



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
PARA EL DEPARTAMENTO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJAS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOP CENTRO”**

Trabajo de titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración  
Bancaria y Financiera

**AUTOR: Rivadeneira Palma Carlos Andrés**

**TUTOR: Gómez Velasco Andrés Julián**

**Quito, julio 2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRES, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Rivadeneira Palma Carlos Andrés

CC. 1725437634

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRÉS portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1725437634 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado diseño e implementación de un manual de procedimiento para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coop Centro” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Rivadeneira Palma Carlos Andrés

C.C: 1725437634

Quito, 30/07/2020

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR

## CORDILLERA

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EL REPOSITORIO DIGITAL

#### DATOS PERSONALES:

1. **NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE**  
RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRES
2. **CÉDULA DE CIUDADANÍA**  
1725437634
3. **FECHA DE NACIMIENTO**  
01/02/1995
4. **NACIONALIDAD**  
Ecuatoriana
5. **DIRECCIÓN DE RESIDENCIA**  
MARISCAL SUCRE S46-216 Y ECUATORIANA
6. **PROVINCIA DE RESIDENCIA**  
Pichincha
7. **CANTÓN DE RESIDENCIA**  
Quito
8. **CORREO ELECTRÓNICO**  
cesardomik\_13@hotmail.com
9. **TELÉFONOS**  
02 2696398 / 0995082885
10. **FECHA DE SUSTENTACIÓN**  
Julio del 2020

**TEMA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:**

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOP CENTRO”

**EN CASO DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:  
ESCRIBA LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPLETE Y AÑADA SU FIRMA DIGITAL A CONTINUACIÓN TIPO DE  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I+D+i

INCUBADORA EMPRESARIAL

PRODUCCIÓN ARTÍSTICA

**Yo, RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRES, portador de la cédula de identidad N.º 1725437634, autorizo al Instituto Tecnológico Superior Cordillera la publicación del Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital.**



**FIRMA DEL ALUMNO**

**ENTIDAD QUE AUSPICIO EL TRABAJO: COOP CENTRO**

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: GUSTAVO ALARCON**

**TELÉFONO Y/O CELULAR EMPRESA: 022520644 - 2502123**

**Ing. William Patricio Parra López  
ADMINISTRADOR DE BIBLIOTECA CENTRAL  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

## DEDICATORIA

*Este proyecto esta principalmente dedicado a Dios por las fuerzas y la sabiduría en cada etapa de mis estudios llegando hasta el momento a la elaboración de este trabajo y con fe y seguridad que nunca me va a dejar solo.*

*A mi madre Janeth la cual siempre estuvo hay enfocada en que no desmaye en mis estudios orándole a DIOS que me de fuerzas para continuar, ella fue mi inspiración junto con mi familia para ser cada día mejor de lo que fui ayer enfocándome siempre en ver el progreso tanto de mi familia como el mío.*

*Andrés*

## AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer a mi tutor el Ing. Andrés Gómez por el gran aporte que me dio en la elaboración de este proyecto porque sus conocimientos me ayudaron de guía en cada una de las etapas de este trabajo, su paciencia y comprensión llegando a convertirse en un amigo en el transcurso de este trabajo, la calidad de este proyecto está basado a los grandes conocimientos sobre el tema de elaboración de procedimientos de mi tutor.

Quiero también agradecer a los docentes que tuve en el transcurso de mi permanecía en el INSTITUTO “CORDILLERA” gracias a las materias estratégicamente impartidas por ellos me ayudaron a ser un mejor profesional hoy en día y una mejor persona cumpliendo con uno de los principios de la institución de crear damas y caballeros.

Naturalmente también agradezco a mis compañeros de clases que tuve en la trayectoria de mis estudios siendo un aporte complementario a nivel académico con altos y bajos que se dan, pero siempre mostrando un respeto mutuo y todos comprometidos con nuestro principal propósito “el graduarnos” mostrándoles a mundo lo que somos y podemos llegar a ser.

Andrés

## INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	17
1. ANTECEDENTES .....	17
1.01. Contexto .....	17
1.02 Justificación.....	19
1.03 Matriz de Fuerzas T.....	21
CAPÍTULO II.....	25
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	25
2.01. Mapeo de involucrados .....	25
2.01.01. Matriz de involucrados.....	26
CAPÍTULO III .....	30
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	30
3.01. Árbol de Problemas.....	30
3.02 Árbol de Objetivos .....	34
CAPÍTULO IV .....	36
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	36
4.01 Matriz de Alternativas.....	36
4.03. Diagrama de Estrategias.....	41
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	43
4.05. Contextualización de la Matriz de Marco Lógico.....	48
CAPÍTULO V .....	49
5.1 PROPUESTA.....	49
5.02. Descripción.....	51
CAPÍTULO VI.....	54

6 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	54
6.01 Presupuesto:.....	54
CAPÍTULO VII.....	57
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
7.01. Conclusiones .....	57
7.02. Recomendaciones .....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS .....	61
CAPÍTULO 1 .....	63
Generalidades .....	63
CAPÍTULO 2 .....	69
Normas y reglas a las que el personal debe regirse .....	69
Transacciones a utilizar en el área de cajas del sistema financiero 2.0 .....	76
CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTOS FINANCIAL 2.0.....	84
CAPÍTULO 4 PROCEDIMIENTOS PAGO ÁGIL.....	115
Reportes.....	120
Detalles importantes de las transacciones de pago ágil.....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Fuerzas T .....	21
Tabla 2 Matriz de análisis de alternativas.....	36
Tabla 2 Matriz de Impacto de Objetivo.....	38
Tabla 3 Matriz Marco Lógico.....	43
Tabla 4 Presupuesto del Manual.....	54
Tabla 6 Cronograma de actividades.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados.....	28
Figura 2 Árbol de Problemas.....	32
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	35
Figura 4 Diagrama de Estrategias.....	42
Figura 5 Ciclo de Deming .....	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Manual de procedimientos.....	58
Anexo 2 Transacciones Pago Ágil.....	115

## RESUMEN EJECUTIVO

Este manual tiene el objetivo principal estandarizar procedimientos en las distintas sucursales de la cooperativa de ahorro y crédito “Coop Centro” junto con brindar un conocimiento más técnico sobre cuáles son las medidas de control que se pueden instaurar dentro del departamento operativo en el área de cajas, para esto se consideran los procedimientos para cada una de las actividades que se ejecutan en la entidad.

En el primer capítulo de este proyecto se realiza la redacción de los hechos anteriores existentes en la entidad y justificación que se basa en la necesidad de realizar el presente trabajo y este nos permite formar la matriz de fuerzas T en el cual se hace un análisis de la situación que actualmente cruza la empresa con el fin de identificar el problema central al cual se busca solución en el presente trabajo, en el siguiente capítulo se realiza el análisis de involucrados el mismo que denota a los factores internos y externos que se relacionan con la entidad financiera, en el tercer capítulos se identifica los problemas y objetivo de realizar este manual de procedimientos en busca de la optimización de tiempo y calidad de los procedimientos, el cuarto capítulo se elabora un análisis de alternativas para con ello realizar una propuesta que se redacta en el capítulo quinto y terminando con el sexto capítulo que hace referencia a los aspectos administrativos; siendo este trabajo en una herramienta para uso del personal, estableciendo responsabilidades que garanticen el adecuado funcionamiento y ejecución de dichos procedimientos, se hace de suma importancia la divulgación socialización y capacitación a todos los involucrados en dicha área realizando un efecto de empoderamiento ligados a procedimientos específicos de la Cooperativa COOP CENTRO.

## ABSTRACT

This manual has the main objective of standardizing processes in the different branches of the savings and credit cooperative "COOP CENTRO", together with providing more technical knowledge about the control measures that can be implemented within the operating department in the cashier area, for this, the procedures for each of the activities that are carried out in the entity are considered.

In the first chapter of this project, the wording of the previous facts existing in the entity and justification based on the need to carry out this work will be carried out and this allows us to form the matrix of T forces in which an analysis of the situation that the company is currently going through in order to identify the central problem to which we will seek a solution in this work. In the next chapter, we carry out the analysis of those involved, which denotes the internal and external factors that are related to the financial institution. In the third chapter, we identify the problems and the objective of carrying out this manual of procedures in search of optimization of time and quality of procedures the fourth chapter elaborates an analysis of alternatives to thereby make a proposal that is written in the fifth chapter and ending with the sixth chapter that refers to administrative aspects.

As this work is a tool for the use of personnel, establishing responsibilities that guarantee the proper functioning and execution of said procedures, it is of utmost importance to disseminate socialization and training to all those involved in said area, making an effect of empowerment of the work area linked to specific procedures of the COOP CENTRO cooperative.

## INTRODUCCIÓN

La implementación de un manual de procedimientos es de suma importancia para las empresas más aun en una entidad financiera ya que el manejo de efectivo-dinero es muy delicado y contar con procedimientos específicos a seguir en cada uno de los momentos que se receipten dinero se convierte en un apoyo fundamental para los colaboradores nuevos y antiguos minimizando de esta forma dejar a la libre interpretación de pasos a seguir y por ende logrando satisfacer oportunamente las necesidades financieras de los socios-clientes y maximizando ganancias a la entidad en tiempo y dinero.

El diseño de un manual de procedimientos representa una serie de pasos claramente estipulados, que nos permiten trabajar correctamente mejorando la calidad del servicio prestado mientras por otro lado disminuyendo la probabilidad de error u omisión de pasos a ejecutar en las distintas transacciones, estos trabajos suelen ejecutarse de la misma manera y estandarizarlos.

“Los manuales son la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.” (Torres, s.f., pág. 2)

### **Objetivo General.**

- Diseñar y Elaborar un Manual de Procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOP CENTRO”

### **Objetivos Específicos.**

- Identificar cada una de las funciones que se ejercen en el puesto de cajero financiero.
- Identificar y ordenar en forma óptima los procedimientos en cada una de las funciones del cajero financiero.
- Determinar nuevos procedimientos que agilicen el proceso a realizar por parte de los socios-clientes.
- Capacitación de los equipos de trabajo que están directamente relacionados con estos estandarizados procedimientos del departamento operativo en el área de cajas

## CAPÍTULO I

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.01. Contexto

Los manuales de procedimientos se enfocan en apoyar a las entidades de cualquier enfoque comercial o de servicios a controlar los pasos en la ejecución de los trabajos diarios sirviendo como una guía para que los colaboradores puedan llevar sus actividades de una manera más eficiente y ordenada reduciendo así los posibles errores.

En enero de 1965 se publicó por primera vez, desde la creación del IICA, un manual que concentro las instrucciones y procedimientos administrativos y de contabilidad que se habían emitido hasta esa fecha. Ese manual se denominó “Manual de Operaciones de Contabilidad”. Fue editado con la idea de que sirviera como guía de las labores que tenían a su cargo las diferentes oficinas de Contabilidad y especialmente, las nuevas funciones asignadas a las oficinas administrativas de las Direcciones Regionales, con motivo de la descentralización de la contabilidad a nivel de sede de zona. (Perez, 1968, pág. 7)

“Coop Centro” fue creada en el año de 1993 con un grupo de emprendedores que deciden crear una cooperativa de ahorro y crédito que se enfoque en ayudar a las comunidades con productos financieros organizados en las que puedan satisfacer las necesidades a los microempresarios y sus comunidades en general como el otorgar préstamos gracias a un buen análisis ejerciendo los principios del cooperativismo

Este sueño se hizo realidad en el mes de noviembre de 1993, cuando el Ministerio de Bienestar Social, el día 19 expidió el Acuerdo Ministerial No. 6057, el mismo que se publicó en el Registro Oficial No. 361 del martes 18 de enero de 1994, dando vida jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda., para lo cual fueron elegidos como presidente el Dr. Gustavo Alarcón y Gerente el Lcdo. Aníbal Baño. A partir del año 2013 ya con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Número de Resolución SEPS SEPS-ROEPS-2013-000432. (CENTRO, s.f., pág. 1)

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coop Centro” es una entidad financiera enfocada en el desarrollo social y micro empresarial con 26 años de trayectoria en el mercado cooperativista llegando en la actualidad a estar dentro del segmento dos en el ranking de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria “SEPS” cuenta con un capital social de 29 millones de dólares con 12 agencias estratégicamente ubicadas y distribuidas en el distrito Metropolitano de Quito, Santo Domingo y la Sierra Centro Ecuatoriana logrando de esta forma satisfacer las necesidades de un alrededor de 14 mil socios por medio de la prestación de servicios financieros.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Centro” o su nombre comercial “COOP CENTRO” ha implementado servicios adicionales como:

- Servicios de recaudación con el servicio de pago ágil de Servipagos GRUPO PROMERICA.
- Transferencias de dinero dentro y fuera del país por medio de Money Gram,
- Sistema de cobros y pagos interbancarios SPI por medio de un convenio con el BCE
- Cobro de pensiones alimenticias y bono de desarrollo humano por medio del servicio de Financoop junto con los servicios que ofrece la recaudación de Puntomático
- COOP CENTRO ha realizado alianzas estratégicas con entidades de salud para ofrecer un servicio médico dental, servicios exequiales, seguros de desgravamen a cómodos precios orientados en buscar el bienestar en cada uno de los socios, consiguiendo de esta forma la fidelización de los socios.

## **1.02 Justificación**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coop Centro” es una entidad financiera perteneciente a la economía popular y solidaria del Ecuador regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se encuentra en el segmento dos dentro de las calificaciones otorgadas a las mismas.

Uno de los principales inconvenientes que se han venido presentando en la cooperativa es que; al momento de realizar las transacciones por parte de los socios los cajeros realizan ingresos del dinero con causales distintas como cobro directo a créditos o depósitos a la cuenta del titular para lo cual se solicita llenar la papeleta de depósito al socio-cliente el mismo dinero que al cierre del día el sistema debitará directo del crédito.

Esta situación varía y depende mucho de cada agencia-sucursal de Coop Centro donde se esté realizando la transacción mostrando una falta de igualdad o estandarización de procedimientos a seguir en busca de la satisfacción de parte de los socios-clientes.

“Coop Centro” presenta actualmente un incremento de los socios-clientes por ende y en busca de minimizar las quejas de estos por diferencias de procesos ejecutados en las sucursales de la cooperativa ha optado por estandarizar procesos ya que se convierte necesario contar con un manual de procedimientos en el área de atención cajas.

El contar con un manual de procedimientos permite a una empresa estandarizar sus conocimientos para todo el personal sobre todo es importante ya que el servicio entregado a los socios-clientes será siempre el mismo, es importante no solo documentar los procedimientos, sino capacitar al personal para lograr que se cumpla lo que está escrito.

La implementación de un manual de procedimientos ayudara a la empresa a poder mejorar sus procedimientos operativos y todo se llevará a cabo con las estrategias que se pondrán en práctica con lo que pueda facilitar el buen desarrollo de cada uno con la respectiva socialización y la nueva adaptación al momento de implementar el manual.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coop Centro” tiene como filosofía entregar un plus especial a los socios que les diferencie de las otras entidades financieras afines al ejercicio; que es una excelente atención al socio-cliente sabiendo relacionarlas entre satisfacer sus necesidades y el beneficio de la entidad, esto solamente se logra con un trabajo conjunto siguiendo lineamientos estandarizados basados en la atención y prestación de servicio bajo estándares de calidad.

Desde la aparición de las primeras empresas u organizaciones se ha destacado la necesidad de contar con supervisión de los procedimientos que realicen las personas en busca de mejorar la calidad de los procesos y satisfacción de sus clientes.

### **1.03 Matriz de Fuerzas T**

En la matriz de fuerzas T denota varios escenarios que comparten desde la situación mejorada hasta la situación mejorada separadas por el problema central.

En el problema central se observa la carencia de planificación y control de los procedimientos que se ejecutan en el área operativo en cajas, analizando esta situación nos enfocamos en la empeorada la no tan favorable donde podemos observar la ineficiencia en la ejecución de las tareas correspondientes al área, analizamos las fuerzas bloqueadoras que son las que analizamos que posiblemente impidan la correcta ejecución de los objetivos, estas fuerzas pueden ser interpretadas como:

- No existe una estandarización de procedimientos adecuada la cual produce incertidumbre, confusiones y procedimientos ejecutados de forma errónea.
- Poco control de los procedimientos establecidos dentro del área.

- Escases de planificación para las actividades designadas a cada trabajador.

La situación mejorada o también llamada opción favorable si se implementa de manera correcta el manual de procedimientos provocando obtener una organización específica minimizando errores en busca del progreso de departamento como también de la entidad, se designan fuerzas impulsadoras que son las que permiten que el objetivo pueda ser puesto en marcha, estas fuerzas pueden ser identificadas como:

- Diseñar una estandarización como parte específica de trabajo en el área de acuerdo con el manual de procedimientos previamente elaborados específicamente para dicha área.
- Identificar personal que se encargue del control y registro de las actividades.
- Presentar documentos donde se estipulen las planificaciones previamente verificadas para la mejora continua de las actividades.

Las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras se ponderan en una escala del 1 al 5 donde encontramos que 1 = Bajo y 5 = Alto,

- (I) refleja el impacto o intensidad de las fuerzas y la relación que tienen con el problema central
- (II) (PC) refleja el potencial de cambio que se necesita para alcanzar el objetivo anhelado.

Tabla 5  
Matriz de Fuerzas T

Situación Empeorada	Análisis de Fuerzas T Problema central				Situación Mejorada
Ineficiencia y retraso en las tareas designadas para el puesto	Falta de estandarización de procedimientos creando incertidumbre, confusiones y procedimientos incorrectos.				Optimización de recursos tiempo-dinero mediante la eficiencia en atención de los cajeros
<b>Fuerzas impulsadoras</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
Apertura por parte de gerencia	4	4	3	4	Falta de aceptación de colaboradores antiguos
Jefe operativo dispuestos a optimizar los procedimientos	3	4	4	3	Poco control de los procedimientos establecidos dentro del área.
Fondos necesarios para invertir en un manual de procedimientos	4	5	2	3	Escases de planificación para las actividades designadas a cada trabajador.

**Escala:**

1= bajo

2=medio bajo

3=medio

4=medio alto

5=alto

I= Intensidad (Impacto de cada una de las fuerzas al problema)

PC= Potencia de Cambio (cuanto puede rectificar cada una de las fuerzas)

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

### **Análisis de la matriz**

La matriz de fuerzas T nos refleja una gran apertura al manual de procedimientos con fuerzas impulsadoras que sobresalen de manera significativa como es la apertura de gerencia que estipula el mayor respaldo para la elaboración junto el apoyo del jefe operativo dispuesto a optimizar recursos a largo plazo utilizando el recurso que se necesitan para realizar el presente manual de procedimientos.

## CAPÍTULO II

### 2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

#### 2.01. Mapeo de involucrados

Con respecto a la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO, corresponden los siguientes involucrados:

- Gerente General
- Área de trabajo- jefe de área
- Cooperativa
- Socios-Clientes
- Competencia

El Gerente General que es el encargado de gestionar el control y supervisar el departamento operativo de la cooperativa para que todas las actividades se cumplan correctamente, el departamento beneficiado del presente manual enfocándose en el área de trabajo para el cual se estudia rigurosamente en el desarrollo de este proyecto ya que se dará a conocer el manual de procedimientos para que el trabajo se lo realice estandarizada mente por medio de un control del jefe de área.

La cooperativa, que es el eje principal para la elaboración del manual pues es aquí donde encontramos la necesidad de mejora y nos enfocamos en ayudar a mejorar el área operativa mediante sus jefes departamentales y el área administrativa.

Los Socios-clientes que son esencialmente los beneficiados dentro del desarrollo y ejecución de este proyecto porque son los que demandan un servicio de calidad y rapidez por el cual la entidad se esfuerza día a día por satisfacer sus necesidades financieras de una forma rápida oportuna de calidad en cada una de sus transacciones.

Como competencia podemos encontrar a las demás entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que se encuentran en el segmento dos que ofrecen servicios similares a la comunidad del distrito metropolitano de Quito.

#### **2.01.01. Matriz de involucrados**

Con la situación encontrada actual de la empresa y su análisis, podemos encontrar los siguientes involucrados.

- Proveedores
- Clientes
- Competidores
- ITSCO

Dentro de la matriz de involucrados se han colocado los distintos entes participantes que se ven involucrados directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO.

Para comenzar como primer involucrado tenemos a los Proveedores que es un eslabón importante en la organización y son los encargados de proporcionar los materiales e insumos necesarios para que la entidad cumpla y ejecute de manera oportuna sus operaciones en busca de la fidelidad empresa- proveedores.

El segundo involucrado son los Socios-clientes que son la parte fundamental por la que la cooperativa debe tener una mejora continua y gestionar rápidamente las actividades que realiza en busca de la calidad en el servicio financiero que sea requerido por los socios-clientes.

Como tercer involucrado se encuentra a los competidores, ellos son de igual forma una parte importante para que COOP CENTRO pueda identificar los puntos débiles que tienen con respecto al mercado en el que se está desarrollando, los pueda analizar e incorporar de ser necesario manteniéndose a la vanguardia en el sector financiero ecuatoriano.

Por último, tenemos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera que se enfoca en la especialización de sus estudiantes de una manera específica en cada una de sus carreras este proyecto podría generar un enfoque para los trabajos que se puedan realizar.

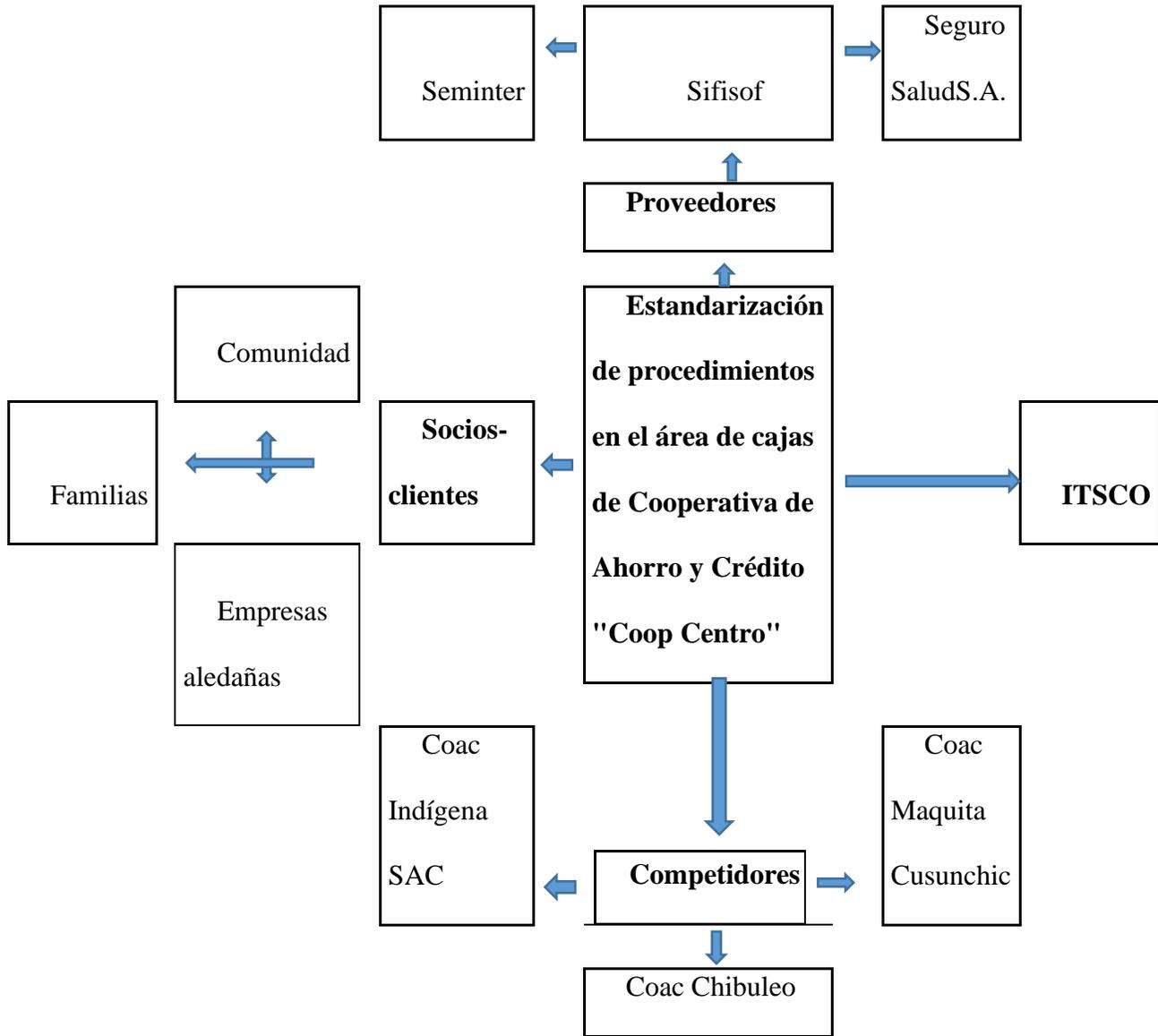


Figura 1 Mapeo de Involucrados  
FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO  
ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

### **Análisis del mapeo de involucrados:**

En el mapeo de involucrados se encuentra a los socios clientes que son un pilar fundamental de la institución ya que en busca de asegurar la calidad del servicio ofertado es que se realiza el presente manual, por otro lado, los proveedores que se benefician de manera indirecta ya que al obtener una clientela permanente se asegura una alianza continua con dicho proveedor.

Por otro lado, se encuentra el ITSCO que es el encargado de proporcionar los conocimientos por medio de sus docentes para la elaboración del manual paso a paso para que el resultado final sea de calidad enfocado en satisfacer las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coop Centro”.

En el mapeo de involucrados también se debe tener en cuenta a los competidores que son una rama importante dentro del mercado financiero es por esto que hemos tomado en cuenta a otras cooperativas del segmento dos que al igual que COOP CENTRO se encuentran en crecimiento.

Al analizar de forma correcta quienes forman parte del mapeo de involucrados se puede fijar estrategias para con cada uno de ellos siempre en busca de la satisfacción y beneficio de la entidad enfocados en la superación y el bienestar de cada uno de los colaboradores como de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro

## CAPÍTULO III

### 3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01. Árbol de Problemas

Problema Central: No existe estandarización de procedimientos de los cajeros financieros ocasionando procedimientos erróneos en el área de cajas de Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro

Se puede observar la relación que existe en la causa efecto que se da gracias a la falta de un manual de procedimientos en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro.

Como primer factor se analiza la falta de conocimientos sobre los pasos correctos que deben ejecutarse en el área de cajas al momento de realizar las transacciones en carencia de una adecuada capacitación, esto no contribuye un aporte a la entidad gracias al escaso control que se tiene al área de cajero financiero.

Como segundo factor se encuentra la poca comunicación asertiva entre las agencias sucursales de la cooperativa entre sí y con la agencia matriz lo cual lograría solucionar dudas que se presentan al momento de realizar las transacciones en presencia de los socios-clientes.

De los efectos se puede rescatar que se ve visualizan en plazos de mediano y corto siendo el de máximo 90 días en corto plazo y de 90 días a 1 año el de mediano plazo que se dan por la falta de un manual de procedimientos.

Al no realizar las transacciones de forma estandarizada se provoca que estos procedimientos se conviertan en muy largos o incompletos lo que conduce a una demora al momento de finalizar las transacciones causando inconformidad de parte de los socios-clientes.

En el siguiente factor se encuentra que los colaboradores no usan adecuadamente los instrumentos de información sean físicos o electrónicos que les provee la entidad para agilizar los procedimientos provocando tiempos muertos y baja calidad en las acciones ejecutadas por los colaboradores.

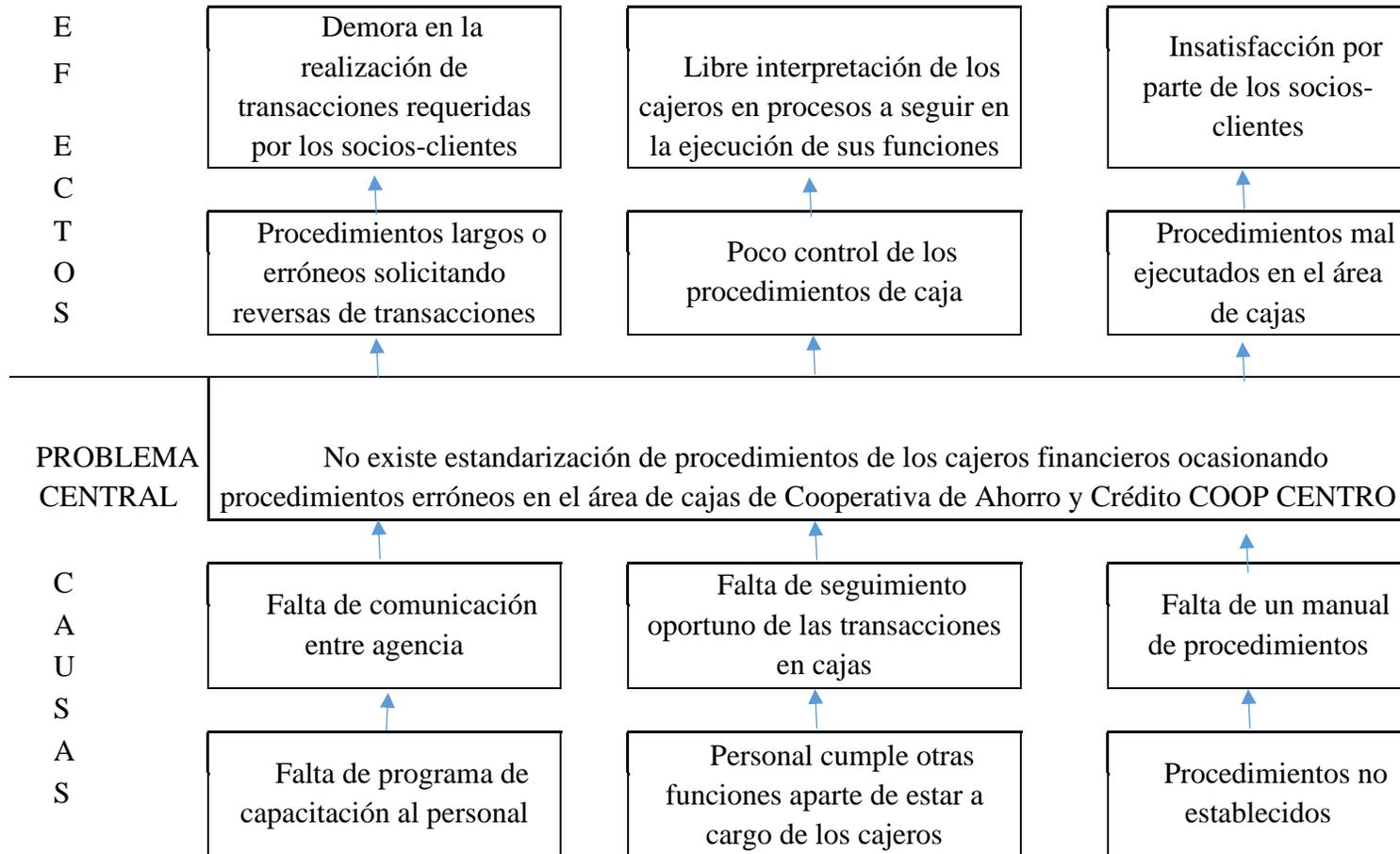


Figura 2 Árbol de Problemas

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO  
ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

### **Análisis del árbol de problemas:**

Al identificar el árbol de problemas y estipular cada uno de los factores que intervienen podemos identificar qué es lo que se necesita es mejorar tanto de implementación control y estandarización de un manual de procedimientos.

Se tiene como un problema específico a la falta de un programa de capacitación donde podamos analizar que procesos son los que se realizar en las áreas de cajas específicamente llegando a determinar la importancia de estandarizar este y varios procedimientos más en busca de la calidad de la atención ofertada.

Uno de los efectos que resaltan en el árbol de problemas es la demora en la realización de las transacciones requerida por los socios clientes lo que ocasiona una perdida en tiempo y por ende dinero esta demora muchas veces se da por la existencia de reversos de transacciones lo que estanca el normal funcionamiento en las transacciones ejecutadas por los cajeros.

Se puede identificar que no existe un control o seguimiento oportuno de las transacciones realizadas por los cajeros pudiendo de esta forma ser prevenidos y no dejar que ocurran procedimientos mal realizados por los cajeros o que se sujeten a libre interpretación en la ejecución de sus labores diarios.

La suma de los factores encontrados en el árbol de problemas por la falta de estandarización de procedimientos, creando incertidumbre y confusiones en los cajeros conlleva a una insatisfacción por parte de los socios –clientes al momento de realizar sus transacciones correspondientes.

### 3.02 Árbol de Objetivos

Propósito: Diseñar un manual de procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la cooperativa Coop Centro.

Se puede encontrar la relación que existe entre el medio y el fin analizándolos de qué manera que se observe como influyen dentro del área de cajas de la cooperativa, la implementación de capacitaciones acorde a los procedimientos de cada una de las transacciones que se deben realizar y así poder organizar controles a ejecutarse para conseguir mejor calidad en los procedimientos.

Como base primordial del manual se debe utilizar una comunicación asertiva entre agencias sucursales de la cooperativa Coop Centro estipulando actividades personales y grupales para poderlas ejecutar asegurando la calidad en la ejecución de los procedimientos a realizar por cada uno de los colaboradores.

Teniendo en cuenta los análisis anteriores se puede respaldar que la elaboración diseño e implementación del presente manual de procedimientos nos serviría como apoyo para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes en temas financieros de forma ágil y oportuna.

Con el fin de aumentar la calidad de los servicios prestados por parte de los colaboradores de la entidad así toda la cartera de socios de la cooperativa y clientes requiriendo los servicios financieros asegurando la confianza y fidelización.

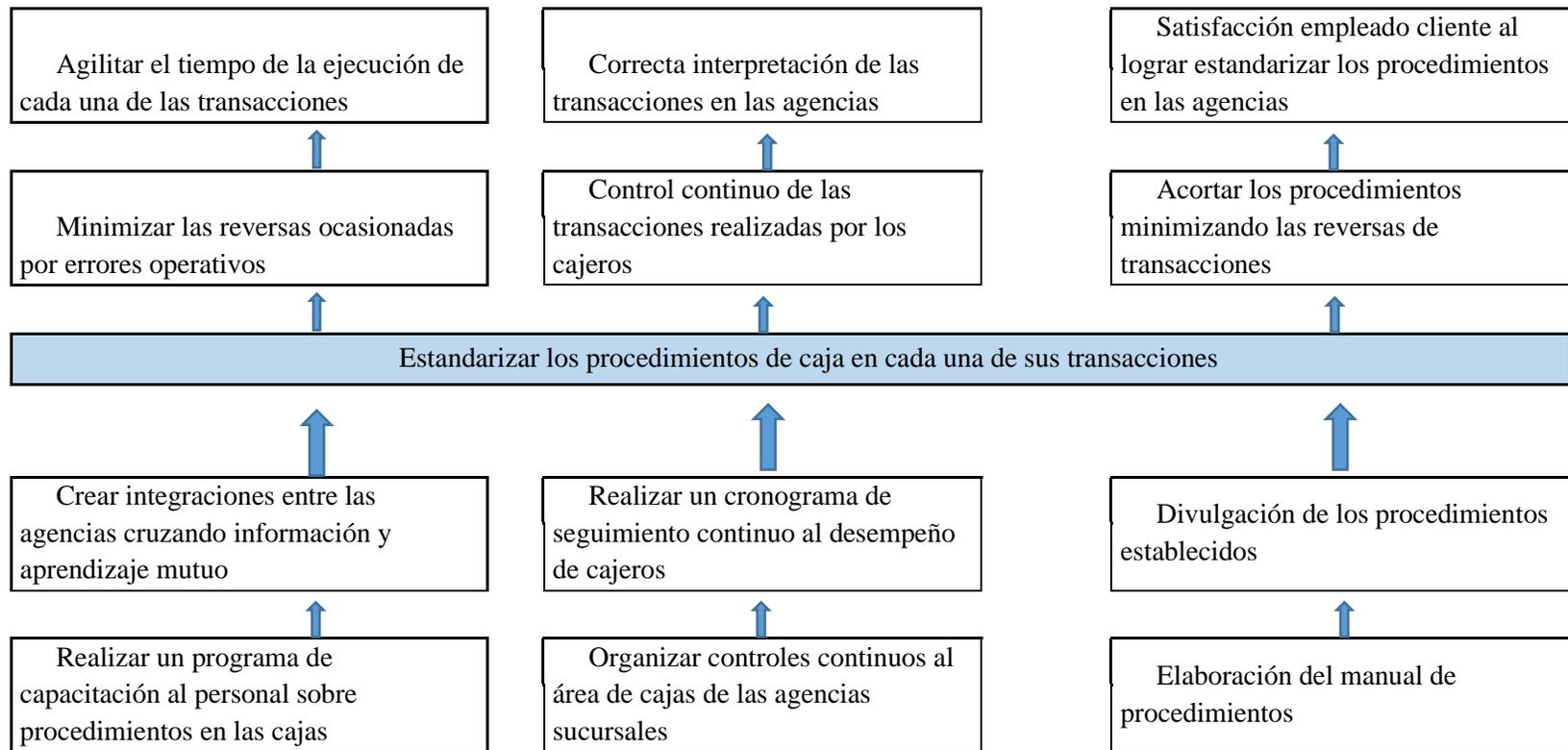


Figura 3 Árbol de Objetivos

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.01 Matriz de Alternativas

Utilizando el impacto sobre el objetivo y las factibilidades como la técnica, financiera, social y política con el fin de analizar los objetivos dentro de la matriz ya que proponen una mejora en el departamento operativo en el área de cajas y la favorable solución al problema que se obtuvo en el análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro.

Al enfocarse en un adecuado y preciso manejo de los procedimientos es fundamental para como empresa determinar políticas que aseguren el cumplimiento a rigor de cada uno de los procedimientos encontrados y estipulados en el presente manual.

Como segundo objetivo se tiene que al estandarizar cada uno de los procedimientos del área de cajas para la mejora de los nuevos métodos que al ser una institución financiera ya que estamos obligados a seguir las regularizaciones dispuestas por los entes de control como lo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y el Banco Central del Ecuador.

Como tercer objetivo se identifica el trabajo que se debe realizar de manera ordenada y en tiempos estipulados al identificar desde el proceso de llegada a la institución, al momento de inicio de funciones hasta el cierre del ejercicio financiero diario minimizando los errores que pudieran darse por omisión de algún procedimiento.

Cuarto objetivo está el estipular las funciones para los colaboradores dentro del área diferenciándolos de labores que se ejecutan en área distintas a las de cajas pero que tienen relación directa con la misma y de esta forma poder optimizar tiempos y enfocarlos a las necesidades del puesto.

Quinto objetivo es decretar un seguimiento de los procedimientos para brindar un servicio de alta calidad basado en estándares que nos reflejen la diferencia antes y después de la ejecución del manual de procedimientos en busca de perfeccionar técnicas despejar dudas que puedan darse al realizar las transacciones del día a día.

Como sexto objetivo se enfoca en mejorar radicalmente la calidad del servicio para nuestros clientes, esto se da gracias a la ejecución a rigor de los objetivos anteriores comprometidos tanto colaboradores como empresa para un progreso conjunto en busca de la satisfacción de los socios-clientes.

Estas categorías se estudian con el grado de impacto que tengan sobre el objetivo en una escala donde definimos que: 1 es bajo y 5 es alta.

*Tabla 2*  
*Matriz de análisis de alternativas*

Objetivo	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Adecuado y preciso manejo de los procedimientos	5	5	5	4	3	22	Alta
Estandarizar cada uno de los procedimientos	5	4	5	3	4	21	Alta
Identificar cada trabajo a realizar específicamente	4	5	5	3	2	19	Media alta
Estipular funciones para los colaboradores	4	5	5	4	4	22	Alta
Delegar a personal que se encargue del seguimiento de los procedimientos	5	5	5	5	4	24	Alta
Mejorar radicalmente la calidad del servicio	4	5	5	5	4	23	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>131</b>	

**Escala:**

1= bajo

2=medio bajo

3=medio

4=medio alto

5=alto

*FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO*

*ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira*

#### 4.02. Matriz de Impacto de los Objetivos

En la matriz de impacto de objetivo se puede identificar los factores que miden el aporte de cada uno de los factores que intervienen donde se muestran los objetivos como: el impulsar el adecuado manejo de los procedimientos en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro mediante de la capacitación espontanea al personal estandarizando sus funciones a ejecutar paso por paso identificando y mejorando y de ser el caso implementando nuevos pasos que nos ayuden a agilizar el proceso de las transacciones en la cooperativa.

Como tercer objetivo se tiene que el saber puntualmente cuales son las actividades que se van a ejecutar para por consiguiente ordenarlas de tal manera que nos optimice recursos como tiempo y dinero, aportando de esta manera al siguiente objetivo que es el de estipular las funciones que los colaboradores van a ejercer en su determinado momento.

Como quinto objetivo se encuentra la existencia de controles que aseguren que el servicio que estamos prestando sea de calidad para nuestros consumidores en busca de la satisfacción socio-empresa, la suma de estos objetivos nos da como relación la elaboración del último objetivo el cual es fundamental para la entidad financiera en cuestión que busca la mejora continua de los servicios prestados.

Luego de plantear cada uno de los objetivos se determina el impacto de los mismos el cual se mide en una escala donde 1 es bajo y 5 es alto, con sus respectivas categorías asignadas.

Tabla 6  
Matriz de Impacto de Objetivo

Objetivos	Factibilidad de lograrse (alta-media-baja)	Impacto de género (alta-media-baja)	Impacto ambiental/social (alta-media-baja)	Relevancia (alta-media-baja)	Sostenibilidad (alta-media-baja)	Total	Categoría					
<b>Impulsar el adecuado manejo de los procedimientos</b>	Crear un reglamento que estipule los procedimientos que se encuentren en el manual	Aumentar la supervisión de los procedimientos	Aumento del apoyo por parte de los colaboradores	Funciones mejoradas ejecutadas por los colaboradores	Supervisión aleatoria del área de cajas	5	4	4	4	5	22	alta
<b>La estandarización de procedimientos</b>	Identificar las falencias y virtudes del área de cajas	Apoyarse en el manual para el ejercicio de funciones	Mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores	Avance positivo al utilizar el manual	Capacitaciones constantes a los colaboradores	5	4	5	4	5	23	alta
<b>Saber puntualmente las actividades a realizar</b>	Identificar métodos de atención asertivas al socio-cliente	Integraciones entre colaboradores nuevos y antiguos	Mantener comunicación asertiva con los clientes	Tener constante comunicación con el feje inmediato	Explotar las capacidades y actitudes de los colaboradores	4	4	3	4	3	18	baja
<b>Mejorar la calidad del servicio prestado</b>	Impulsar una comunicación asertiva hacia los socios-clientes	Fomentar el respeto entre socios-clientes y colaboradores de la entidad	Impulsar la convivencia laboral con los clientes para una mejor atención	Promover un trabajo responsable minimizando quejas	Instigar un ambiente laboral adecuado en las agencias	4	5	5	5	5	24	alta
<b>Escala:</b>	1= bajo	2=medio bajo	3=medio	4=medio alto	5=alto							

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

### 4.03. Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias busca como objetivo principal el analizar e identificar cada una de las actividades que se suelen ejecutar para por consiguiente cumplir de manera adecuada a los objetivos estipulados en este proyecto.

Se puede resaltar que se debe analizar y ordenar adecuadamente los procedimientos para cada una de las actividades que se ejecutan en el área de cajas junto con la ayuda de los funcionarios que se encuentran en la primera línea de ejecución.

Se identifica que la prioridad es la elaboración de un manual de procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro, para lo cual se necesita que el presente documento sea acogido y ejecutado correctamente por el personal de cajas teniendo resultados que beneficien al departamento operativo como a la cooperativa.

Se puede identificar los componentes a utilizar en el diagrama de estrategias con la finalidad de organizar eficientemente los procedimientos para las transacciones que se realizan en cajas como:

Realizar una capacitación general sobre los procedimientos:

- Elaborar un plan de capacitación al personal
- Capacitar al personal sobre la estandarización de los procedimientos
- Realizar un control mediante evaluaciones a los colaboradores

Verificar los procedimientos que se realizan en cajas:

- Definir las funciones que se realizan en las agencias
- Realizar informes sobre las tareas que se realizan diariamente
- Elaborar un cronograma de actividades

Estandarizar la forma de trabajo en las distintas sucursales:

- Especificar cada procedimiento de las transacciones
- Motivar al personal con el fin que se cumplan los procedimientos
- Realizar integraciones del personal para despejar dudas en el manual.

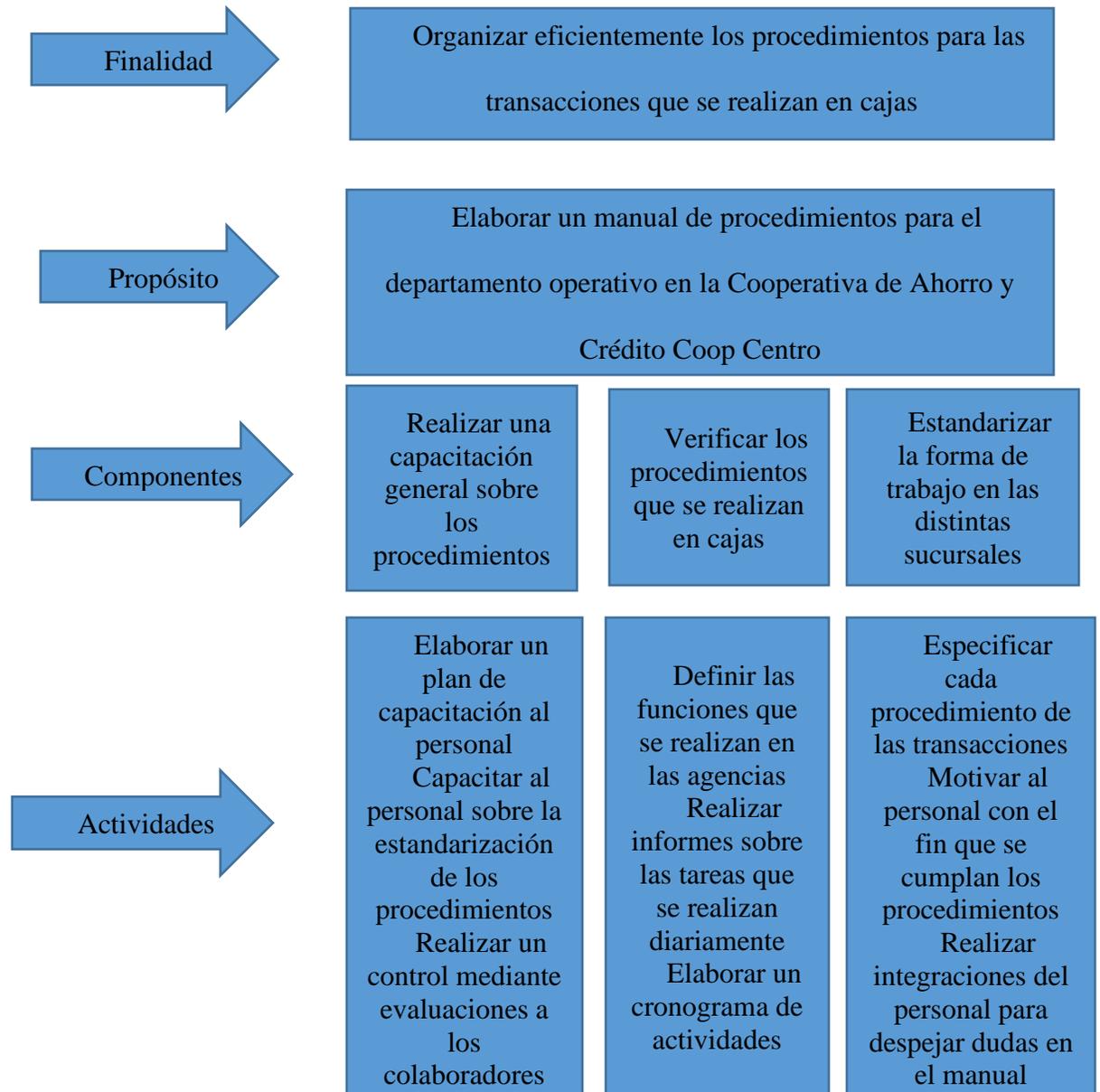


Figura 4 Diagrama de Estrategias

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

---

#### 4.04. Matriz de Marco Lógico

El marco lógico se lo utiliza para hacer más fácil el proceso de diseño y elaboración de un proyecto de forma sintetizada y específica en una matriz que nos permite representar la finalidad y propósito del proyecto junto con actividades que aseguran el cumplimiento de dicho proyecto.

En la matriz del marco lógico se identifican puntualmente fases las mismas que tienen que ejecutarse en el presente proyecto.

(F1) Identificamos la primera finalidad donde decretamos los controles que se van a ejecutar sobre los procedimientos del área de cajas.

(P1) Identificamos el propósito del proyecto el cual es el diseño e implementación de un manual de procedimientos para la cooperativa Coop Centro en el área de cajas.

Como componentes del proyecto tenemos:

C.1. Llevar a cabo capacitaciones para los colaboradores sobre los procedimientos estipulados en el manual

C.2 Aumentar el control en los procedimientos y controlar periódicamente las actividades previamente ejecutadas en el área de cajas

C.3 Desarrollar la estandarización de procedimientos de una forma fácil y oportuna

Tabla 7  
Matriz Marco Lógico

Resumen narrativo		Indicadores			
		Enunciado	Forma de calculo	Medios de verificación	Supuestos
<b>Finalidad del proyecto</b>	<b>Verificar los procedimientos realizar en el área de cajas</b>	Mide la cantidad de trabajo de acuerdo a los procedimientos estipulados	Número de procedimientos a realizar en cada transacción/# de procedimientos establecidos	Revisión mensual de los procedimientos realizados en la caja	Todos los colaboradores cumplen a cabalidad los procedimientos
		Frecuencia mensual			
<b>Propósito del proyecto</b>	<b>Elaborar un manual de procedimientos para la COAC Coop Centro</b>	Mide el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual	Número de procedimientos a realizar en cada transacción/# de procedimiento	Revisión mensual de los procedimientos estipulados en el manual	Procedimientos ejecutados correctamente en el área de cajas
<b>Componentes del proyecto</b>	<b>C.1. Llevar a cabo capacitaciones para los colaboradores sobre los procedimientos estipulados en el manual</b>	Mide el cumplimiento con respecto a las capacitaciones impartidas	# de colaboradores que aprobaron la evaluación de la capacitación/# total de colaboradores que asistieron a la capacitación	Cronograma de capacitaciones	Todos los colaboradores poseen los conocimientos necesarios para ejercer sus funciones
		Frecuencia mensual			
	<b>C.2 Aumentar el control en los procedimientos</b>	Mide la eficacia de los procedimientos en las actividades	# de procedimiento. Planteados mensuales / # de actividades realizadas mensuales	Informes mensuales de actividades realizadas	Trabajo de calidad en el área de cajas

Actividades del proyecto	Detalle	Presupuesto	Medio de verificación	Supuesto
	Frecuencia mensual			
<b>C.3 Desarrollar la estandarización de procedimientos de una forma fácil y oportuna</b>	Mide la forma de trabajo igualitario con respecto a los procedimientos estipulados en el manual	Procedimientos a realizar por los trabajadores/procedimientos realizados ordenadamente	Informes entregados al jefe inmediato cada mes	Agencia colaboradores y socios satisfechos por la mejora de procedimientos
<b>A1.c1 Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores</b>	Computador Insumos de oficina Manual de procedimientos Análisis sobre la retroalimentación	\$200	Evaluación como forma de control de la capacitación	Conocimientos y ejecución de los procedimientos adquiridos por parte de los colaboradores
<b>A2. C1 Capacitar al personal con los procedimientos estandarizados</b>	Capacitador Computador Lugar para capacitar Material didáctico	\$400	Cronograma para la enseñanza de las capacitaciones	Procedimientos aceptados por los colaboradores de las agencias
<b>A3.c1. Crear retroalimentación sobre los procesos del área de cajas</b>	Capacitador Material de evaluación Hojas de apuntes	\$40	Revisión de las evaluaciones	Dudas despejadas sobre la ejecución de labores en el área de cajas
<b>A1.c2 Definir funciones y</b>	Suministros de oficina	\$70		Realizar las funciones de forma ágil y ordenada

<b>responsabilidades para cada uno de los colaboradores</b>	Computador		Inspección de los procedimientos en la caja	
<b>A2.c2 Realizar informes para coordinar las actividades que se realicen durante el día</b>	Computadora Insumos de oficina		\$50 Informe de novedades presentado al jefe operativo	Colaboradores alineados con las necesidades de la entidad
<b>A3.c2 Elaborar cronogramas de trabajo que corrijan las falencias encontradas en la ejecución de las transacciones</b>	Inspección de lugar de trabajo Computador Insumos de oficina Frecuencia: mensual		\$50 Por medio de la elaboración del chek list	Clientes satisfechos por la ágil ejecución de las transacciones
<b>A1.c3. Definir cada uno de los procedimientos a realizar en el área de cajas</b>	Computador Inspección del Lugar de trabajo	0-0	Estándares de calidad	Adecuado manejo de los procedimientos
<b>A2.c3. realizar reconocimientos e incentivos no monetarios para el</b>	Computador Realizar reconocimientos con presencia del publico		Clientes satisfechos con el control y la	Personal comprometido con el progreso personal y de la entidad

**colaborador que  
menos falencias  
presentes**

mostrando el buen desempeño  
del colaborador

eficiencia de los  
trabajadores

**A3.c3 Crear  
conciencia hacia los  
colaboradores  
logrando que se  
sientan  
comprometidos con  
el objetivo de  
estandarizar los  
procedimientos del  
área de cajas**

Integraciones  
Visitas en las agencias

Trabajos realizados de  
acuerdo con los  
procedimientos  
estipulados en el  
manual

Trabajadores en general de la  
entidad junto con los socios-  
clientes satisfechos por el  
progreso demostrado en la  
implementación del manual.

*FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO*

*ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira*

#### 4.05. Contextualización de la Matriz de Marco Lógico

Para la realización del Manual de Procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro y dentro de la matriz de marco lógico se es necesario el establecer actividades las cuales son:

- A1.c1 Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores
- A2. C1 Capacitar al personal con los procedimientos estandarizados
- A3.c1. Crear retroalimentación sobre los procesos del área de cajas
- A1.c2 Definir funciones y responsabilidades para cada uno de los colaboradores
- A2.c2 Realizar informes para coordinar las actividades que se realicen durante el día
- A3.c2 Elaborar cronogramas de trabajo que corrijan las falencias encontradas en la ejecución de las transacciones
- A1.c3. Definir cada uno de los procedimientos a realizar en el área de cajas
- A2.c3. Realizar reconocimientos e incentivos no monetarios para el colaborador que menos falencias presentes.
- A3.c3 Crear conciencia hacia los colaboradores logrando que se sientan comprometidos con el objetivo de estandarizar los procedimientos del área de cajas

Por medio de los componentes antes descritos y las actividades para cada uno se puede identificar lo fundamental que resulta el diseño y elaboración de un manual de procedimientos para la cooperativa controlando las transacciones ejecutadas luego de la difusión del presente proyecto.

## CAPÍTULO V

### 5.1 PROPUESTA

El implementar un manual de procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO nos ofrece una enorme oportunidad de mejora a entidad y a sus socios-clientes, por ende, se podrá encaminar correctamente las actividades que se realizan, este proyecto está apoyando a sus colaboradores con respecto al correcto orden de las actividades a ejecutarse en el área donde se prevea implementar el presente manual.

Al no existir un manual de procedimientos para el área de cajas se convierte en un factor importante la creación de el mismo tomando en cuenta que el tiempo que se necesita para la implementación de un manual no es muy prolongado ya que las transacciones ya se han venido ejecutando con anterioridad por parte de los colaboradores pero en desorden lo que facilita la integración de los nuevos pasos hacia el personal esta vez ordenadamente en busca de mitigar errores y de ser el caso identificar los que se venían dando y erradicarlos.

Es fundamental comprender que no se necesita de reubicar a los colaboradores, cambiarlos de agencia o puesto dentro de ellas, lo importante es realizar que los mismo trabajen de una forma ágil ejecutando los procedimientos del presente manual de una forma ordenada y al pie de cada paso creando un empoderamiento de la necesidad que

---

presenta la empresa en base a una estandarización del área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro.

Es necesario que después de la implementación del presente manual en las distintas agencias se realice una evaluación para verificar la aplicación de este, se pueden utilizar varios indicadores para medir la productividad comparando los resultados de la evaluación realizada antes y después de la implementación del manual de procedimientos.

Es importante tomar en cuenta que los procedimientos plasmados en el presente manual al no tener una socialización directa con los funcionario resulta difícil que sean acatados correcta y responsablemente es por ello que se plantea la integración , capacitación de todo el personal involucrado en el área al momento que se empiece a implementar este documento, esto en busca de la estandarización global de los procedimientos saltándonos el proceso de plan piloto en una sola sucursal ya que los procedimientos obtenidos del área de cajas se lo realizo en la gran mayoría de agencias y detecto las fallas en su momento a nivel general.

Para obtener un correcto desenvolvimiento por parte de los funcionarios, la gerencia se convierte en un pilar importante ya que con su compromiso al permitir ejecutar las evaluaciones y retroalimentaciones que sean necesarias aportando a las necesidades del departamento donde se ejecuta el manual como de toda la empresa.

---

## 5.02. Descripción

Un manual de procedimientos se crea para servir de guía en la ejecución de los pasos especificados en el mismo en busca de obtener la estandarización de quienes lo ejecutan en el área de cajas como también para los nuevos funcionarios que puedan llegar, convirtiéndose en un sostén para el departamento operativo de la cooperativa optimizando recursos como los financieros y el tiempo.

Al realizar el diseño del manual se toma en cuenta estrategias que nos permita observar el acatamiento de este y realizar un correcto control después de la implementación hacia el personal del área de cajas en cada una de las agencias sucursales.

Se propone al realizar las evaluaciones, utilizar el Focus Group el mismo que nos permite obtener información de un grupo específico de personas al encuestar sobre los cambios que se han venido presentando en los últimos tiempo; después de la implementación del manual creando el pensamiento que la cooperativa se preocupa por la mejora de la entidad como también buscar la maximización de la calidad del servicio prestado hacia los socios-clientes, también nos ayudara a determinar lo que los funcionarios sean o no del área donde se aplica en manual piensan de los cambios efectuados ya que estos son los denominados clientes internos.

Se propone ejecutar esta actividad cada que el jefe de agencia lo crea conveniente de mano de la autorización del Jefe Operativo de la cooperativa o en su defecto el Gerente General recopilando de esta forma dudas e inquietudes que puedan darse sirviendo como retroalimentación hacia la entidad en busca de soluciones oportunas a las necesidades observadas.

El implementar un manual de procedimientos se da por la necesidad que tiene la entidad de llevar un control riguroso en los procedimientos del área de cajas ya que estos funcionarios son los que están en primera línea de presentación de la cooperativa hacia los clientes, encontrando al círculo PDCA (plan-do-check-act) traducido al español como planear-hacer-verificar-actuar el cual también es llamado como Ciclo Deming como el método más eficiente que se rige a las necesidades que busca la entidad.

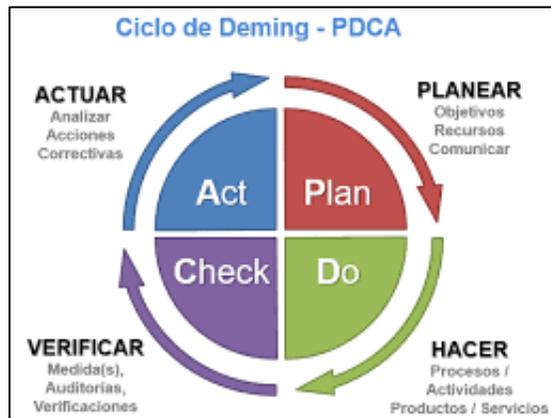


Figura 5 Ciclo de Deming

FUENTE: <https://equipo.altran.es> › el-ciclo-de-Deming-la-gestión-y-mejora-de-procesos

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

---

Al ejecutar la planificación se aprecia lo que la cooperativa está buscando en unión con sus colaboradores que es el diseñar un manual de acuerdo con las necesidades que se han venido presentando en las agencias y actuar en relación con lo estipulado con el fin de controlar los servicios que presta la entidad.

El realizar capacitaciones es de suma importancia ya que las funciones a ejecutar por los funcionarios tienen que estar correctamente explicadas y entendidas por los funcionarios otorgándoles un manual para cada agencia que sirva de apoyo al resolver dudas sobre alguna transacción y también a la Jefatura Operativa que tendrá a disposición el manual para realizar las revisiones y controles que crean pertinentes.

### **Formulación**

El diseño del Manual de Procedimientos para el departamento operativo en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro con sus respectivas actividades y procedimientos se encuentra en el Anexo1.

## CAPÍTULO VI

### 6 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Presupuesto:

El presupuesto determinado para este manual es de \$1500 desglosados de la siguiente manera:

Tabla 8  
Presupuesto del Manual

Detalle	Especificaciones	Valor
<b>Elaborar un programa de capacitación anual</b>	Computador	
	Insumos de oficina	
	Manual de procedimientos	\$200
	Análisis sobre la retroalimentación	
<b>Capacitar al personal para la estandarización de procesos</b>	Capacitador	
	Computador	
	Lugar para capacitar	\$400
<b>Realizar una retroalimentación virtual sobre las capacitaciones</b>	Material didáctico	
	Capacitador	
<b>Definir funciones y responsabilidades para cada uno de los colaboradores</b>	Material de evaluación	\$40
	Suministros de oficina	
<b>Realizar informes para coordinar las actividades que se realicen durante el día</b>	Computador	
	Computadora	\$50
	Insumos de oficina	
	Inspección de lugar de trabajo	

---

<b>Elaborar cronogramas de trabajo al realizar control de cumplimiento</b>	Computador Insumos de oficina Frecuencia: mensual	\$50
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Soporte para la empresa dentro del área de cajas Ayuda a la parte administrativa	\$700
	<b>TOTAL</b>	<b>1500</b>

---

*FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO*

*ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira*

## 6.02 Cronograma de Actividades

MES	nov-19				dic-19				ene-20				feb-20				mar-20				abr-20				
	S.1	S.2	S.3	S.4																					
SEMANA/ACTIVIDAD																									
Organización del trabajo			x																						
Información formulario 001				x																					
Capítulo 1																									
Antecedentes (contextos)					x																				
Justificación						x																			
Matriz t							x																		
Capítulo 2																									
Análisis de involucrados								x																	
Capítulo 3																									
Árbol de problemas									x																
Árbol de objetivos										x															
Capítulo 4																									
Matriz de alternativas											x														
Matriz de impacto												x													
Diagrama de estrategias													x												
Matriz del marco lógico														x											
Capítulo 5																									
Antecedentes-descripción															x										
Propuesta																x									
Capítulo 6																									
Presupuesto-recursos																	x								
Cronograma																		x							
Capítulo 7																									
Conclusiones y recomendaciones																			x						
Bibliografía																				x					
Correcciones finales																						x			
Revisión de presentación para la defensa																							x		

FUENTE: Investigación en campo COAC COOP CENTRO

ELABORADO POR: Andrés Rivadeneira

## CAPÍTULO VII

### 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01. Conclusiones

- La información investigada y descrita en este manual de procedimientos se convierte en una herramienta de apoyo que permite que los funcionarios tener un respaldo al cual se apoyen en la ejecución de sus labores diarios en el área de cajas.
- Al contar con un limitado tiempo de entrega del presente manual se entrega la información encontrada y procedimientos establecidos y los puntos identificados de oportunidades de mejora.
- No se puede presentar una conclusión positiva o negativa de la ejecución del presente manual al contar con un tiempo limitado y las evaluaciones estas consideradas a realizarse una vez por año.
- Este manual de procedimientos no se elaboró con el objetivo que la empresa genere más rentabilidad frente a la competencia pues su base primordial es asegurar la calidad en la ejecución de los procedimientos planteados por el mismo.
- El manual de procedimientos está diseñado de una forma estandarizada con el propósito que a futuro pueda implementarse mejoras o modificaciones en cada proceso tomando en cuenta que las entidades financieras están reguladas

---

por la SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el BCE

Banco Central del Ecuador

- Se desarrolla una integración de los funcionarios del área de cajas de la cooperativa enfocándose en despeje de dudas que se pudieron darse en su respectivo momento en la ejecución de los procedimientos del área de cajas.

## 7.02. Recomendaciones

- Al ser una entidad financiera es recomendable estar continuamente revisando y modificando nuevas reestructuraciones que se presenten sobre el presente manual.
- Se recomienda realizar revisiones de los procedimientos ejecutados por los funcionarios que sean ejecutados correctamente de no ser el caso se tome las medidas administrativas necesarias evitando que estas falencias se vuelvan a producir garantizando el adecuado uso del manual.
- Se sugiere tener una comunicación frecuente sobre ideas de procedimientos operativos entre cajeros y jefes inmediatos, en los cuales se pueda identificar posibilidades de mejora en la ejecución de los procedimientos.
- Es importante estar al tanto de la ejecución de los procedimientos en las transacciones operativas de la cooperativa tratando de identificar variaciones a gran escala en relación de días anteriores.
- Analizar la implementación de nuevos manuales de procedimientos para las diferentes áreas es un factor importante donde se considere necesario para poder ejercer las funciones laborales de una manera integrada en busca de la satisfacción de los socios.

## BIBLIOGRAFÍA

CENTRO, C. C. (s.f.). *www.coopcentro.fin.ec*. Obtenido de *www.coopcentro.fin.ec*:

*www.coopcentro.fin.ec/nosotros/*

Perez, M. (1968). *Manual de Procedimientos Administrativos*. En M. Perez, *Manual de Procedimientos Administrativos*. Costa Rica: Biblioteca.

Torres, M. T. (s.f.). *tesis.uson.mx*. Obtenido de *tesis.uson.mx*:

*tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf*

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definicion.De*. Obtenido de

*https://definicion.de/url/*

Pérez, A. B. (16 de 06 de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Enciclopedia Financiera:

*https://www.encyclopediainanciera.com/gestioncarteras/portafolio.ht*

m Porto, J. P. (2018). *Definición de*. Obtenido de Definición de :

*https://definicion.de/indispensable/*

Real Academia de la Lengua Española. (2017). *Diccionario Real Academia Española*.

Obtenido de *http://www.rae.es/info/privacidad*

Sánchez, A. D. (15 de 03 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

*https://economipedia.com/definiciones/base-imponible.html*

## ANEXOS



# **COOP CENTRO**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO OPERATIVO  
EN EL AREA DE CAJAS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO  
“COOP CENTRO”

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

## CAPÍTULO 1

### Generalidades

#### Objetivo general

Facilitar un instrumento que sirva de guía para elaborar de manera adecuada las tareas encomendadas dentro del departamento operativo en el área de cajas de la cooperativa COOP CENTRO

#### Objetivos específicos

- Establecer procedimientos de manera ordenada detallada enfocados en la estandarización de estos.
- Delegar la responsabilidad de control asegurando la correcta ejecución de los procedimientos en cada una de las transacciones ejecutadas en el área de cajas.
- Detallar los procedimientos que a pesar de parecer sistemáticos necesiten una explicación específica

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

#### Estructura y uso del manual

Al contar con un documento único que brinde una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil y eficiente al cliente durante la gestión operativa de Cajas, permitiendo a la vez ejercer el debido control.

Este manual se establece como un mecanismo de guía que busca ayudar a los colaboradores que se encuentran operando dentro del área de cajas, por tal motivo, se puntualiza los procedimientos de cada una de las actividades que dichos trabajadores efectúan y el responsable de cada uno de ellos. Igualmente, el manual abarca dentro de cada uno de los procedimientos el objetivo, el alcance, el responsable y un diagrama de flujo de cada uno con la simbología ANSI. Y por último se adjuntan dentro de los anexos las normativas que deben seguir los trabajadores del área cajas de COOP CENTRO, los cuales deben ser acatadas a cabalidad respetadas y realizadas para que se pueda garantizar la calidad del servicio ofertado junto con un correcto funcionamiento de la empresa y sobre todo del área cajas.

#### Alcance

Este manual va dirigido a los colaboradores que ejercen sus funciones en el área de cajas recopilando los procedimientos a ejecutar en el transcurso de su día laboral en la cooperativa COOP CENTRO tales como los depósitos, retiros cancelación de valores

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

pendientes por pólizas cobros de créditos entre otros servicios que se ofertan en esta entidad financiera que se realizan en la matriz como en las agencias de la cooperativa.

Cada uno de los procedimientos estipulados dentro del manual debe ser ejecutados correctamente de forma estandarizada sin importar la ubicación geográfica de las agencias

#### Responsabilidades:

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores ejecutar los procedimientos de este manual de forma concientizada enfocados en la estandarización del servicio ofertado en cada una de las agencias

Es responsabilidad de cada colaborador el informar a su inmediato superior novedades presentadas en la ejecución los procedimientos estipulados en el presente manual

Es responsabilidad de cada colaborador del área de cajas de ser custodios de todo documento ingresado a su puesto de trabajo adicionalmente del efectivo que ingresa o sale de su puesto de trabajo

Es responsabilidad del asistente operativo, vigilar y supervisar la ejecución y el cumplimiento de este procedimiento.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

## Definiciones

**Socio:** personal la cual cuenta con una aportación hacia la cooperativa se llama socio a cada una de las partes que trabajan conjuntamente en desarrollar una relación de beneficio mutuo.

**Cliente.** - Cualquier persona natural o jurídica que utilice los servicios que presta La Cooperativa

**Jefe de Agencia.** - Se refiere a la persona que tiene bajo su dirección todo lo relacionado con la operación y control en una agencia o sucursal.

**Control.** - Cualquier medida que tome la dirección para aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

**Cumplimiento.** - Se refiere a la capacidad de asegurar razonablemente el cumplimiento y adhesión a las políticas de la organización, planes, procedimientos, leyes, regulaciones y contratos.

**Asistente operativo.** - Se refiere a la persona que, dependiente del Jefe Operativo o del Jefe de Agencia, tiene a su cargo las responsabilidades de atender a los clientes que se acercan a la Sucursal a solicitar los servicios de depósitos, asesorándolos en los productos y servicios que ofrece la entidad, así como para hacer seguimiento respecto de la evolución del negocio o actividad del cliente y la utilización de los productos de la cooperativa.

**Fraude.** - Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

**Monitoreo o Supervisión.** - Acciones tomadas por el Consejo de Administración, la Gerencia General y demás áreas de la organización, para evaluar la calidad del desempeño del sistema de control interno a través del tiempo.

**Operación Preocupante.** - Aquella conducta u operación que asuma o realice un empleado, funcionario, comisario o miembro del consejo de administración o de vigilancia o del comité de crédito de la Entidad, que por sus características pudiera estar vinculada con la realización de Operaciones Inusuales;

**Política.** - Mandato de la administración respecto de qué debe hacerse para efectuar el control. Una política sirve como base para proceder a su implementación.

**Procedimiento.** - Una acción que implementa una política.

**Riesgo de Liquidez.** - Es el riesgo de que la cooperativa no cuente con el efectivo suficiente para atender sus obligaciones, o pasivos, a su vencimiento, ocasionada por el desfase en los plazos de las imposiciones activas y pasivas.

**Riesgo Operativo.** - Se origina como consecuencia del volumen y complejidad de las transacciones y operaciones que realiza la cooperativa. El riesgo operativo está asociado a falla en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También está asociado a pérdidas por fraudes o por falta de habilidad o incompetencia de algún empleado.

**Sistema de Control Interno.** - Es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la administración y el resto de personal de la cooperativa, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos en cuanto a:

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento con las leyes y demás regulaciones aplicables

**Cartera:** un portafolio o cartera es una combinación de las inversiones realizadas por una institución o un individuo.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

## CAPÍTULO 2

### Normas y reglas a las que el personal debe regirse

#### Generales

La Jefatura de Operaciones, deberá asignar el adecuado número de cajeros financieros en cada una de las oficinas, que asegure una oportuna, ágil y eficiente atención a los socios y/o clientes.

El cajero deberá iniciar a la hora indicada la atención al público, para lo cual, con la debida antelación, deberá tener listo tanto el efectivo necesario debidamente recontado y ordenado, así como todos sus materiales necesarios para iniciar la atención al público.

La atención que realicen los cajeros deberá darse exclusivamente a través de ventanillas, y a clientes en el orden que llegan al área de cajas (hagan fila), es decir por ningún concepto podrá atenderse por detrás de las ventanillas, sea a clientes o a empleados de la Cooperativa, sea cual fuere su nivel jerárquico.

Las transacciones realizadas por un cliente serán confidenciales, por lo que, en acatamiento a la norma de Sigilo Bancario, está terminantemente prohibido hacer comentarios sobre las operaciones que este realice, a empleados de la Cooperativa, o a otro socio.

Toda transacción en efectivo que procese el cajero se iniciará y se completará con la presencia del socio y/o cliente, de tal manera que cualquier sobrante o faltante sea solucionado con su participación, en el momento que esto suceda.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

Todas las operaciones en ventanilla que se realicen deben ser atendidas exclusivamente por los cajeros, ninguna otra persona de la institución podrá hacerse cargo de la custodia del efectivo de la Cooperativa o de un socio.

El cajero es el único responsable por el manejo de efectivo y por los depósitos en cheques, su responsabilidad será revisar el correcto endoso y enviar el depósito de estos a la respectiva cuenta bancaria el mismo día en que estos fueron recibidos.

El cajero deberá estar correctamente instruido acerca de las maneras de detectar billetes falsificados, esto es mediante la utilización del tacto, con la vista (de acuerdo a los instructivos emitidos por la Cooperativa y el Banco Central del Ecuador).

El cajero, así como los demás funcionarios son dueños de un usuario y una clave para operar en el sistema financiero 2.0 y por ningún motivo está permitido prestar sus usuarios ni tampoco abandonar una maquina con su usuario activado los movimientos realizados endicho usuario son responsabilidad únicamente de su propietario.

El cajero deberá contar durante todo el día con un fondo de efectivo para cumplir con las necesidades diarias en su puesto de trabajo sea cual sea la agencia; por ningún motivo está permitido el tener más dinero en las cajas de lo estipulado por jefatura de cajas (\$5000) esto se debe coordinar con el inmediato superior que en este caso es el asistente operativo.

El acceso al área de Ventanillas y Caja Bóveda y/o Caja Fuerte es restringido, pues podrá tener acceso exclusivamente el personal que labora en estas áreas, y en casos determinados el personal de auditoría, sistemas, siempre con la respectiva autorización. Cuando personal de otro departamento requiera ingresar a esta área deberá tener

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

previamente la autorización de la Jefatura de Operaciones de la Oficina o del jefe y/o encargado de agencia.

El traslado de valores monetarios al sistema Financiero Bancario se lo debe realizar de cumpliendo con las seguridades establecidas en la póliza de transporte de valores.

Los arqueos de caja diarios deben ser realizados únicamente con los respaldos físicos de las transacciones registradas en el sistema, por lo que es de suma importancia llevar en el transcurso del día un orden cronológico de toda la documentación procesada.

#### Archivo de caja

Se utilizará una nueva modalidad en el archivo correspondiente a los respaldos documentales de la caja diaria, cabe indicar que la impresión de los comprobantes debe ser adecuada así:

-Pago ágil únicamente se imprimirá uno el original que será entregado al cliente, ya no se archivará la copia solamente en el caso de Pago del Bono que el sistema emite dos comprobantes uno será entregado al cliente y el otro archivado junto con la copia de la cedula.

-El comprobante que se emite al realizar el débito de una cuota del crédito de igual manera solo se imprimirá uno el que será entregado al socio.

-Las papeletas de depósito junto con los comprobantes de depósito sin libreta grapados y con la fecha serán archivados en la caja de cartón para archivo entregada a cada una de las agencias.

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

-Las papeletas de retiro grapadas y con la fecha serán archivadas en la caja de cartón para archivo entregada a cada una de las agencias.

-Los otros documentos serán grapados y archivados en el siguiente orden:

-Arqueo de caja emitido por el sistema

-Distribución del fondo de caja

-Comprobantes de cobro en efectivo de cuotas de crédito sistema Econx

-Solicitud de apertura de cuenta

-Depósitos y transferencias confirmados en la banca (Cabe recalcar que no se debe realizar papeleta de depósito para las confirmaciones de la banca, únicamente se debe adjuntar el documento con los datos y el comprobante de depósito sin libreta emitido por el sistema)

-Copias de los cheques recibidos en el día con el respectivo comprobante de depósito en el banco si se lo realizó el mismo día

-Resumen de movimientos de pago ágil con el comprobante de ingreso al sistema financiero 2.0 grapado

Resumen de movimientos pago del bono con el comprobante de ingreso al sistema financiero 2.0 grapado.

Resumen de movimientos de Money Gram con el respaldo de las transacciones realizadas.

Orden de pago de los cierres de cuenta entregados en el día

Cuadre de caja emitido por el sistema

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

#### Faltantes y sobrantes de caja

El manejo de efectivo debe ser claro y preciso para que al cierre del día no existan faltantes y sobrantes en la caja.

De existirlo deberá obligatoriamente ser reportado en su respectiva hoja de cuadro por el cajero, esta novedad deberá ser informada al asistente operativo el cual contara el efectivo al momento del cuadro de caja y hará el paso a bóveda en caso de existir novedades en los cuadros de caja se procederá a aplicar las sanciones previstas en los reglamentos internos de la Cooperativa.

Semanalmente el Jefe de Operaciones remitirá a Talento Humano el Informe respectivo para la aplicación de las medidas descritas. Los descuentos de haberes se aplicarán en el mes siguiente al cometimiento de la falta.

#### Seguridad en ventanillas

El cajero no podrá abandonar nunca el lugar de trabajo; en caso de verdadera necesidad y con el permiso respectivo del nivel superior, para abandonarlo deberá deshabilitar su password de operador, y asegurar adecuadamente los cajones en donde guarda el efectivo y los valores.

El cajero deberá siempre colocar el efectivo en el cajón asignado agrupados correctamente por denominación, cuidando de colocar siempre en la parte posterior del cajón los grupos de billetes de mayor denominación, dejando en la parte delantera y más visible los de menor denominación.

El cajero deberá atender únicamente a un socio y/o cliente a la vez, es decir se terminará la transacción con un cliente, para iniciar la siguiente transacción con otro

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

cliente, de igual forma si un cliente entrega varios depósitos, con la finalidad de evitar confusiones, estos deberán ser recibidos por el cajero, y procesados uno a la vez.

El cajero evitara el uso del celular mientras este efectuando cualquier tipo transacción de los socios y/o clientes, previniendo de esta manera errores en el registro de estas.

Es importante recalcar que la custodia del efectivo es el principal objetivo del cajero en cada una de las agencias, el cajero es el responsable por las novedades que ocurran por errores operativos y no tomar las debidas precauciones antes notificadas en este documento.

#### Fondo de operaciones

Como es de su conocimiento los valores de cada agencia están asegurados, por tal motivo se tiene que cumplir con los montos máximos establecidos en cada uno de los casos, para prevenir así cualquier siniestro y en caso de haberlo cumplir con lo dispuesto por la aseguradora.

#### Disposiciones generales

Los cajeros no podrán realizar ningún tipo de transacción de sus cuentas personales que mantienen en la cooperativa, las transacciones en este caso deberán ser procesadas en la hora de caja auxiliar, se realizará un seguimiento a las cuentas de los cajeros para determinar el cumplimiento de esta disposición, caso contrario se procederá a realizar un llamado de atención.

Se les recuerda que el sistema financiero 2.0 cuenta con el cuadro automático de caja por tal motivo no es necesario realizar el cuadro en Excel.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

Se les recuerda que si por cualquier inconveniente la agencia se queda sin el servicio de internet o sin acceso al sistema, no se podrá procesar en la caja retiros y cobros de servicios adicionales únicamente se recibirán depósitos los cuales deben realizarse con doble papeleta entregando una de las papeletas con vistos, sello y rubrica al socio para su respaldo, bajo ningún concepto se utilizara recibos manuales dentro de las oficinas ya que son de uso exclusivo para la labor de campo en las cobranzas.

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Transacciones a utilizar en el área de cajas del sistema financiero 2.0

Código	Función
103	Cambio de efectivo
104	Orden de ingreso
105	Orden de pago
120	Otros ingresos
123	Otros egresos
200	Aperturas de cuenta
201	Depósitos con libreta
202	Depósitos sin libreta
203	Retiro en efectivo
204	Retiro en cheque
205	Retiro con autorización
302	Apertura de póliza por ventanilla
303	Cancelación de interés de póliza
304	Cancelación de póliza por ventanilla
401	Abono al crédito
405	Abono al crédito con causal
411	Abono préstamo

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **Código 103 Cambio de efectivo**

Este código se lo utiliza para hacer el cambio de denominaciones del efectivo recibido tomando en cuenta que las denominaciones que se poseen en la caja no siempre coinciden con las registradas en el sistema financiero 2.0 esto se da por cobro de servicios adicionales y personas que solicitan que le cambiemos en sueltos billetes que no necesariamente son utilizadas en las transacciones de la cooperativa.

### **Código 104 Orden de ingreso**

Este código se lo utiliza al momento que el socio se acerca a ventanilla a pagar de algún servicio financiero como por ejemplo el pago de un certificado los cuales han sido ingresados con anterioridad por parte del asistente operativo o jefe de agencia y que en caja se debe realizar la recaudación de dicho monto, esto se lo ingresa con un documento que el asistente operativo o jefe de agencia debe entregar al socio para que se acerque a cancelar este documento contiene el valor a cancelar por parte del socio notifica en nombre del proceso que se está ejerciendo y un código con el cual al ingresar al sistema financiero 2.0 nos desplegara la información antes mencionada.

### **Código 105 Orden de pago**

Este código se lo utiliza al momento que el socio se acerque a ventanilla a realizar un cobro junto con un documento impreso por parte del asistente

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

operativo o jefe de agencia el mismo que detallara el proceso que se esté ejerciendo como por ejemplo el cierre de cuentas de certificado de aportación o saldo al cierre en cuantas de ahorro, este documento nos traerá un código el cual ingresaremos al sistema financiero 2.0 y nos detallara el valor que hay que entregarle al socio-cliente.

### **Código 120 Otros ingresos**

Este código se lo utiliza al momento que el cajero desee ingresar las recaudaciones realizadas en el día por servicios adicionales como pago ágil, puntomático, envíos money Gram, recaudación de SUPA (sistema de pensiones alimenticias) este código tiene otras causales como cobro de préstamo esta opción se la usa para ingresar las denominaciones del efectivo cobrado por préstamos de personas que tienen problemas de coactivas; existe también la opción Efectivo FBS que sirve para ingresar el dinero que los asesores de crédito recaudan en el campo de personas que tienen prestamos en la cooperativa.

### **Código 123 otros egresos**

Este código se lo utiliza para registrar todos los egresos que hayamos realizados por servicios adicionales como retiros de dinero por money gram, pagos del bono de desarrollo humano entre otros.

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **Código 200 Apertura de cuenta**

Este código se lo utiliza para realizar el cobro a los nuevos socios de la cooperativa o a personas que deseen abrir una cuenta adicional de las que ya tienen es importante aclarar que estas nuevas cuentas ya tienen que haber sido registrados todos los datos en el sistema financiero 2.0 con anterioridad y lo que falte de realizar sea el cobro del dinero correspondiente para la apertura y la impresión de las libretas correspondientes de cada cuenta aperturada.

### **Código 201 Depósitos con libreta**

Este código se utiliza para realizar todo depósito de dinero ya sea en efectivo o en cheque que tenga la libreta en el momento de la transacción el mismo que se detallara al concluir con la transacción.

### **Código 202 Depósito sin libreta**

Este código se utiliza para realizar todo depósito de dinero ya sea en efectivo o en cheque que no tenga la libreta en el momento de la transacción, pero si puede realizar la transacción solo con la papeleta de depósito y se le entregara un comprobante detallando la transacción antes mencionada

### **Código 203 Retiro en efectivo**

Este código se lo utiliza para realizar los retiros en efectivo solo al titular de la cuenta y que tenga los documentos habilitantes como es la cedula de

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

ciudadanía original y vigente junto con la libreta de ahorros hay que tener en cuenta que solo se pueden realizar retiros de hasta \$5000 por día.

### **Código 204 Retiro en cheque**

Este código se lo utiliza al momento que el socio desea realizar un retiro en cheque y tenga los documentos habilitantes como la cedula de ciudadanía y la libreta de ahorros hay que tener en cuenta que este retiro solo se lo realiza en la agencia matriz pues es allí donde se encuentra el departamento de contabilidad que son los autorizados para emitir cheques.

### **Código 205 Retiro sin huella**

Este código se lo utiliza al momento que llega un cliente con una papeleta de retiro con autorización por parte del titular el cual detallara a que persona autoriza a realizar dicho retiro, para esta transacción es necesario contar con la firma de aprobación del asistente operativo el cual validara la información presentada por el cliente por medio de llamada al titular y verificación de las dos cédulas originales tanto de la persona que realiza la transacción como del socio titular de la cuenta.

También este código se usa para cuentas corporativas que tiene al representante legal como autorizado para realizar retiros de esta cuenta

Se puede utilizar este código para realizar retiro de las cuentas de ahorros a las personas que por circunstancias externas o tenga desgastada la huella

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

dactilar esto se puede realizar siempre y cuando exista la autorización de jefe o asistente operativos en cada una de las agencias.

### **Código 302 Apertura de pólizas por ventanilla**

Este código se lo utiliza luego que el ejecutivo de negocios o jefe de agencias haya realizado el ingreso en el sistema fianacial2.0 el cual imprimirá un documento que detalle la transacción a realizar junto con la firma de los tres implicados en la transacción (ejecutivo de negocio-titular de la póliza - cajero financiero)también detallara el monto registrado en el sistema financiero2.0 junto con el número de cedula del titular de la póliza que nos permita poder registrar la operación siempre y cuando hayamos recibido el dinero ya sea efectivo o cheque.

### **Código 303 Cancelación de interés de póliza**

Este código se lo utiliza al momento que el socio-cliente se acerque a cajas a realizar el retiro del efectivo generado por interés de póliza el único documento habilitante para dicha transacción es la cedula de ciudadanía junto con la presencia del titular

Es importante indicar que la cancelación de dichos intereses se la puede acreditar directamente a la cuenta del socio ya depende mucho de que desee el titular siendo este el caso debería realizar una papeleta de retiro.

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **304 Cancelación de póliza por ventanilla**

Este código se utiliza al momento que el socio-cliente desea retirar su póliza de la cooperativa ya sea con vencimiento o pre-cancelación el documento habilitante es generado por el ejecutivo de negocio junto con la firma de los tres implicados (ejecutivo de negocios-titular de la póliza-cajero financiero), el documento antes mencionado adicional contiene el número de cedula del titular y el monto a entregar al titular que se encuentra retirando la póliza,

### **401-411 Abono Préstamo**

Estos dos códigos cumplen una función similar que es abonar al crédito según el monto que este a pagar para estar al día usualmente se utiliza estos códigos cuando el socio ya se encuentra en mora, esta ventana nos dará el valor pendiente de pago de la cuota más el valor que haya subido por mora

Es aconsejable que si el socio no se encuentra en mora y desee pagar su cuota de crédito se le indique que realice un depósito a la cuenta y el sistema financiero 2.0 debitará el valor exacto de la cuota el día que registre la tabla de pagos,

### **405 Abono Préstamo (causal)**

Este código se utiliza para realizar abonos al crédito de personas que por algún motivo tienen problemas de coactivas y el sistema no deja realizar movimientos de la cuenta de ahorro en manera de beneficio para los socios que tengan este tipo de inconvenientes no queden en mora

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

Adicional de registrar esta transacción hay que digitar el código 120(OTROS INGRESOS) en donde detallaremos el ingreso del efectivo correspondiente en este abono al préstamo

Este manual refleja una a una las transacciones a utilizar en el área de cajas sin dejar cabos sueltos logrando de esta forma crear conciencia a los colaboradores y equipos de trabajo de los procedimientos establecidos que buscan la estandarización en la ejecución de las labores diarias en todas las agencias de la cooperativa “COOP CENTRO”

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **CAPÍTULO 3 Procedimientos financiero 2.0**

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

**Orden de ingreso**

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de procedimientos
	Orden de ingreso
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de las ordenes de ingreso
Alcance	Correcta ejecución de las ordenes de ingreso dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados
Reglamentos	seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definiciones	Ingreso: efectivo recaudado por servicios financieros Transacción financiera movimiento financieros entre la persona y la entidad



**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de procedimiento

Diagrama de flujo de orden de ingreso

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recibe los documentos y procesa en el sistema]     A --&gt; B[Recibe el dinero por parte del socio]     B --&gt; C[Imprime el comprobante de la transaccion]     C --&gt; D[Entrega el comprobante al socio]     D --&gt; Fin([Fin])     </pre>	<p>-Recibir del socio el documento generado por el asistente operativo o jefe de agencia) con el código para poder ingresar al sistema datos como nombre y código para la transacción</p> <p>Recibe el dinero por parte del socio</p> <p>Procesar en el sistema la transacción de orden de ingreso</p> <p>Imprimir y entregar el documento al socio</p>	<p>CAJERO</p>	<p>Orden de ingreso generada por el sistema financiero 2.0</p>

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

**Orden de Pago**

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimientos
	Orden de Pago
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de las ordenes de ingreso
Alcance	Correcta ejecución de las ordenes de ingreso dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados
Reglamentos	Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definiciones	Socio: persona con certificados de aportación en la cooperativa Coop Centro  Ingreso: efectivo recaudado por servicios financieros



**COOP CENTRO**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de flujo para las Orden de Pago

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe los documentos y procesa en el sistema]     Recibe --&gt; Cuenta[Cuenta y entrega al socio]     Cuenta --&gt; Imprime[Imprime comprobante y entrega al socio]     Imprime --&gt; Fin([Fin]) </pre>	<p>-Recibir del socio el documento con el código para poder ingresar al sistema datos como nombre y código para la transacción</p> <p>Procesar en el sistema la transacción de orden de pago</p> <p>Imprimir y entregar el documento al socio-cliente</p> <p>Contar y entregar el dinero al socio-cliente.</p>	<p>Cajero</p>	<p>Orden de pago generada por el financiero 2.0</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Apertura de Cuentas

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de procedimientos
	Aperturas de cuentas
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de las aperturas de cuentas
Alcance	Correcta ejecución de las aperturas de cuentas dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados
Reglamentos	Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definiciones	Cuenta: número codificado personal para realizar transacciones financieras  Licitud: concordancia o conformidad con la ley o la moral



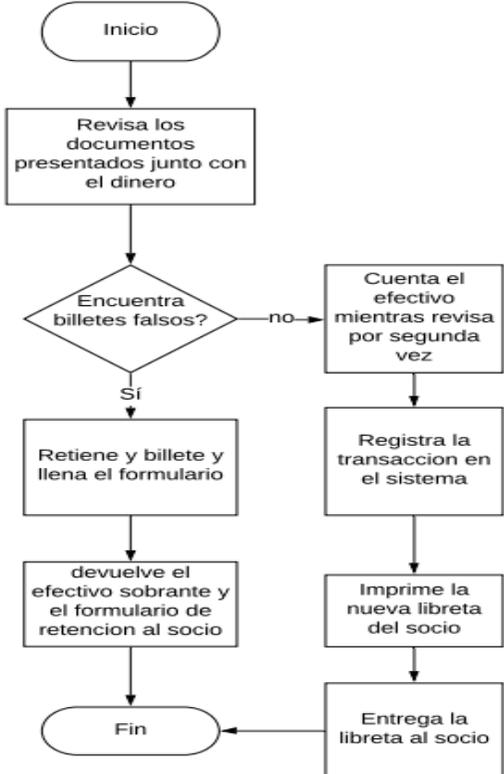
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de Procedimientos para Depósitos en Cuentas Nuevas

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Revisa los documentos presentados junto con el dinero]     A --&gt; B{Encuentra billetes falsos?}     B -- no --&gt; C[Cuenta el efectivo mientras revisa por segunda vez]     B -- Sí --&gt; D[Retiene y billete y llena el formulario]     C --&gt; E[Registra la transaccion en el sistema]     E --&gt; F[Imprime la nueva libreta del socio]     F --&gt; G[Entrega la libreta al socio]     G --&gt; Fin([Fin])     D --&gt; H[devuelve el efectivo sobrante y el formulario de retencion al socio]     H --&gt; Fin     </pre>	<p>Recibe y revisa los documentos presentados por el cliente Es importante saber que estos documentos los genera un asistente operativo o jefe de agencia Se recibe los documentos más el efectivo correspondiente Verificar si no existen billetes falsos en caso de encontrarlo Se debe llenar el formulario de denominaciones falsas Se registra la transacción en el sistema El sistema solicitará la impresión de la libreta de ahorros y de certificado de aportación Se entrega al nuevo socio las libretas correspondientes</p>	<p>Cajero</p>	<p>Apertura cuenta sistema financiero 2.0</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Depósitos en efectivo

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimientos
	Depósitos en Efectivo
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de los depósitos en efectivo en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de los depósitos en efectivo dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Cuenta: número codificado personal para realizar transacciones financieras Licitud: concordancia o conformidad con la ley o la moral



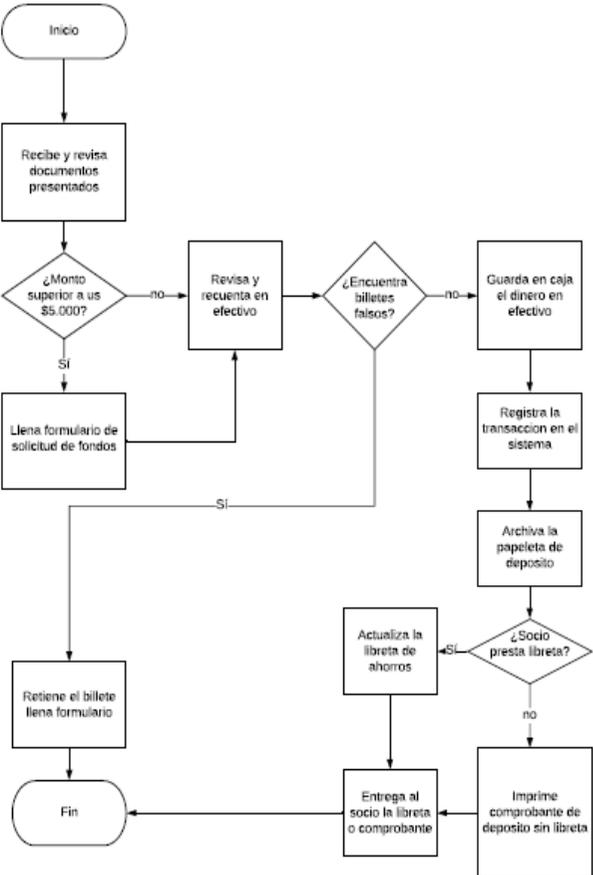
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de procedimiento

Diagrama de flujo para Depósitos en Efectivo

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe y revisa documentos presentados]     Recibe --&gt; Monto{¿Monto superior a us \$5.000?}     Monto -- Si --&gt; Llena[Llena formulario de solicitud de fondos]     Monto -- No --&gt; Revisa[Revisa y recuenta en efectivo]     Llena --&gt; Revisa     Revisa --&gt; Falsos{¿Encuentra billetes falsos?}     Falsos -- Si --&gt; Retiene[Retiene el billete Llena formulario]     Retiene --&gt; Fin([Fin])     Falsos -- No --&gt; Guarda[Guarda en caja el dinero en efectivo]     Guarda --&gt; Registra[Registra la transaccion en el sistema]     Registra --&gt; Archiva[Archiva la papeleta de deposito]     Archiva --&gt; Socio{¿Socio presta libreta?}     Socio -- Si --&gt; Actualiza[Actualiza la libreta de ahorros]     Actualiza --&gt; Entrega[Entrega al socio la libreta o comprobante]     Socio -- No --&gt; Imprime[Imprime comprobante de deposito sin libreta]     Imprime --&gt; Entrega     Entrega --&gt; Fin   </pre>	<p>Recibe y revisa los documentos presentados</p> <p>Si el monto es mayor a \$5000 el sistema solicitara llenar un formulario de licitud de fondos</p> <p>Revisa y cuenta el dinero verificando si hay de billetes falsos</p> <p>Si encuentra billetes falsos se retiene la especie y se entrega un formulario de billetes falsos</p> <p>Si el total del dinero está bien se guarda en caja</p> <p>En caso de existir cambio se lo entrega al socio-cliente</p> <p>Se registra la transacción en el sistema</p> <p>Se imprime el proceso sea en libreta o comprobante</p> <p>Se entrega el respaldo de la transacción al socio-cliente</p>	<p>Cajero</p>	<p>Papeleta de depósito detallando el efectivo a depositar</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Depósito en cheque

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimientos
	Depósitos en Cheque
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de los depósitos en cheque en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de los depósitos en cheque dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	SEPS-IEN-IGPJ-2014-009 RESOLUCION-No-COSEDE-DIR-2018-020
Definición	Cheque. Documento que autoriza el retiro de dinero de una cuenta Cuenta: número codificado para efectuar movimientos financieros



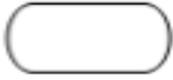
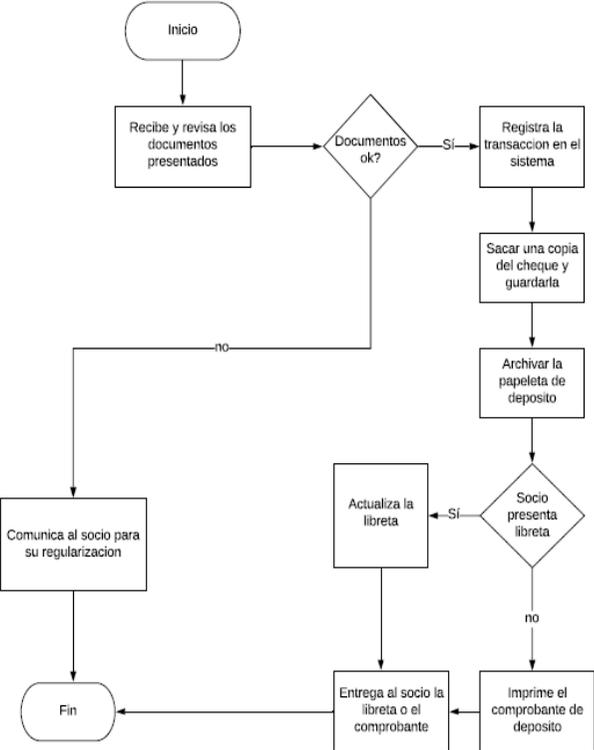
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de procedimiento

Diagrama de flujos para Depósitos en Cheque

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe y revisa los documentos presentados]     Recibe --&gt; Documentos{Documentos ok?}     Documentos -- Si --&gt; Registra[Registra la transaccion en el sistema]     Registra --&gt; Copia[Sacar una copia del cheque y guardarla]     Copia --&gt; Archivar[Archivar la papeleta de deposito]     Archivar --&gt; Socio{Socio presenta libreta}     Socio -- Si --&gt; Actualiza[Actualiza la libreta]     Actualiza --&gt; Entrega[Entrega al socio la libreta o el comprobante]     Socio -- no --&gt; Imprime[Imprime el comprobante de deposito]     Imprime --&gt; Entrega     Documentos -- no --&gt; Comunica[Comunica al socio para su regularizacion]     Comunica --&gt; Fin([Fin])     Entrega --&gt; Fin   </pre>	<p>Se recibe y revisa los documentos presentados</p> <p>Hay que tomar en cuenta que es importante saber identificar los requisitos para depositar un cheque como:</p> <p>(Firmas-endosos-depósitos-formato de fecha en emisión)</p> <p>SI los documentos están bien presentados</p> <p>Registra la transacción en el sistema</p> <p>Sacar una Fotocopia de cheque</p> <p>Imprimir el detalle de la transacción ya sea en la libreta o en un comprobante</p> <p>Se entrega al socio el respaldo de la transacción</p>	<p>Cajero</p>	<p>Papeleta de depósito detallado el cheque a depositar</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **Retiro en Efectivo**

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimientos
	Retiro en Efectivo
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de los retiros en efectivo en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de los retiros en efectivo dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Papeleta: documento autorizado para realizar los retiros de los socios Cuenta: número codificado personal para realizar transacciones financieras



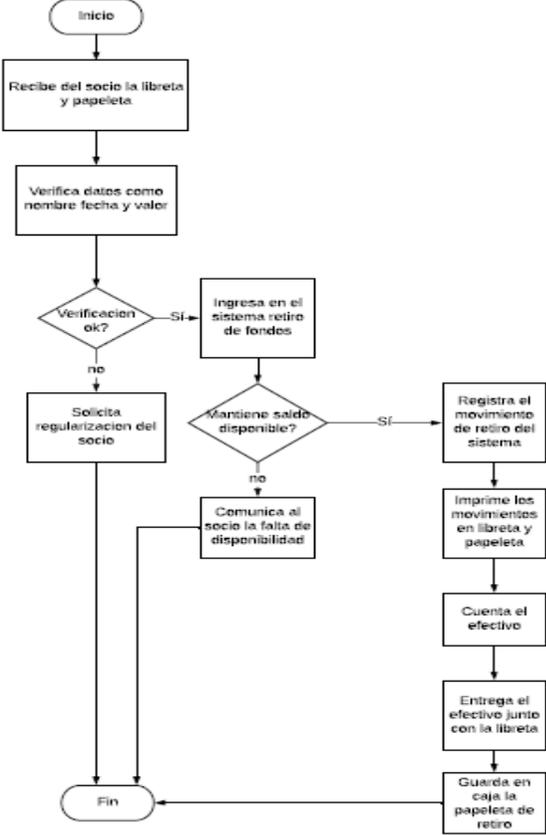
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de flujo para los Retiros en Efectivo

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe del socio la libreta y papeleta]     Recibe --&gt; Verifica[Verifica datos como nombre fecha y valor]     Verifica --&gt; Verificacion{Verificacion ok?}     Verificacion -- no --&gt; Solicita[Solicita regularizacion del socio]     Verificacion -- si --&gt; Ingresa[Ingresa en el sistema retiro de fondos]     Ingresa --&gt; Saldo{Mantiene saldo disponible?}     Saldo -- no --&gt; Comunica[Comunica al socio la falta de disponibilidad]     Saldo -- si --&gt; Registra[Registra el movimiento de retiro del sistema]     Solicita --&gt; Fin([Fin])     Comunica --&gt; Fin     Registra --&gt; Imprime[Imprime los movimientos en libreta y papeleta]     Imprime --&gt; Cuenta[Cuenta el efectivo]     Cuenta --&gt; Entrega[Entrega el efectivo junto con la libreta]     Entrega --&gt; Guarda[Guarda en caja la papeleta de retiro]     Guarda --&gt; Fin     </pre>	<p>Se recibe del socio la papeleta de retiro más la libreta de ahorros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Verificar los datos como firmas número de cuenta monto solicitado</li> <li>-Decisión si está bien llena la papeleta se continua con el proceso</li> <li>-Si no está bien llena se entrega al socio para su regularización</li> <li>-Si está bien se ingresa al sistema a verificar la existencia de fondos</li> <li>-Se procesa el retiro en el sistema</li> <li>- Se cuenta el efectivo y se le solicita registrar la huella al socio</li> <li>-Se entrega el efectivo al socio</li> <li>- Se entrega la libreta de ahorros al socio luego de registrar el movimiento</li> </ul>	<p>Cajero</p>	<p>Papeleta de retiro y libreta de ahorros</p>

	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Retiro en Cheque

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimientos
	Retiro en Cheque
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de los retiros en cheque en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de los retiros en cheque dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Cheque. Documento que autoriza a una persona a realizar retiros de una cuenta específica. Papeleta: documento autorizado para realizar los retiros de los socios



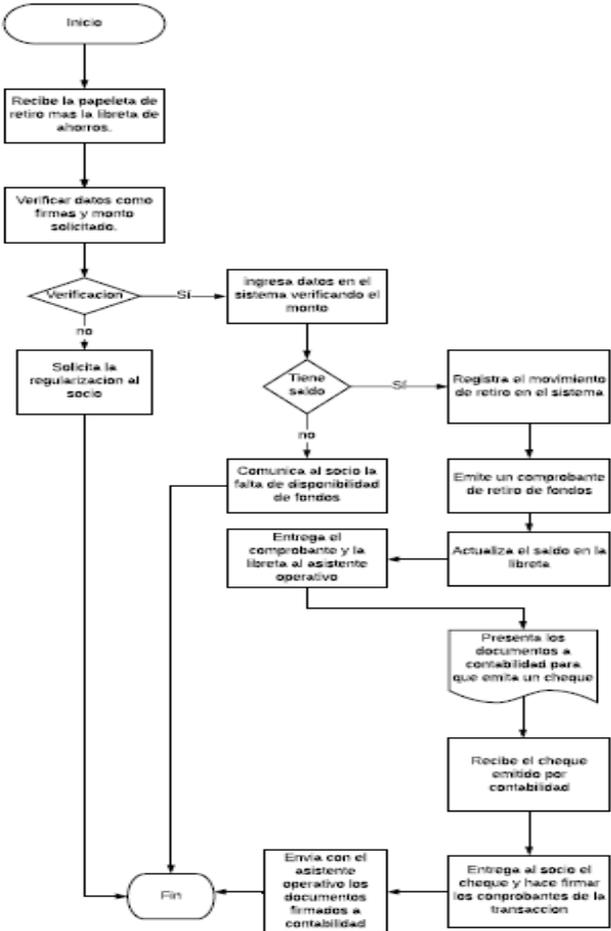
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de flujo en Retiro en Cheque

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se recibe del socio la papeleta de retiro más la libreta de ahorros</li> <li>-Verificar los datos como firmas número de cuenta monto solicitado</li> <li>-Decisión si está bien llena la papeleta se continua con el proceso</li> <li>-Si no está bien llena se entrega al socio para su regularización</li> <li>-Si está bien se ingresa al sistema a verificar la existencia de fondos</li> <li>-Se procesa el retiro en el sistema</li> <li>- se entrega documentos a contabilidad para generar el cheque</li> <li>Se recibe el cheque más los documentos generados en la emisión</li> <li>Se entrega en cheque a socio y se hace firmar documentos de emisión</li> <li>Se entrega al socio la libreta</li> <li>Se entrega documentos firmados a contabilidad</li> </ul>	<p>Cajero</p>	<p>Papeleta de retiro y libreta de ahorros</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Cancelación de Interes de Pólizas

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimientos
	Cancelación de Intereses de Pólizas
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de la cancelación de intereses de pólizas en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de la cancelación de intereses de pólizas dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-igt-ir-ifps-igpj-2015-102 Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Póliza: también llamado depósito a plazo fijo (inversiones) Inversión es un término económico, con varias acepciones relacionadas como el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo.

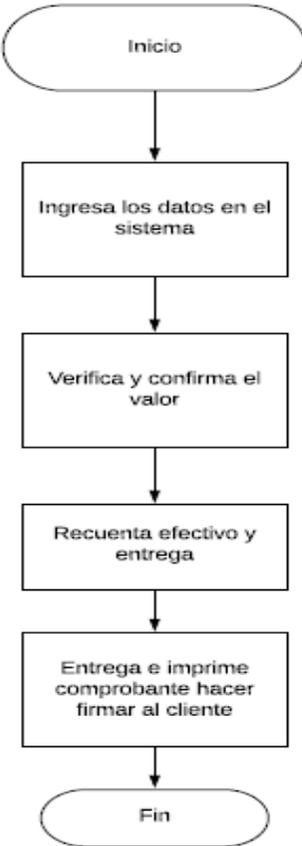


Control de Procedimiento

Diagrama de flujo de Cancelación de Intereses de Pólizas

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar[Ingresar los datos en el sistema]     Ingresar --&gt; Verificar[Verifica y confirma el valor]     Verificar --&gt; Recuentar[Recuenta efectivo y entrega]     Recuentar --&gt; Entregar[Entrega e imprime comprobante hacer firmar al cliente]     Entregar --&gt; Fin([Fin])         </pre>	<p>(si el socio tiene cuenta de ahorros COOP CENTRO tiene la opción Que el pago de intereses se acredite a la cuenta)</p> <p>Si el socio-cliente no tiene cuenta de ahorros COOP CENTRO presenta la cedula de ciudadanía</p> <p>Se ingresa al sistema el número de cedula el cual detalla el valor a cancelar</p> <p>Cuenta el dinero y entrega al cliente</p> <p>Imprime el comprobante de la transacción y entrega al cliente</p>	<p>Cajero</p>	<p>Cancelación de intereses de depósitos a plazo fijo</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### Cancelación de Pólizas por Ventanilla

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimientos
	Cancelación de Pólizas por Ventanillas
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de la cancelación de pólizas por ventanilla en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de la cancelación de pólizas por ventanillas dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-igt-ir-ifps-igpj-2015-102 Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Inversión es un término económico, con varias acepciones relacionadas como el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo. Póliza: también llamado depósito a plazo fijo (inversiones)



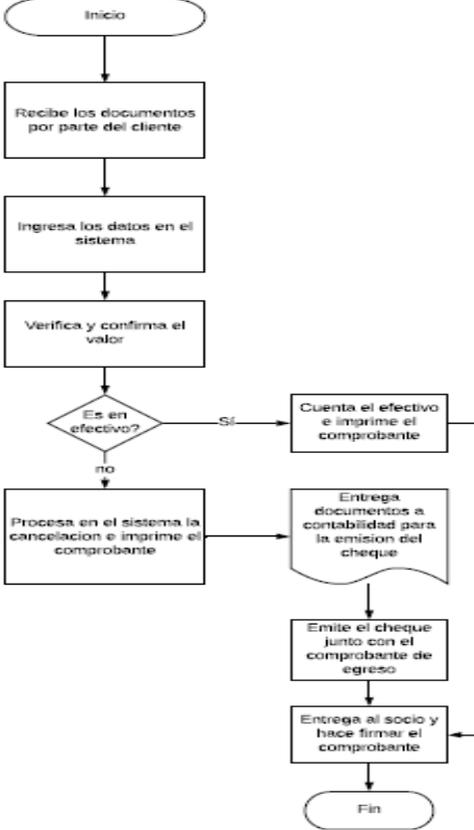
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de flujo de Cancelación de Pólizas por Ventanilla

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe los documentos por parte del cliente]     Recibe --&gt; Ingresar[Ingresar los datos en el sistema]     Ingresar --&gt; Verifica[Verifica y confirma el valor]     Verifica --&gt; EsEfectivo{Es en efectivo?}     EsEfectivo -- Si --&gt; Cuenta[Cuenta el efectivo e imprime el comprobante]     EsEfectivo -- No --&gt; Procesa[Procesa en el sistema la cancelacion e imprime el comprobante]     Cuenta --&gt; EntregaContabilidad[Entrega documentos a contabilidad para la emision del cheque]     Procesa --&gt; EntregaContabilidad     EntregaContabilidad --&gt; Emite[Emite el cheque junto con el comprobante de egreso]     Emite --&gt; EntregaSocio[Entrega al socio y hace firmar el comprobante]     EntregaSocio --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Recibir los documentos del cliente previamente generados por el asesor de captaciones Ingresar los datos al sistema Verificar si la cancelación esta generada en efectivo o en cheque Si es en efectivo contar en dinero imprimir el comprobante y entregar juntos al socio  Si es en cheque generar en el sistema la solicitud del cheque Entregar impreso a contabilidad Recibir el cheque de contabilidad y hacer firmar el respaldo al socio  Entregar documentos a contabilidad</p>	<p>Cajero</p>	<p>Documento egreso de ventanilla por cancelación de depósitos a plazo fijo</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

### **Pagos de Créditos**

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

 <b>COOP CENTRO</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.	Manual de procedimientos
	Pagos de crédito
Objetivo	Establecer el procedimiento adecuado para garantizar la correcta ejecución de los pagos de crédito en cada una de las agencias
Alcance	Correcta ejecución de los pagos de crédito dentro del formato establecido utilizando los parámetros adecuados descritos en el presente manual
Reglamentos	Seps-127-2015-f Seps-ien-igpj-2014-009 Resolucion-no-cosede-dir-2018-020
Definición	Crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero. Abono: pago en parte de una deuda general



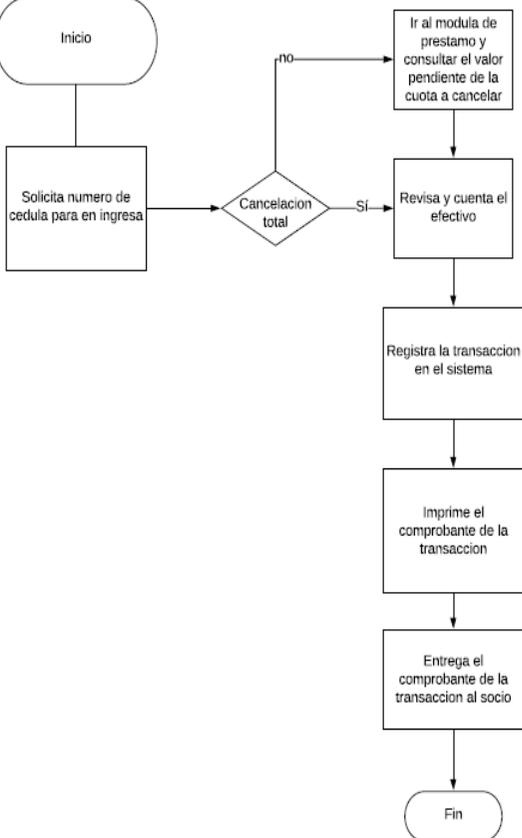
**COOP CENTRO**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

Control de Procedimiento

Diagrama de flujo para Pago de Crédito

Elaborado por: Andrés Rivadeneira

Revisado por: Andrés Gómez

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de Actividades	Responsable	Referencia
<p><b>Inicio / Fin</b> </p> <hr/> <p><b>Actividades</b> </p> <hr/> <p><b>Documentos</b> </p> <hr/> <p><b>Decisiones</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en igual pagina</b> </p> <hr/> <p><b>Conector en diferente página</b> </p> <hr/> <p><b>Conector</b> </p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicita[Solicita numero de cedula para en ingresa]     Solicita --&gt; Cancelacion{Cancelacion total}     Cancelacion -- no --&gt; Consulta[Ir al modulo de prestamo y consultar el valor pendiente de la cuota a cancelar]     Cancelacion -- si --&gt; Revisa[Revisa y cuenta el efectivo]     Consulta --&gt; Revisa     Revisa --&gt; Registra[Registra la transaccion en el sistema]     Registra --&gt; Imprime[Imprime el comprobante de la transaccion]     Imprime --&gt; Entrega[Entrega el comprobante de la transaccion al socio]     Entrega --&gt; Fin([Fin])         </pre>	<p>Se solicita el número de cedula al cliente para ingreso Se revisa los valores a cancelar en el módulo prestamos</p> <p>En el caso de que el crédito se encuentre en mora el sistema dirá cuál es el valor pendiente para estar al día</p> <p>En caso de que el socio desee cancelar una sola cuota se revisa La tabla de amortización y esta nos dirá el monto a cancelar</p> <p>En caso de que desee pre cancelar en su totalidad el crédito el sistema dirá el valor total al día que se esté procesando</p> <p>Revisa y cuenta el efectivo Registrar la transacción en el sistema Guarda el efectivo en caja Imprime y entrega el comprobante al socio</p>	<p>Cajero</p>	<p>Número de cedula del deudor titular</p>

 <b>COOP CENTRO</b> <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.</small>	Manual de Procedimiento	
	Generalidades	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Andrés Rivadeneira	Andrés Gómez	Mayra Torres

## CAPÍTULO 4 Procedimientos pago ágil

Ingresamos al link <https://www.pagoagilecuador.com/PagoAgilWeb/Cajero/Caja>



**Entrar >>>**



Luego se desplegará en la pantalla el icono de pago ágil para poder iniciar sesión



**Inicio sesión**

Usuario Correcto

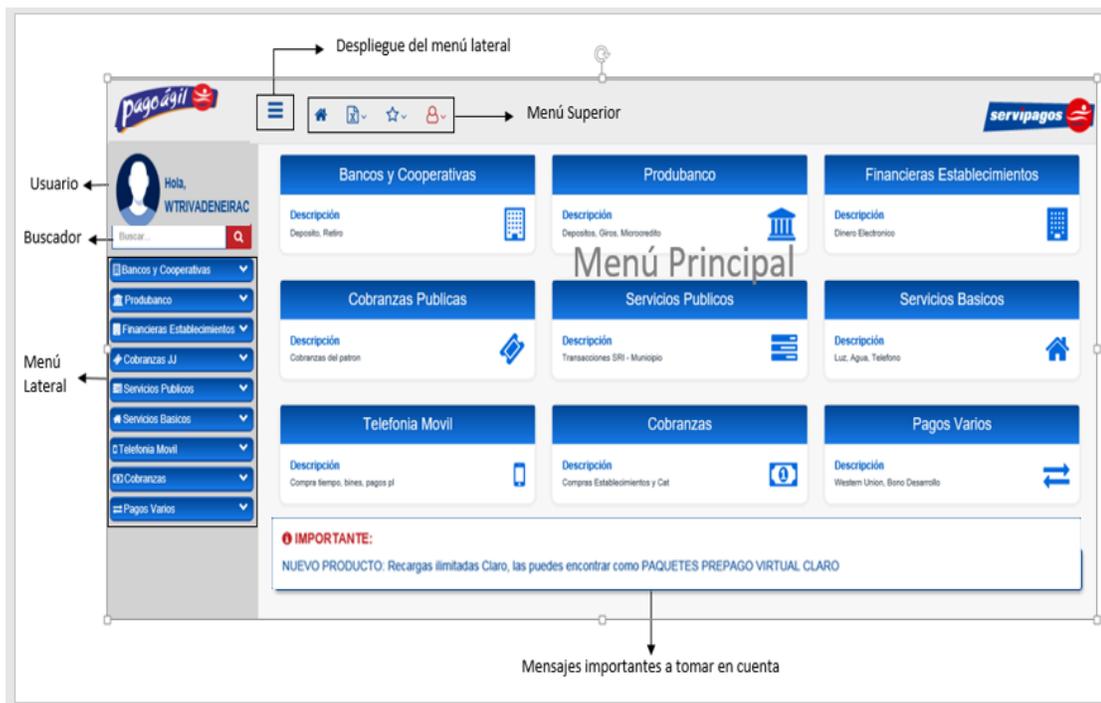
The 'servipagos' logo is shown, with the text 'Fácilmente' below it.  
Servipagos - Pago Ágil Web  
Servir es nuestra forma de vida  
2020 Servipagos

la pantalla nos solicitara ingresar el usuario y clave previamente entregado a cada uno de los funcionarios que ejecutamos estos tipos de recaudaciones

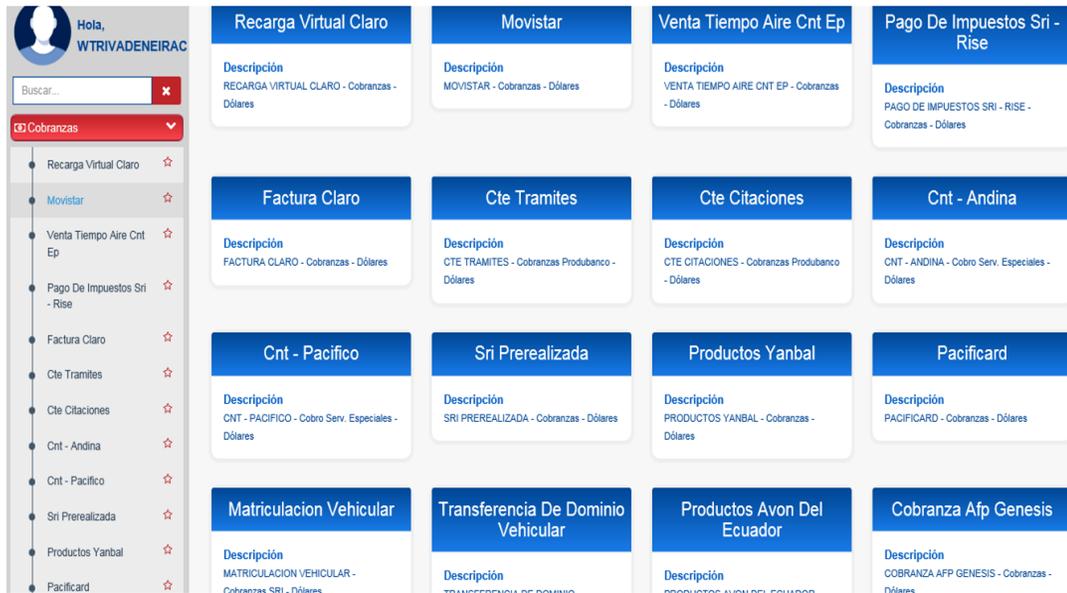
Una vez colocado el usuario y la clave el sistema validara la información e identificando que el link de pago ágil se esté abriendo en la maquina computadora de la institución.



Al ingresar a la página central de pago ágil podemos encontrar las siguientes opciones.



podemos elegir el servicio a pagar mediante clic en la imagen de la empresa a cancelar valores o directo escribimos el nombre en el buscador puede ser este por iniciales de la empresa, nombre comercial, nombre corporativo.



Luego de haber elegido el servicio que se valla a cancelar se colocara los datos solicitantes por la entidad beneficiada de la transacción estos pueden ser número de cedula, nombres y apellidos, números de cuenta en caso de depósitos números de teléfono en caso de recargas o pago de planes, placas de vehículos códigos u órdenes de pago emitida vía on-line por la entidad.

se desplegará la página de la institución la cual se ha elegido para hacer la transacción reflejando los datos de la persona que está realizando la transacción es importante en esta parte el repetir dichos datos al cliente evitando cometer errores al momento de la transacción.

The screenshot shows the 'servipagos' web interface. At the top left is the 'pagoágil' logo and a navigation menu. The user is logged in as 'Hola, WTRIVADENEIRAC'. The main header displays 'Empresa: Credito Solidario Web' and 'Transacción: Cobranzas Abono: Permitido'. The interface is divided into two columns of data fields:

Número De Operación	5910109489988	Nombre Cliente	Campuez Otavalo Segundo Manuel
Identificación	1704915931	Comisión Canal	\$ 0.57
Responsable Pago	Ingrese por favor	Cuota	\$ 257.00
Num Cuota	9/36	Estado	Vigente
Fecha	2020-03-1	Cobranza	\$ 0.00
Mora	\$ 0.00	Descuento	\$ 0.00
Otros	\$ 0.00	Total A Pagar	\$ 257.57
Total	\$ 257.57		
Comisión	\$ 0.00		

At the bottom of the form are two buttons: 'Continuar' (blue) and 'Cancelar' (red).

Luego de haber recibido el dinero correspondiente a esta transacción se da clic en continuar e inmediatamente la pantalla reflejará la confirmación de esta transacción donde se deberá colocar aceptar en caso de que todo este correctamente ejecutado

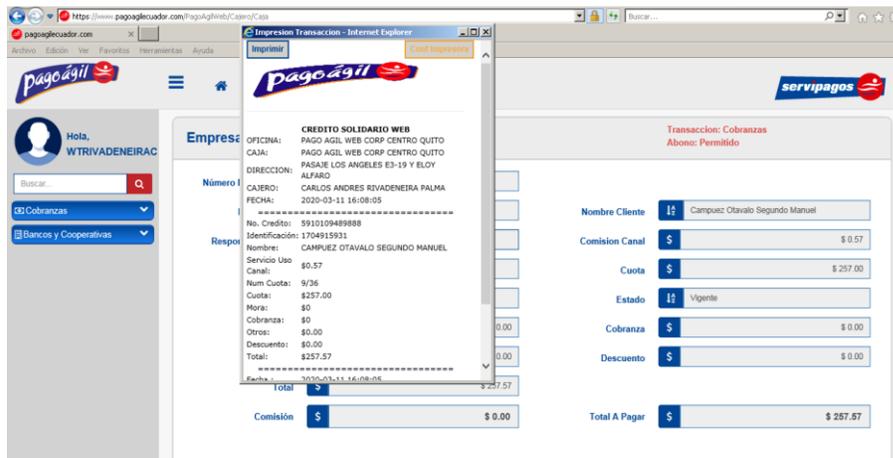
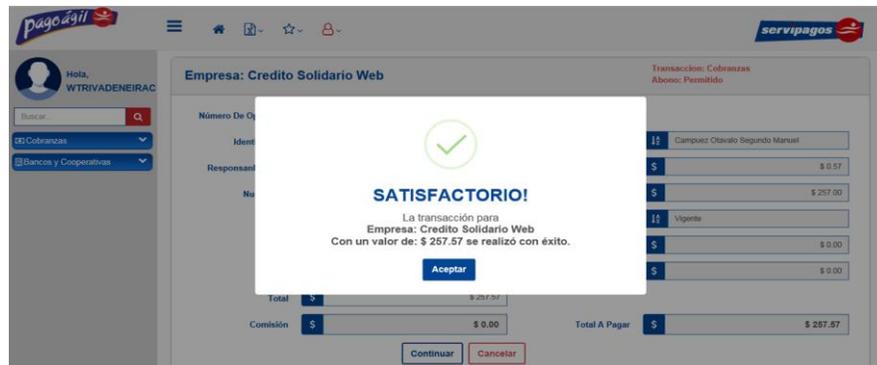
This screenshot shows the same payment screen as above, but with a confirmation dialog box overlaid in the center. The dialog box contains the following text:

¿Esta seguro de realizar la transacción?

Usted va a realizar un pago  
**Empresa: Credito Solidario Web**  
 Con un valor de: \$ 257.57  
 ¿Desea continuar?

At the bottom of the dialog box are two buttons: 'Aceptar' (blue) and 'Cancelar' (red). The background of the payment screen is dimmed.

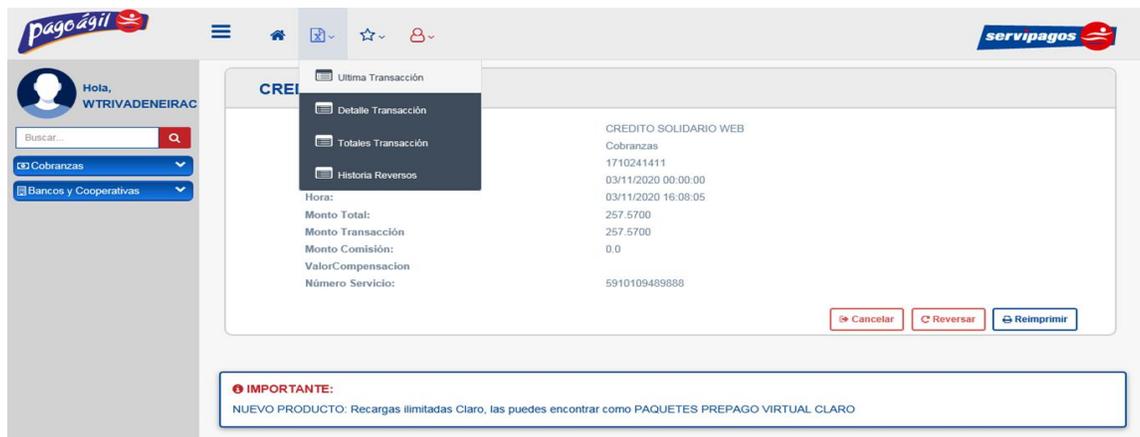
Una vez cancelado el servicio de recaudación el cual estemos realizando se despliega un mensaje mostrando que el procedimiento se ha efectuado de forma satisfactoria para luego continuar con la impresión del comprobante.



## Reportes

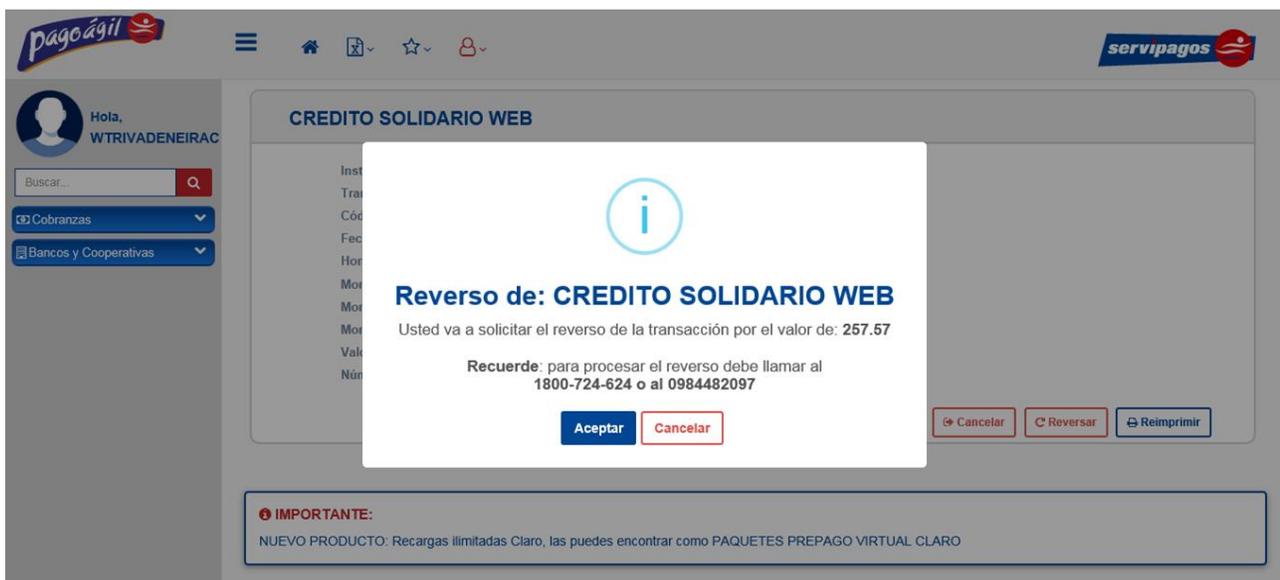
En el Menú superior se encuentra la opción para la generación de los reportes

En el cual podemos elegir si deseamos ver la última transacción detalle de cada una de las transacciones el total de transacciones o el historial de reversos



En caso de que haya existido un error en la transacción se la puede reversar siempre comunicándose con el sistema de pago ágil los que son los únicos autorizados en reversar algunas transacciones;

“NO TODAS LAS TRANSACCIONES SE PUEDEN REVERSAR”



## **Detalles importantes de las transacciones de pago ágil**

La cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO se encuentra en pago ágil donde todos los socios que tengan prestamos se pueden acercar a cualquiera de las agencias pago ágil y cancelar el valor pendiente o solamente realizar abonos.

En la pantalla principal de las empresas a cancelar nos reflejan los datos del cliente que desea realizar la transacción y también refleja en color rojo si es que hay la posibilidad de realizar abonos con la palabra permitido o no permitido.

Los pagos de plan celular de la empresa movistar se los encuentra en la opción OTECEL el mismo que solicitara el número de teléfono y reflejara la información mientras que las recargas de esta empresa se coloca directamente la palabra movistar.

Se pueden realizar depósitos al banco PICHINCHA el sistema solicita el número de cuenta y cedula del beneficiario más los datos del depositante máximo de hasta 500 dólares por transacción.

Para pago de tarjeta dinner club discover se las paga en la opción pago de tarjetas banco pichincha con un máximo de 500 dólares por transacción

Para los pagos de luz de la empresa Cnel. se coloca el número de suministro, luego elegir la provincia a la que corresponde y buscar en caso de que no aparezca la información al número de suministro quitarle los dos primeros números y luego buscar

Para las recaudaciones del municipio de Quito con órdenes de pagos colocar siempre tres ceros (000) antes del número de orden y elegir la opción varios.

Para recaudación de impuestos mensuales del SRI elegir la opción **SRI PRE-REALIZADA** y digitar el número CEP detallado en la hoja del impuesto a cancelar.



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL ANDRES RIVADENEIRA.docx (D68688734)  
Submitted: 4/20/2020 8:43:00 PM  
Submitted By: andres.gomez@cordillera.edu.ec  
Significance: 2 %

### Sources included in the report:

TESIS MANUAL COAC PEDRO MONCAYO LTDA..docx (D19455936)  
tesis biblioteca Martha original.pdf (D8475709)  
<https://www.encyclopediainanciera.com/gestioncarteras/portafolio.htm>  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13170/1/T-ESPEL-CAI-0551.pdf>

### Instances where selected sources appear:

6



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
<p>GÓMEZ VELASCO ANDRÉS JULIÁN RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRÉS ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COP CENTRO Quito, 21 de julio del 2020 12:22:27 ACUMULATIVO PROYECTO ACTIVO / NO GRADUADO /</p>									
INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACION									
NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	PERIODO:		ESTADO SC
							HORAS	OBSERVACION	
1	208926	2019-11-18	INSITU	2019-11-18 16:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-11-18 18:00:00	2.00	ORGANIZACION DEL TRABAJO SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 1	PROCESADO
2	208927	2019-11-24	INSITU	2019-11-24 16:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-11-24 18:00:00	2.00	ELABORACION CAPITULO 1 ANTECEDENTES	PROCESADO
3	208928	2019-11-28	AUTONOMIA	2019-11-28 10:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-11-28 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 1 CONTEXTO	PROCESADO
4	208929	2019-11-29	AUTONOMIA	2019-11-29 12:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-11-29 19:00:00	7.00	REVISION DE CAPITULO 1 - SE DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 2	PROCESADO
5	208930	2019-12-03	INSITU	2019-12-03 16:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-12-03 18:00:00	2.00	ELABORACION CAPITULO 1 JUSTIFICACION	PROCESADO
6	208931	2019-12-05	AUTONOMIA	2019-12-05 12:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ D	2019-12-05 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 2 MAPEO DE	PROCESADO
7	208932	2019-12-06	AUTONOMIA	2019-12-06 14:00:00	MAPEO DE INVOLUCRADOS /	2019-12-06 21:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
8	208933	2019-12-07	AUTONOMIA	2019-12-07 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS /	2019-12-07 18:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	208934	2019-12-08	AUTONOMIA	2019-12-08 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS /	2019-12-08 18:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
10	208935	2019-12-10	INSITU	2019-12-10 16:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS /	2019-12-10 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 1, REVISION DE CAPITULO 2 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 3	PROCESADO
11	208936	2019-12-11	AUTONOMIA	2019-12-11 13:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-12-11 20:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
12	208937	2019-12-12	AUTONOMIA	2019-12-12 13:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-12 20:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
13	208938	2019-12-16	INSITU	2019-12-16 16:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-16 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 2, REVISION DE CAPITULO 3 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 4	PROCESADO
14	208939	2019-12-19	AUTONOMIA	2019-12-19 10:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-19 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
15	208940	2019-12-20	AUTONOMIA	2019-12-20 10:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-20 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTOS	PROCESADO
16	208941	2019-12-21	AUTONOMIA	2019-12-21 11:00:00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS / ANALISIS DE ALTERNATIVAS /	2019-12-21 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
17	208942	2020-01-07	INSITU	2020-01-07 16:00:00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS / ANALISIS DE ALTERNATIVAS /	2020-01-07 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 3 Y REVISION DEL CAPITULO 4	PROCESADO
18	208943	2020-01-09	AUTONOMIA	2020-01-09 10:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-09 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE MARCO LOGICO	PROCESADO
19	208944	2020-01-14	INSITU	2020-01-14 16:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-14 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS DE CAPITULO 5	PROCESADO
20	208945	2020-01-15	AUTONOMIA	2020-01-15 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-15 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
21	208946	2020-01-16	AUTONOMIA	2020-01-16 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-16 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
22	208947	2020-01-17	AUTONOMIA	2020-01-17 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-17 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
23	208948	2020-01-21	INSITU	2020-01-21 16:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-21 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4 Y SE REVISAS CAPITULO 5	PROCESADO
24	208949	2020-01-23	AUTONOMIA	2020-01-23 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-23 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO
25	208950	2020-01-24	AUTONOMIA	2020-01-24 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-24 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO

26	208951	2020-01-25	AUTONOMA	2020-01-25 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-25 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO
27	208952	2020-01-27	INSITU	2020-01-27 16:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-27 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 5	PROCESADO
28	216038	2020-01-28	AUTONOMA	2020-01-28 10:00:00	PROCESO DE FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-28 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
29	216041	2020-01-29	AUTONOMA	2020-01-29 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-29 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
30	216042	2020-01-30	AUTONOMA	2020-01-30 10:00:00	PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-30 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
31	216043	2020-02-03	INSITU	2020-02-03 16:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-03 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 5	PROCESADO
32	216044	2020-02-04	AUTONOMA	2020-02-04 12:00:00	PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-04 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
33	216045	2020-02-05	AUTONOMA	2020-02-05 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-05 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
34	216046	2020-02-06	AUTONOMA	2020-02-06 12:00:00	PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-06 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
35	216047	2020-02-10	INSITU	2020-02-10 12:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-02-10 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS DEL CAPITULO 6	PROCESADO
36	216050	2020-02-11	AUTONOMA	2020-02-11 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-02-11 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 RECURSOS	PROCESADO
37	216051	2020-02-12	AUTONOMA	2020-02-12 11:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2020-02-12 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 PRESUPUESTO	PROCESADO
38	216053	2020-02-13	AUTONOMA	2020-02-13 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2020-02-13 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 CRONOGRAMA	PROCESADO
39	216056	2020-02-17	INSITU	2020-02-17 16:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-02-17 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 5, REVISION DE CAPITULO 6 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 7	PROCESADO
40	216058	2020-02-19	AUTONOMA	2020-02-19 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-02-19 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 7 CONCLUSIONES	PROCESADO
41	216059	2020-02-25	INSITU	2020-02-25 16:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-02-25 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 7	PROCESADO
42	216062	2020-02-29	AUTONOMA	2020-02-29 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-02-29 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 7 RECOMENDACIONES	PROCESADO
43	216063	2020-03-02	INSITU	2020-03-02 16:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-02 18:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS CAPITULO 7	PROCESADO
44	216066	2020-03-09	INSITU	2020-03-09 16:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-09 18:00:00	2.00	SE REALIZA CORRECCIONES FINALES DEL DOCUMENTO	PROCESADO
45	216068	2020-03-12	AUTONOMA	2020-03-12 10:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-12 17:00:00	7.00	REALIZACION DE CORRECCIONES FINALES Y PRESENTACION	PROCESADO
46	216070	2020-03-13	AUTONOMA	2020-03-13 10:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-13 17:00:00	7.00	REALIZACION DE CORRECCIONES FINALES Y PRESENTACION	PROCESADO
							<b>TOTAL HORAS:</b>	<b>240</b>	

GOMEZ VELASCO ANDRES JULIAN TUTOR CI: 1756368278	RIVADENEIRA PALMA CARLOS ANDRES ALUMNO CI: 175437634	CHANDI CASTRO MAYRA ALEXANDRA DELEGADO CI: 1718756933	FECHA:
--	--	---	--------