua	0.00	301.59	301.59	0.00
ANCO DEL PICHINCHA AGENCIA MULALILLO	29,216.99	5,684.98	24,803.12	10,098.85
Caja, Pichincha Cta. Ahorros	250,464.76	464.73	200,000.00	50,929.49
ANCO PROCREDIT CTA. AHORRO PREMIUM	102,244.70	298.49	30,000.00	72,543.19
Cheques Pais	16,824.80	77,495.64	87,676.23	6,644.21
TRAS INVERSIONES	0.00	104,230.12	0.00	104,230.12
tras Inversiones	104,230.12	0.00	104,230.12	0.00
tras Entidades	208,395.50	309,772.91	208,395.50	309,772.91
tras Entidades	0.00	309,772.91	309,772.91	0.00
Provisión para valuación de inversiones	-2,070.59	1,027.48	0.00	-1,043.11
Provisión general para inversiones)	-1,042.30	0.00	0.00	-1,042.30
Consumo	98,356.82	137,042.69	136,252.35	99,167.16
Consumo	174,433.41	107,801.34	107,408.85	174,825.90
Consumo	228,047.88	104,698.19	101,929.07	230,817.00
Consumo	389,384.37	114,385.46	103,945.29	399,824.54
Consumo	832,584.11	128,629.12	115,229.69	845,983.54
ivienda	39,836.37	50,338.37	51,035.09	39,139.65
ivienda	68,041.33	38,307.10	39,992.96	66,355.47
ivienda	95,750.20	36,049.01	38,938.66	92,860.55
ivienda	176,834.23	36,075.86	40,632.25	172,277.84
ivienda	465,144.99	49,506.05	51,218.00	463,433.84
icroempresa	96,007.46	144,229.14	142,994.19	97,242.41
icroempresa	174,396.39	148,412.34	142,934.74	179,873.99
icroempresa	230,971.22	157,209.68	147,810.99	240,369.91
icroempresa	404,944.01	200,927.07	180,600.26	425,270.82
icroempresa	930,265.21	339,428.15	309,315.80	960,377.56
Consumo	4,114.14	11,002.17	11,712.14	3,404.17
Consumo	5,349.78	15,523.77	16,120.89	4,752.66
Consumo	5,823.32	16,705.65	17,438.54	5,090.43
Consumo	7,428.31	26,851.67	27,298.40	6,981.58
Consumo	14,961.85	46,640.69	50,161.44	11,441.10
ivienda	1,513.17	3,324.23	1,839.17	2,998.23
ivienda	2,217.21	5,447.67	3,230.75	4,434.13
ivienda	1,652.44	4,515.18	2,103.16	4,064.46
ivienda	2,698.78	7,426.06	2,984.13	7,140.71
ivienda	3,619.80	16,234.58	7,448.63	12,405.75
icroempresa	7,597.21	33,881.49	35,560.69	5,918.01

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000002

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Microempresa	10,210.21	51,925.93	53,162.04	8,974.10
Microempresa	10,787.33	61,047.83	62,927.42	7,107.74
Microempresa	12,353.00	103,388.96	102,919.26	12,822.70
Microempresa	17,800.70	247,084.24	236,204.90	28,680.24
Consumo	2,401.46	8,798.91	9,551.92	1,648.45
Consumo	3,193.99	3,414.67	3,846.39	2,762.27
Consumo	1,133.85	1,782.95	277.95	2,638.85
Consumo	318.86	277.95	63.58	533.23
Consumo	1,329.99	63.58	145.34	1,248.23
Vivienda	996.61	2,343.93	1,537.89	1,802.65
Vivienda	2,054.88	996.61	495.48	2,556.01
Vivienda	920.44	342.48	449.48	813.44
Vivienda	2,386.83	235.48	89.17	2,533.14
Vivienda	0.00	89.17	0.00	89.17
Microempresa	5,777.72	31,154.35	32,241.13	4,690.94
Microempresa	5,335.01	5,540.58	4,861.24	6,014.35
Microempresa	2,386.57	2,107.37	760.15	3,733.79
Microempresa	3,189.44	576.82	624.31	3,141.95
Microempresa	17,259.16	393.29	2,260.30	15,392.15
Cartera de créditos de consumo)	-45,631.38	536.72	2,656.29	-47,750.95
Cartera de créditos de vivienda)	-11,827.91	0.00	10,121.01	-21,948.92
Cartera de créditos para la microempres	-99,647.54	0.00	9,052.41	-108,699.95
Prov. Gral. para Cart. Consumo)	0.00	0.00	10,986.95	-10,986.95
Prov. Gral. para Cart. Microcredito)	0.00	0.00	11,978.56	-11,978.56
para negociar	1,248.45	0.00	0.00	1,248.45
Antenadas hasta el vencimiento	1,014.33	1,793.67	1,014.33	1,793.67
Consumo	11,235.59	19,896.48	19,468.56	11,663.51
Vivienda	6,837.97	9,447.02	9,325.98	6,959.01
Cartera de créditos para la microempresa	10,957.05	20,568.80	20,555.05	10,970.80
Cuentas por cobrar socios	152.00	113.04	0.00	265.04
Cruz V. Edwin	0.00	120.00	120.00	0.00
Herrero N. Diana	0.00	100.00	100.00	0.00
Macome Maira	0.00	100.00	100.00	0.00
Credores Diversos	4.56	7.66	12.23	-0.01
Cuentas por Cobrar Personal	165.82	2,800.00	2,800.00	165.82
Cuentas por Cobrar Directivos	12,806.26	50.00	1,459.33	11,396.93
Provision para intereses y comisiones p	-16.71	3.77	0.00	-12.94
Provision para otras cuentas por cobrar	-13,327.12	0.00	0.00	-13,327.12
Terrenos	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
Terreno	13,200.00	0.00	0.00	13,200.00
Provision para bienes adjudicados)	-1,000.00	0.00	0.00	-1,000.00
Terrenos utilizados por la entidad	93,750.00	0.00	0.00	93,750.00
Edificios utilizados por la entidad	224,435.00	0.00	0.00	224,435.00
Muebles de oficina	46,175.50	0.00	0.00	46,175.50

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000003

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Enseres de oficina	13,694.25	0.00	0.00	13,694.25
Equipos de oficina	15,679.69	0.00	0.00	15,679.69
Equipos de computacion	64,055.75	360.00	0.00	64,415.75
Vehiculos	15,725.00	0.00	0.00	15,725.00
Moto	7,090.02	0.00	0.00	7,090.02
Enseres de Vehiculos	103.67	0.00	0.00	103.67
Biblioteca	2,113.37	0.00	0.00	2,113.37
Cuadros y Pinturas	835.26	0.00	0.00	835.26
(Edificios)	-105,521.76	0.00	469.57	-105,991.33
(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)	-52,538.87	0.00	392.07	-52,930.94
(Equipos de computacion)	-54,344.74	0.00	771.68	-55,116.42
(Unidades de transporte)	-20,615.69	0.00	57.50	-20,673.19
En otras instituciones financieras	12,300.00	0.00	0.00	12,300.00
SYSTECCOOP	120.00	0.00	0.00	120.00
Anticipos a terceros	9,679.49	1,035.00	250.00	10,464.49
Seguros	2,696.12	0.00	454.27	2,241.85
Gastos de instalacion	339.25	0.00	0.00	339.25
Red de enlace	11,895.12	0.00	0.00	11,895.12
Sistema COLNEXUS	1,097.60	0.00	0.00	1,097.60
Instalación Programa	2,262.40	0.00	0.00	2,262.40
Software Power risk	10,080.00	0.00	0.00	10,080.00
Letras Rotulación	2,116.80	0.00	0.00	2,116.80
Sistemas de Seguridad	829.92	0.00	0.00	829.92
Persianas	325.00	0.00	0.00	325.00
Alfombras	1,315.35	0.00	0.00	1,315.35
Amortización acumulada gastos diferidos	-15,341.15	0.00	612.72	-15,953.87
Proveduria	2,628.22	351.86	121.56	2,858.52
Utiles y Materiales de Escritorio	748.28	59.00	32.56	774.72
Premios para sorteos	678.52	136.14	15.10	799.56
Materiales de Computo	496.20	298.60	176.71	618.09
Depósitos en Garantía	1,614.80	0.00	0.00	1,614.80
Proyectos Inmobiliarios en Bienes	6,270.04	0.00	0.00	6,270.04
Prov. valuación de inv. en ac. y part)	-243.00	0.00	0.00	-243.00
Provision para otros activos)	-7,804.84	0.00	0.00	-7,804.84
TOTAL ACTIVOS	5,665,486.86	4,580,603.41	4,682,551.98	5,563,538.29
Activas	-2,411,753.98	1,465,015.10	1,338,468.05	-2,285,206.93
Inactivas	-132,180.02	10,034.57	8,866.25	-123,011.70
PF - Inversion uno	-16,264.41	35,568.51	35,185.17	-15,881.07
PF - Inversion cuatro	-4,300.00	4,300.00	0.00	0.00
PF - Inversion uno	-113,335.17	113,335.17	196,408.64	-196,408.64
PF - Inversion uno	-210,111.87	196,408.64	156,185.63	-169,888.86

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000004

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
PF - Inversion uno	-209,461.97	103,535.75	61,812.83	-167,739.05
PF - Inversion uno	-26,645.00	29,033.80	91,653.04	-89,264.24
PF - Inversion uno	-2,000.00	1,500.00	1,500.00	-2,000.00
Depositos Restringidos	-805,466.30	26,283.00	45,260.00	-824,449.30
Depositos a la vista	-143.83	5,444.25	5,300.42	0.00
Plazo fijo	-8,330.70	3,128.56	3,172.57	-8,374.71
Obligaciones financieras	-1,466.58	757.35	76.36	-785.59
Remuneraciones	0.00	13,522.81	13,522.81	0.00
Decimo Tercer Sueldo	-4,397.06	0.00	886.68	-5,283.74
Decimo Cuarto Sueldo	-2,593.12	0.00	351.42	-2,944.54
Portes al IESS	-1,287.05	1,287.05	1,322.79	-1,322.79
Portes y Descuentos al IESS	-790.44	990.44	1,017.95	-1,017.95
Fondo de reserva IESS	-7,159.06	0.00	780.06	-7,939.12
Ret. Fuente 1%	-69.12	70.64	73.40	-71.88
Ret. Fta. 5%	-347.77	347.77	289.76	-289.76
Ret. Fuente 8%	-136.39	164.39	33.60	-5.60
IVA 30%	-28.82	32.06	42.24	-39.00
IVA 70%	-466.61	471.34	354.68	-349.95
IVA 100%	-660.23	702.23	413.85	-371.85
Retenta Dependencia	0.00	0.00	50.00	-50.00
Impuesto Solca	-3,860.63	3,860.63	3,981.97	-3,981.97
Excedentes por Pagar	-201.11	0.00	0.00	-201.11
Cheques girados no cobrados	-20.00	0.00	0.00	-20.00
Consejo de Administracion	0.00	403.20	403.20	0.00
Ordenas Fidel	0.00	24.00	24.00	0.00
Cheque Julio	0.00	30.00	30.00	0.00
Logollon Jaime	0.00	171.00	171.00	0.00
Marcon Freddy	0.00	45.00	45.00	0.00
Martinez Walter	0.00	87.00	87.00	0.00
Manoval Francis	0.00	54.00	54.00	0.00
Retras Cuentas Por pagar Socios	-1,580.52	724.31	0.00	-856.21
Fondos para Servicios Cooperativos	-28,408.40	426.00	0.00	-27,982.40
GRUPO DE CREDITOS	-134.09	159.09	171.00	-146.00
Valuos	-410.00	465.00	550.00	-495.00
Entre 1 A 30 DIAS	-38,511.67	38,511.67	39,738.85	-38,738.85
Entre 31 A 90 DIAS	-77,761.10	77,761.10	39,022.25	-39,022.25
Excedentes de caja	-184.33	0.00	0.08	-184.41
Operaciones por Liquidar	-130.92	130.92	0.00	0.00
Fondo de Educaci3n	-4,492.73	0.00	0.00	-4,492.73
TOTAL PASIVOS	-4,115,291.00	2,142,786.35	2,046,306.55	-4,018,811.20
certificados de Aportaci3n	-530,169.48	4,918.83	2,832.76	-528,083.41

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000005

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Certificados de Aportacion	-211,206.42	118.20	2,157.20	-213,245.42
Fondo Irrepartible de Reserva	-126,568.92	0.00	0.00	-126,568.92
Para futuras capitalizaciones	-128,612.56	0.00	0.00	-128,612.56
Retiros	-49,576.08	0.00	0.00	-49,576.08
Revalorización del patrimonio	-125,820.76	0.00	0.00	-125,820.76
aporte Socios Construcción	-3,511.47	0.00	0.00	-3,511.47
Retiros	-2.04	0.00	0.00	-2.04
Superavit valuación prop. equipo y o	-173,369.74	0.00	0.00	-173,369.74
Utilidades o excedentes acumulados	-65,539.22	0.00	0.00	-65,539.22
TOTAL PATRIMONIO	-1,414,376.69	5,037.03	4,989.96	-1,414,329.62
Depósitos de ahorro	21,380.35	5,279.75	0.01	26,660.09
Depósitos a plazo	14,083.91	3,188.74	0.00	17,272.65
Obligaciones con instituciones financier	1,942.95	115.35	0.00	2,058.30
Inversiones	1,071.65	0.00	1,031.25	40.40
Cartera de créditos	13,236.12	33,620.71	0.00	46,856.83
Cuentas por cobrar	36.99	0.00	0.00	36.99
Retiros activos	21.35	0.00	0.00	21.35
Sueldo	32,765.64	8,187.37	260.00	40,693.01
Horas Extras	324.32	70.20	0.00	394.52
Subsidio Familiar	428.05	113.62	0.00	541.67
DecimoTercer Sueldo	3,444.80	898.02	0.00	4,342.82
Decimo Cuarto	1,406.74	340.08	0.00	1,746.82
Fondo de Antigüedad	5,682.00	1,718.00	0.00	7,400.00
Responsabilidad	2,385.33	678.00	0.00	3,063.33
Portes al IESS	5,052.41	1,326.25	1.14	6,377.52
Fondos de Reserva	2,994.80	780.06	0.00	3,774.94
Servicios Ocasionales	114.99	0.00	0.00	114.99
Funcionarios y Empleados	1,238.72	56.00	0.00	1,294.72
Directivos	582.40	0.00	0.00	582.40
Funcionarios y Empleados	1,325.27	292.90	49.40	1,568.77
Refrigerios empleados	140.02	155.41	63.00	232.43
Uniformes	39.98	0.00	0.00	39.98
Asistencia	0.00	4,688.57	2,800.00	1,888.57
Comunicación Laboral	0.00	1,350.00	0.00	1,350.00
Retiros	1,546.68	358.40	0.00	1,905.08
Gastos de Representación	179.20	44.80	0.00	224.00
Refrigerios	146.27	56.12	16.20	186.19
Retiros	10.93	0.00	0.00	10.93
Retiros	0.00	22.30	0.00	22.30
Refrigerios	11.00	0.00	0.00	11.00
Retiros profesionales	4,315.45	1,523.20	0.00	5,838.65

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000006

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Utilización, Fletes y Embalajes	92.60	28.12	12.00	108.72
Servicios de guardiana	1,680.00	568.76	0.00	2,248.96
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1,072.59	336.00	0.00	1,408.59
Agua	42.94	28.18	0.00	71.12
Alcance	1,016.34	347.98	0.00	1,364.32
Correo y Telax	248.67	104.93	35.91	317.69
Servicio Internet	239.70	79.90	0.00	319.60
Telefono	1,191.36	369.58	16.00	1,544.94
Seguros	2,652.57	454.27	0.00	3,106.84
Agencia Mulalillo	475.41	0.00	0.00	475.41
Agencia Latacunga	1,568.00	784.00	392.00	1,960.00
Auditoria	1,120.00	0.00	0.00	1,120.00
Asesoría Técnica	0.00	336.00	0.00	336.00
otros Servicios Especializados	2,611.08	162.40	0.00	2,773.48
Depositos a la Superintendencia de Bancos	4,845.33	0.00	0.00	4,845.33
Depositos a la Agencia de Garantia de Depo	6,276.47	3,288.86	1,644.43	7,920.90
Multas y otras sanciones	669.13	0.00	0.00	669.13
Edificios	1,904.26	469.57	0.00	2,373.83
Muebles, enseres y equipos de oficina	1,685.06	392.07	0.00	2,077.13
Equipos de computacion	3,195.63	771.68	0.00	3,967.31
Mediadas de transporte	230.00	57.50	0.00	287.50
Gastos de instalación	794.76	198.69	0.00	993.45
Programas de computación	1,450.71	361.68	0.00	1,812.39
Gastos de adecuación	314.61	52.35	0.00	366.96
Administradores de Oficina	3,919.47	809.67	12.00	4,717.14
Administradores de Aseo y Limpieza	253.16	185.86	0.00	439.02
Donaciones	60.48	0.00	0.00	60.48
Edificios	109.35	166.49	0.00	275.84
Equipamiento y Equipo	613.31	521.88	0.00	1,135.19
Jardines	33.93	11.31	11.31	33.93
vehiculos	47.04	21.50	4.50	64.04
Sistema Conexus	1,487.36	371.84	0.00	1,859.20
Banco Pichincha	169.04	9.35	0.00	178.39
Banco del Austro	99.00	53.00	0.00	152.00
Banco Central	21.84	0.00	0.00	21.84
BANCO PROCREDIT	16.05	0.00	0.00	16.05
Combustibles y Combustibles	191.66	29.01	0.00	220.67
Oficiales y Notariales	2,919.42	95.40	17.00	2,997.82
Subscripciones	78.78	429.00	0.00	507.78
Publicaciones	1,322.71	0.00	0.00	1,322.71
Gastos Asamblea General	296.80	0.00	0.00	296.80
Gastos Aniversario	0.00	152.47	0.00	152.47
Promociones	3,107.93	136.66	488.00	2,756.59
Gastos de Fin de Año	457.20	0.00	0.00	457.20

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000007

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
arios	569.88	87.03	21.75	635.16
Intereses y comisiones de Ejercicios Ant	4,450.76	0.00	0.00	4,450.76
TOTAL GASTOS	171,510.79	77,137.04	6,875.90	241,771.93
Banco del Pichincha	-951.12	0.00	464.73	-1,415.85
Banco del Austro	-233.64	0.00	0.00	-233.64
Banco Procredit	-1,584.21	0.00	298.49	-1,882.70
Banco Internacional	-94.21	0.00	0.00	-94.21
Banco Central	-25.20	0.00	1.08	-26.28
Gras Inversiones	-2,594.47	0.00	1,793.67	-4,388.14
Antenas hasta el Vencimiento	-4,873.13	0.00	363.08	-5,236.21
Consumo	-72,787.10	1,752.12	21,992.74	-93,027.72
Vivienda	-37,869.22	914.69	9,891.79	-46,846.32
Cartera de creditos para la microempresa	-85,773.86	5,778.49	27,106.04	-107,101.41
de mora	-4,432.56	0.00	1,271.44	-5,704.00
Cartera de Créditos de Consumo	-30,897.60	0.00	7,240.75	-38,138.35
CARTERA CREDITOS VIVENDA	-9,532.00	0.00	2,825.00	-12,357.00
Cartera de Créditos para la Microempresa	-23,119.25	0.00	9,320.50	-32,439.75
Servicios de cobro de T.V. cable	-61.51	0.00	26.24	-87.75
Cambios de Libretas	-153.00	0.00	20.00	-173.00
Notificaciones y Judiciales	-1,057.85	0.00	213.00	-1,272.85
Cortes Gastos Administrativos	-1,204.50	0.00	477.00	-1,681.50
Judiciales	-1,304.92	0.00	336.97	-1,641.89
de-Notificacion	-1,052.39	0.00	214.00	-1,266.39
Cortes	-277.00	0.00	29.93	-306.93
Multas por Votaciones	-210.00	0.00	20.00	-230.00
de activos castigados	-621.08	0.00	0.00	-621.08
Inversiones	-1,016.25	0.00	0.00	-1,016.25
Cuentas por cobrar	-786.33	0.00	0.00	-786.33
Cartera de Credito	-18,783.70	10,637.79	0.00	-8,145.91
Intereses y comisiones de ejercicios ant	-6,031.86	0.00	16.08	-6,047.94
TOTAL INGRESOS	-307,329.96	19,083.09	83,922.53	-372,169.40
TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	0.00	0.00	0.00	0.00
Cartera de Creitos de consumo	129,380.00	0.00	0.00	129,380.00
Cartera de créditos de vivienda	207,995.00	0.00	0.00	207,995.00
Cartera de creditos para la microempresa	343,812.00	0.00	0.00	343,812.00

BALANCE DE COMPROBACION

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000008

NOMBRE	SALDO	MOVIMIENTOS DEL PERIODO		SALDO
	A 05/01/2007	DEBE	HABER	A 05/31/2007
Consumo castigada	97.56	0.00	0.00	97.56
Microempresa castigada	965.33	0.00	0.00	965.33
Intereses de consumo castigado	39.20	0.00	0.00	39.20
Intereses de microempresa castigada	456.65	0.00	0.00	456.65
Consumo	2,970.00	0.00	0.00	2,970.00
Vivienda	40,064.00	0.00	0.00	40,064.00
Para la microempresa	38,567.00	0.00	2,160.00	36,407.00
Cartera de creditos de consumo	773.18	1,531.16	1,516.65	787.67
Cartera de creditos de vivienda	1,258.68	526.02	260.16	1,524.54
Cartera de creditos para la microempresa	5,429.55	6,272.05	6,001.14	5,700.46
Abertura de Seguros	474,348.41	0.00	0.00	474,348.41
Act. propios en pder de terc. ent. garan	-681,187.00	0.00	0.00	-681,187.00
Activos castigados (creditos)	-1,063.89	0.00	0.00	-1,063.89
Intereses castigados (creditos)	-494.85	0.00	0.00	-494.85
Tramite Judicial	-81,601.00	2,160.00	0.00	-79,441.00
Intereses en suspenso	-7,461.41	7,777.95	8,329.23	-8,012.69
Abertura de Seguros	-474,348.41	0.00	0.00	-474,348.41
Documentos en Garantia	7,102,994.38	409,950.00	320,427.00	7,192,517.38
Garantías Hipotecarias	13,694,827.24	435,766.75	689,106.12	13,441,487.87
Documentos en garantia	-7,102,994.38	320,427.00	409,950.00	-7,192,517.38
Bienes inmuebles en garantía	-13,694,827.24	689,106.12	435,766.75	-13,441,487.87
TOTAL CUENTAS DE ORDEN	0.00	1,873,517.05	1,873,517.05	0.00
TOTAL GENERAL	0.00	8,698,163.97	8,698,163.97	0.00

PRESENTE AUDITOR CONTADOR

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000001

ACTIVOS

CAJAS DISPONIBLES		349,400.60
Caja	64,761.45	
Efectivo	64,461.45	
CAJA CHICA	300.00	
Bancos y otras instituciones financi	277,794.74	
Banco Central del Ecuador	59,289.65	
Bancos e instituciones financieras	218,711.29	
Efectos de cobro inmediato	6,644.21	
Cheques Pais	6,644.21	
INVERSIONES		411,917.62
PARA NEGOCIAR DE ENT. DEL SECTOR PRI	104,230.12	
DE 1 A 30 DIAS	104,230.12	
Antenadas hasta el vencimiento de e	309,772.91	
DE 1 A 30 DIAS	309,772.91	
PROVISION PARA INVERSIONES)	-2,085.41	
Provision para valuacion de invers	-1,043.11	
(Provisión general para inversione	-1,042.30	
CUENTAS DE CREDITOS		4,464,269.48
CUENTAS DE CREDITOS DE CONSUMO POR V	1,750,618.14	
DE 1 A 30 DIAS	99,167.16	
DE 31 A 90 DIAS	174,825.90	
DE 91 A 180 DIAS	230,817.00	
DE 181 A 360 DIAS	399,824.54	
DE MAS DE 360 DIAS	845,983.54	
CUENTAS DE CREDITOS DE VIVIENDA POR	834,067.35	
DE 1 A 30 DIAS	39,139.65	
DE 31 A 90 DIAS	66,355.47	
DE 91 A 180 DIAS	92,860.55	
DE 181 A 360 DIAS	172,277.84	
DE MAS DE 360 DIAS	463,433.84	
CUENTAS DE CREDITOS PARA LA MICROEMP	1,703,104.69	
DE 1 A 30 DIAS	97,242.41	
DE 31 A 90 DIAS	179,873.99	
DE 91 A 180 DIAS	240,369.91	
DE 181 A 360 DIAS	425,270.02	
DE MAS DE 360 DIAS	960,377.56	
CUENTAS DE CREDITOS DE CONSUMO QUE N	31,669.94	
DE 1 A 30 DIAS	3,404.17	
DE 31 A 90 DIAS	4,752.66	
DE 91 A 180 DIAS	5,090.43	
DE 181 A 360 DIAS	6,981.58	
DE MAS DE 360 DIAS	11,441.10	
CUENTAS DE CREDITOS DE VIVIENDA QUE	31,043.28	
DE 1 A 30 DIAS	2,998.23	
DE 31 A 90 DIAS	4,434.13	
DE 91 A 180 DIAS	4,064.46	
DE 181 A 360 DIAS	7,140.71	
DE MAS DE 360 DIAS	12,405.75	

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000002

CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMP		65,502.79	
DE 1 A 30 DIAS	5,918.01		
DE 31 A 90 DIAS	8,974.10		
DE 91 A 180 DIAS	9,107.74		
DE 181 A 360 DIAS	12,822.70		
DE MAS DE 360 DIAS	28,680.24		
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCI		8,831.03	
DE 1 A 30 DIAS	1,648.45		
DE 31 A 90 DIAS	2,762.27		
DE 91 A 180 DIAS	2,638.85		
DE 181 A 270 DIAS	533.23		
DE MAS DE 270 DIAS	1,248.23		
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENC		7,794.41	
DE 31 A 90 DIAS	1,802.65		
DE 91 A 270 DIAS	2,556.01		
DE 271 A 360 DIAS	813.44		
DE 361 A 720 DIAS	2,533.14		
DE MAS DE 720 DIAS	89.17		
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMP		32,973.18	
DE 1 A 30 DIAS	4,690.94		
DE 31 A 90 DIAS	6,014.35		
DE 91 A 180 DIAS	9,733.79		
DE 181 A 360 DIAS	3,141.95		
DE MAS DE 360 DIAS	15,392.15		
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABL		-201,365.33	
(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-47,750.95		
(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	-21,948.92		
(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICRO	-108,699.95		
(PROVISION GENERAL PARA CARTERA DE	-22,965.51		
CUENTAS POR COBRAR			31,123.16
Intereses por cobrar de inversiones		3,042.12	
PARA NEGOCIAR	1,248.45		
Mantenidas hasta el vencimiento	1,793.67		
Intereses por cobrar de cartera de c		29,593.32	
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	11,663.51		
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	6,959.01		
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICRO	10,970.80		
Pagos por cuenta de clientes		265.04	
Otros	265.04		
Cuentas por cobrar varias		11,562.74	
Otras	11,562.74		
PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-13,340.06	
(PROVISION PARA INTERESES Y COMISI	-12.94		
(PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR	-13,327.12		
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PA			13,200.00
Terrenos adjudicados por pago		1,000.00	
Terrenos	1,000.00		
BIENES NO UTILIZADOS POR LA ENTIDAD		13,200.00	
Terrenos	13,200.00		

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000003

PROVISION PARA BIENES REALIZABLES, (Provision para bienes adjudicados)	-1,000.00	
BIENES REALIZABLES Y EQUIPO		249,305.63
Terrenos	93,750.00	
TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	93,750.00	
Edificios	224,435.00	
EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	224,435.00	
Muebles, enseres y equipos de oficina	75,549.44	
Muebles, enseres y equipos de oficina	75,549.44	
EQUIPOS DE COMPUTACION	64,415.75	
EQUIPOS DE COMPUTACION	64,415.75	
Unidades de transporte	22,918.69	
Unidades de transporte	22,918.69	
Otros	2,948.63	
Otros	2,948.63	
DEPRECIACION ACUMULADA)		-234,711.88
(Edificios)	-105,991.33	
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-52,930.94	
(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-55,116.42	
(Unidades de transporte)	-20,673.19	
OTROS ACTIVOS		44,321.80
Inversiones en acciones y participaciones	12,420.00	
EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	12,420.00	
EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION	120.00	
Anticipos y pagos anticipados	12,706.34	
Anticipos a terceros	10,464.49	
Otros	2,241.85	
Anticipos diferidos	14,307.57	
GASTOS DE INSTALACION	12,234.37	
PROGRAMAS DE COMPUTACION	13,440.00	
Otros	4,587.07	
(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-15,953.87	
MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS		5,050.89
PROVEDURIA	5,050.89	
Otros		7,884.84
Varias	7,884.84	
PROVISION OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES		-8,047.84
(Prov. valuación de inv. en ac. y otros activos)	-243.00	
(Provisión para otros activos)	-7,804.84	
TOTAL ACTIVOS		5,563,538.29

PASIVOS

DEBITOS CON EL PUBLICO		-3,873,843.79
DEPOSITOS A LA VISTA		-2,424,099.70
DEPOSITOS DE AHORRO	-2,408,218.63	
OTROS DEPOSITOS - DPF VENCIDAS	-15,881.07	
DEPOSITOS A PLAZO		-625,300.79

D A L A N C E G E N E R A L

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000004

DE 1 A 30 DIAS	-196,408.64	
DE 31 A 90 DIAS	-169,888.86	
DE 91 A 180 DIAS	-167,739.05	
DE 181 A 360 DIAS	-89,264.24	
DE MAS DE 361 DIAS	-2,000.00	
DEPOSITOS RESTRINGIDOS		-824,443.30
Depositos Restringidos	-824,443.30	
CUENTAS POR PAGAR		-62,529.17
INTERESES POR PAGAR		-9,160.30
DEPOSITOS A PLAZO	-8,374.71	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	-785.59	
OBLIGACIONES PATRONALES		-18,508.14
BENEFICIOS SOCIALES	-8,228.28	
APORTES AL IESS	-2,340.74	
FONDO DE RESERVA IESS	-7,939.12	
RETENCIONES		-5,160.01
RETENCIONES FISCALES	-1,178.04	
OTRAS RETENCIONES	-3,981.97	
CUENTAS POR PAGAR VARIAS		-29,700.72
EXCEDENTES POR PAGAR	-201.11	
CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	-20.00	
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-29,479.61	
OBLIGACIONES FINANCIERAS		-77,761.10
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINAN		-77,761.10
DE 1 A 30 DIAS	-38,738.85	
DE 31 A 90 DIAS	-39,022.25	
ACTIVOS PASIVOS		-4,677.14
ACTIVOS		-4,677.14
SOBRANTES DE CAJA	-184.41	
VARIOS	-4,492.73	

TOTAL PASIVOS		-4,018,811.20
		=====

P A T R I M O N I O

CAPITAL SOCIAL		-741,328.83
APORTES DE SOCIOS		-741,328.83
COMUNES	-528,083.41	
OBLIGATORIAS	-213,245.42	
RESERVAS		-430,578.32
RESERVAS LEGALES		-126,568.92
RESERVAS LEGALES	-126,568.92	
RESERVAS ESPECIALES		-178,180.64
RESERVAS ESPECIALES		-178,180.64
Para futuras capitalizaciones	-128,612.56	
Otras	-49,576.08	
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		-125,820.76
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-125,820.76	
ACTIVOS APORTES PATRIMONIALES		-3,513.51
ACTIVOS APORTES PATRIMONIALES		-3,513.51

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000005

OTROS	-3,519.51	
PERAVIT POR VALUACIONES		-173,369.74
Superavit valuación prop. equipo y o	-173,369.74	
RESULTADOS		-65,539.22
UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	-65,539.22	
Utilidades o excedentes acumulados		-65,539.22

TOTAL PATRIMONIO		-1,414,329.62
EXCEDENTE DEL PERIODO		-130,397.47
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO		-5,563,538.29
		=====

CUENTAS CONTINGENTES

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES		0.00
		=====

CUENTAS DE ORDEN

CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		1,244,547.84
ACT. PROP. EN PODER DE TERC. ENT. E	681,187.00	
Cartera de créditos de consumo	129,380.00	
Cartera de créditos de vivienda	207,995.00	
Cartera de créditos para la microe	343,812.00	
ACTIVOS CASTIGADOS	1,558.74	
Cartera de créditos	1,558.74	
CARTERA DE CREDITOS EN DEMANDA JUDIC	79,441.00	
CONSUMO	2,970.00	
VIVIENDA	40,064.00	
PARA LA MICROEMPRESA	36,407.00	
INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN	8,012.69	
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	787.67	
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	1,524.54	
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROE	5,700.46	
TRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	474,348.41	
Cobertura de Seguros	474,348.41	
DEUDORAS POR CONTRA		-1,244,547.84
ACT. PROPIOS EN PODER TERC. ENT. EN	-681,187.00	
Act. propios en pder de terc. ent.	-681,187.00	
ACTIVOS CASTIGADOS	-1,558.74	
Activos castigados	-1,558.74	
CARTERA DE CRÉDITO EN DEMANDA JUDICI	-79,441.00	
Tramite Judicial	-79,441.00	
INTERESES EN SUSPENSO	-8,012.69	
Intereses en suspenso	-8,012.69	
TRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	-474,348.41	
Cobertura de Seguros	-474,348.41	
DEUDORAS POR CONTRA		20,634,005.25
Valores y bienes recibidos de tercer	20,634,005.25	
Documentos en Garantía	7,192,517.38	

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000006

Garantías Hipotecarias	13,441,487.87	
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-20,634,005.25
VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCER	-20,634,005.25	
Documentos en garantía	-7,192,517.38	
Bienes inmuebles en garantía	-13,441,487.87	

TOTAL CUENTAS DE ORDEN		0.00
		=====

RENTE AUDITOR CONTADOR

Reporte: 2007-06-05 11:11:15

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000001

INGRESOS

INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-265,956.48
DEPOSITOS		-3,652.68
DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT	-3,652.68	
OVERNIGHT	0.00	
OPERACIONES INTERBANCARIAS		0.00
FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS	0.00	
OPERACIONES DE REPORTO	0.00	
INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONE		-9,624.35
PARA NEGOCIAR	-4,388.14	
DISPONIBLES PARA LA VENTA	0.00	
MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-5,236.21	
DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	0.00	
INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS		-252,679.45
CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	0.00	
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	-93,027.72	
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	-46,846.32	
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROE	-107,101.41	
CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	0.00	
DE MORA	-5,704.00	
DESCUENTOS EN CARTERA COMPRADA	0.00	
OTROS INTERESES Y DESCUENTOS		0.00
Por pagos por cuenta de clientes	0.00	
Préstamos fondos de reserva	0.00	
Otros	0.00	
PERDIDAS GANADAS		-83,022.85
CARTERA DE CREDITOS		-82,935.10
Cartera de Créditos Comercial	0.00	
Cartera de Créditos de Consumo	-38,138.35	
Cartera de Créditos de Vivienda	-12,357.00	
Cartera de Créditos para la Microe	-32,439.75	
Cartera de Créditos Reestructurada	0.00	
DEUDORES POR ACEPTACION		0.00
Deudores por aceptación	0.00	
VALES		0.00
Avales	0.00	
FIANZAS		0.00
Fianzas	0.00	
CARTAS DE CREDITOS		0.00
Cartas de crédito	0.00	
OTROS		-87.75
Servicios de cobro de luz	0.00	
SERVICIO DE COBRO DE TV CABLE	-87.75	
GANANCIAS FINANCIERAS		0.00
GANANCIA EN CAMBIO		0.00
Ganacia en cambio	0.00	
VALUACION DE INVERSIONES		0.00
En valuación de inversiones	0.00	
VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS		0.00

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000002

En venta de inversiones	0.00	
En venta de cartera de créditos	0.00	
Otras	0.00	
RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANT		0.00
Rendimientos por fideicomiso merca	0.00	
INGRESOS POR SERVICIOS		-6,035.63
AFFILIACIONES Y RENOVACIONES		0.00
Afiliaciones y renovaciones	0.00	
MANEJO Y COBRANZAS		0.00
Manejo y cobranzas	0.00	
SERVICIOS COOPERATIVOS		-6,035.63
Curso de Cooperativismo	0.00	
Cambios de Libretas	-173.00	
Notificaciones y Judiciales	-1,272.85	
Aportes Gastos Administrativos	-1,681.50	
Servicio Medico Dental	0.00	
Ingresos por Copias	0.00	
Judiciales	-1,641.89	
Pre-Notificación	-1,266.39	
OTRO ASESORAMIENTO FINANCIERO		0.00
Por asesoramiento financiero	0.00	
OTROS SERVICIOS		0.00
OTROS SERVICIOS	0.00	
OTROS INGRESOS OPERACIONALES		-536.93
UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACI		0.00
Utilidades en acciones y participa	0.00	
UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZAB		0.00
DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORT		0.00
Dividendos por certificados de apo	0.00	
OTROS		-536.93
Otros	-306.93	
Multas por votaciones	-230.00	
OTROS INGRESOS		-16,617.51
UTILIDAD EN VENTA DE BIENES		0.00
UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0.00	
UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PART		0.00
RENDAMIENTOS		0.00
RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIERO		-16,617.51
DE ACTIVOS CASTIGADOS	-621.08	
REVERSION DE PROVISIONES	-9,948.49	
DEVOLUCION DE IMPUESTOS Y MULTAS	0.00	
INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICI	-6,047.94	
OTROS		0.00
OTROS	0.00	
PERDIDAS Y GANANCIAS		0.00
PERDIDAS Y GANANCIAS		0.00
Pedidas y ganancias	0.00	
TOTAL INGRESOS		-372,169.40

GASTOS

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000003

PERDIDAS CAUSADAS			45,991.04
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		43,932.74	
DEPOSITOS DE AHORRO	26,660.09		
FONDOS DE TARJETAHADIENTES	0.00		
OPERACIONES DE REPORTO	0.00		
DEPOSITOS A PLAZO	17,272.65		
DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00		
Otros	0.00		
OPERACIONES INTERBANCARIAS		0.00	
Fondos interbancarios comprados	0.00		
Operaciones de reporte con inst.	0.00		
Obligaciones financieras		2,058.30	
Sobregiros	0.00		
Obligaciones con instituciones fin	2,058.30		
Obligaciones con inst. finan. del	0.00		
Obl. con ent. del grupo fin. en el	0.00		
Oblig. con ent. fin. del sect. pub	0.00		
Obligaciones con organismos multil	0.00		
Prestamo subordinado	0.00		
VALORES EN CIRC. Y OBLIG. CONVER. E		0.00	
Bonos	0.00		
Otros títulos valores	0.00		
Otros intereses		0.00	
Fondos de reserva empleados	0.00		
Otros	0.00		
PERDIDAS CAUSADAS			0.00
Obligaciones financieras		0.00	
Operaciones contingentes		0.00	
Provisiones		0.00	
Por operaciones de permuta financier		0.00	
Servicios fiduciarios		0.00	
Otras		0.00	
PERDIDAS FINANCIERAS			0.00
PERDIDA EN CAMBIO		0.00	
Pérdida en cambio	0.00		
VALUACION DE INVERSIONES		0.00	
En valuación de inversiones	0.00		
VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS		0.00	
En venta de inversiones	0.00		
En venta de cartera de créditos	0.00		
Otras	0.00		
PERDIDAS POR FIDEICOMISO MERCANTIL		0.00	
Pérdidas por fideicomiso mercantil	0.00		
Pérdida de inversiones en títulos valo		0.00	
Pérdidas en cartera comprada		0.00	
INVERSIONES			46,955.57
Inversiones		40.40	
Inversiones	40.40		
CARTERA DE CREDITOS		46,856.83	

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000004

CARTERA DE CREDITOS	46,856.83		
Cuentas por cobrar		36.99	
Cuentas por cobrar	36.99		
Bienes realizables, adjudicados por		0.00	
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS PO	0.00		
Otros activos		21.35	
Otros activos	21.35		
OPERACIONES CONTINGENTES		0.00	
Operaciones contingentes	0.00		
Operaciones interbancarias y de repo		0.00	
TOS DE OPERACION			144,374.56
Gastos de personal		75,406.49	
Remuneraciones mensuales	41,087.53		
Beneficios sociales	14,031.31		
GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDENC	3,063.33		
Aportes al IESS	6,377.52		
IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL	0.00		
PENSIONES Y JUBILACIONES	0.00		
Fondo de reserva IESS	3,774.94		
Otros	7,071.86		
Honorarios		8,198.15	
Directores	2,359.50		
Honorarios profesionales	5,838.65		
Servicios varios		17,155.67	
Movilización, Fletes y Embalajes	108.72		
Servicios de guardiana	2,248.96		
Publicidad y propaganda	1,408.59		
SERVICIOS BASICOS	3,617.67		
Seguros	3,106.84		
Arrendamientos	2,435.41		
Otros servicios	4,229.48		
Impuestos, contribuciones y multas		13,435.36	
Impuestos Fiscales	0.00		
Impuestos Municipales	0.00		
Aportes a la Superintendencia de B	4,845.33		
APORTES A LA AG. DE GARANTIAS DEPO	7,920.90		
Multas y otras sanciones	669.13		
Impuestos y aportes para otros org	0.00		
Depreciaciones		8,705.77	
BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTIT	0.00		
Edificios	2,373.83		
OTROS LOCALES	0.00		
Muebles, enseres y equipos de ofic	2,077.13		
EQUIPOS DE COMPUTACION	3,767.31		
Unidades de transporte	287.50		
EQUIPOS DE CONSTRUCCION	0.00		
EQUIPO DE ENSILAJE	0.00		
Otros	0.00		
Dotaciones		3,172.80	

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2007

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

01/2007 al 05/31/2007 (Provisional)

Página 000005

Gastos anticipados	0.00	
Gastos de constitucion y organizac	0.00	
GASTOS DE INSTALACION	993.45	
Estudios	0.00	
Programas de computacion	1,812.39	
Gastos de adecuación	366.76	
Plusvalga mercantil	0.00	
OTROS	0.00	
otros gastos		18,300.32
Suministros diversos	5,156.16	
Donaciones	60.48	
Mantenimiento y reparaciones	3,368.20	
Otros	9,715.48	
AS PERDIDAS OPERACIONALES		0.00
Pérdida en acciones y participacione	0.00	
tras	0.00	
OS GASTOS Y PERDIDAS		4,450.76
PERDIDA EN VENTA DE BIENES	0.00	
RDIDA EN VENTA DE ACCIONES Y PARTI	0.00	
INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS	4,450.76	
Intereses y comisiones de Ejercici	4,450.76	
tros		0.00
Otros	0.00	
UESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS		0.00
mpuesto para el INNFA	0.00	
participacióna empleados	0.00	
mpuesto a la renta	0.00	
tros	0.00	
TOTAL GASTOS		241,771.93
EXCEDENTE DEL PERIODO		-130,397.47
		=====

ENTE AUDITOR CONTADOR

Reporte: 2007-06-05 11:15:51

ANEXO 21

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE ESPECIALIDAD CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO: "SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2000 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

Encuesta dirigida a Jefes de Agencia de la cooperativa

INSTRUCTIVO:

- Dígnese contestar la siguiente guía de entrevista de la manera más espontánea y sincera.
- Lea detenidamente y luego de su respuesta.

1. ¿Ud. conoce cuáles son todos los servicios que ofrece la Cooperativa?
Si () No ()
¿Cuáles son?.....
2. ¿Puede surgir un cambio en el organigrama estructural?
Si () No ()
¿Por qué?.....
3. ¿Sabe Ud. cuál es la visión y misión de la Cooperativa?
Si () No ()
4. ¿En qué porcentaje cumple con las funciones a Ud. encomendadas?
.....%
Por qué?.....
5. ¿El mejoramiento continuo depende de la predisposición de las personas, que acciones a realizado para cumplir con este objetivo?
.....
6. ¿Ha buscado satisfacer de alguna manera las necesidades existentes en su Agencia
Si () No () A veces ()
¿Por qué?.....
7. ¿Cómo es la relación de trabajo con el personal que tiene a su cargo?
Muy buena () Buena () Regular ()
¿Por qué?.....
8. ¿Qué plan o programa a aplicado para medir la satisfacción de los socios?
.....
Adjunte una copia
9. ¿Con qué frecuencia mantiene reuniones de trabajo con las máximas autoridades de la cooperativa?
Siempre () Rara vez () Nunca ()
¿Por qué?.....
10. ¿Conoce Ud. qué es un Sistema de gestión de calidad?
.....
11. Si lo conoce, explique en que piensa que pueda beneficiar la existencia de un manual de este tipo a la cooperativa
.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL
HOMBRE
ESPECIALIDAD CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO: "SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2000 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

Encuesta dirigida a los señores empleados de la cooperativa

INSTRUCTIVO:

- Díguese contestar el siguiente cuestionario de la manera más espontánea y sincera.
- Lea detenidamente y luego de su respuesta.

1. ¿Las actividades que Ud. realiza en la Cooperativa están de acuerdo a su formación académica?

.....

2. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

¿Por qué?.....

3. ¿Cuáles son sus objetivos como empleado de la Institución?

.....

4. ¿Considera que su empleo se desarrolla en las mejores condiciones?

Si () No ()

¿Por qué?.....

5. ¿Disfruta de su trabajo al ejecutar sus funciones?

Si () No ()

¿Por qué?.....

6. ¿Se siente motivado para alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa?

Si () No ()

¿Por qué?.....

7. ¿Cómo le gustaría ser motivado?

Incentivos Económicos () () Agasajos () ()

Reconocimientos por escrito () Otros ()

Reconocimientos verbales ()

¿Por qué?.....

8. ¿Cómo contribuye la capacitación recibida para el desempeño de sus funciones?

.....

9. ¿Han sido consideradas sus opiniones, criterios y sugerencias por su jefe inmediato?

Siempre () Rara vez () Nunca ()

¿Por qué?.....

10. Cree Ud. que la calidad de los servicios que oferta la cooperativa es:

Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

.....

¿Por qué?.....

11. Considera Ud. que un Sistema de Gestión de calidad en la Cooperativa ayudaría a la administración, así como a mejorar su desempeño laboral?

Si () No ()

Argumente su respuesta.....

12. ¿A puesto en práctica el manual de funciones de la cooperativa?

Si () No ()

¿Por qué?.....

Adjunte una copia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL
HOMBRE
ESPECIALIDAD CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO: "SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2000 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAL. ANGEL FLORES LTDA."

❖ Entrevista dirigida al Sr. Presidente de la Cooperativa

INSTRUCTIVO:

- Dígnese contestar la siguiente guía de entrevista de la manera más espontánea y sincera.
- Lea detenidamente y luego de su respuesta.

1. ¿La visión de la CAF constituye una declaración fundamental de valores, aspiraciones y metas?

Si () No ()

¿Por qué?.....

- ¿Cómo se trasmite dicha visión a toda la institución?

.....
- ¿Ha servido tal visión como una plataforma para definir la misión?

.....
- ¿Se ha logrado alcanzar la misión mediante el logro de objetivos y metas específicas?

.....
- ¿Cómo mide el progreso de la cooperativa?

.....

2. ¿Existe algún tipo de formato diseñado para reportar avances en la Cooperativa?

.....
- ¿Con qué periodicidad realiza estos análisis?

.....
- ¿Cómo ha incidido estos resultados para el desarrollo institucional?

.....

3. ¿Disponen de un manual de procedimientos para realizar el trabajo?

Si ()

.....
- ¿Cómo a repercutido en el desahogo de las funciones?

.....
No ()

4. ¿Se realiza en la Institución un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes?

Si ()

- ¿Con que frecuencia?

.....
No ()

5. ¿Cómo se efectúa el proceso de toma de decisiones?

.....

6. ¿Qué acciones ha realizado para superar a la competencia?

.....

7. ¿Se promueve una cultura de calidad en la organización?
Si ()
¿Cómo?.....
No ()
8. ¿En la institución ha incrementado algún cambio en los últimos 3 años?
Si ()
¿Con qué aspectos esta asociada el cambio?.....
No ()
9. ¿Dispone de un manual de funciones?
Si ()
¿Este apoya efectivamente a la Organización?.....
No ()
10. ¿Se cuenta con normas y políticas de seguridad e higiene?
Si () Incluya una copia No ()
11. ¿Cada que tiempo procede a evaluar al personal?
.....
12. ¿Qué procedimientos a aplicado para medir la satisfacción del socio y sus empleados ?
.....