



**ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO MISIONAL DE ATENCIÓN AL
ASOCIADO EN LA COOPERATIVA FUTURISTA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
NEIVA- COFACENEIVA**

ISABEL CRISTINA ESPINOSA CARREÑO

MARÍA ALEJANDRA YOSA OSORIO

DIRECCIÓN NACIONAL UDCII

**UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y
LA INNOVACIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

2022



**ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO MISIONAL DE ATENCIÓN AL
ASOCIADO EN LA COOPERATIVA FUTURISTA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
NEIVA- COFACENEIVA**

ISABEL CRISTINA ESPINOSA CARREÑO

MARÍA ALEJANDRA YOSA OSORIO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

DIRECTOR

MARTHA YANETH CORTES LEMUS

DIRECCIÓN NACIONAL UDCII

UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y

LA INNOVACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

2022



DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada etapa de mi vida y mostrarme el camino correcto directo a la felicidad, a mi familia, por su apoyo incondicional, sus consejos, lecciones y amor infaltable en cada paso que doy, a mis compañeros porque junto a ellos atravesamos este camino que marcó definitivamente nuestras vidas, a mis amigos que en algún momento han sido motivación, y a mí misma, dado a mi esfuerzo y dedicación por obtener el título de la profesión que amo. Finalmente, me quedo con esta frase y la dirijo a quien esté atravesando el mismo proceso: “Lo que con mucho trabajo se adquiere, más se ama”. Aristóteles.

Isabel Cristina Espinosa Carreño

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la fortaleza y capacidad necesaria para cumplir uno más de mis sueños, por guiarme y no dejarme desfallecer en el intento, a pesar de las dificultades. A mis padres por confiar creer y sobre todo ser el apoyo fundamental para mi formación personal y profesional siendo un ejemplo para mí con sus consejos y valores que me han inculcado para guiarme siempre por el camino del bien. A mi hermano por su apoyo moral e incondicional durante todo el proceso. A mis amigos con todos los que compartí dentro y fuera de clases que se convierten en mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión.

María Alejandra Yosa Osorio



AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios por darme vida y salud, a mis papás por apoyarme en mis decisiones e impulsarme a hacer lo que amo, a aquellos profesores que cambiaron la forma de verme a mí misma, y a mi profesión; a Alexander Pastrana, por siempre creer en mí, a Catalina Palomo, Luisa Tole y Jaime Valbuena, por inspirar y transmitir tanto amor con lo que hacen, a mis compañeros y amigos que me dejó esta etapa de mi vida, y finalmente a mi tutora por su dedicación y compromiso con la realización de esta monografía.

Isabel Cristina Espinosa Carreño

Quiero agradecer infinitamente a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, a mis padres por ser el pilar fundamental en este proceso porque desde muy pequeña me enseñaron el significado de perseverar y luchar por mis sueños, así mismo agradezco a mis maestros que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

María Alejandra Yosa Osorio

Tabla de contenido

1.	Introducción	11
2.	Planteamiento del problema	12
3.	Pregunta de investigación	15
4.	Objetivos.	15
5.	Justificación	16
6.	Estado del Arte	17
7.	Marco de Referencia	23
7.1	Marco Teórico	23
7.1.1	1 Modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO)	23
Figura 1		26
7.1.2	Sector Cooperativo y Sistema Solidario en Colombia	27
7.1.3	El Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso	
Entidades Cooperativas		28
7.2.	Marco conceptual	29
7.2.1	Control Interno	29
7.2.2	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30
7.2.3.	Economía Solidaria	30
7.2.4	Procedimientos	31
7.2.5	Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la	
Financiación del Terrorismo		31
7.2.6	Oficial de cumplimiento	32
7.3	Marco legal	33
7.3.1	Constitución Política de Colombia	33
7.3.2	Ley 79 de 1988	34
7.3.3	Ley 454 de 1998	34
7.3.4	Decreto 704 de 2019	34
7.3.5	Ley 1314 de 2009	34
7.3.6	Normas de Aseguramiento de la Información	35
7.3.6.1	Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)	35
7.3.7.	ISO 9001. 2015	35
8.	Marco Metodológico	36
8.1	Tipo de Investigación.	36



8.2	Enfoque.	36
8.3	Técnicas e instrumentos.	36
8.4	Fases	37
9.	Resultados	38
9.1	Diagnostico del estado actual de la Cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA frente al control interno en el área de coordinación operativa y de negocios	38
9.1.1	Historia	38
9.1.2	Misión, visión, principios y valores	38
9.1.3	Política y Objetivos de Calidad	41
9.1.4	Organigrama	42
9.1.5	Estado actual del control interno	43
9.2	Procedimientos que deben realizarse en el proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA.	45
9.3	Actualización y documentación de los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA	48
10	Conclusiones	51
11	Recomendaciones	51
12	REFERENCIAS	52
13	ANEXOS	57

Lista de figuras

Figura 1. COSO 2013

Figura 2. Organigrama de COFACENEIVA

Figura 3. Mapa de procesos de COFACENEIVA

Figura 4. Primera página del documento

Figura 5. Encabezado superior.

Figura 6. Encabezado inferior

Lista de tablas

Tabla 1. Fases de la Investigación.

Lista de anexos

Anexo 1. Procedimiento Afiliación de asociados Financieritos

Anexo 2. Procedimiento Afiliación de asociados Persona Natural

Anexo 3. Procedimiento Afiliación de asociados Persona Jurídica

Anexo 4. Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones.

Anexo 5. Procedimiento Recaudo de Servicios Públicos.

Anexo 6. Procedimiento Recibo y despacho de correspondencia

Anexo 7. Procedimiento retiro de asociados

Anexo 8. Entrevista inicial

Anexo 9. Cuestionario elaborado en base al modelo COSO III

Anexo 10. Cuestionario para identificar los procedimientos llevados a cabo en el proceso misional de atención al asociado

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito, según el Art. 40 de la ley 454 de 1998, son organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados. Estas cooperativas, son entidades de gran importancia en la economía colombiana, y es relevante reconocer que no están exentas de riesgos. Estos deben identificarse, medirse y controlarse a tiempo, antes de que conduzcan a posibles pérdidas, y afecte a los usuarios que dependen del sector. El control es un factor clave, no solo para prevenir riesgos, si no para mejorar los procesos, aumentar la eficiencia y eficacia, todo encaminado en cumplir con los objetivos de la compañía. Existen modelos de control interno, basados en estándares internacionales, como el COSO III, el cual permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad, de acuerdo con sus necesidades.

Es por esto que la propuesta de grado a continuación, tras la identificación en primera instancia de la ausencia de documentación frente a diferentes procesos de la entidad, y seguido a eso teniendo en cuenta los principios y objetivos establecidos por la compañía, buscó documentar uno de los procesos misionales de la misma, ubicado en el área de coordinación operativa y de negocios: la atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva, COFACENEIVA, esto con el fin de poder actualizar y documentar los procedimientos que den a lugar este proceso misional, y de esta forma poder aportar a la compañía en el desarrollo de la implementación de un sistema de control interno.

Palabras claves: Control interno, Cooperativas de Ahorro y Crédito, COSO III, Atención al asociado, procesos.

Abstract

Savings and credit cooperatives, according to Art. 40 of Law 454 of 1998, are specialized cooperative organizations whose main function is to carry out financial activity exclusively with their associates. These cooperatives are entities of great importance in the Colombian economy, and it is relevant to recognize that they are not exempt from risks. These must be identified, measured and controlled in time, before they lead to possible losses, and affect the users who depend on the sector. Control is a key factor, not only to prevent risks, but also to improve processes, increase efficiency and effectiveness, all aimed at meeting the company's objectives. There are internal control models, based on international standards, such as COSO III, which allows internal control to be applied to any type of entity, according to its needs.

This is why the degree proposal below, after identifying in the first instance the absence of documentation regarding different processes of the entity, and following that, taking into account the principles and objectives established by the company, sought to document one of the missionary processes of the same, located in the area of operational and business coordination: attention to the associate of the futuristic savings and credit cooperative of Neiva, COFACENEIVA, this in order to be able to update and document the procedures that give rise to this missionary process, and thus be able to contribute to the company in the development of the implementation of an internal control system.

Key words: Internal control, Savings and Credit Cooperatives, COSO III, Member service, processes.

1. Introducción

Las cooperativas, son organizaciones gestionadas democráticamente por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones (Esteller, 2002: 10), estas según confecoop (Confederación de Cooperativas de Colombia), representan el 2,8% del PIB, lo cual las convierte en un sector representativo para la economía nacional, así mismo en pro del desarrollo colombiano. Existen varios tipos de cooperativas, las del sector financiero hacen parte de este grupo, estas se convirtieron en una gran alternativa para la población que no es tomada en cuenta por el sector bancario tradicional, dado a que estas presentan mayores beneficios para los asociados. Entre estos, el premio a su fidelidad, ya que luego de cumplir con cierta antigüedad de afiliación en la cooperativa, obtienen el beneficio de poder respaldar créditos, por medio de los aportes del asociado, y a su vez, contar con tasas de interés más bajas que las que ofrece el sector bancario. En Colombia, hay 178 cooperativas de ahorro y crédito, según Confecoop, y en la ciudad de Neiva hay 5, según la cámara de comercio. Por otro lado, el control interno, se ha convertido en una herramienta clave para el buen funcionamiento de las entidades, este permite detectar errores, fraudes e irregularidades que puedan presentarse, además su implementación fortalece a las compañías, previene pérdidas, brinda seguridad e incrementa la confiabilidad.

Es por esto, de acuerdo a la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito, y a su vez del control interno en las organizaciones, que la propuesta de grado a continuación buscó encaminarse en este tema, para poder lograr aportar a la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva, COFACENEIVA en ese proceso, mediante la actualización y documentación de procedimientos de control interno, para el proceso misional de atención al asociado, teniendo en cuenta que este proceso es importante para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

Este trabajo se llevó a cabo, como un estudio de caso. La información obtenida, se recolectó mediante cuestionarios y entrevistas, que permitieron en primera instancia conocer la cooperativa de ahorro y crédito de Neiva - COFACENEIVA, y el área de coordinación operativa y de negocios. Posteriormente, se realizó el diagnóstico del estado actual del área, frente al control interno, y se enfocó en el proceso misional de atención al asociado. Seguidamente, se identificaron los procedimientos que se realizan en dicho proceso misional, y cuales requerían de actualización y documentación.

2. Planteamiento del problema

El ser humano desde el inicio de su existencia, ha creado mecanismos y herramientas que se adapten a sus necesidades y mejoren su calidad de vida. De acuerdo al contexto histórico, desde la edad antigua con la conformación de imperios, estos fueron trayendo consigo temas de desarrollo de vida urbana, poderes políticos, sociedades, comercio, e incluso cobranzas de impuestos, aspectos que en su momento requerían de un control. Es así como se evidencia que, desde tiempos remotos, el control siempre ha sido un factor fundamental, para el funcionamiento de la sociedad, y la construcción de lo que conocemos hoy. En la actualidad, en las entidades permanece la necesidad de añadir conceptos en las áreas administrativas, financieras y contables, con el fin de ser empresas sostenibles y competitivas tras la exigencia de los mercados. Según Estupiñán (2006) el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. Alrededor del año 1985 surge un concepto de control interno donde se brinda una estructura común: el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO), siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos de una organización.

Según Carlos Acero, presidente de Confecoop, Las cooperativas han sido claves para reactivar la economía, tras atravesar una pandemia. “Sus características permiten a sus asociados acceder a productos y servicios de diversa índole en mejores condiciones. Las cooperativas financieras facilitan el acceso al crédito y movilizan el ahorro; las de seguros brindan posibilidades favorables de cobertura de riesgos; las agropecuarias facilitan los procesos de producción y comercialización de productos; las de transporte dan solución a la demanda por estos servicios en todos los rincones del país. En suma, cada cooperativa contribuye con su accionar a reactivar la economía y brindar bienestar a sus asociados, familias y comunidades”. En los últimos dos años, en la transición de la pandemia, las cooperativas de ahorro, crédito y financieras se han mostrado como facilitadoras de la inclusión económica, lograron sostener su base de asociados e incluso incrementarla, atender las necesidades de los asociados; participaron con las políticas del Gobierno Nacional en alivio de las deudas y en virtud del modelo de solidaridad económica lograron, con recursos propios, atender las necesidades de miles de asociados, se habla de más de \$300.000 millones en subsidios, beneficios y alivios a las tasas. (Carlos, 2022). En Colombia, a diciembre de 2021, 3.200 cooperativas reportaron información a los entes de supervisión, estas generan 120.000 puestos de trabajo formal en el país, y al cierre de 2021, financieramente contaban con \$52,8 billones en activos, \$33,6 billones en pasivos, \$19 billones de patrimonio, \$31 billones de ingresos y \$560 mil millones de excedentes.

Es así como se logra evidenciar la importancia del sector cooperativo en Colombia, y se enciende el foco de atención al representar tanto para el país, y demás interesados. Es por esto que surge la necesidad de que las cooperativas tengan implementado un modelo de control interno, con el fin de aumentar la confiabilidad, además de poder identificar los riesgos, puesto a que, si estos no son identificados, analizados y controlados, pueden originar fuertes pérdidas

financieras que pueden peligrar la permanencia de las mismas. Pereira, C.A (2019). Esta necesidad se evidencia en todo el sector cooperativo, pero principalmente en las del sector financiero, cuando se habla de cooperativas de ahorro y crédito, se sobreentiende que se están manejando los ahorros de sus asociados, y partiendo desde la prevención, frente a futuros malos manejos, fraudes y demás posibles hechos, es importante tomar todas las medidas necesarias para que se encuentren lo más protegido posible, el ahorro de los asociados.

Israel Silva Guarnizo, presidente de la Asociación de Cooperativas y Empresas Solidaria del Huila (Asocooph) afirma que “más allá de una relación exclusivamente económica y empresarial, al otorgar un crédito o algún otro beneficio, que también se da, las cooperativas en el Huila se han volcado en servicios a la comunidad, generando una importante inclusión financiera”. “Economía solidaria, factor de desarrollo económico y social en el Huila”, esta premisa parte tras un informe de Asocooph, donde afirma que el Huila es, uno de los territorios con mayores cifras de personas asociadas a una cooperativa en Colombia, más de 456.000 personas en las 117 existentes. En la ciudad de Neiva, según la cámara de comercio, actualmente existen cinco cooperativas de ahorro y crédito, entre ellas la fundación de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva – COFACENEIVA, en la cual se logró identificar que no cuenta con procedimientos de control interno actualizados, en ninguna área.

Reconociendo la importancia del cooperativismo en Colombia, y en el departamento del Huila y teniendo en cuenta la cantidad de usuarios involucrados al sector, hemos decidido actualizar y documentar los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado, ubicado en el área de coordinación operativa y de negocios, teniendo en cuenta que este proceso es clave para cumplir con los objetivos de la compañía.

3. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los criterios a tener en cuenta para actualizar y documentar los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado en la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA?

4. Objetivos.

Objetivo General:

Establecer los criterios a tener en cuenta para actualizar y documentar los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado en la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el estado actual de la Cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA frente al control interno en el área de coordinación operativa y de negocios.
- Identificar los procedimientos que deben realizarse en el proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA.
- Actualizar y documentar los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA

5. Justificación

Teniendo en cuenta que las cooperativas de ahorro y crédito representan un papel importante para el país, es relevante mencionar que estas se encuentran expuestas a diferentes tipos de riesgos, los cuales, al no ser identificados, medidos, o controlados a tiempo, pueden llegar a ocasionar pérdidas. Lo importante al momento de identificar los riesgos, son los controles, estos se crean a partir de la necesidad de tener bajo supervisión y manejo sucesos que originan problemas de grandes dimensiones y que pueden llegar acabar con una organización. Por lo general, los controles están dirigidos para áreas o procesos. (Benavides Chavarro & Gutierrez Mosquera, 2019)

Esta monografía es realizada con el propósito de poder aportar parte del conocimiento adquirido durante la formación profesional, permite trascender la teoría, y materializar conceptos, que están directamente relacionados con los procedimientos de control interno y los riesgos a los cuáles pueden estar expuestas estas entidades, aspectos que están incluidos dentro de la línea de auditoría y sus aplicaciones. Adicional a esto, permite que, se pueda realizar un reconocimiento y entendimiento más amplio del funcionamiento del sector cooperativo, en este caso, en una cooperativa de ahorro y crédito.

Según el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado por cofaceneiva, el conjunto de actividades mutuamente relacionadas, tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de la NTC ISO 9001 versión 2015. En esta norma, se estipula que uno de sus principios es el enfoque al cliente. Cofaceneiva, en la actualidad, carece de procedimientos de control interno totalmente actualizados y documentados, en el proceso misional de atención al asociado, y es por esto que este trabajo es de vital importancia, ya que se convierte en un valor agregado que le permitirá a

la empresa, poder tener actualizados y documentados estos procedimientos, e ir solidificando el control interno en la compañía, llevándola al cumplimiento de sus objetivos y dando cumplimiento a la norma.

6. Estado del Arte

Panorama del control interno en las cooperativas de Latinoamérica

De acuerdo al escritor argentino Rubén Alfredo Mason, este afirma que “no es posible hablar de control en las cooperativas de una manera ordenada sin comenzar haciendo referencia a la sindicatura o consejo de vigilancia, el órgano social que los miembros en la entidad designan para fiscalizar al cuerpo que han elegido para dirigirla”. Este artículo expone el panorama del control interno en países Latinoamericanos. En México, República dominicana, Brasil y Puerto Rico, las autoras, evidenciaron que , existen normas de control interno que permiten la fiscalización y seguimiento, mediante la implementación de manuales y departamentos responsables de llevar a cabo la ejecución de dichas normas, por otro lado en países como Colombia, Perú, Panamá, Chile, El Salvador, Uruguay, Bolivia, y Cuba, no cuentan con reglamentos específicos para el control interno, pero sin embargo, existen otros tipos de controles donde son responsables otros órganos, como la superintendencia, consejos, juntas o comités de vigilancia. El comité de Vigilancia es el órgano social en el cual los asociados delegan los poderes de control y fiscalización de los intereses sociales de la organización (Montero Ramírez Alexander, 1992). Se habla de que el control interno es esencial dentro de las organizaciones, ya que este les permite a los directivos poder realizar la gestión de una forma más efectiva para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos de la entidad con efectividad y confiabilidad. Se resalta el control en el cooperativismo, puesto a que, si se minimizan los

riesgos, las actividades son realizadas adecuadamente y por ende se fortalecen, lo cual permite el desarrollo social y económico en los países. López Novoa, L. P., & Quimbayo Vargas, E. G. (2018).

Diseño de un sistema de control interno administrativo financiero para la cooperativa de ahorro y crédito 29 de agosto Ltda. ubicada en la ciudad de Quito

Esta tesis de grado, fue realizada en el Ecuador, en la ciudad de Quito, tuvo como propósito desarrollar un sistema de control interno Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto Ltda., con el objetivo de promover el desarrollo organizacional, reducir los riesgos, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos del Área Administrativa-Financiera. Tras el reconocimiento y el diagnóstico de la entidad, se identificó la necesidad de la compañía y por ende la propuesta se basó en establecer políticas y procedimientos financieros.

Para el análisis, la autora tuvo en cuenta tres tipos de modelo de control interno: COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) “proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y el Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables”. (Asociación Española para la Calidad, 2017)

CORRE (Control de los Recursos y los Riesgos) este modelo procura la adaptación a la realidad ecuatoriana simplificando los contenidos con el objetivo de facilitar su comprensión y aplicación y MICIL (Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica). Permite determinar el grado

de confiabilidad de las operaciones realizadas y registradas, el eficiente uso de los recursos y el logro de objetivos.

La autora expuso que muchas cooperativas de ahorro y crédito funcionan en base a los conocimientos empíricos, puesto a que no siguen un orden consecutivo de pasos técnicos ya que desconocen o son ajenos al concepto de control interno, y por supuesto a su implementación. Metodológicamente, para el diagnóstico de la cooperativa, realizó entrevistas, y elaboró un cuestionario teniendo en cuenta los componentes del control interno: Identificación de riesgos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo. Encontró que no se realizaban evaluaciones de desempeño, ni capacitación de personal, los trabajadores desconocían los objetivos de la entidad y esta no contaba con objetivos a corto plazo para cada uno de los procesos. Adicional a esto, no se elaboraban informes a la gerencia relacionados a la situación real de la Cooperativa, no se llevaba un adecuado control sobre las deudas de los clientes provocando una lenta recuperación de la cartera y a su vez poca liquidez para continuar con las operaciones cotidianas, no existía un control adecuado en el otorgamiento de créditos, entre otros. Posterior a eso, realizó el flujograma, y el manual para cada uno de los procesos, entre ellos el inventario, el reclutamiento del personal y el pago de nómina. Finalmente, la autora además de culminar el manual, realizó unas recomendaciones a la gerencia. Moreno Cargua, R.M (2016)

Diseño e implementación de un manual de procedimientos, políticas y control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando daquilema LTDA.

En esta tesis de grado, la finalidad de la autora es ofrecer un documento básico, sencillo y útil que facilite al personal de la cooperativa una orientación precisa en las diferentes unidades

de la misma. Pues este contribuye al fortalecimiento de la estructura organizacional que define las funciones, las actividades y directrices básicas para un adecuado desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa. Adicionalmente, permite mantener un registro actualizado de las funciones, procedimientos, políticas y control interno que cada funcionario realice en la Cooperativa, ya que la cooperativa no cuenta con manuales en ninguna área de trabajo, y es necesario desarrollarlos para un mejor desempeño y mejor utilización de los recursos tanto financieros como operativos.

En este trabajo se realizaron encuestas para la recolección de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Con los siguientes pasos:

Recopilación de datos

- Tabla estadística
- Análisis de resultados

Teniendo esta información se procede a realizar una documentación estableciendo responsabilidades para los encargados de las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol; y, haciéndoles partícipes en el cumplimiento de las funciones para alcanzar los objetivos propuestos.

Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito

El presente artículo, se basó en analizar el control interno en 14 cooperativas de ahorro y crédito, en Cotopaxi, una provincia de la República del Ecuador. El análisis se realizó en base al modelo COSO, mediante un cuestionario aplicado como parte del método de observación y finalmente se aplicó estadística descriptiva para el análisis de los datos obtenidos. La elección del modelo COSO fue dado a el alto nivel de aplicabilidad que este tiene a nivel mundial y

especialmente en Ecuador, al ser considerado un instrumento que proporciona un nivel de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos, a partir de la evaluación de sus componentes de control.

El cuestionario fue elaborado teniendo en cuenta los cinco componentes del modelo COSO: ambiente de control (10 preguntas), Evaluación de riesgo (6 preguntas), Actividades de control (6 preguntas), Información y comunicación (4 preguntas), y supervisión y monitoreo (3 preguntas).

“Los resultados, permitieron identificar un alto cumplimiento en los componentes de Ambiente de Control, Actividades de Control y Supervisión y Monitoreo, los cuales se relacionan con el clima organizacional y otros aspectos organizativos que permiten cumplir los objetivos organizacionales, aplicación de directrices administrativas y monitoreo de las actividades que permitan controlar los riesgos. En los componentes Evaluación de Riesgos e Información y Comunicación, se evidenció un cumplimiento más bajo en las cooperativas estudiadas, lo que demostró la necesidad de que refuercen las acciones tendentes a documentar mediante planes y procedimientos el manejo de riesgos y emplear, de mejor forma, la información como base de la comunicación entre los diferentes grupos de interés”. García Bravo, M. E.; Hurtado García, K. R.; Ponce Álava, V.; Sánchez Moreira, J. M. “Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito” p. 227-242 Obtenido de:
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>

La importancia de la cultura cooperativa y la comunicación como factores de éxito para las cooperativas de ahorro y crédito en Neiva (Huila)

En el presente artículo los autores buscan identificar el nivel de conocimiento sobre los conceptos de cultura y comunicación que manejan los líderes y colaboradores de algunas

cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la ciudad de Neiva. Se realizaron entrevistas a los gerentes y jefes de área de las entidades como lo son Credifuturo, Utrahuilca y Cofaceneiva, para conocer cuál ha sido el proceso de la comunicación dentro de la entidad, y cómo esta contribuye a expresar la cultura cooperativa de cada una, la cual busca verificar y clasificar cuáles son las principales fallas que se presentan debido a la carencia de información dentro de la cooperativa.

Se encontró que en Cofaceneiva el nivel de conocimiento de la cultura cooperativa es extenso por parte de sus colaboradores, ya que son una cooperativa donde el ambiente laboral se instruye a medida que el conocimiento se va solidificando en la interacción diaria. Según lo afirmado por Sotelo (2001) en cuanto a la proyección de una actitud positiva hacia el exterior cuando los miembros de la organización responden a una filosofía participativa. Lo anterior se confirma en que los individuos se sienten integrantes de la sociedad en la medida en que cooperan entre sí para mejorar su calidad de vida, fundamentados en los principios y valores compartidos que guían las actuaciones de sus integrantes.

Por su parte, en Utrahuilca, el nivel de conocimiento sobre los conceptos de cultura cooperativa es extenso, ya que tienen clara la misión, visión principios y valores de la cooperativa pues la filosofía solidaria es aceptada por sus funcionarios y se refleja en las acciones. Se evidencia empatía entre los empleados lo que genera un impacto positivo en la imagen corporativa que emiten a sus asociados y a la región en donde se encuentran inmersos. Se apoyan en la Fundación Utrahuilca para las capacitaciones y actividades sociales que sirven como estrategia para asimilar su propia cultura cooperativa basada en la filosofía solidaria.

Por último, Credifuturo tiene un amplio conocimiento sobre cultura cooperativa por lo que es notorio, ya que se ve reflejado en el compromiso del cumplimiento en las actividades y

obligaciones de la cooperativa. Pues la comprensión, la vivencia y el sentido de pertenencia por parte de sus funcionarios se enfoca en la prestación de servicios financieros a sus asociados.

Finalmente, se concluye que la cultura cooperativa fortalece, la cultura corporativa de las CAC dándole su sello diferenciador frente a la competencia, siendo esta la clave del éxito obtenido en la región, que, al ser vivida y sostenida, conlleva el desarrollo de sus proyectos corporativos, donde los integrantes de estas empresas de economía solidaria proyectan ante la comunidad en general una buena imagen institucional. (Artunduaga & Pedro, 2013)

7. Marco de Referencia

7.1 Marco Teórico

7.1.1 Modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO)

Según el informe COSO (1997, p. 16), el control interno es:

“Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- b) Fiabilidad de la información financiera;
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

Según Isaza (2014) el informe de Control Interno es: El denominado “INFORME COSO” sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992 surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaba la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la

temática referida, plasma los resultados de la tarea realizada más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), COMITÉ DE ORGANIZACIONES QUE PATROCINAN (p.35).

En el año 1992 la comisión publicó por primera vez el informe “Internal Control-Integrated Framework” denominado COSO I con el objetivo de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición de este, además de exponer sus componentes. Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- 1.Eficacia y eficiencia de las operaciones
- 2.Confiabilidad de la información financiera
- 3.Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del modelo COSO se clasificó en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

Esta fue la versión inicial del COSO, pero posteriormente se publicaron actualizaciones, en el año 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” denominado COSO II, Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

El COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control
2. Establecimiento de objetivos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Supervisión

En mayo de 2013 se publicó la tercera versión COSO III. Las novedades que introdujo este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Figura 1

COSO 2013



Fuente. Recuperado de: González (s.f.). Marco Integrado de Control Interno

El marco COSO IV -también conocido como Enterprise Risk Management-Integrating with Strategy and Performance (ERM 2017)- se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. El COSO IV brinda una serie de beneficios, entre los cuales se pueden destacar:

- Identifica y gestiona el riesgo en toda la empresa.
- Incrementa los resultados positivos y reduce los imprevistos negativos.
- Amplía el panorama de oportunidades para la organización.
- Mejora la inserción de recursos y potencia la resiliencia empresarial.

- Disminuye la variabilidad en el desempeño.

Esta última versión mantiene el mismo enfoque financiero; sin embargo, presenta cambios en su estructura que permite que sea implementado en cualquier tipo de actividad. El COSO IV se divide en 5 pilares:

1. Gobierno y cultura
2. Estrategia y establecimiento de objetivos
3. Desempeño
4. Revisar y ajustar
5. Información, comunicación y reporte.

7.1.2 Sector Cooperativo y Sistema Solidario en Colombia

Por cooperativa, se entiende:

Empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los usuarios de los servicios son simultáneamente los aportantes del capital y los gestores o administradores de la empresa. Esta última se crea con el objeto de producir o distribuir bienes o servicios orientados a satisfacer las necesidades de los propios asociados. El origen de la empresa es siempre un grupo de personas que, ante necesidades comunes o semejantes, resuelven satisfacerlas conjuntamente, organizando para el efecto una empresa bajo su administración y con sus propios recursos. Esta decisión colectiva, y las responsabilidades que asume el grupo, configuran una asociación en la que se sustenta la empresa económica. (Pardo-Martinez, L.P. y Huertas-de-Mora, M.V.2014).

Grupo de personas que: se asocian en forma libre y voluntaria; celebran un acuerdo de cooperación con el propósito de unir esfuerzos, recursos y capacidades para proveerse bienes o servicios y satisfacer así sus propias necesidades, haciendo empresa de propiedad común y sin

ánimo de lucro; asumen una responsabilidad limitada; aceptan ser orientadas por valores y principios del cooperativismo universal; y operan de acuerdo con las normas legales, sus propios estatutos y las demás disposiciones de cumplimiento obligatorio vigentes (Huertas de Mora, 2008, p. 18).

En Colombia, el concepto de economía solidaria es adoptado sin mayor profundización conceptual, y de esta manera se incluye en el discurso tanto de los agentes del Estado como de los promotores de la política pública, Con la Ley 134 de 1931, las cooperativas obtuvieron una forma de ser administradas de manera legal y ordenada. En esta norma se determinaban explícitamente la administración, sus integrantes y sus funciones en los artículos 61, 62, 67, 69 y 70.

7.1.3 El Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso Entidades Cooperativas

Esta investigación expone la importancia del Control Interno en el sector cooperativo, la autora concluyó que este es necesario en cualquier tipo de entidad, pero más aún en las Cooperativas, dado a que poseen valores y principios que implican una gran responsabilidad social, por lo que es innegable la necesidad de que este exista, también afirmó que, el Sistema de Control Interno contribuye a la gestión empresarial, ya que se convierte en uno de los elementos para lograr que una cooperativa sea viable y cumpla con sus objetivos, además de brindar confiabilidad. También argumenta que para que el control realmente contribuya, este debe elevarse a un siguiente nivel, es decir, no solamente en el área contable y temas financieros, si no que abarque demás áreas, procesos y cargos, adicional a esto, el sistema debe estar en vigilancia permanente, para que pueda revisarse y actualizarse y así contar con un alto grado de confiabilidad. Finalmente, dice que todos los integrantes de la entidad, son responsables directos

del sistema de control interno, ya que este abarca todas las áreas, y eso es lo que garantiza una mayor eficiencia. (Pedroza, Esperanza, 2016)

7.2. Marco conceptual

7.2.1 Control Interno

Según Estupiñán (2006), el control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables

De acuerdo a Estupiñán (2006) el enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- **Personal:** el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

7.2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito, según el Art. 40 de la Ley 454 de 1998. Son los organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados. También lo son aquellas cooperativas multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito. Su naturaleza jurídica se rige por las disposiciones de la Ley 79 de 1988 y se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria y requieren de su autorización previa para ejercer dicha actividad. Art. 41 – Ley 454 de 1998.

7.2.3. Economía Solidaria

En palabras del chileno Luis Razeto es posible definir Economía Solidaria como la búsqueda teórica y práctica de diferentes formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. La economía solidaria o economía de solidaridad es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía de solidaridad es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, además de generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad. Luis Razeto es profesor de filosofía y director del Magíster en Economía Solidaria y Desarrollo Sustentable (Universidad Bolivariana, Chile).

“El sector solidario está integrado por cooperativas y otras asociaciones sin fines de lucro con características similares a las de las cooperativas. Las organizaciones de economía solidaria

incluyen, además de las cooperativas, las asociaciones de empleados y mutuas. Durante 2011 el número de cooperativas fue de 7.848, 2.012 fondos *de empleados* y 292 *asociaciones mutuales*, según el informe de CONFECOOP 2012. Los organismos de apoyo son el FONES (Fondo *de Fomento de la Economía Solidaria*) y el CONES (Consejo Nacional de Economía Solidaria - *Consejo Nacional de la Economía Solidaria*.), que en la práctica no han mostrado especial relevancia, ya que los organismos nacionales de integración CONFECOOP (para las cooperativas) y ANALFE (para las cajas de empleados) se han convertido en los voceros de sus respectivas organizaciones. Las entidades estatales de supervisión y desarrollo están *compuestas principalmente por la Superintendencia de la Economía Solidaria*, el FOGACOOOP (Fondo de Garantía de las Cooperativas) y la Unidad Administrativa Especial para Organizaciones Solidarias (que forma parte del Ministerio del Trabajo y tiene a su cargo de fortalecer y promover el sector solidario)”. Reyes, AJS (2013). Colombia. En: Cracogna, D., Fici, A., Henry, H. (eds) Manual Internacional de Derecho Cooperativo. Springer, Berlín, Heidelberg. https://doi-org.ezproxy.uan.edu.co/10.1007/978-3-642-30129-2_15

7.2.4 Procedimientos

Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

7.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

“El SARLAFT, es un mecanismo desarrollado por el Banco de la República para dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de

Colombia. Ese sistema, aplica a todos los clientes o vinculados contractualmente con cualquier entidad, sea empresa privada u organismo público. Es decir, con este mecanismo para la gestión del riesgo (SARLAFT) la intención es evitar el lavado de activos o la financiación del terrorismo a través de las empresas que están bajo vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto, el SARFLAFT es un sistema que ha sido adoptado con el fin de suscitar la cultura de la gestión del riesgo y evitar el lavado de activos o la financiación del terrorismo a través de las empresas”. ISOTools (2018). <https://www.isotools.org/2018/10/08/sarlaft-sistema-administracion-riesgo-lavado-activos-financiacion-terrorismo/>

7.2.6 Oficial de cumplimiento

“Por mandato legal, las entidades vigiladas por la Superfinanciera, deben adoptar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft) y designar un responsable -oficial de cumplimiento- que se encargue, entre otras tareas, de verificar el adecuado cumplimiento de dicho sistema. El oficial de cumplimiento es quien asiste, asesora, acompaña y recomienda a los órganos de administración y dirección en el cumplimiento de la normativa vigente, implementa controles y monitorea la efectividad de los mismos, recayendo sobre este cargo la responsabilidad de ejecutar de manera eficiente el sistema, estando encargado de los canales de denuncia, mapeo de riesgos y siendo el máximo garante de la supervisión, difusión, funcionamiento, vigilancia y control del programa”.

Sanabria, C.J (2018). <https://www.ambitojuridico.com/noticias/especiales/financiero-cambiarior-y-seguros/oficial-de-cumplimiento-una-herramienta-contra>

7.3 Marco legal

El marco legal de la presente monografía está orientado a describir la normatividad que regula las entidades Cooperativas pertenecientes al sector solidario, y a su vez la normatividad relacionada al control interno. Las normas expuestas a continuación tienen como propósito dar soporte legal a la figura cooperativa en Colombia y al control interno.

7.3.1 Constitución Política de Colombia

En la constitución política de 1991, se tipifican algunos artículos relacionados a la temática de control interno, y al sector asociativo, estos son:

Artículo 38. "Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad..."

Artículo 58, inciso 3. "El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad".

Artículo 333, inciso 3. "La empresa como base del desarrollo tiene una función social que implica obligaciones, el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial..."

Artículo 269. "En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas".

7.3.2 Ley 79 de 1988

Mediante esta ley se actualiza la legislación cooperativa en Colombia, esta proporciona una normativa propia para el sector cooperativo, resaltando su importancia para el desarrollo de la Economía Nacional

7.3.3 Ley 454 de 1998

En esta Ley se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

7.3.4 Decreto 704 de 2019

Se modifica el Decreto 1068 de 2015, en lo relacionado con la gestión y administración de riesgo de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito, las cooperativas multiactivas y demás cooperativas.

7.3.5 Ley 1314 de 2009

En esta Ley se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento

Artículo 5o. de las normas de aseguramiento de información. “Para los propósitos de esta ley, se entiende por normas de aseguramiento de información el sistema compuesto por principios, conceptos, técnicas, interpretaciones y guías, que regulan las calidades personales, el

comportamiento, la ejecución del trabajo y los informes de un trabajo de aseguramiento de información. Tales normas se componen de normas éticas, normas de control de calidad de los trabajos, normas de auditoría de información financiera histórica, normas de revisión de información financiera histórica y normas de aseguramiento de información distinta de la anterior”

7.3.6 Normas de Aseguramiento de la Información

NICC – Norma Internacional de Control de Calidad

NIAS – Normas Internacionales de Auditoria

NITR – Normas Internacionales de Trabajos de Revisión

NISR – Normas Internacionales de Servicios Relacionados

7.3.6.1 Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)

NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

NIA 265. Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.

7.3.7. ISO 9001. 2015

Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de calidad descritos en la ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar desempeño de la

organización cuando se aplique el principio. Dentro de los principios de la gestión de la calidad está el enfoque al cliente.

8. Marco Metodológico

8.1 Tipo de Investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de grado, y con el fin de dar cumplimiento a los objetivos previamente propuestos, se escogió el tipo de investigación cualitativa. Taylor y Bodgan (1986, P.20), consideran la investigación cualitativa como “Aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas, o escritas y la conducta observable”.

8.2 Enfoque.

Descriptivo. Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra el proceso de investigación (1992) como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Los métodos de recolección de datos son la observación y estudio de casos. A partir de la observación, se suelen extraer datos cualitativos. (Gross, 2010)

8.3 Técnicas e instrumentos.

En la recolección de datos, se aplicarán entrevistas encaminadas a identificar el estado actual de la cooperativa frente al control interno en el área de coordinación operativa y de negocios, y a la identificación de los distintos procedimientos a actualizar y documentar en el

proceso misional de atención al asociado. Se realizará un cuestionario en base al modelo COSO

III, para poder realizar el diagnóstico, teniendo en cuenta los cinco componentes: Ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y supervisión

8.4 Fases

Tabla 1.

Fases de la investigación.

Fase	Objetivo	Técnica	Aplicación
Diagnóstico	Diagnosticar el estado actual de la Cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA frente al control interno en el área de coordinación operativa y de negocios	Entrevista y aplicación del cuestionario de control interno elaborado en base al modelo COSO III	Entrevista a la auditora interna TIC (personal asignado por la gerencia), y a el encargado del área de coordinación operativa y de negocios.
Identificación de los procedimientos	Identificar los procedimientos que deben realizarse en el proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA.	Revisión documental y entrevista.	Reconocimiento y clasificación de los procedimientos llevados a cabo en el proceso misional de atención al asociado, mediante una entrevista aplicada al jefe del área
Actualización y documentación de los procedimientos	Actualizar y documentar los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA	Revisión documental de lo que posee la cooperativa, entrevista y cuestionario aplicado	Hallazgos en la identificación de procesos existentes y resultados del cuestionario aplicado

Fuente: Elaboración propia.

9. Resultados

9.1 Diagnostico del estado actual de la Cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA frente al control interno en el área de coordinación operativa y de negocios

A continuación, una relación del reconocimiento previo de la Cooperativa:

9.1.1 Historia

El 15 de mayo de 1992, el Fondo de ahorro y crédito de Neiva “FACENEIVA” fue reconocido mediante Personería Jurídica No. 3282 por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas DANCOOP, cinco años más tarde, FACENEIVA se va consolidando, brindando mejores servicios, lo que permite la transformación de Fondo de empleados en Cooperativa y toma la denominación de Cooperativa Futurista de Ahorro y Crédito de Neiva Limitada,

COFACENEIVA. En 1997, COFACENEIVA, Vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria e inscrita al Fondo de Garantías de Cooperativas (Fogacoop), fue ampliando su radio de acción a toda persona natural que en forma libre y voluntaria decidiera asociarse.

9.1.2 Misión, visión, principios y valores

Misión

COFACENEIVA es una organización del sector solidario que ofrece servicios de ahorro, crédito y complementarios de fácil acceso, oportunos y ajustados a las necesidades de sus asociados y comunidad en general; brindando confianza en armonía con el medio ambiente y el desarrollo regional.

Visión

COFACENEIVA, en el año 2023 será una cooperativa reconocida por su cobertura a nivel local. Brindando servicios con altos estándares de calidad, responsabilidad social, tecnología y talento humano comprometido con el mejoramiento continuo, la eficiencia y eficacia de sus servicios orientados al desarrollo socioeconómico de la región.

Principios y valores

Servicio

- Atenderemos al usuario y a nuestros compañeros poniéndome en su lugar y comprendiendo su punto de vista.
- Trabajaremos con entrega y calidad y nos comprometemos con el proceso.
- Saludaremos con espontaneidad y cortesía al asociado y a nuestros compañeros.
- Guiaremos y orientaremos positivamente al asociado y a nuestros compañeros.

Eficiencia

- Planificaremos y organizaremos el trabajo en función de los objetivos institucionales.
- Nos proponemos objetivos y los alcanzaremos, en el plazo establecido.
- Seremos productivos.
- Nos esforzaremos por optimizar el tiempo y los recursos, especialmente cuando trabajamos en equipo.

Honestidad

- Trataremos a todos con justicia, equidad y con apego a la ley.

-Diremos la verdad.

-Seremos auténticos y nos presentaremos como somos sin atentar contra los derechos de los demás.

Participación

-Acudiremos a todas las convocatorias de carácter institucional que realiza la Cooperativa.

-Comunicaremos asuntos de interés general que sean pertinentes con las actividades de la Cooperativa.

Respeto

-Cumpliremos las normas y compromisos adquiridos.

-Daremos buen ejemplo. Con nuestras actuaciones

-Seremos tolerantes con la diversidad.

-Escucharemos y respetaremos las ideas, criterios y sugerencias de los demás.

Compromiso

-Trabajaremos en equipo con amabilidad.

-Cumpliremos con lo que nos prometemos.

-Trabajaremos responsablemente, buscando que nuestros objetivos tengan calidad.

-Nos esforzaremos para mantener la motivación alta.

Solidaridad

- Ayudaremos de manera amable y desinteresada a los demás.
- Nos comprometeremos con el fomento del trabajo en equipo.
- Estaremos dispuestos a asumir otras tareas y responsabilidades sin considerarlo como una carga adicional.

Trabajo en equipo

- Nos integraremos con facilidad a las labores que se realizan entre compañeros.
- Participaremos en todas las tareas de carácter institucional que realiza la Cooperativa.

9.1.3 Política y Objetivos de Calidad

Política de calidad

COFACENEIVA, mantendrá su política de crecimiento de la base social, soportado en el liderazgo de la alta dirección y en la educación financiera de sus asociados. Mediante la prestación de servicios con elementos diferenciadores, a bajo costo y fácil acceso, ampliando la cobertura de sus servicios con personal competente: comprometidos con la mejora continua en sus procesos, el cumplimiento legal y la responsabilidad social.

Objetivos de calidad

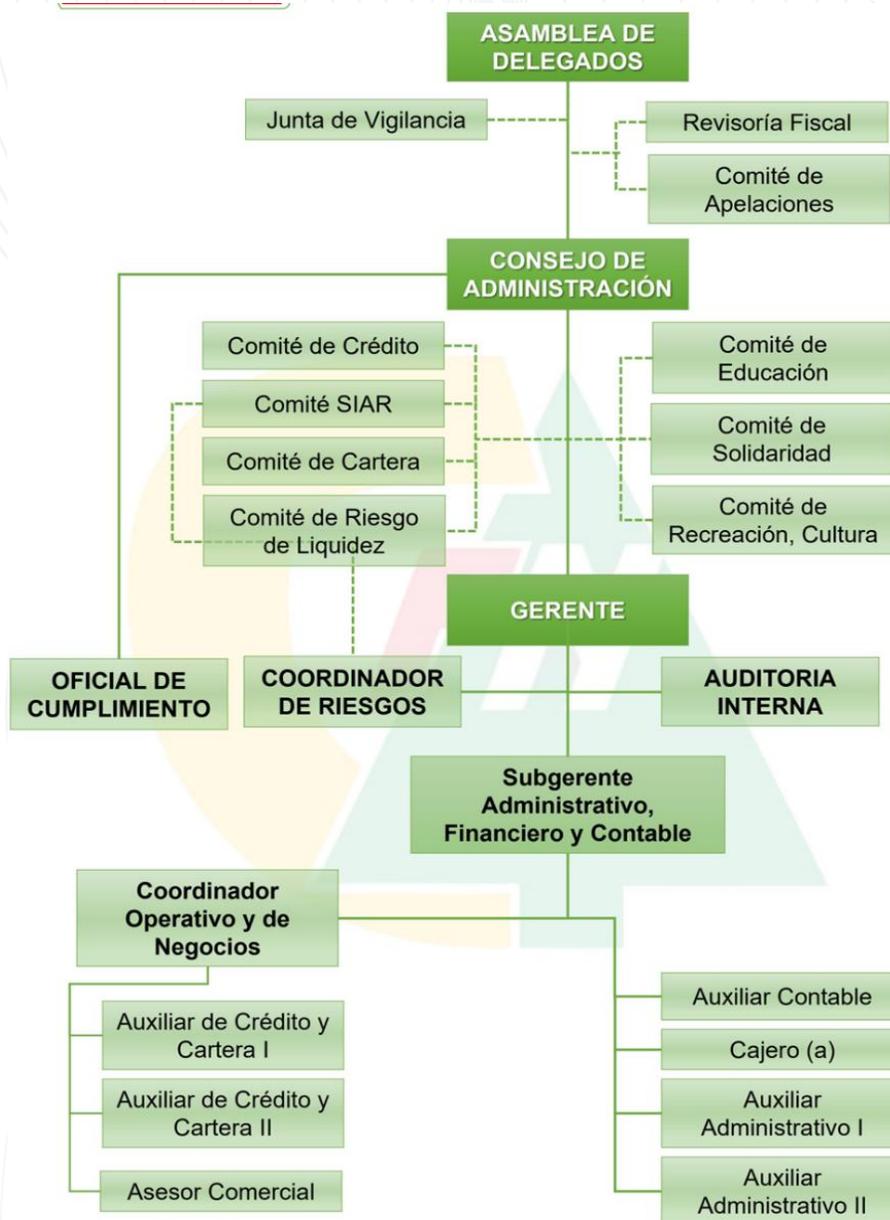
- Incrementar los activos en un 5% anual.
- Incrementar la base social de la cooperativa en un 15% durante los próximos 3 años.
- Participar 5% la participación de los asociados en los servicios financieros de la cooperativa.
- Ampliar la cobertura de los productos y servicios.

- Incrementar la participación de los asociados en las actividades educativas de la cooperativa.
- Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Mantener los resultados de la competencia de la planta de personal por encima del 90%

9.1.4 Organigrama

Figura 2.

Organigrama de COFACENEIVA.



Fuente. COFACENEIVA, recuperado de: <https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/estructura-organica>

9.1.5 Estado actual del control interno

A través de una entrevista realizada a Yuleidy Fernanda González, auditora interna TIC de la cooperativa, quien fue el personal asignado por la gerencia para la aplicación de los instrumentos, se identificó que:

La cooperativa no cuenta con un departamento de control interno, ni con un manual de procedimientos de la misma índole, reconocen la importancia de documentar los procedimientos, pero se tiene que la mayor parte de documentación existente no es actualizada desde el 2018. Los documentos existentes no son congruentes con los procesos que actualmente se ejecutan en la cooperativa, algunos presentan reprocesos, o no están clasificados debidamente. Posteriormente, para lograr identificar el estado actual del control interno en el área de coordinación operativa y de negocios, se practicó un cuestionario elaborado en base al modelo COSO III a Jhon Jairo varón, jefe de dicha área, en el cual se identificó qué:

Ambiente de control

Los resultados demuestran que la empresa presenta falencias en el ambiente de control, partiendo de que no existe un código de ética documentado para el control de las conductas establecidas para el personal, a pesar de eso la cooperativa cuenta con unos valores y principios, y los objetivos están ligados a estos, además su socialización, hace parte del proceso de inducción de los empleados. Las funciones del jefe de coordinación operativa y de negocios, y demás personal del área no se encuentran documentadas, no existe un manual de funciones, y por ende no se socializa con los empleados. Los procedimientos del área tampoco se encuentran

documentados en su totalidad, y lo que existe está desactualizado. Frente a las capacitaciones del personal, estas sí se realizan, pero no hay un plan, ni un cronograma previamente establecido.

Evaluación de riesgos

Frente a la evaluación de riesgos los resultados demuestran que la cooperativa reconoce los riesgos, y han estado trabajando en ello. En cuanto a los sistemas de información, los empleados manejan claves de acceso de uso personal para ingresar, desde hace cuatro meses, porque han venido trabajando en ese proceso junto a la auditora TIC, puesto a que anteriormente se usaban claves genéricas, y los usuarios, junto a las contraseñas no eran de uso personal. Sin embargo, también se evidenció que la cooperativa no cuenta con procedimientos documentados para la identificación de riesgos en el área cooperativa y de negocios.

Actividades de control

La cooperativa sí cuenta con políticas establecidas para el área de coordinación operativa y de negocios, pero no están totalmente documentadas, adicional a eso se apoyan en el estatuto, frente al perfil de la persona encargada del área, este sí se encuentra definido dentro del proceso de vinculación

Información y comunicación

Los resultados muestran que los conductos de comunicación empleados en la cooperativa frente al área de coordinación operativa y de negocios, con la gerencia son: correo electrónico, mensajería interna y vía telefónica. Adicional a esto, el jefe del área realiza reuniones periódicas con su equipo, y la gerencia está al tanto de las decisiones que se toman, sin embargo, no existen políticas establecidas frente al manejo de los medios de comunicación que emplean en la cooperativa, no hay nada documentado que indique cómo debe ser la comunicación entre los empleados, el jefe de área y la gerencia.

Supervisión

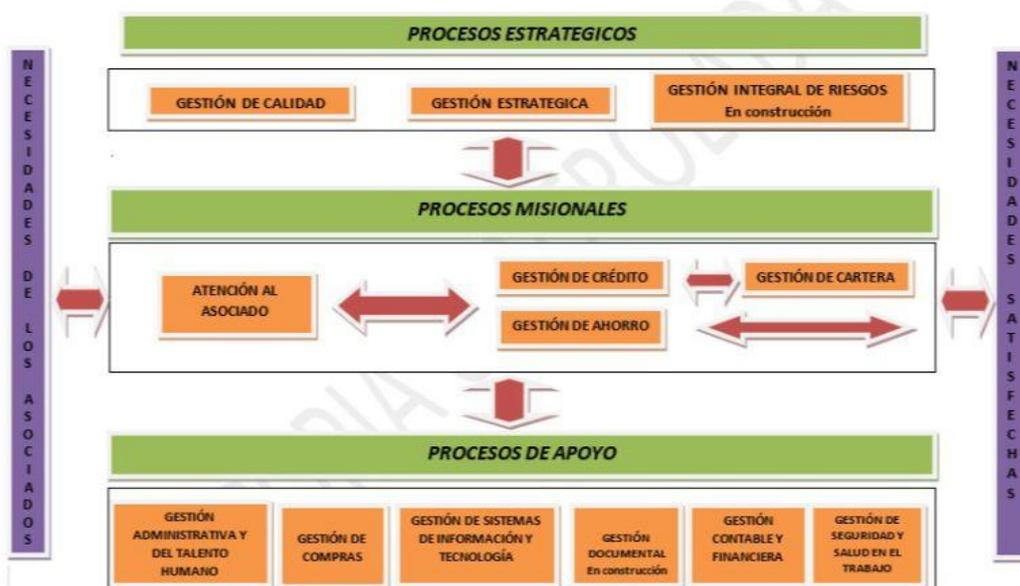
Actualmente no existen procedimientos de auditoría interna en el área de coordinación operativa y de negocios, está en proceso de estructuración, y frente al proceso de atención al asociado, el control podría evidenciarse en el seguimiento que se evalúa en reuniones periódicas de acuerdo a las metas establecidas por la cooperativa mensualmente, lo cual es el reflejo de las operaciones.

9.2 Procedimientos que deben realizarse en el proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA.

La cooperativa COFACENEIVA, cuenta con un mapa de procesos del Sistema de Gestión de calidad, estos procesos se clasifican en: estratégicos, misionales y de apoyo, como lo refleja la siguiente figura:

Figura 3.

Mapa de procesos de COFACENEIVA



Fuente: COFACENEIVA, recuperado de: Manual de Calidad de COFACENEIVA.

Procesos estratégicos

Se realizan para brindar dirección a todo el Sistema de Gestión de Calidad y establecer la estrategia corporativa. Son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan bajo su guía y liderazgo. A continuación, se presenta los PROCESOS ESTRATÉGICOS de COFACENEIVA:

- Gestión Estratégica
- Gestión de Calidad
- Gestión Integral de Riesgos (en construcción)

Procesos misionales

Son procesos relacionados directamente con el desarrollo de los productos y servicios que se entrega a los clientes externos. A continuación, se presenta los procesos misionales de COFACENEIVA:

- Atención al Asociado*
- Gestión de Ahorro
- Gestión de Crédito
- Gestión de Cartera

Procesos de apoyo:

Facilitan y permiten el desarrollo de los procesos misionales y estratégicos, garantizan el suministro de los recursos para el cumplimiento de la Misión y políticas organizacionales y el logro de sus objetivos. A continuación, se presenta los procesos de apoyo de COFACENEIVA:

- Gestión Administrativa y del Talento Humano

- Gestión de Compras
- Gestión de Sistemas de Información y tecnología
- Gestión Documental (en construcción)
- Gestión Contable y Financiera
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Como se evidencia en el mapa de procesos (Figura 3), la atención al asociado es un proceso misional dentro de la cooperativa, adicional a esto, está ubicado en el área de coordinación operativa de negocios, esta se compone por: el asesor comercial, asesor de cartera y asesor de crédito, como se evidencia en el organigrama (figura 2). Una vez identificado esto, se practicó una entrevista a Jhon Jairo Varón, jefe del área de coordinación operativa y de negocios de Cofaceneiva, mediante la cual se identificó que los procedimientos que se realizan en el proceso misional de atención al asociado son:

- Procedimiento de Afiliaciones a Persona Natural.
- Procedimiento de Afiliaciones a Persona Jurídica.
- Procedimiento de Afiliaciones a Financieritos. (menores de edad)
- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- Procedimiento de recaudo de Servicios públicos.
- Procedimiento de Recibo y despacho de Correspondencia.
- Procedimiento de Retiro de asociados

9.3 Actualización y documentación de los procedimientos de control interno del proceso misional de atención al asociado de la cooperativa futurista de ahorro y crédito de Neiva-COFACENEIVA

A continuación, el formato actualizado para documentar los procedimientos, cumpliendo con lo estipulado en el sistema de Gestión de Calidad de la cooperativa, en base a este se actualizarán y documentarán los procedimientos del proceso misional de atención al asociado

Figura 4.

Primera página del documento.



Nombre del Procedimiento

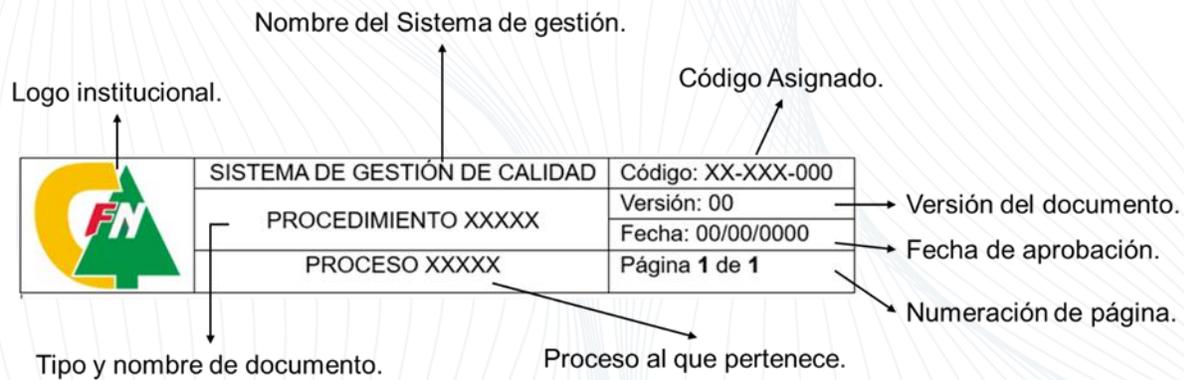
ELABORÓ:	XXXXXXX
CARGO:	XXXXXXX
REVISÓ:	XXXXXXX
CARGO:	XXXXXXX
APROBÓ:	XXXXXXX
CARGO:	XXXXXXX

PROCESO:	
TIPO DE DOCUMENTO:	CODIGO: XX-XXX-000
FECHA EMISION:	VERSION: 00

Fuente: COFACENEIVA, recuperado de: Manual de Calidad de COFACENEIVA

Figura 5.

Encabezado superior.



Fuente: COFACENEIVA, recuperado de: Manual de Calidad de COFACENEIVA.

Figura 6.

Encabezado inferior.

Elaboro	Reviso	Aprobó

Fuente: COFACENEIVA, recuperado de: Manual de Calidad de COFACENEIVA.

La actualización parte desde los formatos establecidos por el manual de calidad de COFACENEIVA, y a su vez la asignación de códigos a cada uno de los procedimientos. A partir del anexo 1 se evidencian los procedimientos totalmente actualizados y documentados, hasta el anexo 7. Se analizó junto a la auditora tic y el jefe del área de coordinación operativa y de negocios, cómo se debían realizar cada uno de los procedimientos, en base a eso se establecieron las actividades, y se desarrolló el flujograma para cada uno de ellos.

Aspectos más relevantes:

Frente al procedimiento de afiliación al asociado, la cooperativa tenía unificado el formato para persona natural, persona jurídica y menores de edad, se identificó que no existía claridad en el proceso, y por ende se dificultaría el control, ya que hay actividades que se realizan distintas, así que se decidió documentar por separado cada tipo de persona. Se reestructuró el objetivo, el alcance, y los responsables en los 3 procedimientos.

En cuanto al procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, se incorporó la ley 1755 de 2015, dentro de la cual están estipulados los tiempos establecidos para dar respuesta a estas, adicional a eso se modificaron las actividades, las políticas de operación y se realizó el flujograma.

En el procedimiento recaudo de servicios, se estructuraron las políticas de operación, el objetivo, el alcance, y las actividades de acuerdo al análisis de como debe realizarse el procedimiento.

En el procedimiento recibo y despacho de correspondencia, se identificaron los responsables del procedimiento, y se modificaron las actividades junto a las políticas de operación además de realizar el flujograma.

En el procedimiento retiro de asociados, se actualizaron las actividades, las políticas de operación y el alcance, plasmando qué pasa cuando los exasociados no retiran los aportes, aspecto que no estaba documentado, adicional a eso se realizó el flujograma.

Los procedimientos, una vez actualizados y documentados se presentaron con el personal asignado por la gerencia para el acompañamiento del trabajo, se socializaron, y dieron lugar a algunas correcciones, las cuales se efectuaron, y dieron lugar al documento final.

10 Conclusiones

- El control interno es un factor clave para el fortalecimiento de las entidades. Es importante que las compañías tengan documentados los procesos de todas las áreas.
- El control no solo es vital en el área financiera, la compañía debe ser fuerte en todas las áreas, ya que unas dependen de otras.
- Una correcta estructuración de procedimientos, permite mejorar la supervisión, y con esto sentar bases para la toma de decisiones por parte de la administración.
- Mediante la actualización y documentación se logró identificar posibles sugerencias y mejoras en los procedimientos para garantizar una mejor atención al asociado.
- La documentación de los procedimientos, permite que se realice un control más acertado

11 Recomendaciones

- Continuar el proceso de implementación de control interno en todas las áreas de la cooperativa.
- Actualizar los procedimientos existentes, para que estén acordes con las actividades actuales en la cooperativa.
- Supervisar que el proceso de atención al asociado se realice como lo indica el procedimiento.
- Socializar la nueva actualización y documentación con el personal que labora dentro de la cooperativa.

12 REFERENCIAS

Actualícese (2022). Componentes y principios del informe COSO. Obtenido de:
<https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/>

Asociación Colombiana de Cooperativas (ASCOOP). Marco normativo de las cooperativas. Obtenido de *<https://ascoop.coop/normatividad-colombiana/>*

Benavides Chávarro, D.M & Gutiérrez Mosquera A.M (2019). Riesgo Operativo en el área de fabrica de crédito en cooperativas de ahorro y crédito: estudio de caso en un departamento de Colombia. Obtenido del repositorio de la Universidad Surcolombiana

Cámara de Comercio de Neiva (2022). ¿Cuántas cooperativas de ahorro y crédito existen en Neiva?

Carlos Sabino (1992). El proceso de Investigación. Recuperado de:
<https://hormigonuno.files.wordpress.com/2010/10/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>

Catacora, F (1996, P.71). Sistemas y procedimientos contables

COFACENEIVA, Historia. Obtenido de: <https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/historia>

COFACENEIVA, Misión y Visión. Obtenido de:
<https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/mision-y-vision>

COFACENEIVA, Organigrama. Obtenido de:
<https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/estructura-organica>

COFACENEIVA, Políticas y objetivos de calidad. Obtenido de:
<https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/politica-y-objetivos-de-calidad>

COFACENEIVA, Principios y Valores. Obtenido de:

<https://www.cofaceneiva.com/index.php/la-cooperativa/mision-y-vision>

Constitución Política de Colombia (1991). Artículos: 38, 58, 333, 269.

Cooper & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno, Informe COSO.

Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Cuellar, G. A. (2009). Informe Ejecutivo del COSO. Repositorio Universidad del Cauca.

Diego, C. (2011). Contra el Fraude. Argentina: Editorial Granica

Esan (2021). Conoce más sobre el COSO IV: un sistema para el control interno. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conoce-mas-sobre-el-coso-iv-un-sistema-para-el-control-interno>

Esteller Ortega, David (2002). Manual para Organizar Cooperativas. Caracas. Vadell Hermanos Editores.

Estupiñán Gaitán, R. (2006). Control interno y fraudes. Bogotá: ECO Ediciones.

Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de control interno para las organizaciones. Lima

Franklin, B (2009). Organización de empresas. McGraw Hill.

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>

García Bravo, M. E.; Hurtado García, K. R.; Ponce Álava, V.; Sánchez Moreira, J. M. (2021) “Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito” p. 227-242 Obtenido de: <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>

Huergo Tobar, P. L. y Artunduaga Calderón, D. M. (2013). La importancia de la cultura cooperativa y la comunicación como factores de éxito para las cooperativas de ahorro y crédito en Neiva (Huila). Cooperativismo & Desarrollo, 21(102), 57-68.

ISO 9001 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Obtenido de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

ISOTools (2018). <https://www.isotools.org/2018/10/08/sarlaft-sistema-administracion-riesgo-lavado-activos-financiacion-terrorismo/>

Ley 43 1990. Reglamentaria de la profesión de Contador Público. Obtenido de:

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf

Ley 454 1998. Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria. Obtenido de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3433>

Ley 79 de 1988. Por la cual se actualiza la legislación cooperativa. Obtenido de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>

López Novoa, L. P., & Quimbayo Vargas, E. G. (2018). Panorama del control interno en las cooperativas de Latinoamérica. Obtenido

de: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/698

Modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (1997)

Moreno Cargua, R.M (2016). Diseño de un sistema de control interno administrativo financiero para la cooperativa de ahorro y crédito 29 de agosto Ltda. ubicada en la ciudad de Quito

Pardo-Martínez, L.P. y Huertas-de-Mora, M.V. (2014). Sector cooperativo y sistema solidario en Colombia. En Tendencias en la gestión de empresas sin ánimo de lucro. Caso: cooperativas (pp. 59-76). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Pedroza, Esperanza, (2016). Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso Entidades Cooperativas

Pereira, C.A (2019). Control Interno en las Empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de: <https://elibro-net.acceso.unicauca.edu.co/es/ereader/unicauca/124953>

Pirani. Conoce COSO, una visión 360° para gestionar el riesgo. Obtenido de: <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/coso-una-vision-360-grados-para-gestionar-el-riesgo#:~:text=conocer%C3%A1%20su%20importancia.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20COSO%3F,interno%2C%20y%20disuasi%C3%B3n%20del%20fraude.>

Razeto L (2018). Economía solidaria. Obtenido de: <https://www.economiasolidaria.org/recursos/reas-red-de-redes-de-economia-alternativa-y-solidaria-biblioteca-que-es-la-economia-solidaria-por/>

Reyes, AJS (2013). Colombia. En: Cracogna, D., Fici, A., Henry, H. (eds) Manual Internacional de Derecho Cooperativo. Springer, Berlín, Heidelberg. https://doi-org.ezproxy.uan.edu.co/10.1007/978-3-642-30129-2_15

Sanabria, C.J (2018). <https://www.ambitojuridico.com/noticias/especiales/financiero-cambiar-y-seguros/oficial-de-cumplimiento-una-herramienta-contr>

Satán Saigua, M.C (2015) Diseño e implementación de un manual de procedimientos, políticas y control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando daquilema LTDA.

Superintendencia de la Economía Solidaria. ¿Qué cooperativas pueden ejercer actividad financiera)? Obtenido de: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/faq/3-que-cooperativas-pueden-ejercer-actividad-financiera#:~:text=Art.,financiera%20exclusivamente%20con%20sus%20asociados.>

Superintendencia de la Economía Solidaria. Circular básica contable y financiera.

Obtenido de http://supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/data/capitulo_ii_sistema_de_administracion_del_riesgo_de_credito_-_sarc.pdf

Trujillo, Rafael (2021). Economía solidaria, factor de desarrollo económico y social en el Huila. Obtenido de <https://www.radionacional.co/regiones/huila/cooperativas-economia-solidaria-beneficios>.

Vargas L. (2022, enero 21). Entrevista a Carlos Acero, La República. <https://www.larepublica.co/finanzas/hay-178-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-el-pais-y-cinco-cooperativas-financieras-3289584>

Velásquez, O. (2018). Análisis del marco legal cooperativo. Obtenido de <https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2020/03/Informe-de-Marcos-Legales-Colombia.pdf>

13 ANEXOS
Anexo 1.

Procedimiento de afiliación de asociados-Financieritos.



**PROCEDIMIENTO
 AFILIACIÓN DE
 ASOCIADOS-
 FINANCIERITOS**

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR-ATA-002
FECHA EMISION:	VERSION: 05

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 2 DE 10

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar para afiliarse un menor de edad a la cooperativa, garantizando la correcta operatividad, validación y seguridad de la información suministrada por el futuro asociado.

1. ALCANCE.

Inicia con el primer contacto que se hace con el potencial asociado y finaliza con el pago de la afiliación y los aportes sociales.

2. DEFINICIONES.

FINANCIERITO: Término denominado para hacer referencia a un asociado menor de edad.

ASOCIADO: Persona que se integra a la Cooperativa, cualquiera que sea su condición social, económica y cultural, motivado por una necesidad sentida, la cual puede satisfacer a través de los productos o servicios que ésta ofrece, el cual debe cumplir una serie de requisitos determinados y aceptar las reglas de la organización.

APORTES SOCIALES: Son aquellas participaciones que han sido abonadas por los asociados a la cooperativa, mediante cuotas periódicas, canceladas en dinero.

3. RESPONSABLES.

- ✓ Asesor comercial
- ✓ Auxiliar administrativo II
- ✓ Oficial de cumplimiento
- ✓ Gerente
- ✓ Cajero
- ✓ Coordinador de riesgos

4. NORMATIVIDAD.

- ✓ Estatuto de COFACENEIVA
- ✓ Ley 79 de 1988
- ✓ Ley 454 de 1998
- ✓ Disposiciones Supersolidaria

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 3 DE 10

- ✓ Manual y procedimientos SARLAFT

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para poder afiliar al menor, este debe tener un representante legal quien adjuntará una fotocopia del documento de identidad.
- Para ingresar al financierito al sistema, debe haber cumplido con los requisitos exigidos (formulario diligenciado y firmado, fotocopia documento de identidad).
- Una vez se obtenga el formulario de afiliación completamente diligenciado con sus anexos, inmediatamente se debe realizar la consulta efectiva al representante legal del menor, en la página de COOPCENTRAL para establecer si forma parte de alguna lista restrictiva.
- El financierito quedará activo cuando ingrese el pago del primer mes de aportes sociales.
- Cuando se tenga sospecha o se detecte algún tipo de transacción que tenga que ver con LAFT, se debe aplicar los procedimientos del SARLAFT, e informar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
- El concepto que se describa en cada paso del Work Flow, debe ser claro y que explique la gestión realizada.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar documento de identidad. El asesor comercial solicita el documento de identidad del financierito, y del representante legal, o en su defecto la fotocopia legible de ambos documentos.	Asesor Comercial	Documento de identidad

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 4 DE 10

2	<p>Diligenciar el formato de vinculación de asociado:</p> <p>El asesor comercial solicita al potencial asociado diligenciar el formato de solicitud de afiliación indicándole los pasos a seguir, y una vez diligenciado, anexa la fotocopia de la cédula del representante legal, y la tarjeta de identidad del financierito.</p>	Asesor Comercial	Formato Vinculación de Asociado
3	<p>Realizar la consulta de listas restrictivas en la Consulta Efectiva de COOPCENTRAL</p> <p>El funcionario encargado realiza la consulta del representante legal del financierito en las listas restrictivas.</p>	Asesor Comercial	Informe impreso consulta
4	<p>Verificar la información del nuevo asociado:</p> <p>El funcionario encargado realiza la verificación de los datos suministrados por el representante legal, de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual de SARLAFT y diligencia el espacio "para uso Reservado para la Cooperativa" del formato afiliación de asociado.</p>	Asesor Comercial	Consultas listas restrictivas Firma de verificación de datos en el formato de afiliación de asociados
5	<p>Ingresar los datos del nuevo asociado al software SIINET</p> <p>El asesor ingresa al módulo de clientes del software los datos consignados por el asociado en el formato de solicitud de afiliación y registra la huella, firma y fotografía digital.</p>	Asesor Comercial	Digital en base de datos SIINET
6	<p>Ingresar el nuevo asociado en el software de gestión documental:</p>	Asesor Comercial	Paso 1 cumplido en software

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 5 DE 10

	El Asesor Comercial escanea los documentos establecidos para la afiliación de un nuevo asociado, crea el nuevo asociado en el formulario "Historia Asociado Cofaceneiva" del software Work Manager, adjunta el respectivo archivo e inicia el proceso Work Flow "Vinculación de Asociados".		Work Manager
7	Realizar la apertura de las cuentas de Ahorro y Aportes Sociales: El asesor comercial realiza en el módulo de captaciones la apertura de las cuentas de Aportes Sociales, fondo de solidaridad y ahorro en caso de solicitarlo, para activar al nuevo Asociado. (Procedimiento Apertura de Cuenta de Ahorros). Una vez realizada esta actividad, se archiva la carpeta física en el archivo central de la cooperativa	Asesor Comercial	Digital en base de datos Carpeta física en el archivo central
8	Validación Auxiliar Administrativo II El funcionario valida que todos los datos consignados en el registro de afiliación sean los mismos que se registraron en el software emitiendo su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.	Auxiliar Administrativo II	Paso 2 cumplido en software Work Manager
9	Validación Oficial de Cumplimiento El oficial de cumplimiento verifica que el nuevo asociado cumpla con lo establecido en los procedimientos del SARLAFT y emiten su concepto para cumplir con la tarea del Work Flow.	Oficial de Cumplimiento	Paso 3 cumplido en software Work Manager
10	Validación Gerencia El gerente verifica el cumplimiento de los procedimientos políticas de afiliación, diligencia los campos del formulario historia	Gerente	Paso 4 cumplido en software Work Manager

Elaboro	Reviso	Aprobó

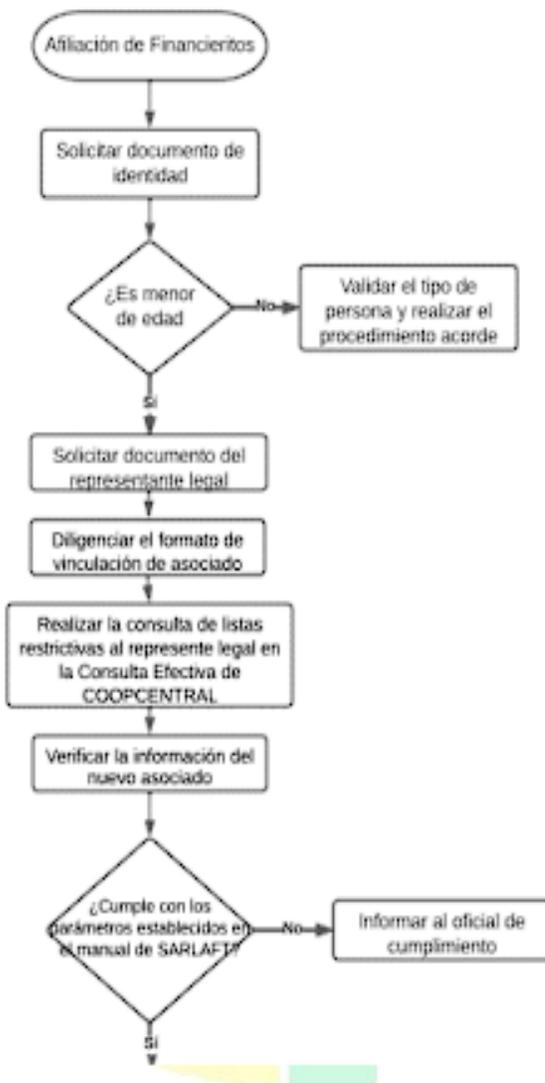
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 10

	Asociado COFACENEIVA [®] y emite su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.		
11	Consignar el valor de la afiliación y el primer mes de aportes y ahorros: El nuevo asociado se acerca a la caja de la Cooperativa para realizar el primer pago para quedar activo.	Cajero	Recibo de caja
12	Generar y presentar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos diligencia el formato de ingresos de asociados y lo presenta al Consejo de Administración para su aprobación.	Coordinador de riesgos	Formato de ingresos
13	Archivar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos archiva el formato de ingresos de asociados en la carpeta correspondiente	Coordinador de riesgos	Formato de Ingresos en la red interna de calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 7 DE 10

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

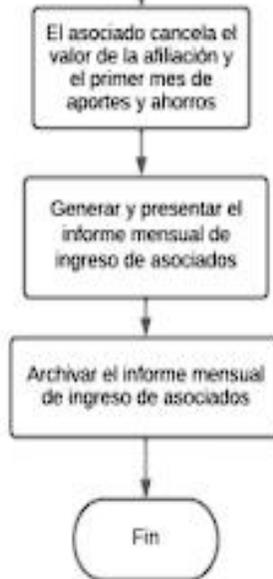
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 8 DE 10



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 9 DE 10



8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

DOCUMENTOS
Estatuto de la Cooperativa
Ley 79 de 1988
Ley 454 de 1998
Disposiciones Supersolidaria
Manual SARLAFT
REGISTROS
Formato de visitas

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS FINANCIERITOS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 10 DE 10

Formato Vinculación de Asociado
Recibo de caja
Relación de Ingresos
Informe de consulta a listas restrictivas
Digitales en bases de datos software SIINET
Proceso "Vinculación de Asociados" en el software Work Manager

9. ACTUALIZACIÓN.

FECHA	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	VERSIÓN
2014/02/15	Creación del documento	Gerente	01
2017/01/17	Actualización Manual de Funciones	Gerente	02
2018/05/01	Cambio de Versión ISO 9001:2015	Gerente	03
2018/07/06	Parametrización Work Flow "Vinculación de Asociados" (Actividades 7, 8, 10, 11 y 12)	Gerente	04
2022/11/08	Actualización y codificación procedimientos		05

Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 2.

Procedimiento afiliación de asociados-Persona Natural.



PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS-PERSONA NATURAL

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR-ATA-001
FECHA EMISION:	VERSION: 05

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 2 DE 10	

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar para afiliar una persona natural a la cooperativa, garantizando la correcta operatividad, validación y seguridad de la información suministrada por el futuro asociado.

2. ALCANCE.

Inicia con el primer contacto que se hace con el potencial asociado y finaliza con el pago de la afiliación y los aportes sociales.

3. DEFINICIONES.

PERSONA NATURAL: Persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

ASOCIADO: Persona que se integra a la Cooperativa, cualquiera que sea su condición social, económica y cultural, motivado por una necesidad sentida, la cual puede satisfacer a través de los productos o servicios que ésta ofrece, el cual debe cumplir una serie de requisitos determinados y aceptar las reglas de la organización.

APORTES SOCIALES: Son aquellas participaciones que han sido abonadas por los asociados a la cooperativa, mediante cuotas periódicas, canceladas en dinero.

4. RESPONSABLES.

- ✓ Asesor comercial
- ✓ Auxiliar administrativo II
- ✓ Oficial de cumplimiento
- ✓ Gerente
- ✓ Cajero
- ✓ Coordinador de riesgos

5. NORMATIVIDAD.

- ✓ Estatuto de COFACENEIVA
- ✓ Ley 79 de 1988
- ✓ Ley 454 de 1998
- ✓ Disposiciones Supersolidaria
- ✓ Manual y procedimientos SARLAFT

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 3 DE 10	

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para ingresar un nuevo asociado al sistema, debe haber cumplido con los requisitos exigidos (formulario diligenciado y firmado, fotocopia de la cédula).
- Una vez se obtenga el formulario de afiliación completamente diligenciado con sus anexos, inmediatamente se debe realizar la consulta efectiva en la página de COOPCENTRAL para establecer si forma parte de alguna lista restrictiva.
- El nuevo asociado quedará activo cuando ingrese el pago del primer mes de aportes sociales.
- Cuando se tenga sospecha o se detecte algún tipo de transacción que tenga que ver con LAFT, se debe aplicar los procedimientos del SARLAFT, e informar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
- Las observaciones que se describan en cada paso del Work Flow, deben ser claras y que especifiquen la gestión realizada.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar documento de identidad. El asesor comercial solicita al potencial asociado (persona natural) la cédula original, o en su defecto la fotocopia legible de la cédula.	Asesor Comercial	Documento de identidad
2	Diligenciar el formato de vinculación de asociado: El asesor comercial solicita al potencial asociado diligenciar el formato de solicitud de afiliación indicándole los pasos a seguir, y una vez diligenciado, le anexa la fotocopia de la cédula.	Asesor Comercial	Formato Vinculación de Asociado

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 4 DE 10

3	Realizar la consulta de listas restrictivas en la Consulta Efectiva de COOPCENTRAL El funcionario encargado realiza la consulta del futuro asociado en las listas restrictivas.	Asesor Comercial	Informe impreso consulta
4	Verificar la información del nuevo asociado: El funcionario encargado realiza la verificación de los datos suministrados por el nuevo asociado, de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual de SARLAFT y diligencia el espacio 20 "Espacio Reservado para la Cooperativa" del formato afiliación de asociado.	Asesor Comercial	Consultas listas restrictivas Firma de verificación de datos en el formato de afiliación de asociados
5	Ingresar los datos del nuevo asociado al software SIINET El asesor ingresa al módulo de clientes del software los datos consignados por el asociado en el formato de solicitud de afiliación y registra la huella, firma y fotografía digital.	Asesor Comercial	Digital en base de datos SIINET
6	Ingresar el nuevo asociado en el software de gestión documental: El Asesor Comercial escanea los documentos establecidos para la afiliación de un nuevo asociado, crea el nuevo asociado en el formulario "Historia Asociado Cofaceneiva" del software Work Manager, adjunta los respectivos archivos e inicia el Work Flow "Vinculación de Asociados".	Asesor Comercial	Paso 1 cumplido en software Work Manager
7	Realizar la apertura de las cuentas de Ahorro y Aportes Sociales:	Asesor Comercial	Digital en base de datos

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 5 DE 10

	El asesor comercial realiza en el módulo de captaciones la apertura de las cuentas de Aportes Sociales, fondo de solidaridad y ahorro en caso de solicitarlo, para activar al nuevo Asociado. (Procedimiento Apertura de Cuenta de Ahorros). Una vez realizada esta actividad, se archiva la carpeta física en el archivo central de la cooperativa.		Carpeta física en el archivo central
8	Validación Auxiliar Administrativo II El funcionario valida que todos los datos consignados en el registro de afiliación sean los mismos que se registraron en el software emitiendo su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.	Auxiliar Administrativo II	Paso 2 cumplido en software Work Manager
9	Validación Oficial de Cumplimiento El oficial de cumplimiento verifica que el nuevo asociado cumpla con lo establecido en los procedimientos del SARLAFT y emiten su concepto para cumplir con la tarea del Work Flow.	Oficial de Cumplimiento	Paso 3 cumplido en software Work Manager
10	Validación Gerencia El gerente verifica el cumplimiento de los procedimientos políticas de afiliación, diligencia los campos del formulario historia Asociado COFACENEIVA* y emite su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.	Gerente	Paso 4 cumplido en software Work Manager
11	Consignar el valor de la afiliación y el primer mes de aportes y ahorros: El nuevo asociado se acerca a la caja de la Cooperativa para realizar el primer pago para quedar activo.	Cajero	Recibo de caja

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 10

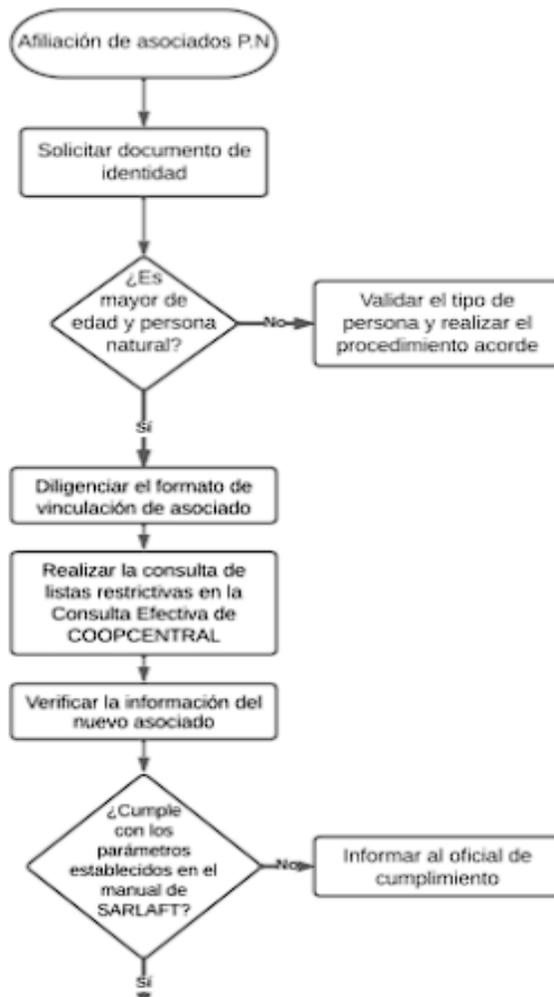
12	Generar y presentar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos diligencia el formato de ingresos de asociados y lo presenta al Consejo de Administración para su aprobación.	Coordinador de riesgos	Formato de ingresos
13	Archivar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos archiva el formato de ingresos de asociados en la carpeta correspondiente	Coordinador de riesgos	Formato de Ingresos en la red interna de calidad



Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 7 DE 10

8. DIAGRAMA DE FLUJO.



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

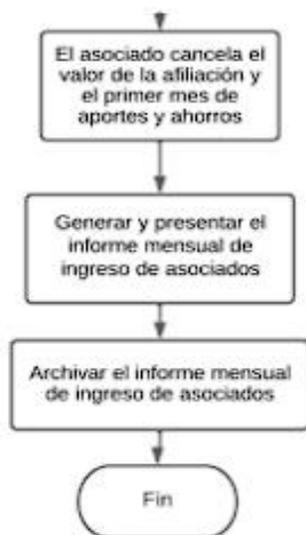
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 8 DE 10



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 9 DE 10



9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

DOCUMENTOS
Estatuto de la Cooperativa
Ley 79 de 1988
Ley 454 de 1998
Disposiciones Supersolidaria
Manual SARLAFT
REGISTROS
Formato de visitas

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-001
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA NATURAL	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 10 DE 10

Formato Vinculación de Asociado
Recibo de caja
Relación de Ingresos
Informe de consulta a listas restrictivas
Digitales en bases de datos software SIINET
Proceso "Vinculación de Asociados" en el software Work Manager

10. ACTUALIZACIÓN.

FECHA	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	VERSIÓN
2014/02/15	Creación del documento	Gerente	01
2017/01/17	Actualización Manual de Funciones	Gerente	02
2018/05/01	Cambio de Versión ISO 9001:2015	Gerente	03
2018/07/06	Parametrización Work Flow "Vinculación de Asociados" (Actividades 7, 8, 10, 11 y 12)	Gerente	04
2022/11/08	Actualización y codificación procedimientos		05

Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 3

Procedimiento Afiliación de asociados- persona Jurídica



**PROCEDIMIENTO
 AFILIACIÓN DE
 ASOCIADOS-PERSONA
 JURÍDICA**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR-ATA-003
FECHA EMISION:	VERSION: 05

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 2 DE 10	

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar para afiliar una persona jurídica a la cooperativa, garantizando la correcta operatividad, validación y seguridad de la información suministrada por el futuro asociado.

2. ALCANCE.

Inicia con el primer contacto que se hace con el potencial asociado y finaliza con el pago de la afiliación y los aportes sociales.

3. DEFINICIONES.

PERSONA JURÍDICA: Individuo o entidad que, sin tener existencia individual física, está sujeta a derechos y obligaciones.

ASOCIADO: Persona que se integra a la Cooperativa, cualquiera que sea su condición social, económica y cultural, motivado por una necesidad sentida, la cual puede satisfacer a través de los productos o servicios que ésta ofrece, el cual debe cumplir una serie de requisitos determinados y aceptar las reglas de la organización.

APORTES SOCIALES: Son aquellas participaciones que han sido abonadas por los asociados a la cooperativa, mediante cuotas periódicas, canceladas en dinero.

4. RESPONSABLES.

- ✓ Asesor comercial.
- ✓ Auxiliar administrativo II
- ✓ Oficial de cumplimiento.
- ✓ Coordinación de riesgos
- ✓ Gerente
- ✓ Cajero

5. NORMATIVIDAD.

- ✓ Estatuto de COFACENEIVA
- ✓ Ley 79 de 1988
- ✓ Ley 454 de 1998
- ✓ Disposiciones Supersolidaria
- ✓ Manual y procedimientos SARLAFT

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 3 DE 10	

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para ingresar un nuevo asociado al sistema, debe haber cumplido con los requisitos exigidos (formulario diligenciado y firmado, fotocopia RUT, copia de cédula del representante legal, certificado de representación legal y estados financieros del último año.)
- Una vez se obtenga el formulario de afiliación completamente diligenciado con sus anexos, inmediatamente se debe realizar la consulta efectiva en la página de COOPCENTRAL para establecer si forma parte de alguna lista restrictiva.
- El nuevo asociado quedará activo cuando ingrese el pago del primer mes de aportes sociales.
- Cuando se tenga sospecha o se detecte algún tipo de transacción que tenga que ver con LAFT, se debe aplicar los procedimientos del SARLAFT, e informar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
- Las observaciones que se describan en cada paso del Work Flow, deben ser claras y que especifiquen la gestión realizada.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar documento de identidad. El asesor comercial solicita al potencial asociado (persona jurídica) la fotocopia legible del RUT, copia de cédula del representante legal, certificado de representación legal y estados financieros del último año.	Asesor Comercial	Documento de identidad
2	Diligenciar el formato de vinculación de asociado: El asesor comercial solicita al potencial asociado diligenciar el formato de solicitud de afiliación indicándole los pasos a seguir,	Asesor Comercial	Formato Vinculación de Asociado
Elaboro		Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 4 DE 10

	y una vez diligenciado, anexa fotocopia de los documentos.		
3	Realizar la consulta de listas restrictivas en la Consulta Efectiva de COOPCENTRAL El funcionario encargado realiza la consulta del futuro asociado en las listas restrictivas.	Asesor Comercial	Informe impreso consulta
4	Verificar la información del nuevo asociado: El funcionario encargado realiza la verificación de los datos suministrados por el nuevo asociado, de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual de SARLAFT y diligencia el espacio 16 "Espacio Reservado para la Cooperativa" del formato afiliación de asociado.	Asesor Comercial	Consultas listas restrictivas Firma de verificación de datos en el formato de afiliación de asociados
5	Ingresar los datos del nuevo asociado al software SIINET El asesor ingresa al módulo de clientes del software los datos consignados por el asociado en el formato de solicitud de afiliación y registra la huella, firma y fotografía digital.	Asesor Comercial	Digital en base de datos SIINET
6	Ingresar el nuevo asociado en el software de gestión documental: El Asesor Comercial escanea los documentos establecidos para la afiliación de un nuevo asociado, crea el nuevo asociado en el formulario "Historia Asociado Cofaceneiva" del software Work Manager, adjunta el respectivo archivo e inicia el	Asesor Comercial	Paso 1 cumplido en software Work Manager

Elaboro	Reviso	Aprobó

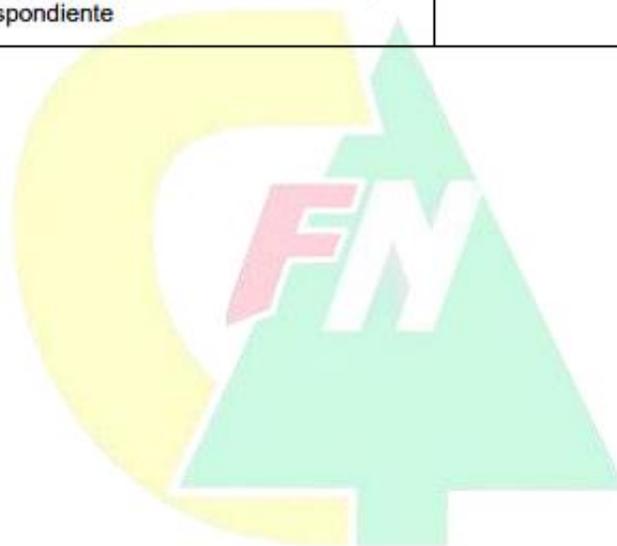
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 5 DE 10

	proceso Work Flow "Vinculación de Asociados".		
7	Realizar la apertura de las cuentas de Ahorro y Aportes Sociales: El asesor comercial realiza en el módulo de captaciones la apertura de las cuentas de Aportes Sociales, fondo de solidaridad y ahorro en caso de solicitarlo, para activar al nuevo Asociado. (Procedimiento Apertura de Cuenta de Ahorros). Una vez realizada esta actividad, se archiva la carpeta física en el archivo central de la cooperativa.	Asesor Comercial	Digital en base de datos Carpeta física en el archivo central
8	Validación Auxiliar Administrativo II El funcionario valida que todos los datos consignados en el registro de afiliación sean los mismos que se registraron en el software emitiendo su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.	Auxiliar Administrativo II	Paso 2 cumplido en software Work Manager
9	Validación Oficial de Cumplimiento El oficial de cumplimiento verifica que el nuevo asociado cumpla con lo establecido en los procedimientos del SARLAFT y emiten su concepto para cumplir con la tarea del Work Flow.	Oficial de Cumplimiento	Paso 3 cumplido en software Work Manager
10	Validación Gerencia El gerente verifica el cumplimiento de los procedimientos políticas de afiliación, diligencia los campos del formulario historia Asociado COFACENEIVA" y emite su concepto para cumplir la tarea del Work Flow.	Gerente	Paso 4 cumplido en software Work Manager

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 10

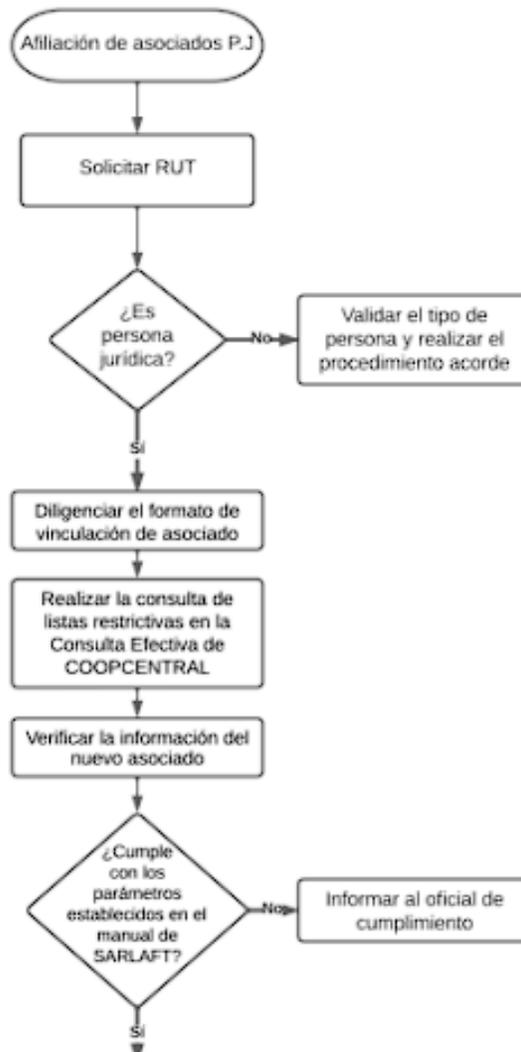
11	Consignar el valor de la afiliación y el primer mes de aportes y ahorros: El nuevo asociado se acerca a la caja de la Cooperativa para realizar el primer pago para quedar activo.	Caja	Recibo de caja
12	Generar y presentar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos diligencia el formato de ingresos de asociados y lo presenta al Consejo de Administración para su aprobación.	Coordinador de riesgos	Formato de ingresos
13	Archivar el informe mensual de ingreso de asociados: El coordinador de riesgos archiva el formato de ingresos de asociados en la carpeta correspondiente	Coordinador de riesgos	Formato de Ingresos en la red interna de calidad



Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 7 DE 10

8. DIAGRAMA DE FLUJO.



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

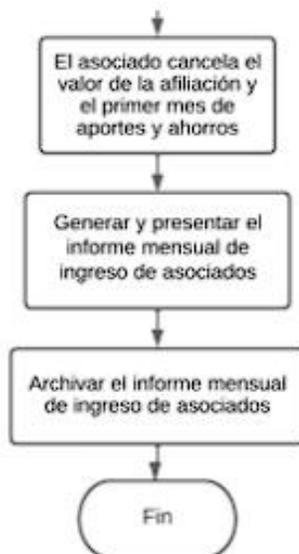
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 08/11/2022
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 8 DE 10



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-003
	PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN DE ASOCIADOS PERSONA JURÍDICA	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 9 DE 10



9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

DOCUMENTOS
Estatuto de la Cooperativa
Ley 79 de 1988
Ley 454 de 1998
Disposiciones Supersolidaria
Manual SARLAFT
REGISTROS
Formato de visitas

Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 4.

Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

VIGILADA MINEDUCACIÓN

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR- ATA 006
FECHA EMISION: 2022/11/08	VERSION: 04

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 2 DE 8

1. OBJETIVO.

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar para tramitar de manera ágil y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas por los asociados y clientes en general, brindándoles alternativas que puedan dar solución a las solicitudes y/o sugerencias expuestas, contribuyendo al mejoramiento continuo y satisfacción del asociado y comunidad en general en la prestación de los servicios de la Cooperativa.

2. ALCANCE.

Inicia con la radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación por parte del asociado o cliente en general y finaliza con la respuesta o solución de esta.

3. DEFINICIONES.

Petición: Actuación por medio de la cual el asociado, o cliente en general, de manera respetuosa, solicita a la cooperativa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Expresión o manifestación que hace el asociado o cliente en general a la cooperativa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

Reclamo: Oposición o contrariedad presentada por el asociado o cliente en general, con el objeto de que la cooperativa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

Sugerencia: Propuesta presentada por un asociado o cliente en general, para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Work Manager: Software de Gestión documental que contiene los formularios, flujos de trabajo y documentos institucionales.

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 3 DE 8

4. RESPONSABLES.

- ✓ Coordinador Operativo y de Negocios.
- ✓ Coordinador administrativo, financiero y contable.
- ✓ Asesor comercial
- ✓ Gerente
- ✓ Auxiliar administrativo I

5. NORMATIVIDAD

- ✓ Estatuto de COFACENEIVA
- ✓ Manual Código Conducta y Buen Gobierno
- ✓ Ley 1755 de 2015

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación debe ser realizada en los formatos establecidos por la cooperativa.

6.2 Verificar que el asociado o el cliente en general que presente la petición, queja reclamo, sugerencia y/o sugerencia suministre los datos necesarios para contactarlo: nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono.

6.3 Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

6.4 Las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias se resolverán en máximo quince (15) días hábiles.

6.5 Las consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a cargo de la entidad se responderán en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

6.6 Toda respuesta a la petición, quejas, reclamos y/o sugerencias se debe realizar por escrito.

6.7 Se debe registrar la petición, quejas, reclamos y/o sugerencias en el proceso "PQRSF" establecido en el software Work Manager.

6.8 La respuesta de la PQRSF se debe relacionar con el documento inicial de la misma, en el software Work Manager.

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 4 DE 8

6.9 Si se detecta una falla en un proceso a través de una queja o sugerencia, se debe socializar con la gerencia para poder dar inicio a un plan de mejora.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación Mediante el buzón o el Asesor Comercial se recibe la Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.	Asesor Comercial	PQRSF
2	Radicar la PQRSF en el Software Work Manager: El Asesor Comercial radica en el formulario "PQRSF" del Work Manager la Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación presentada por el asociado o cliente en general.	Asesor Comercial	Digital en el Software Work Manager
3	Entregar la PQRSF a Gerencia: El Asesor Comercial entrega físicamente y a través de tareas por el software Work Manager la PQRSF al Gerente para su respectivo conocimiento y direccionamiento	Asesor Comercial	Digital en el Software Work Manager
3	Direccionar la PQRSF al área correspondiente: A través del software Work Manager, el Gerente direcciona la PQRSF al área que le compete dar solución o respuesta.	Gerente	Digital en el Software Work Manager y Formato PQRSF
4	Analizar y dar solución a la PQRSF: El responsable del área asignado analiza las causas que generaron la inconformidad y si tiene la facultad, procede a dar solución a lo	Coordinador de área (coordinación operativa y de negocios,	Formato PQRSF

Elaboro	Reviso	Aprobó

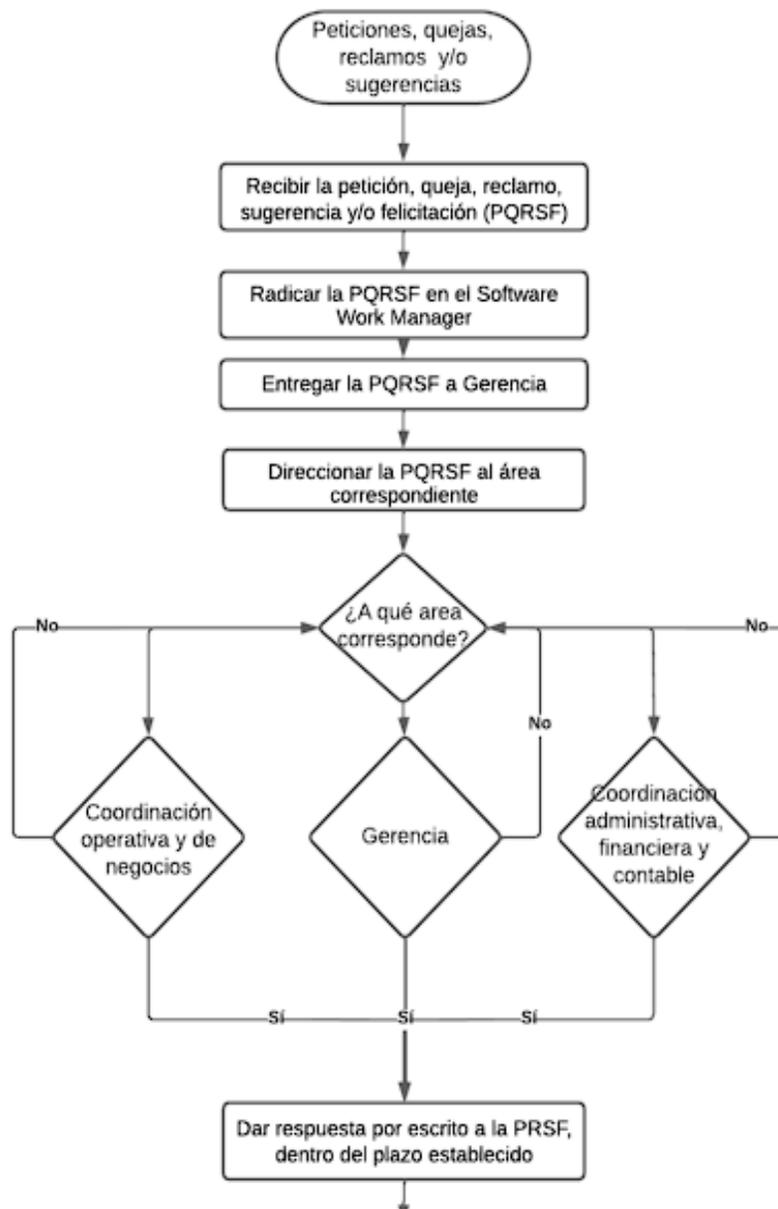
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 5 DE 8

	solicitado o de lo contrario remite a una instancia superior.	coordinación administrativa financiera y contable y gerencia)	
5	Dar respuesta por escrito: El responsable del área que da solución a lo solicitado genera oficio de respuesta al asociado o cliente en general y ejecuta la respuesta de la tarea en el software Work Manager.	Coordinador de área	Oficio de respuesta
6	Enviar oficio de respuesta al área de asesoría comercial para que se remita al asociado: El responsable del área entrega la respuesta al área de asesoría comercial para que se radique y haga llegar al asociado por medio de la empresa de mensajería el oficio de respuesta o entrega personalmente si este lo solicita en la oficina de Cofaceneiva.	Coordinador de área	Oficio de respuesta y radicado en el software Work Manager
7	Archivar copia firmada física y digitalmente: El auxiliar administrativo archiva en la carpeta del asociado la copia del oficio con la firma de recibido, y el asesor Comercial archiva digitalmente el recibido en la historia del asociado del software de gestión documental	Auxiliar Administrativo I	Oficio archivado en la Carpeta física y digital del asociado

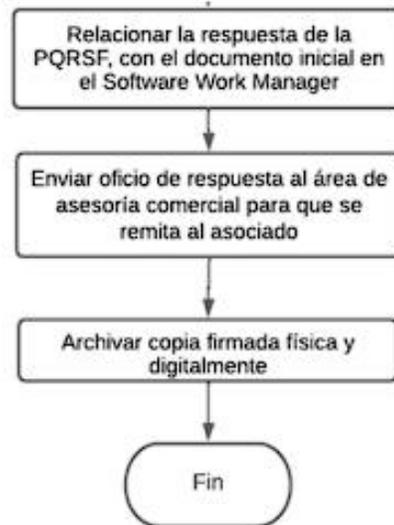
Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 006
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 7 DE 8



8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTOS
Estatuto de COFACENEIVA
Manual Código Conducta y Buen Gobierno
Ley 1755 de 2015
REGISTROS
Formato PQRSF
Digital en el software Work Manager
Oficio de respuesta

Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 5.

Procedimiento recaudo de servicios.



PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS

VIGILADA MINEDUCACIÓN

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR-ATA-004
FECHA EMISION: 08/11/2022	VERSION: 03

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-AT 004
	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS	VERSIÓN: 03
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 2 DE 6

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar en el momento de recaudar servicios públicos en la cooperativa, de acuerdo a los convenios existentes.

2. ALCANCE

Inicia con el recaudo de las facturas y finaliza con el envío del reporte diario a la empresa del convenio.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Convenio:** Acuerdo de voluntades
- ✓ **Recaudo:** Acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación

4. RESPONSABLES:

- ✓ Cajero

5. NORMATIVIDAD

- ✓ Convenio firmado.
- ✓ Manual de Funciones.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1. El recaudo individual se realizará en el horario de atención al público (jornadas normal y adicional), de acuerdo con las condiciones estipuladas en el convenio de recaudo.
- 6.2. El recibo que se va a recaudar debe contener el código de barras requerido por Asobancaria 2001, con el fin de facilitar el reporte diario de recaudos.
- 6.3. El recibo de empresas públicas que tenga más de 15 días de vencido no será recibido.

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-AT 004
	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS	VERSIÓN: 03
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 3 DE 6	

6.4. El recaudo sólo se realizará en efectivo.

6.5. Paralelamente al registro en la base de datos local, se debe hacer el registro en la URL del Web Service establecido para la conexión en línea con las Empresas Públicas de Neiva.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

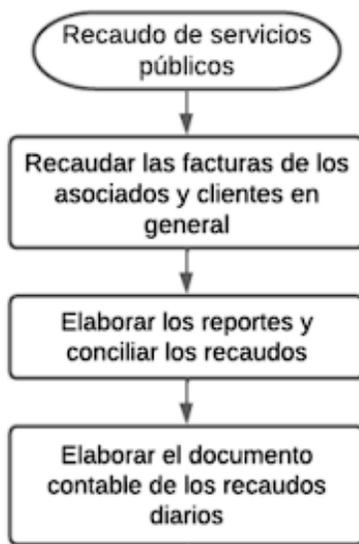
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recaudar las facturas de los asociados y clientes en general</p> <p>El funcionario de caja recibe e ingresa en el software mediante el lector de barras, cada una de las facturas pagadas en la Cooperativa.</p> <p>Cuando la factura recaudada es de las Empresas Públicas, se debe ingresar por el Web Service establecido con la empresa convenio.</p>	Cajero	Base de datos
2	<p>Elaborar los reportes y conciliar los recaudos</p> <p>El cajero genera e imprime diariamente el listado de los recaudos realizados durante la jornada (Para EEPPN 1 listado y para los demás servicios 2 copias).</p> <p>El cajero realiza la conciliación del recaudo EEPPN vs Web Service.</p>	Cajero	Listados impresos Y Archivos digitales en bases de datos
3	<p>Elaborar el documento contable de los recaudos diarios</p> <p>El cajero elabora el documento contable para cada convenio, especificando el valor</p>	Cajero	Nota contable

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-AT 004
	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS	VERSIÓN: 03
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 4 DE 6

	total y cantidad de recibos recaudados durante la jornada, imprimiéndolo en dos ejemplares.		
4	Enviar reporte de información a cada convenio. El cajero envía vía Email los archivos planos generados por el software, a las empresas con convenio.	Cajero	Correo electrónico corporativo
5	Remitir información a subgerencia El cajero remite la información a la subgerencia para revisión y control	Cajero	Listados impresos

8. DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-AT 004
	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS	VERSIÓN: 03
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 5 DE 6



9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTOS
Convenio firmado
Manual de funciones
REGISTROS
Notas contables
Listados impresos
Archivos digitales en bases de datos (Web Service y SIINET)

10. ACTUALIZACIÓN

FECHA	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	VERSIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-AT 004
	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS	VERSIÓN: 03
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 6

2014/02/15	Creación del documento	Gerente	01
2018/05/01	Cambio de Versión ISO 9001:2015	Gerente	02
2022/11/08	Actualización y codificación procedimientos		03



Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 6.

Procedimiento recibo y despacho de correspondencia.



PROCEDIMIENTO RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR- ATA 005
FECHA EMISION:	VERSION: 04

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-005
	PROCEDIMIENTO RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 00/00/0000
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 2 DE 5	

1. OBJETIVO.

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar para prestar eficientemente el servicio de recepción, radicación, despacho y distribución de la correspondencia en la Cooperativa.

2. ALCANCE.

Inicia con la recepción de la correspondencia y termina con despacho de la correspondencia interna o externa.

3. DEFINICIONES.

- ✓ **Correspondencia Interna:** Es todo tipo de correspondencia que se da entre departamentos o unidades de una misma empresa, por ejemplo, una circular del Coordinador Administrativo a todos los empleados de la Cooperativa.
- ✓ **Correspondencia Externa:** Es todo tipo de correspondencia que permite relacionarse con otras empresas, enviando o recibiendo documentos de asociados o proveedores.
- ✓ **Documento:** Cualquier soporte que contenga información producto de una actividad administrativa, misional o visional.
- ✓ **Software Work Manager:** Herramienta implementada para la gestión documental institucional.

4. RESPONSABLES.

- ✓ Asesor Comercial
- ✓ Gerente
- ✓ Coordinador administrativo, financiero y contable
- ✓ Coordinador operativo y de negocios.

5. NORMATIVIDAD

- ✓ Reglamentos de la Cooperativa
- ✓ Manual de Funciones

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-005
	PROCEDIMIENTO RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 00/00/0000
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 3 DE 5	

6.1 El único empleado autorizado para la recepción de la correspondencia física es el Asesor Comercial de la Cooperativa.

6.2 Toda la correspondencia (recibida y despachada) de la Cooperativa debe ser radicada en el software Work Manager y entregada diariamente a la Gerencia para su conocimiento y respectivo direccionamiento a cada área.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

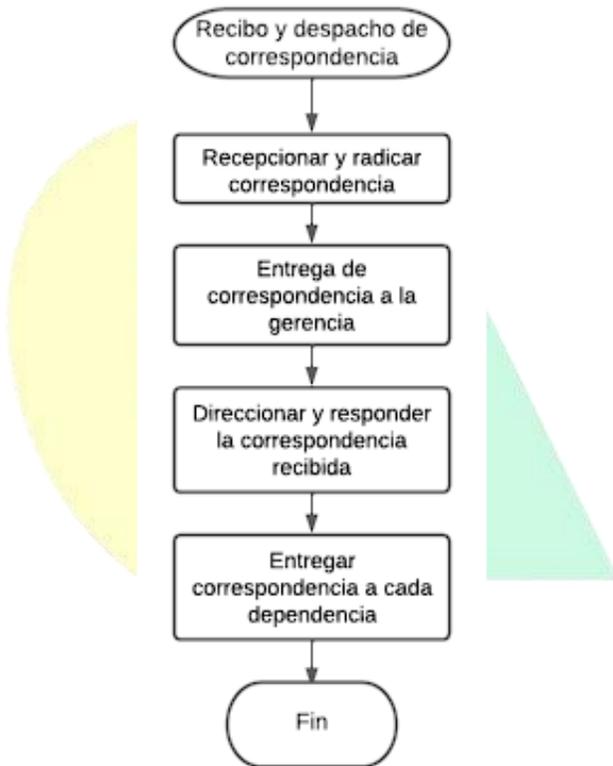
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar y radicar correspondencia El funcionario encargado recibe y radica la correspondencia en los formularios correspondencia enviada, recibida o interna del software Work Manager.	Asesor Comercial	Radicado Digital en el software Work Manager. Sticker en la correspondencia
2	Entrega de correspondencia a la gerencia El funcionario encargado entrega a la Gerencia dos veces al día (11.30 a.m. y 5:00 p.m.) la correspondencia física recibida y copias de la correspondencia despachada para su revisión.	Asesor Comercial	N/A
3	Direccionar y responder la correspondencia recibida El Gerente direcciona la correspondencia recibida a los funcionarios encargados de cada dependencia, quienes se encargan de responder cada oficio según corresponda.	Gerente, Coordinador Administrativo, Financiero y contable, Coordinador Operativo y de Negocios.	Correspondencia Interna y Correspondencia Externa Tarea en el software Work Manager
4	Entregar correspondencia a cada dependencia El funcionario encargado radica en el software Work Manager y entrega la	Asesor Comercial	Correspondencia física y digital archivada

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-005
	PROCEDIMIENTO RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 00/00/0000
		PÁGINA 4 DE 5

correspondencia despachada e interna a cada destino y la archiva física y digitalmente.		
---	--	--

8. DIAGRAMA DE FLUJO.



Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA-005
	PROCEDIMIENTO RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 00/00/0000
		PÁGINA 5 DE 5

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

DOCUMENTOS
Reglamentos de la Cooperativa

REGITROS
Radicado Digital en el software Work Manager
Sticker en la correspondencia
Tarea en el software Work Manager
Correspondencia Física

10. ACTUALIZACION

FECHA	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBO	VERSION
2014/02/15	Creación del documento	Gerente	01
2017/01/17	Actualización Manual de Funciones	Gerente	02
2018/05/01	Cambio de Versión ISO 9001:2015	Gerente	03
2022/11/08	Actualización y codificación procedimientos		04

Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 7.

Procedimiento retiro de asociados.



PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS

ELABORÓ:
CARGO:
REVISÓ:
CARGO:
APROBÓ:
CARGO:

PROCESO: Atención al asociado	
TIPO DE DOCUMENTO: Procedimiento	CODIGO: PR- ATA 007
FECHA EMISION: 08/11/2022	VERSION: 04

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 2 DE 10	

1. OBJETIVO.

El objeto de este procedimiento es establecer las actividades a realizar al momento de darle el retiro a un asociado.

2. ALCANCE.

Inicia con la solicitud de retiro de la Cooperativa que hace por escrito el asociado y finaliza con la devolución de aportes y ahorros a que éste tenga derecho después de cancelar sus obligaciones.

3. DEFINICIONES.

- ✓ **Asociado:** es la persona que se integra a la Cooperativa, cualquiera que sea su condición social, económica y cultural, motivada por una necesidad sentida, la cual puede satisfacer a través de los productos o servicios que ésta ofrece, el cual debe cumplir una serie de requisitos determinados y aceptar las reglas de la Cooperativa.
- ✓ **Aportes:** son aquellas participaciones que han sido abonadas por los asociados a las cooperativas o fondos de empleados mediante cuotas periódicas, canceladas en dinero.
- ✓ **Work Manager:** Software de Gestión documental que contiene los formularios, flujos de trabajo y documentos institucionales.

4. RESPONSABLES.

- ✓ Coordinador de riesgos
- ✓ Asesor comercial
- ✓ Gerente
- ✓ Auxiliar de cartera
- ✓ Coordinador administrativo, financiero y contable.

5. NORMATIVIDAD

- ✓ Estatuto de COFACENEIVA
- ✓ Ley 79 de 1988
- ✓ Ley 454 de 1998

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
		FECHA: 08/11/2022
PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	PÁGINA 3 DE 10	

✓ Disposiciones Supersolidaria

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1. No se tramitará ninguna solicitud de retiro sin haber agotado todos los recursos para evitar que el asociado se retire de la Cooperativa.
- 6.2. Verificar que la solicitud del retiro suministrada por el asociado, contenga los datos necesarios para contactarlo: nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono.
- 6.3. Toda solicitud de retiro debe ser ingresada en el software Work Manager por el formulario "Retiro Asociados"
- 6.4. No se hará devolución de aportes y ahorros si el asociado debe a la Cooperativa un saldo mayor a lo que tiene.
- 6.5. El concepto que se describa en cada paso del Work Flow, debe ser claro y que explique la gestión realizada.
- 6.6. El causal de retiro debe coincidir en el formato de retiro, y en el work manager.
- 6.7. La devolución del dinero correspondiente a los aportes y ahorros se hará en un plazo máximo de 60 días, de acuerdo con el Estatuto de COFACENEIVA.
- 6.8. Si el ex asociado excede el plazo de reclamar los aportes, la cooperativa hará la gestión de comunicarle mediante llamadas o vía correo electrónico, si después de un año no es efectiva la comunicación, se pasa el listado al consejo de administración, y el dinero de esos aportes, pasa al fondo de educación. En caso de que el asociado regrese a realizar el retiro de sus aportes, se hace la devolución, con cargo al gasto.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir solicitud de retiro: El Asesor Comercial recibe la solicitud de retiro debidamente firmada por el asociado.	Asesor Comercial	Solicitud de Retiro
2.	Verificar e imprimir estado de cuenta: El Asesor Comercial consulta e imprime el estado de cuenta del asociado.	Asesor Comercial	Estado de Cuenta

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 4 DE 10

3.	Indagar sobre los motivos de retiro, y brindar alternativas de servicio: El Asesor Comercial dialoga con el asociado tratando de conocer los verdaderos motivos que tiene para desvincularse, y le recuerda todos los servicios y beneficios que tiene la Cooperativa con el fin de evitar su retiro.	Asesor Comercial	N/A
4.	Devolver solicitud de retiro: Si el asociado decide no retirarse de la Cooperativa, el asesor comercial devuelve sin radicar la solicitud de retiro.	Asesor Comercial	N/A
5.	Radicar solicitud de retiro en el software Work Manager: Si el asociado definitivamente decide retirarse, el Asesor Comercial radica la solicitud de retiro en el formulario "Retiro Asociados" del software Work Manager, lo relaciona en el formato "Retiros" de la red interna de calidad y entrega el oficio al Auxiliar de cartera para realizar el cruce de cuentas.	Asesor Comercial	Solicitud de Retiro física con su Sticker Paso 1 del Work Flow en el software Work Manager con archivo adjunto Registro en el formato "Retiros" de la red interna de calidad
6.	Trasladar solicitud de retiro: Una vez validada la solicitud, el Gerente diligencia los campos requeridos en el formulario "Retiro Asociados" del software	Gerente	Paso 2 del Work Flow en el software

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 5 DE 10

	Work Manager y cumple la tarea en su proceso.		Work Manager
7.	Realizar cruce de cuentas: El Auxiliar de Cartera realiza el cruce de cuentas mediante Nota contable "RA" adjuntando la carta de retiro y cumple la tarea en el software Work manager adjuntando el archivo solicitado (nota contable con sus anexos).	Auxiliar de Cartera	Nota de Cartera Paso 3 cumplido en el software Work manager con archivo adjunto
8.	Generar listado de retiros del mes Coordinación de riesgos realiza el diligenciamiento del formato de retiros en la red interna de calidad.	Coordinador de riesgos	Resolución y Edicto de exclusión Notificación de exclusiones Registro en la red interna de calidad
9.	Entrega del listado a gerencia: Coordinación de riesgos entrega el Formato de Retiros los datos de los asociados retirados y excluidos remitiéndolos a la gerencia.	Coordinador de riesgos	Formato de retiros en la red interna de calidad
10.	Presentar al Consejo de Administración: El gerente presenta ante el Consejo de Administración el formato de retiros con las respectivas solicitudes y notas de cartera adjuntas.	Gerente	Formato de retiros, Solicitudes de retiro y Notas de cartera

Elaboro	Reviso	Aprobó

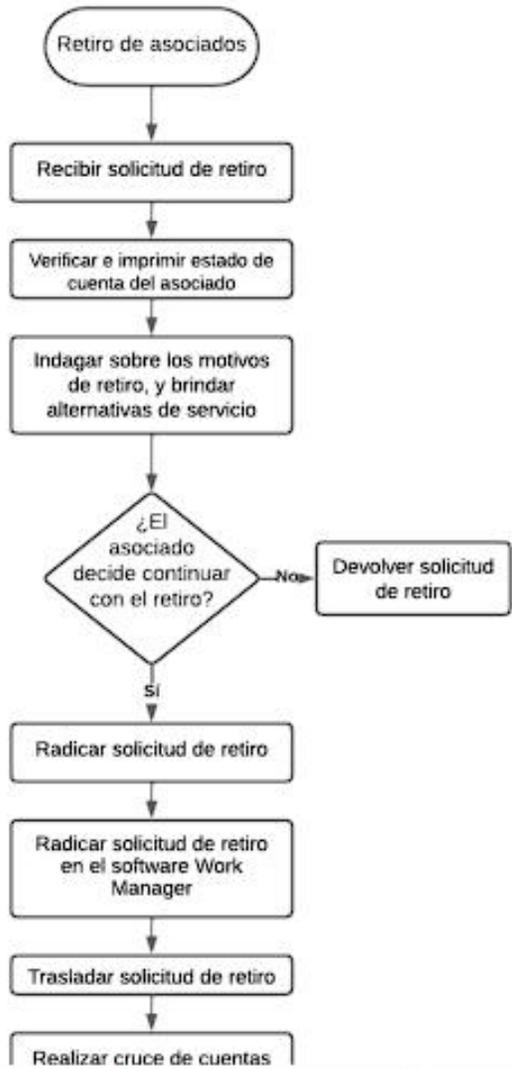
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 6 DE 10

11.	Enviar a caja el formato de retiros: El gerente envía a caja el formato de retiros con los anexos para la devolución de los excedentes de aportes y ahorros.	Gerente	Formato de retiros, Solicitudes de retiro y Notas de cartera
12.	Archivar copia del formato de retiros: El Asesor Comercial archiva en la respectiva carpeta copia del formato de retiros.	Asesor Comercial	Formato de retiros en la red interna de calidad
13.	Cancelar el valor excedente de aportes y ahorros: El Cajero cancela al exasociado mediante Comprobante de Egreso, el valor excedente de aportes y ahorros, dejando como soporte la impresión del extracto de la cuenta ex asociados generado por el software SIINET.	Cajero	Comprobante de Egreso
14.	Vencimiento tiempo de devolución. Si pasado el año, el ex asociado no se acerca a retirar sus aportes, el dinero pasa a el fondo de educación, de acuerdo con el Estatuto de COFACENEIVA.	Coordinación administrativa, financiera y contable.	Nota Contable NA

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 7 DE 10

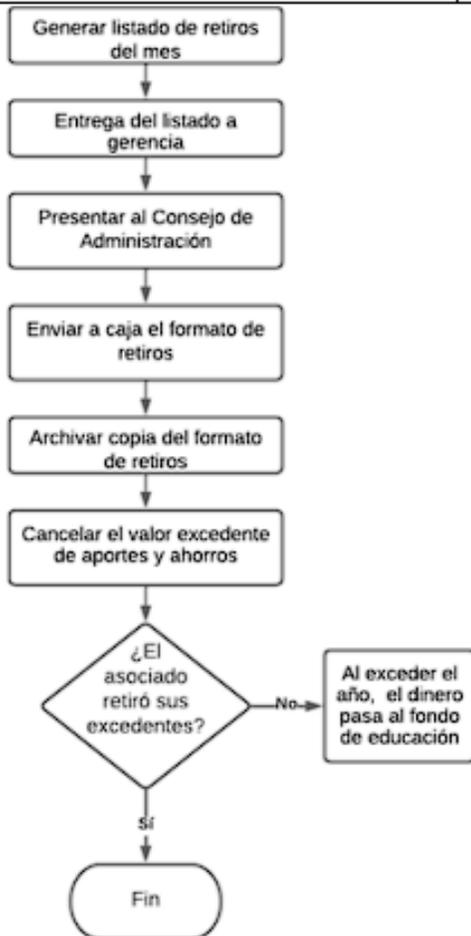
8. DIAGRAMA DE FLUJO



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 8 DE 10



VIGILADA MINEDUCACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 9 DE 10

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTOS
Estatuto de COFACENEIVA
Ley 79 de 1988
Ley 454 de 1998
Disposiciones Supersolidaria

REGISTROS
Solicitud de Retiro física con su Sticker
Estado de Cuenta
Nota de Cartera
Proceso "Retiro de Asociados" en el software Work Manager
Resolución y Edicto de exclusión
Notificación de exclusiones
Formato de retiros en la red interna de calidad
Comprobante de Egreso

10. ACTUALIZACION.

FECHA	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBO	VERSION
2014/02/15	Creación del documento	Gerente	01

Elaboro	Reviso	Aprobó

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PR-ATA 007
	PROCEDIMIENTO RETIRO DE ASOCIADOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCIÓN AL ASOCIADO	FECHA: 08/11/2022
		PÁGINA 10 DE 10

2018/05/01	Cambio de Versión ISO 9001:2015	Gerente	02
2018/07/06	Parametrización Work Flow (Actividades 6, 7, 8 y 14)	Gerente	03
2022/11/08	Actualización y codificación procedimientos		04



Elaboro	Reviso	Aprobó

Anexo 8.

Entrevista inicial, realizada a Yuleidy Fernanda, Auditora TIC de COFACENEIVA.

1. ¿Existe un manual de procedimientos de control interno?
2. Por ser cooperativa de ahorro y crédito, ¿existe alguna normatividad que les exija que deban implementar procedimientos de control interno adecuado a las operaciones de la cooperativa?
3. En caso de que existan procedimientos de control interno, estos se encuentran escritos, ¿y organizados de tal manera que puedan ser socializados con los empleados?
4. ¿Los procedimientos de control interno, están clasificados por departamentos?
5. ¿Considera necesario documentar e implementar procedimientos de control interno?
6. ¿Existe un departamento de control interno?
7. ¿Existe auditoría interna?, y de ser así están documentadas las funciones y los procedimientos.
8. Durante el tiempo de sus operaciones, les han realizado auditorías externas, ¿diferentes a las actividades de la revisoría fiscal?
9. ¿Existe una matriz de riesgo?, en caso de ser así en qué consiste y cómo se clasifican esos riesgos
10. ¿Los controles que están en la matriz de riesgo están implementados?
11. ¿Los empleados conocen los riesgos a los que están expuestos y los controles para evitar que esto se materialice?

Anexo 9.

Cuestionario elaborado en base al modelo COSO III

Cuestionario para el diagnóstico COSO III

Ambiente de control

1. ¿Tienen documentado un código de ética dentro de la cooperativa?
2. ¿Los objetivos de la cooperativa están relacionados con el código de ética?
3. ¿La socialización del código de ética hace parte del proceso de inducción del personal nuevo?
4. ¿Qué personal compone el área de coordinación operativa y de negocios?
5. ¿Están documentadas las funciones del jefe, y asesores encargados del área de coordinación operativa y de negocios?

6. ¿Existe y están documentados los procedimientos a ejecutar en la atención al asociado?
7. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitaciones para el personal?

Evaluación de riesgos

8. ¿La cooperativa maneja claves de acceso para el ingreso a los sistemas de información?
9. ¿Estas claves son personales, o son asignadas por la administración?
10. ¿Existen procesos documentados para la identificación de riesgos en el área de coordinación operativa y de negocios?

Actividades de control

11. ¿La cooperativa cuenta con políticas establecidas para el área de coordinación operativa y de negocios?
12. ¿Está definido y documentado un perfil para el jefe de área de coordinación operativa y de negocios?

Información y comunicación

13. ¿La persona encargada del área de coordinación operativa y de negocios cuenta con un correo institucional?
14. ¿Existen políticas establecidas frente al manejo de los medios de comunicación que emplean en la cooperativa?
15. ¿La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, peticiones, quejas o reclamos?
16. ¿Existen reuniones periódicas para la toma de decisiones y la comunicación de estas a los empleados del área?
17. ¿Cuáles son los conductos de comunicación con respecto a la gerencia y el personal que compone el área de coordinación operativa y de negocios?

Supervisión

18. ¿Existen procedimientos de auditoría interna frente al área de coordinación operativa y de negocios?
19. ¿La gerencia supervisa los procedimientos ejecutados por el personal de atención al asociado?

Cuestionario para identificar los procedimientos llevados a cabo en el proceso misional de atención al asociado

1. Mencione los procedimientos documentados y/o a documentar ejecutados por el personal encargado de la atención al asociado

Afiliación de asociados

2. ¿El proceso para afiliar a menores y mayores de edad es el mismo?
3. ¿En caso de que una persona sea extranjera, ¿cuál es la documentación requerida?, ¿existe alguna diferencia en el proceso de afiliación, frente a una persona con nacionalidad colombiana?
4. ¿Cuáles son los documentos y formatos necesarios para realizar el proceso de afiliación en menores de edad?
5. ¿Cuáles son los documentos y formatos necesarios para realizar el proceso de afiliación en mayores de edad?
6. ¿Qué normatividad se tiene en cuenta en el procedimiento de afiliación de asociados?
7. ¿Qué personal es el encargado de afiliar a los asociados?
8. De acuerdo a las actividades documentadas frente a la afiliación de asociados, ¿qué considera que se debe adicionar u omitir

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones

9. ¿Qué normatividad se tiene en cuenta en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones?
10. ¿Qué personal es el encargado de hacerle seguimiento a las PQRSF?
11. ¿Cuáles son los canales de comunicación del personal involucrado en el procedimiento, desde el recibimiento hasta la respectiva respuesta de las PQRSF?
12. ¿Cuáles son los criterios a tener en cuenta para analizar y dar respuesta a las PQRSF?
13. ¿Cuál es el tiempo establecido para dar respuesta a las PQRSF?, y quién supervisa que sí se de respuesta en el tiempo establecido.

14. Tras dar respuesta a las PQRSF, en caso de tratarse de una queja, o un reclamo, ¿esta se socializa con la gerencia y el personal encargado, algún plan de mejoras, para que éstas eventualidades no se sigan presentando?
15. De acuerdo a las actividades documentadas frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, qué considera que se debe adicionar u omitir.

Recibo y despacho de correspondencia

16. ¿Qué normatividad se tiene en cuenta en el procedimiento de recibo y despacho de correspondencia?
17. ¿Qué personal es el encargado de recibir la correspondencia?
18. ¿Existen medidas para verificar que la correspondencia fue recibida por el personal autorizado?, ejemplo: sello de recibido.
19. En caso de extraviarse un documento, quién es el responsable, y cuál es el paso a seguir
20. Qué canales de comunicación son empleados, cuando se trata de correspondencia interna
21. De acuerdo a las actividades documentadas frente al Recibo y despacho de correspondencia, qué considera que se debe adicionar u omitir

Recaudo de servicios públicos

22. ¿Con qué entidades existen convenios vigentes?
23. ¿Qué personal es el encargado del recaudo de servicios públicos?
24. ¿Qué medios de pago son aceptados?
25. ¿Se le exige al cliente la factura física?, o existe algún otro mecanismo para registrar el pago diferente al código de barras
26. ¿Hay algún tipo de supervisión periódica dirigida a la persona encargada de caja?
27. De acuerdo a las actividades documentadas frente al recaudo de servicios públicos, qué considera que se debe adicionar u omitir

Retiro de asociados

28. ¿Qué normatividad se tiene en cuenta en el procedimiento de retiro de asociados?
29. ¿Qué personal es el encargado de realizar el retiro de asociados?
30. ¿Qué formatos se tienen en cuenta para la realización del retiro, y qué documentación se le solicita al asociado?
31. ¿La devolución de los aportes es del 100%?
32. En caso de vencerse el plazo establecido para el retiro de aportes (60 días), cuál es el paso a seguir

33. De acuerdo a las actividades documentadas frente al retiro de asociados, qué considera que se debe adicionar u omitir.