

87-0071075

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADUACION

**SISTEMA DE OTORGAMIENTO Y CONTROL
DE PRESTAMOS DE FEDECREDITO**

PRESENTADO POR

JORGE RICARDO AMAYA GARCIA
JOSE CESAR CROX AVENDAÑO PEÑA
HECTOR BRASIL MARTINEZ

PREVIA OPCION AL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

FEBRERO DE 1986



SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMERICA

T
332.32
A4895

UES BIBLIOTECA CENTRAL



INVENTARIO 10103970

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

DR. MIGUEL ANGEL PARADA
RECTOR

DRA. ANA GLORIA CASTANEDA PADILLA
SECRETARIO GENERAL

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ING. MANUEL ANTONIO CAÑAS LAZO
DECANO

ING. RENE MAURICIO MEJIA MENDEZ
SECRETARIO

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

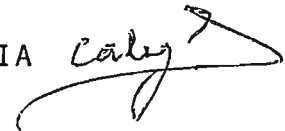
ING. JUAN JESUS SANCHEZ SALAZAR
DIRECTOR

TRABAJO DE GRADUACION

ING. EDUARDO PLEITEZ CASTRO
COORDINADOR



ING. DOLORES CARLOS ALEGRIA
ASESOR



DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO:

POR SU INFINITO AMOR CON EL QUE ME INFUNDIÓ LA FORTALEZA Y SABIDURÍA NECESARIA PARA CORONAR UNO DE LOS GRANDES PROPÓSITOS DE MI VIDA.

A MIS QUERIDOS PADRES:

CON MUCHO AMOR Y GRATITUD A SUS ESFUERZOS REALIZADOS LOS QUE HICIERON POSIBLE MI FORMACIÓN DE HOMBRE Y PROFESIONAL.

A MI HIJO:

CON MUCHO AMOR Y CARIÑO.

A MIS HERMANOS:

CON AFECTO Y FRATERNAL CARIÑO.

A MIS DEMAS FAMILIARES:

CON MUCHO CARIÑO.

A MIS AMIGOS:

CON GRAN ESTIMACIÓN.

A LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

A LA FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA.

RICARDO

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO:

POR PERMITIRME REALIZAR ESTE TRABAJO.

A MI ESPOSA E HIJA :

CON MUCHO AMOR Y CARIÑO.

A MIS PADRES:

POR SU PREOCUPACIÓN Y ABNEGACIÓN.

A MIS HERMANOS:

POR SU APOYO Y ALIENTO.

A MIS DEMAS FAMILIARES Y AMIGOS:

CON MUCHO APRECIO.

CESAR.

DEDICATORIA

AL DIOS TODO PODEROSO

A MIS PADRES: ANGEL FLORES Y MARLA SENOVIA MARTINEZ.

A MI HIJO : DENNY BRASIL MARTINEZ CASTILLO.

A MIS TIOS : ELIA FLORES DE ORELLANA Y WENCESLAO ORELLANA

A MI ABUELA : ISABEL FLORES

A MIS HERMANOS: MARTINEZ, FLORES, ORELLANA FLORES

A MI HERMANA : DINA FLORES DE CAMPOS

A MIS AMIGOS : LEOPOLDO SAMAYOA LINARES, MARIO RECINOS, _
ANA CECILIA MORALES, FRINE SANDOVAL Y LILI
BRUNI.

BRASIL.

I N D I C E

	Página
INTRODUCCION.....	1
I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	3
II. OBJETIVOS.....	5
1.0 Genérales.....	5
2.0 Específicos.....	5
III. GENERALIDADES.....	7
1.0 Fondo Federación.....	7
2.0 Fondo Funcionarios y Empleados.....	9
3.0 Fondo Protección.....	9
4.0 Organigrama de FEDECCREDITO.....	10
5.0 Simbología Utilizada.....	12
6.0 Metodología Utilizada.....	14
IV. SITUACION ACTUAL.....	15
-PROGRAMA DE CREDITO POPULAR.....	16
1.0 Información del Programa.....	17
1.1 Organización.....	21
1.2 Procedimientos.....	26
- PROGRAMA DE DESARROLLO COMUNAL URBANO.....	50
2.0 Información del Programa.....	51

2.1	Organización.....	61
2.2	Procedimientos.....	72
	- PROGRAMA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.....	91
3.0	Información del Programa.....	92
3.1	Organización.....	94
3.2	Procedimientos.....	106
	- PROGRAMA DE CREDITO RURAL.....	144
4.0	Información del Programa.....	145
4.1	Organización.....	150
4.2	Procedimientos.....	164
V.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL.....	202
1.0	Conclusiones del Diagnóstico.....	212
VI.	SISTEMA PROPUESTO DEL PROGRAMA DE CREDITO POPULAR.....	213
1.0	Objetivos.....	215
1.1	Generales.....	215
1.2	Específicos.....	215
2.0	Organización Propuesta.....	216
2.1	Objetivo General del Departamento de Crédito Popular.....	218
2.2	Organigrama Propuesto del Programa de Crédito Popular.....	218

3.0	Manual de Organización Propuesto.....	219
4.0	Procedimientos Propuestos	233
4.1.	Generalidades	234
4.2.	Listado de Procedimientos Propuestos	235
5.0	Manual de Formularios	298
5.1	Generalidades.....	299
5.2	Listado de Formularios Propuestos...	300
6.0	Manual de Reportes	354
6.1	Generalides	355
7.0	Manual de Archivos	370
7.1.	Generalidades	371
VII.	ANALISIS COMPARATIVO DE LA ORGANIZACION - ACTUAL Y SUS PROCEDIMIENTOS CON RESPECTO A LA ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS PRO - PUESTOS	385
VIII.	PLAN DE IMPLEMENTACION	402
IX.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	408
	BIBLIOGRAFIA	413
	ANEXOS	414

INTRODUCCION

La Federación de Cajas de Crédito (FEDECCREDITO), en cumplimiento con sus objetivos de satisfacer la demanda crediticia, en todos sus programas de crédito y de promover sus servicios; continuamente realiza estudios en el sistema con el propósito de mejorar sus procedimientos administrativos, sobre las operaciones de control y otorgamiento de préstamos.

El presente trabajo pretende satisfacer las necesidades de mejoras en los procedimientos administrativos, durante el estudio desarrollado sobre EL SISTEMA DE OTORGAMIENTO Y CONTROL DE PRESTAMOS.

Este documento contiene el resultado final del desarrollo del seminario de graduación, previo a la opción del título de Ingeniero Industrial denominado "SISTEMA DE OTORGAMIENTO Y CONTROL DE PRESTAMOS DE FEDECCREDITO", y que consta de ocho capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I, contiene los antecedentes del estudio, el cual define la necesidad de la Federación de Cajas de Crédito de disponer de un estudio técnico de Organización y Métodos que asegure el control sobre los otorgamientos de los créditos.

El capítulo II, contiene los objetivos del estudio, tanto generales como específicos.

El capítulo III, contiene las generalidades, en donde se describen los diferentes fondos con que cuenta la Federación.

En el capítulo IV, se presenta la descripción actual de los diferentes programas de crédito que administra la Federación, esta descripción incluye la organización y procedimientos actuales de todas las líneas de crédito de FEDECCREDITO.

En el capítulo V, se presenta el diagnóstico de la situación actual. En este capítulo se analizan los procedimientos de todos los programas de la Federación.

En el capítulo VI, se presenta el sistema propuesto del programa de Crédito Popular, en donde se describen los objetivos de la propuesta lo mismo que la organización, procedimientos, formularios, reportes y archivos a implementarse.

En el capítulo VII, se presenta el análisis de la organización actual y sus procedimientos. En este capítulo se plantean los problemas y soluciones tanto de la organización como de los procedimientos.

El capítulo VIII contiene el plan de implementación, el cual describe la secuencia, simultaneidad y descripción de las actividades necesarias para llevar a cabo dicho plan.

En el capítulo IX, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos.

I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

El presente trabajo se originó con la idea de proporcionar al sector urbano y rural un eficiente y efectivo servicio de crédito, utilizando para ello las técnicas de control Administrativo, más adecuadas que tiendan a mejorar la organización y los procedimientos administrativos, para agilizar al menor plazo posible, los otorgamientos de los créditos; que proporcionen la información completa de los usuarios; y proporcione un control adecuado de la mora, para la obtención de mayores utilidades para la institución.

La demanda del servicio de préstamos que proporciona la Federación de Cajas de Crédito (FEDECCREDITO), crece día a día, constituyendo esta situación un aspecto de detenido análisis por parte de las autoridades de ésta institución, y es de esta forma que se presenta la necesidad de crear un sistema que administre y organice los recursos económicos, técnicos, humanos y de otra índole, con el objeto de solventar la demanda crediticia.

Ante esta situación la Escuela de Ingeniería Industrial, de la Universidad de El Salvador, aprobó el desa -

rrollo de éste proyecto como un aporte a la Institución de FEDECCREDITO.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema ágil y eficiente de otorgamiento y control de préstamos para el departamento de CREDITO PUPULAR de la FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO, que permita optimizar los recursos disponibles para el buen funcionamiento de los servicios crediticios y al mismo tiempo que cumpla con los objetivos y políticas de la institución.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

-Recopilar los procedimientos administrativos de todas las líneas de crédito de la Federación.

- Recopilar la organización y funciones de los puestos de trabajo en todas las líneas de crédito.

Crear un sistema manual de Otorgamiento y Control de préstamos del departamento de Crédito Popular.

- Que el Sistema propuesto de Crédito Popular proporcione la información general de los prestatarios así como de su préstamo.

- Que el Sistema propuesto de Crédito Popular proporcione los manuales de organización y procedimientos necesarios para su buen funcionamiento.

- Que el Sistema propuesto de Crédito Popular permita investigar a los prestatarios a través de consultas o formularios técnicos diseñados para tal efecto.

- Que el Sistema propuesto de Crédito Popular proporcione los controles necesarios de los créditos otorgados a los prestatarios del programa de crédito popular sobre las operaciones administrativas de otorgamiento.

III- GENERALIDADES

Actualmente el sistema de crédito rural cuenta con 42 cajas y 2 agencias distribuidas estratégicamente en todo el territorio nacional. Todas funcionan como sociedades cooperativas en forma anónima y de responsabilidad limitada, sujetas a las disposiciones de la Ley de Crédito Rural, y la oficina central como Institución Autónoma de utilidad pública en forma de sociedad cooperativa por acciones, que realiza sus actividades como entidad privada de crédito intermedio.

La Federación de Cajas de Crédito para la mejor administración de las líneas de crédito que actualmente ofrece el sistema, las agrupa en tres fondos:

1. FONDO FEDERACION

Este Fondo está comprendido de cinco programas, los cuales se mencionan a continuación:

1.a) FOMENTO AGROPECUARIO

Sus recursos se orientan a satisfacer la demanda de crédito de empresas agropecuarias, usuarios en general del sistema de crédito rural y a las asociaciones del sector reformado.

1.b) OPERACIONES CORRIENTES

Proporciona financiamiento al pequeño y mediano empresario industrial, comercial y de servicios, así como para cubrir necesidades básicas de la población.

El programa incluye también concesión de créditos educativos para la formación profesional y técnica de personas pertenecientes a familias de medianos y bajos ingresos.

1.c) DESARROLLO COMUNAL RURAL

Otorgan créditos a los estratos poblacionales de más bajos ingresos para que atiendan las actividades que generen mayores ingresos, a través de tres subprogramas: Zona Noroeste, resto del país y Microempresas rurales (PEMER).

Como apéndice del programa de Desarrollo Comunal Rural, se tiene el Fondo Especial de Reconstrucción Nacional (FERN).

1.d) DESARROLLO COMUNAL URBANO

Canaliza préstamos para iniciar, desarrollar y ampliar pequeñas empresas ubicadas en las zonas urbanas marginales y a las personas de más bajos ingresos, atiende

al emprsario que por sus limitados recursos, falta de garantía y otras causales no es sujeto de crédito institucional, protegiéndole dél préstamo honeroso y la usura.

1.e) SERVICIO DE CREDITO POPULAR

Atiende especialmente a pequeños comerciantes de los mercados y de pequeños negocios aledaños a los mismos, que se dedican a la comercialización de artículos de consumo básico, a quienes ayudan a formar su propio capital de trabajo, librándoles así del préstamo honeroso y la usura.

2. PRESTAMOS A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

Este fondo únicamente maneja el programa de Préstamos y Emplêados y contribuye al equilibrio del presupuesto del empleado, tanto del sector público como del sector privado.

3. FONDO DE PROTECCION

Este programa constituye el Fondo de Protección a funcionarios y empleados de FEDECCREDITO y está orientado a proporcionar créditos solamente a emplêados de la Federación con el propósito de solventar sus necesidades.

4. ORGANIGRAMA DE FEDECCREDITO

A continuación se presenta la estructura organizativa de la Federación de Cajas de Crédito que describe los diferentes niveles jerárquicos, sus puestos de trabajo y las interrelaciones entre ellos. Este organigrama representa para la institución el esquema de organización actual, en el cual la Federación es presidida por una Junta General, que es la máxima autoridad.

El organigrama de la Federación describe tres niveles:

El nivel Ejecutivo,

El nivel Staff y

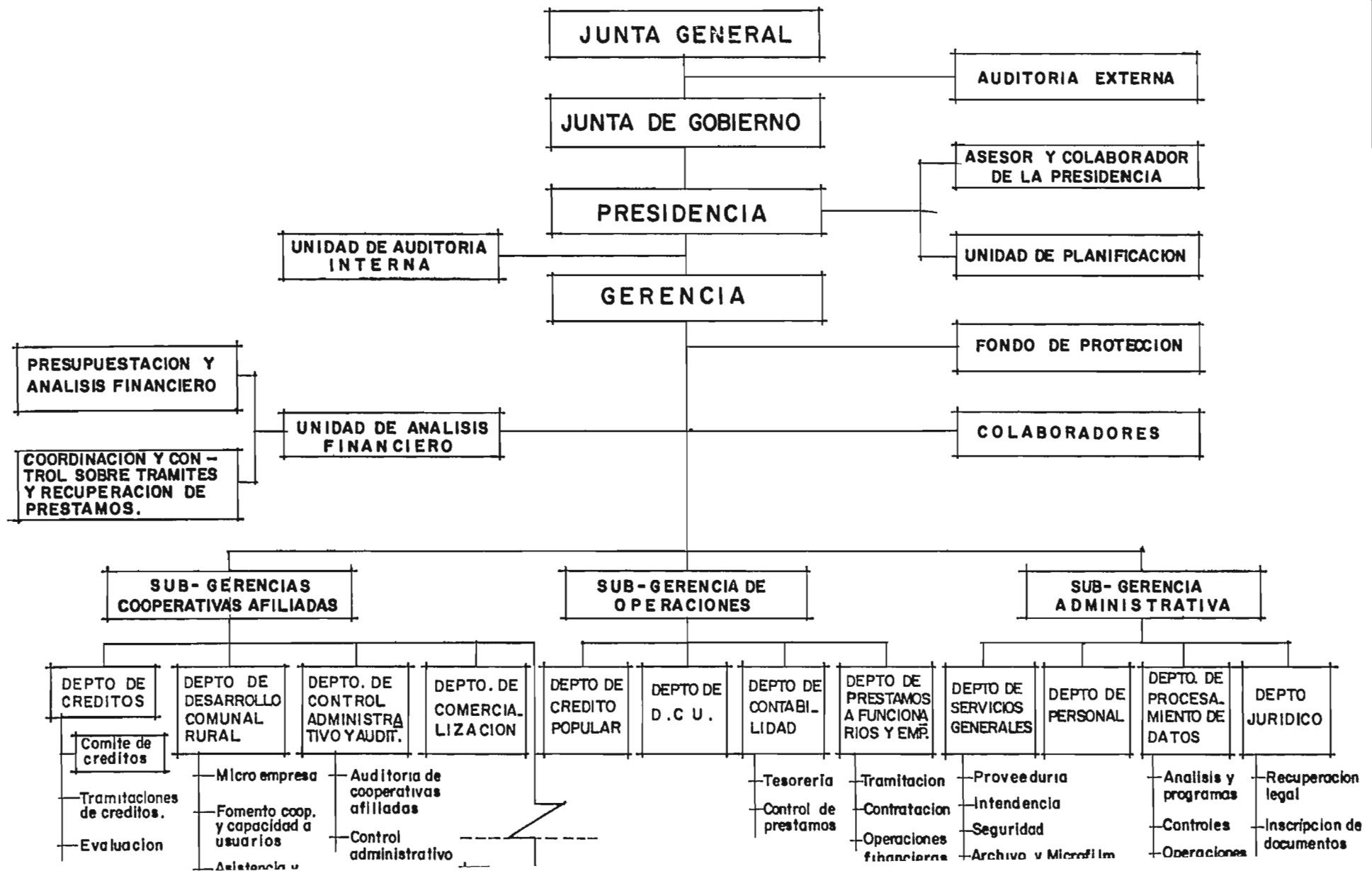
El nivel de Línea

El nivel Ejecutivo está conformado por las autoridades de la institución que son: la Junta General, la Junta de Gobierno, la Presidencia, la Gerencia y las tres Subgerencias Operaciones, Cooperativas Afiliadas y la Administrativa.

El nivel Staff está constituido por Auditoría Interna y Externa, la Unidad de Planificación, la Unidad de Análisis Financiero, el Fondo de Protección y Asesores Directos.

El nivel de Línea está conformado por los ejecutivos de la Institución, como son los Programas de Crédito, y los Departamentos de Servicios Administrativos.

ORGANIGRAMA - FEDECCREDITO



5.0. SIMBOLOGIA A UTILIZAR EN LOS FLUJOGRAMAS

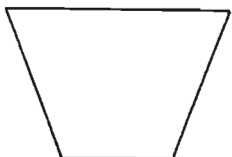
A continuación se presenta la simbología utilizada para describir los procedimientos administrativos, tanto de la situación actual, como la simbología empleada en el sistema propuesto sobre el otorgamiento y control de préstamos para el Departamento de Crédito Popular de FEDECCREDITO. Esta simbología se ha seleccionado con el propósito de que describa en forma clara los diferentes procedimientos administrativos y así mismo faciliten su comprensión.

Cada símbolo utilizado, en cada paso de un procedimiento determinado, va unido con líneas rectas y en el mismo se describe cada paso en forma secuencial; por ejemplo, en el símbolo utilizado para la operación manual (ver página siguiente), se describe secuencialmente los cambios que modifican el proceso y que paralelamente van enumerados ascendentemente hasta finalizar el procedimiento.

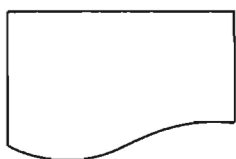
SIMBOLOGIA A UTILIZAR EN LOS FLUJOGRAMAS



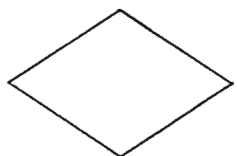
Proceso o función que causa cambios en el valor, formas o localización de la información. Verificación o mecánica.



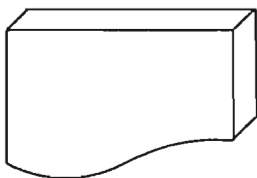
Operación manual



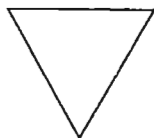
Documento



Toma de decisión



Legajo de documentos



Archivo



Conector entre operaciones de una misma página (X representa el conector).



Conector fin de página (X representa el No. de la operación y Y el número de la página).



Inicio o fin del procedimiento.



Extracción de archivo

6.0 METODOLOGIA UTILIZADA

La metodología utilizada para estructurar el sistema propuesto sobre el Otorgamiento y Préstamos para el Departamento de Crédito Popular, se desarrolló en tres etapas, esencialmente:

- 1- La investigación preliminar
- 2- La conformación del diagnóstico
- 3- La propuesta de diseño.

La primera etapa que se refiere a la investigación preliminar se realizó a nivel de todos los programas de FEDECCREDITO, la cual consistió en entrevistas directas con el personal de la institución, revisión de documentos informativos y de organización, etc.

Toda la información recolectada en la primera etapa del estudio, se utilizó de base para la conformación del Diagnóstico de todos los programas; de lo cuál se seleccionó el Programa de Crédito Popular, para la estructuración de la propuesta de Diseño; una vez conocida la problemática del Departamento de Crédito Popular se procedió a estructurar la propuesta definitiva de Otorgamiento y Control de Préstamos, para el Departamento de Crédito Popular y que constituye la Tercera etapa del estudio, o sea la propuesta de Diseño.

IV- SITUACION ACTUAL

La etapa de la situación actual se refiere a cómo se encuentran organizados actualmente los diferentes programas crediticios de la institución. Esta fase del trabajo se desarrolló utilizando las técnicas de observación directa, en entrevistas al personal de la institución y revisión de documentos informativos.

La situación actual, describe a continuación la información general de los diferentes programas de la institución, así como también las funciones y procedimientos administrativos que se llevan a cabo actualmente.

PROGRAMA DE CREDITO POPULAR

1.0. INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE CREDITO
POPULAR.

La Federación de Cajas de Crédito presenta una clara y amplia información referente al servicio que proporciona a través del Departamento de Crédito Popular.

El programa de crédito popular fue creado en 1952 - para proporcionar ayuda financiera y técnica a las señoras vendedoras de los mercados en toda la República, las que han sido víctimas de los prestamistas quienes cobraban doce centavos diarios y hasta veinte y cinco centavos por cada colón que prestaban, acaparando así las pequeñas ganancias de los comerciantes de los mercados.

Desde hace casi treinta años se ha mantenido una baja tasa de interés (15% anual) para favorecer a los pequeños empresarios, ya que la finalidad del Programa de Crédito Popular es combatir la usura y con ello contribuir a sanear su ingreso e incrementar sus niveles de vida.

El servicio de Crédito Popular ha permitido mantener una cordial relación entre FEDECCREDITO y las numerosas personas usuarias, debido a las bondades que ofrece el programa ya que las vendedoras de los mercados y propietarios de pequeños negocios de los alrededores, que no estaban en condiciones de ofrecer garantías reales o

fiadores, obtuvieran préstamos respaldados por su buen nombre y su ética comercial, con responsabilidad compartida para garantizar mancomunada y solidariamente el pago de los préstamos mediante el pago de los préstamos mediante el grupo solidario.

El servicio de Crédito Popular es un beneficio que el comerciante ha ganado por estar inscrito en la administración de su mercado, tener un puesto fijo y permanente en el mismo, presentar su solvencia municipal y pertenecer a un "grupo solidario".

Debido a que el dinero que FEDECCREDITO da en préstamos es aportado por los socios del sistema, requiere de algún respaldo; esta es la razón de haber establecido la responsabilidad solidaria de grupo; caso contrario, la institución se vería obligada a exigir garantías reales o fiadores, lo cual ocasionaría dificultades a los solicitantes de préstamos y desvirtuaría la esencia del Crédito Popular.

El servicio de Crédito Popular también concede créditos individuales, sin exigir reales ni fiadores, bastando para ello, haber pertenecido a un grupo solidario por un año o más, tiempo suficiente para que autocalifique la solvencia moral y económica del usuario y cuente con un pequeño porcentaje de ahorros en su respaldo.

Los créditos que se otorgan son:

a) Préstamos a grupos solidarios:

desde Q25.00 hasta Q2.000.00

Plazo: 45, 60, 90 y 120 días

Interés: 15% anual. Ajustable de acuerdo a lo que
al respecto disponga la Junta Monetaria.

Todos los créditos otorgados deberán ser pagados
en forma diaria.

FONDO PARA CAPITAL DE TRABAJO.

Es el ahorro equivalente al 8.0% de la cantidad -
prestada que va acumulándose y llegará a ser una garan-
tía sólida que le permitirá ampliaciones en sus préstamos,
le proporciona un interés anual acumulativo, es de su pro-
piedad y puede disponer de él cuando así lo considere -
conveniente.

FONDO NAVIDEÑO:

Es el ahorro del 4.8% de la cantidad prestada que -
se va acumulando para devolverse en la época navideña, -
con el propósito de que disponga de recursos extras para
cubrir las necesidades propias de esa época. Dicho fondo
se entrega entre el 12 y 13 de diciembre de cada año.

COSTO DEL SERVICIO:

Es el pago que se efectúa por el servicio del crédito que le ha concedido FEDECCREDITO y se descompone así:

Pago de Intereses: es el 15% que se paga por la cantidad prestada.

Fondo del Seguro del Crédito: Es aquel porcentaje - (1.6%) sobre la suma prestada que se destina a la formación de un fondo común, el cual se aplica a la cancelación automática del crédito de un usuario - cuando fallece, sufre comprobada incapacidad física permanente o cuando una calamidad pública lo perjudica. Se afectan esos fondos para que ni sus compañeros de grupo o familiares hereden obligaciones que les perjudiquen económicamente.

Administración del Crédito : equivale al 1% sobre la cantidad total a pagar que se desembolsa por el manejo del crédito.

Supervisión y Cobranza: equivale al 2% sobre la cantidad total a pagar y sirve para facilitarle el pago diario de sus cuotas. La Federación le proporciona el servicio de cobranza en el mismo lugar que se realizan las actividades comerciales y para que este servicio sea eficaz ejerce sobre el mismo una efectiva supervisión y control.

Los servicios que se reciban se protegen con una facilidad más: su Seguro de Vida.

1.1. ORGANIZACION DEL PROGRAMA.

1.1.1. OBJETIVOS

Conceder créditos en condiciones favorables a los comerciantes en pequeño y fomentar la practica - del ahorro para contribuir a la formación de su capital de trabajo.

1.1.2. FUNCIONES

- Organizar grupos de usuarios en los mercados del - país a fin de concederles créditos para sus operaciones comerciales en forma oportuna y de acuerdo a sus necesidades.
- Llevar registros contables de los usuarios del crédito popular.
- Organizar la recepción y cobro de los préstamos conocedidos.

A continuación se describen las funciones de cada puesto de trabajo.

JEFE DEL PROGRAMA:

Es el encargado de efectuar las siguientes fun-

ciones.

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del Departamento.
- Preparar y presentar a la Sub-Gerencia de Operaciones, los reportes económicos, financieros y estadísticos que sean necesarios para la toma de decisiones.
- Vigilar que la Contabilidad refleje con fidelidad y en su oportunidad la situación financiera del Departamento.
- Aprobar créditos y aumentos de los mismos.
- Realizar investigaciones sobre las posibilidades de extensión de los servicios del Programa y proponer las recomendaciones del caso.
- Mantener contacto con la administración de los mercados.
- Preparar la concesión de vacaciones del personal del Departamento, tratando de que tal prestación se programe en forma de que no se produzcan vacíos en el personal.
- Evaluar cualquier tipo de consulta que con respecto al Programa le sea solicitada.

- Realizar cualesquiera otras funciones que sean encomendadas por las autoridades superiores.

COLABORADOR: cumple con las siguientes funciones:

- Atender al público
- Tramitar solicitudes de crédito
- Llevar solicitudes de aumento de créditos
- Llevar el control del Libro de ingreso de solicitudes.
- Revisar contratos de obligaciones
- Constatar ahorros de los usuarios
- Elaborar peticiones de los usuarios
- Elaborar cuadros de créditos otorgados y recuperación de mora.
- Llevar el control de las tarjetas entregadas a los cobradores, y el inventario de éstas.
- Cuadrar cartera de mora
- Promover esta línea de crédito por medio de charlas que se les den a grupos nuevos.
- Realizar cualquier otra actividad que le sea encomendada por el Jefe.

AUXILIAR I

- Sacar provisiones de intereses sobre préstamos y sobre ahorros.
- Sacar datos de seguro de créditos de personas fallecidas.
- Efectuar la revisión de: financiamiento diarios, - liquidaciones de créditos concedidos y ya cancelados, cobranzas y partidas totales y parciales de devoluciones de ahorro.
- Llevar el control de los libros Auxiliares y Mayores.
- Revisar la documentación que sale para otros Departamentos.
- Recibir de los cobradores el dinero.
- Entregar banco toda la cobranza
- Entregar cheques de financiamiento y de ahorro a los usuarios.
- Cobrar y elaborar el recibo respectivo de timbres y Seguro de Vida.

COBRADOR:

Este cumple con las siguientes funciones:

- Cobrar a los usuarios diariamente en su lugar de

trabajo.

- Clasificar y contar el dinero recuperado durante el día.
- Elaborar y presentar diariamente el reporte de control de pago de cada usuario.
- Remesar a la cajera el dinero recuperado durante el día.
- Clasificar a las personas morosas para que se les envíe correograma.
- Evaluar encuestas de solicitudes de préstamo
- Realizar cualesquiera otras tareas que se le asignen por el Jefe del Departamento.

1.2. PROCEDIMIENTOS DE CREDITO
POPULAR.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : CREDITO POR PRIMERA VEZ

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CP- 01

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento será empleado por aquellos usuarios que quieran gozar de los beneficios brindados por el programa, para lo cual deberá llenar la solicitud de grupo, con ayuda del colaborador, el cual, una vez obtenida toda la información la pasará al jefe para su revisión y aprobación. El grupo deberá estar integrado como mínimo por tres personas y como máximo diez personas.

INICIA : Cuando el grupo interesado se presenta a solicitar el crédito para lo cual conversa con el colaborador.

FINALIZA : Cuando la secretaria del jefe del departamento le asigna el número correlativo al crédito.

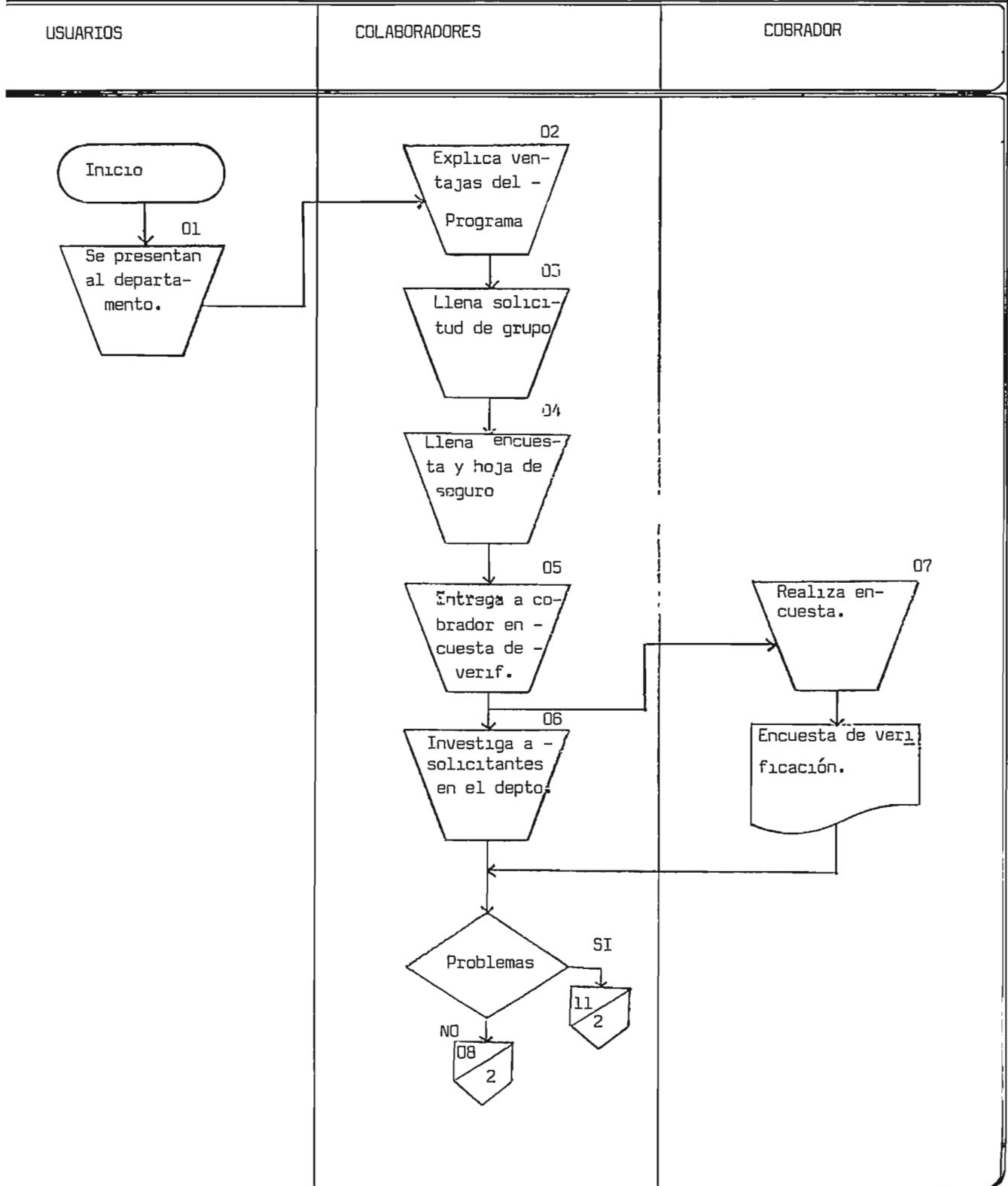
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	USUARIO	-Se presenta al departamento a solicitar el crédito.
02	COLABORADOR	-Imparte una charla, explicandoles las bondades del programa.
03	COLABORADOR	-Llena la solicitud del grupo
04	COLABORADOR	-Llena individualmente encuesta socio-económica y hoja de beneficiarios del seguro de vida. (usuario se retira).
05	COLABORADOR	-Entrega a cobrador encuesta de verificación
06	COLABORADOR	-Investiga a cada uno de los solicitantes, en el departamento, para establecer si alguno ha trabajado antes en el programa
07	COBRADOR	-Efectúa la encuesta de verificación
08	COLABORADOR	-Finaliza procedimiento si detecta algún problema. Si no hay problema investiga al solicitante en Desarrollo Comunal Urbano.
09	COLABORADOR	-Si detecta que es usuario de D.C.U. se le informa que no puede hacer uso del programa de Crédito Popular porque ya tiene otro crédito. Si todo es correcto remite documentos al jefe.
10	JEFE	-Revisa la documentación y autoriza el crédito.
11	SECRETARIA	-Asigna el número correlativo al crédito otorgado. Los documentos pasan a sustentar la solicitud del financiamiento diario.

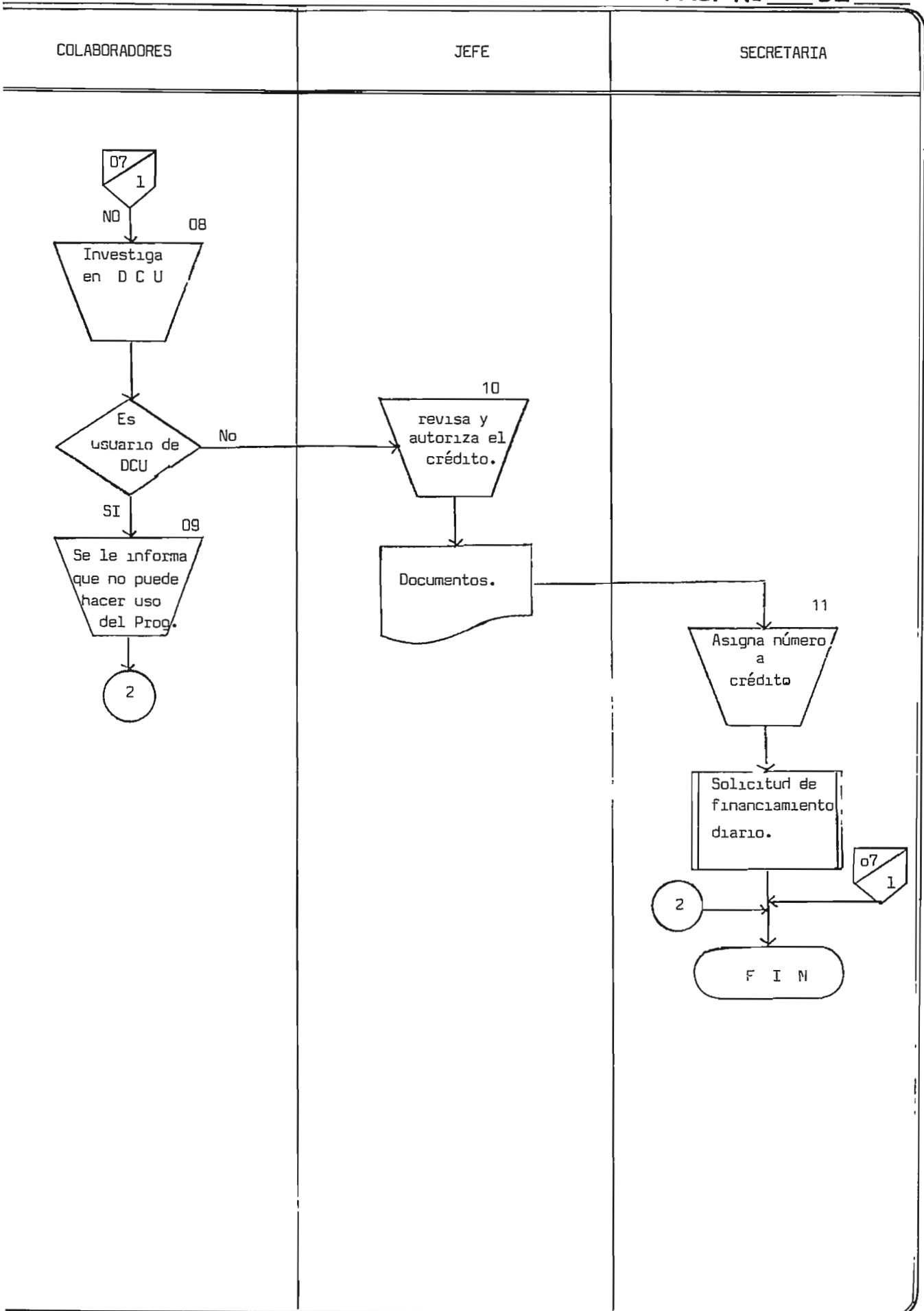
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: CREDITO POR PRIMERA VEZ

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP01

PAG. Nº 1 DE 2





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : INCORPORACION A GRUPO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CP-02

PAG. Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento será empleado cuando se presenten usuarios que quieran acogerse a los beneficios del programa integrándose a un grupo ya establecido, previa aceptación de éstos, para lo cual el colaborador les llenará la solicitud de incorporación a grupo y todos los documentos necesarios, los cuales una vez completados los envía al jefe para su revisión y autorización.

INICIA : Cuando el grupo que admite a la nueva integrante se presenta al departamento, a conversar con el colaborador.

FINALIZA : Cuando el jefe revisa toda la documentación sustentatoria del procedimiento.

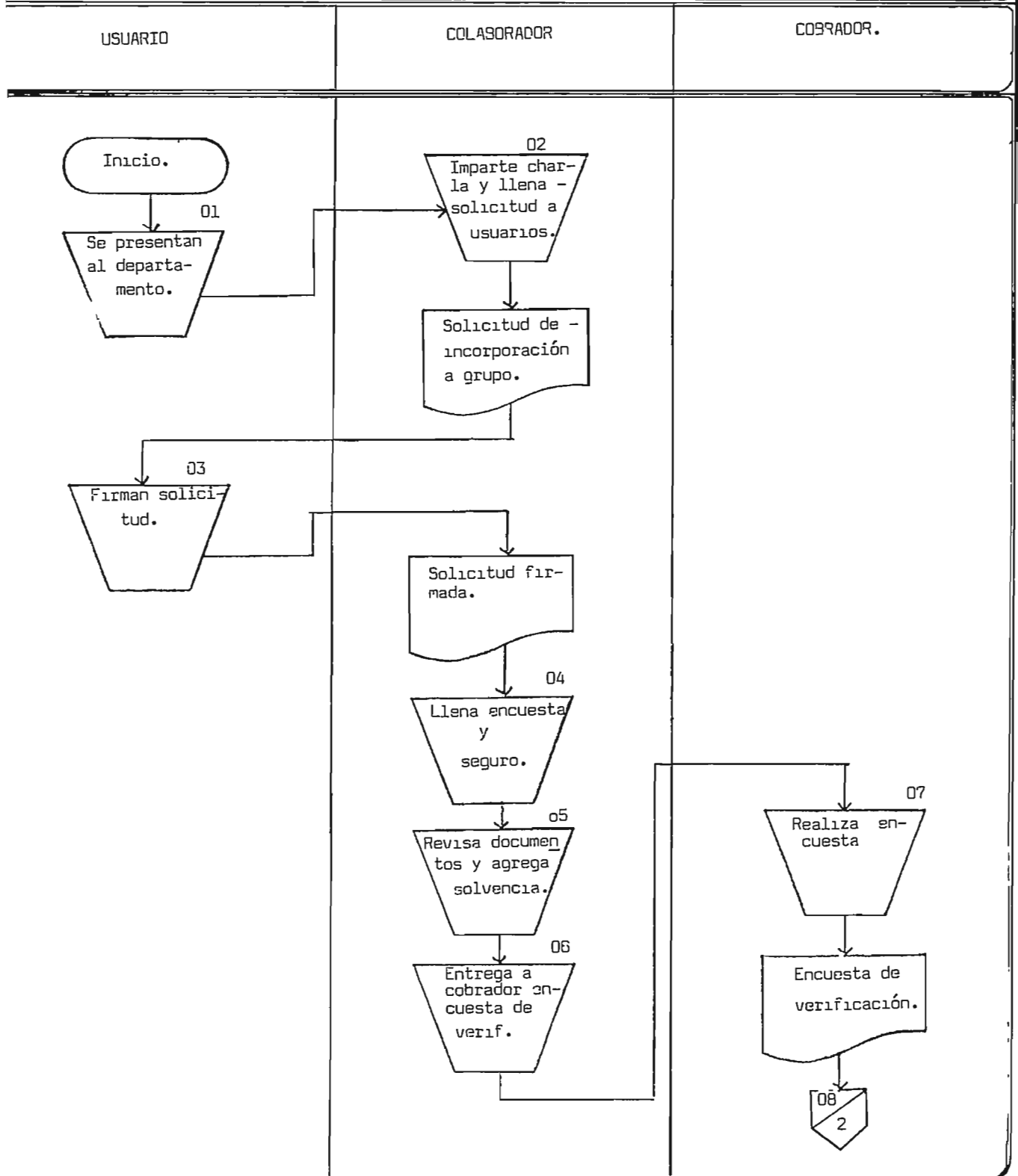
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	USUARIOS	- Se presentan al departamento y expresan su determinación al colaborador.
02	COLABORADOR	- Imparte charla dándole a conocer los beneficios del programa y llena la solicitud de incorporación a grupo.
03	USUARIOS	- Firman la solicitud
04	COLABORADOR	- Llena encuesta socio-económica y hoja de seguro de vida de la nueva integrante.
05	COLABORADOR	- Revisa y agrega a la documentación la solvencia del mercado.
06	COLABORADOR	- Entrega a cobrador encuesta de verificación.
07	COBRADOR	- Realiza la encuesta de verificación
08	COLABORADOR	- Investiga al nuevo integrante para determinar si tuvo crédito antes en éste departamento.
09	COLABORADOR	- Procedimiento termina si detecta algún problema. Si todo es correcto se le investiga en el departamento de Desarrollo Comunal Urbano.
10	COLABORADOR	- Si detecta que es usuario de D.C.U. se le informa que no puede hacer uso del programa de Crédito Popular. Si todo es correcto remite documentos a jefe.
11	COLABORADOR	- Si todo está correcto pasa la documentación al Jefe.
12	JEFE.	- Revisa y autoriza la incorporación, todos los documentos pasan a sostener la solicitud de financiamiento diario.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION A GRUPO.

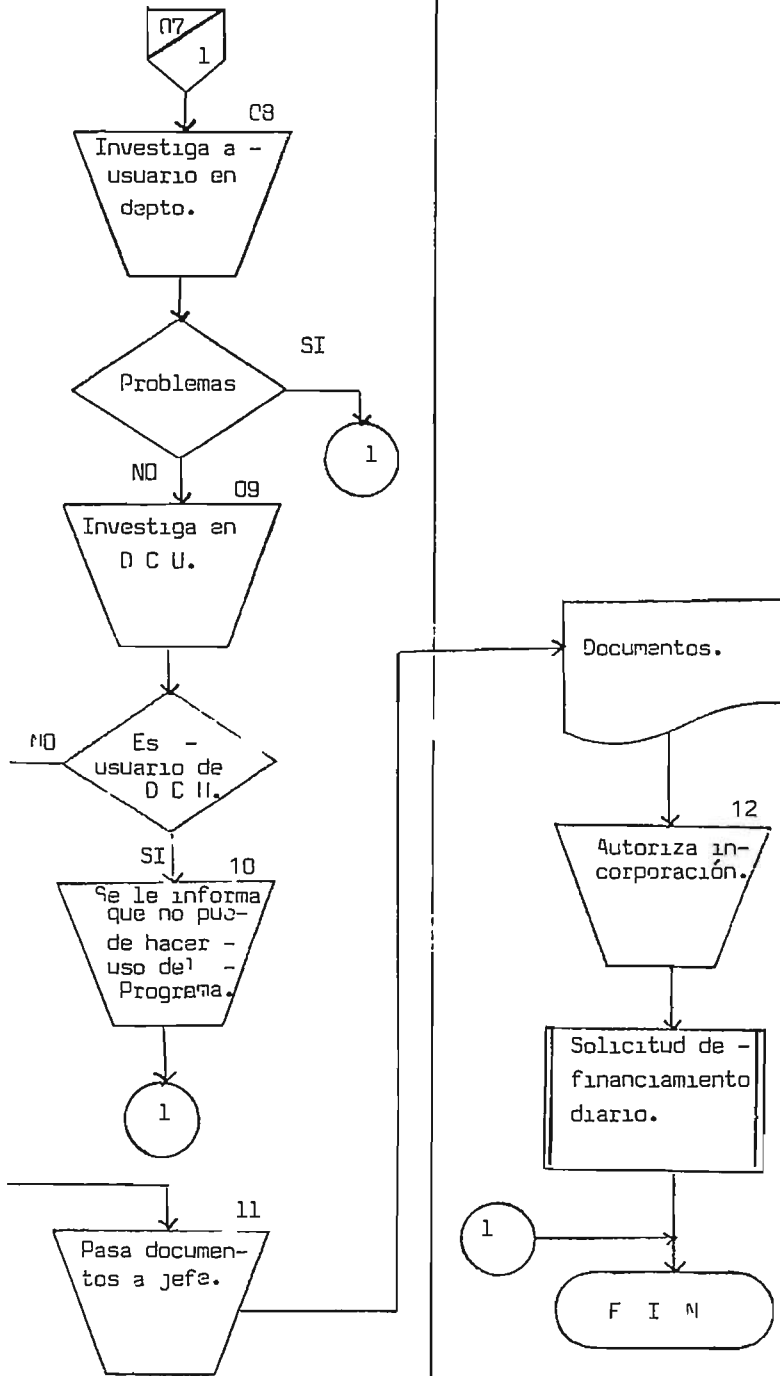
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PP- CP#2

PAG. Nº 1 DE 2



COLABORADOR

JEFE.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : PREPARACION DEL FINANCIAMIENTO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CPØ3

PAG Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL :

Este procedimiento se lleva a cabo diariamente con el fin de obtener el capital necesario, para poder hacer efectivo los servicios que presta el departamento.

INICIA : Cuando la secretaria del jefe del Departamento, envía a este las solicitudes de aumento de crédito, para créditos individuales, créditos nuevos, etc. todos acompañados de documentos correspondientes.

FINALIZA :
Cuando el cobrador II realiza corte de caja al final del día.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	SECRETARIA DE JEFE	-Envía a jefe de departamento las solicitudes de aumento de crédito, crédito individual, créditos, etc. todos acompañados con la documentación correspondiente.
02	JEFE	-Revisa cada caso y autoriza con aumento o disminuciones la realización del financiamiento del día. Si no cumple con requisitos se rechaza solicitud.
03	JEFE	-Envía a secretaria auxiliar documentos de créditos aprobados.
04	SECRETARIA AUXILIAR	-Mecanografía el financiamiento diario (original y 10 copias), el comprobante contable y los cheques, luego distribuye documentos).
05	JEFE	- Revisa y firma original y copias de financiamiento, comprobantes y cheques recibidos de Secretaría Auxiliar. Posteriormente les envía a su secretaria.
06	SECRETARIA DE JEFE	-Envía original de financiamiento a Compañía General de Seguros.
07	SECRETARIA DE JEFE	-Envía a Auditoría dos copias de financiamiento, comprobante, cheques, solicitudes y anexo.
08	SECRETARIA DE JEFE	-Envía a Contabilidad central comprobante y dos copias del financiamiento.
09	AUDITORIA	-Efectúa revisión aritmética de financiamiento.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
10	AUDITORIA	- Envía a Contabilidad Central comprobante y copia del financiamiento.
11	CONTABILIDAD CENTRAL.	- Emite cheque global del financiamiento.
12	CONTABILIDAD CENTRAL.	- Envía cheque global a Secretaria de Jefe de Crédito Popular.
13	SECRETARIA DE JEFE DEL DEPARTAMENTO.	- Remesa cheque recibido a Banco de Crédito Popular para que el usuario pueda cobrar.
14	AUDITORIA.	Revisa cheques individuales, solicitudes y anexos de estas.
15	AUDITORIA.	- Coloca sello de auditado a los cheques
16	AUDITORIA.	Envía cheques individuales, solicitudes y anexos a Contabilidad Central.
17	CONTABILIDAD CENTRAL	- Firma cheques y los envía a cajera del departamento de Crédito Popular.
18	CONTABILIDAD CENTRAL	- Las solicitudes y anexos los envía a Secretaria de Jefe del Departamento de Crédito Popular.
19	SECRETARIA DEL JEFE	- Archiva documentos y solicitudes
20	SECRETARIA AUXILIAR	- Con copia de financiamiento elabora contratos en original, y tres copias.
21	COLABORADOR	- Con copia del financiamiento, elabora tarjetas de cobro, nuevas.
22	AUXILIAR II	- Con copia del financiamiento efectúa asientos de contabilidad para control interno de operaciones realizadas.
23	SECRETARIA AUXILIAR	- Entrega copia de contrato a usuario previa firma del mismo.
24	USUARIO	- Se presenta con cajera y entrega copia del contrato.
25	CAJERA	- Recibe cheques individuales y copia de contrato del usuario.
26	CAJERA	- Elaboro recibo de timbres y seguro.
27	CAJERA	- Entrega cheques y contrato a usuario.
28	USUARIO.	- Se presenta recibe cheque y contrato.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: PREPARACION DEL FINANCIAMIENTO

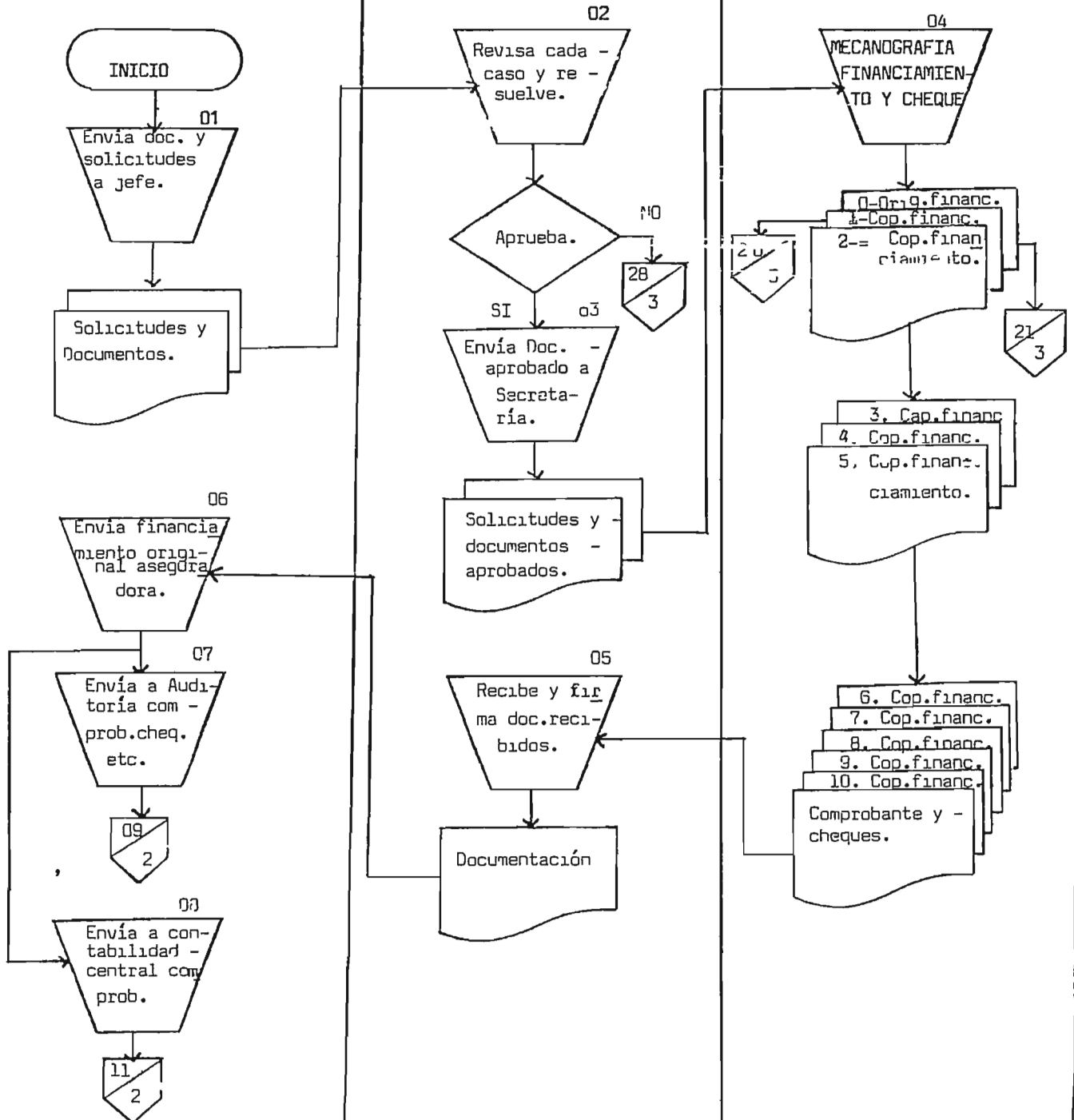
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP03

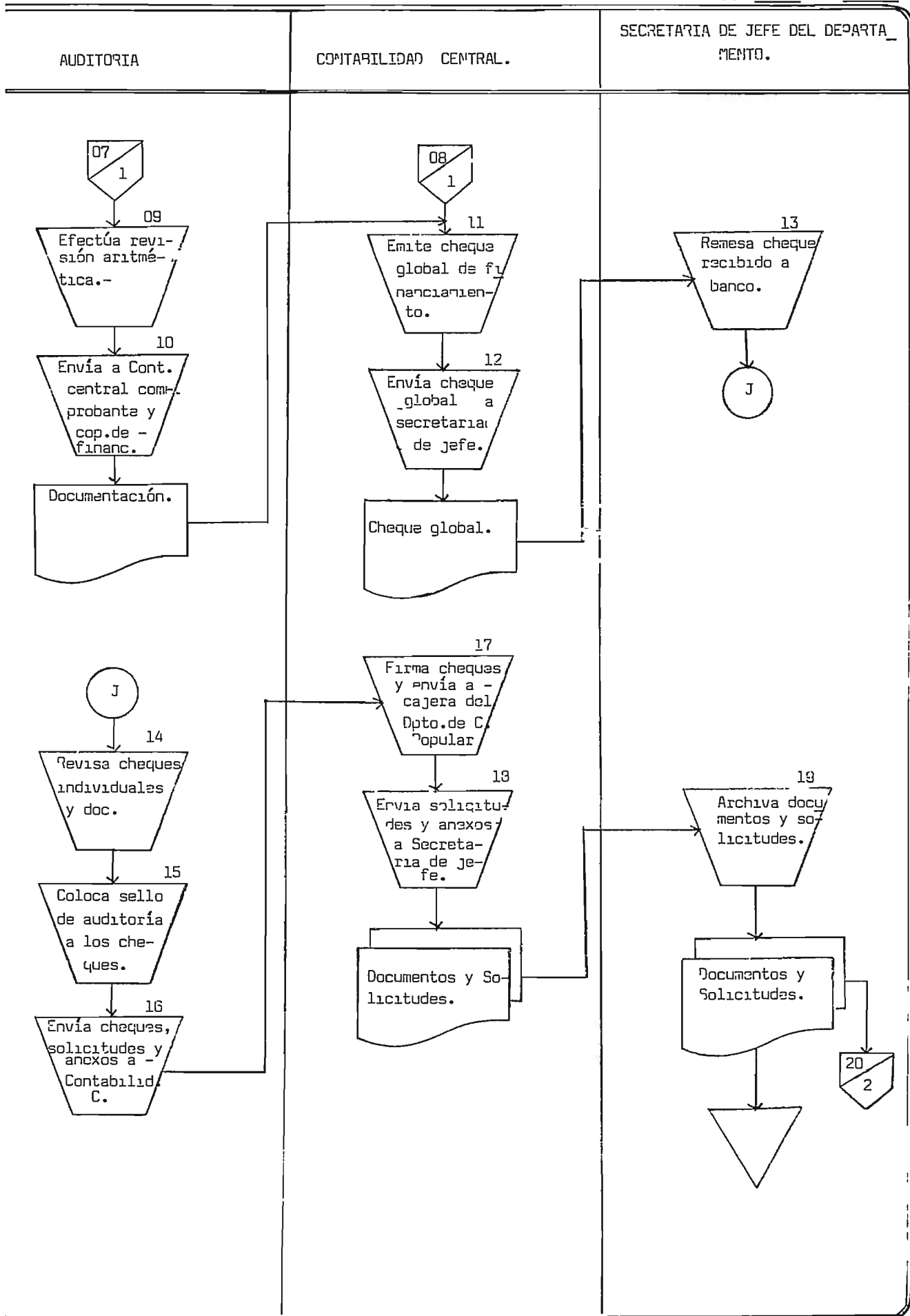
PAG. N° 1 DE 3

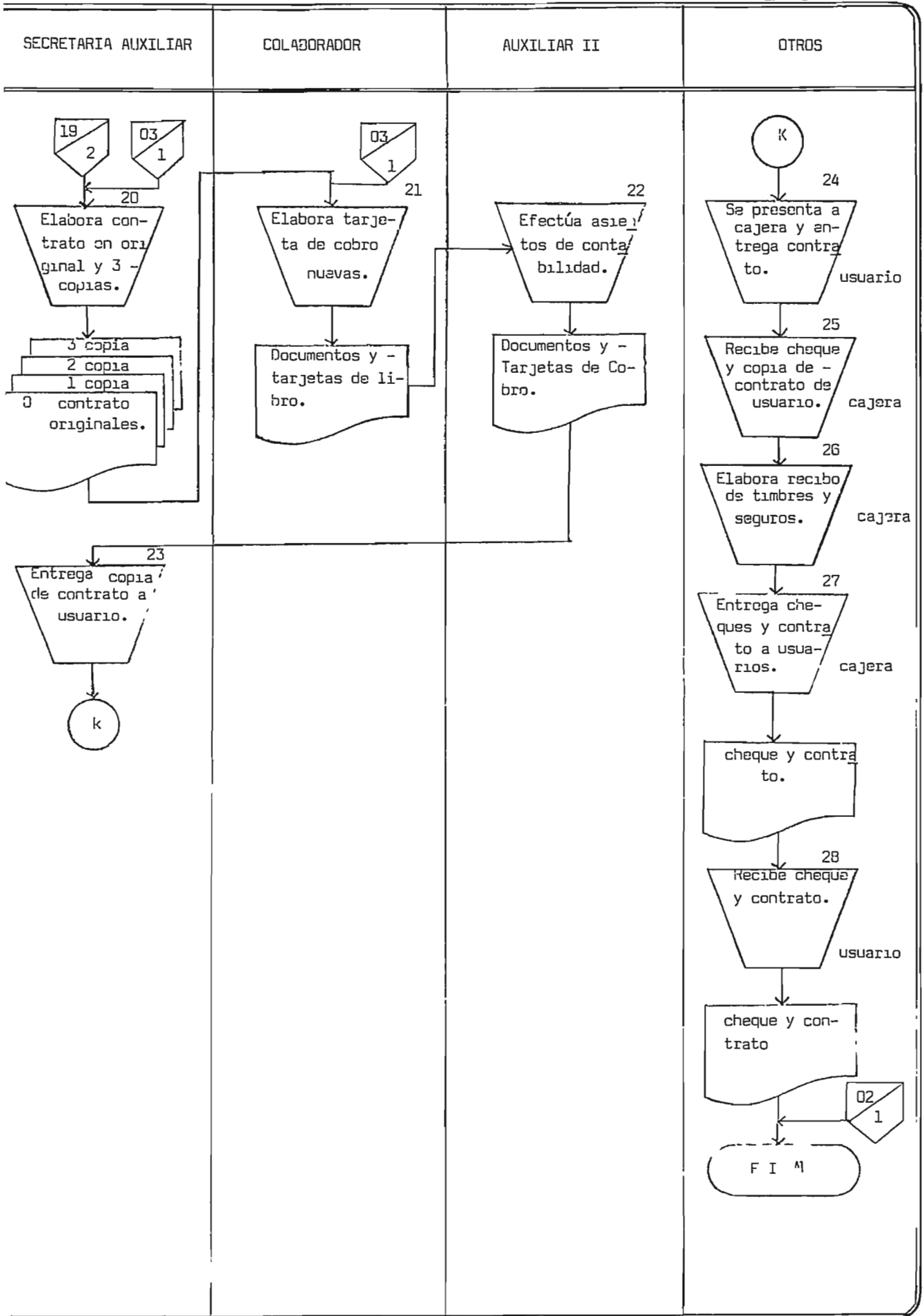
SECRETARIA DE JEFE

JEFE DE DEPTO. CREDITO POPULAR

SECRETARIA AUXILIAR







FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CP04

PAG. Nº 1 **DE** 4

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento será usado cuando un usuario por cualquier circunstancia desee otorgar sus ahorros y crédito a un familiar o cualquier persona, según el lo decida, para lo cual se presenta al Departamento a conversar con el Colaborador, quien le solicita y llena toda la documentación correspondiente, y luego la pasa al jefe para su revisión y autorización.

INICIA : Cuando el usuario se presenta a conversar con el Colaborador, a quien le expresa su determinación.

FINALIZA : Cuando el jefe revisa toda la documentación recibida y autoriza el traspaso de ahorro y crédito.

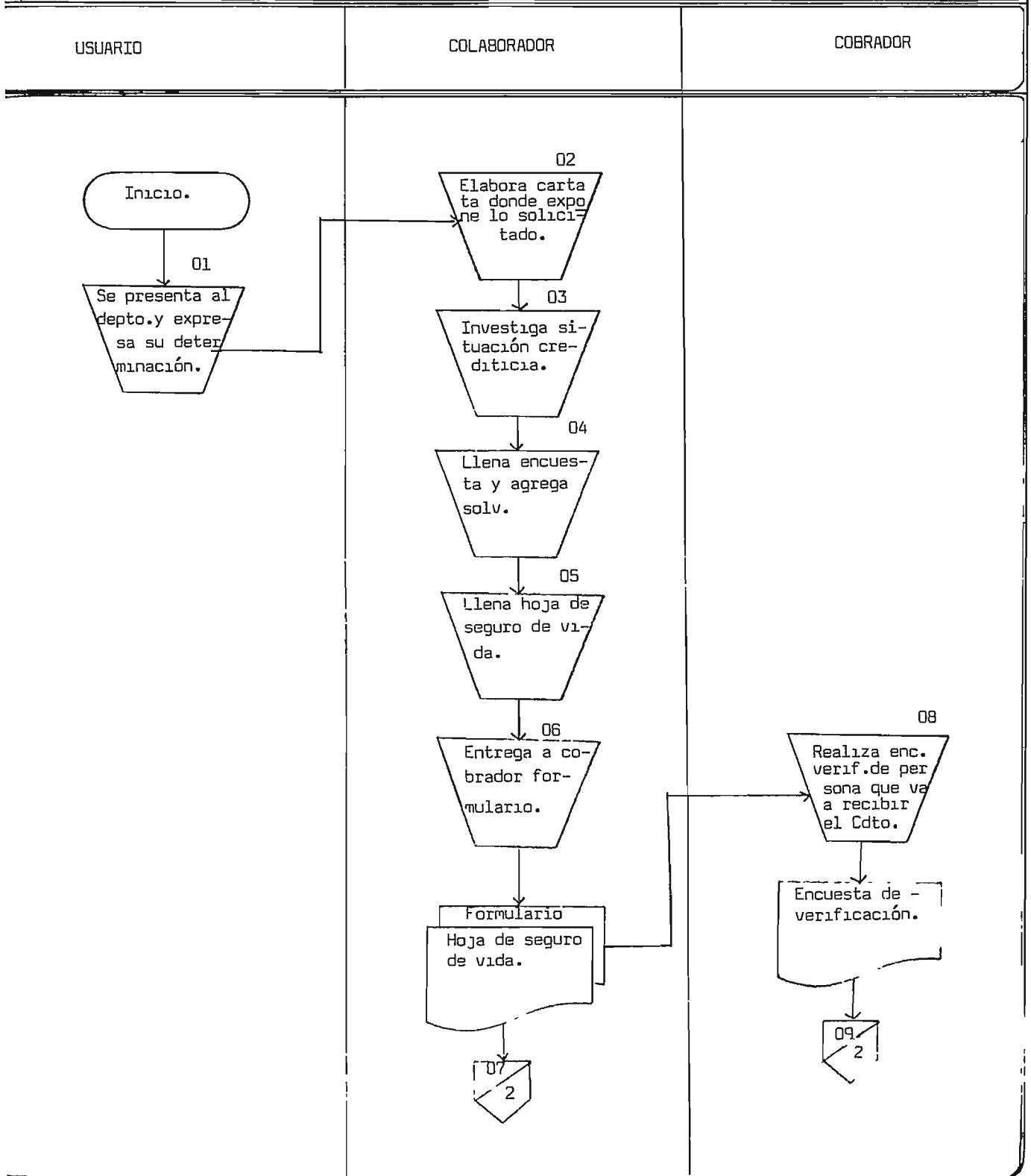
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	USUARIO	-Conversa con el Colaborador, a quien le expresa su determinación.
02	COLABORADOR	-Elabora una carta en la que expone lo solicitado por el usuario.
03	COLABORADOR	-Investiga en el Libro respectivo, a fin de conocer con exactitud la situación del usuario.
04	COLABORADOR	-Llena encuesta socio-económica del receptor y agrega la solvencia del mercado.
05	COLABORADOR	-Llena la hoja del Seguro de Vida
06	COLABORADOR	-Entrega a cobrador formulario de verificac.
07	COLABORADOR	-Investiga a la persona que se le va a traspasar el ahorro y crédito, para determinar si tuvo crédito antes en el departamento de Crédito Popular.
08	COBRADOR	-Realiza encuesta de verificación
09	COLABORADOR	-Si detecta algún problema da por terminado el procedimiento, en caso contrario, se le investiga en el Departamento de Desarrollo Comunal Urbano.
10	COLABORADOR	-Al presentarse algún problema da por finalizado el procedimiento, en caso contrario pasa la documentación al Jefe.
11	JEFE	-Revisa y autoriza el traspaso.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO.

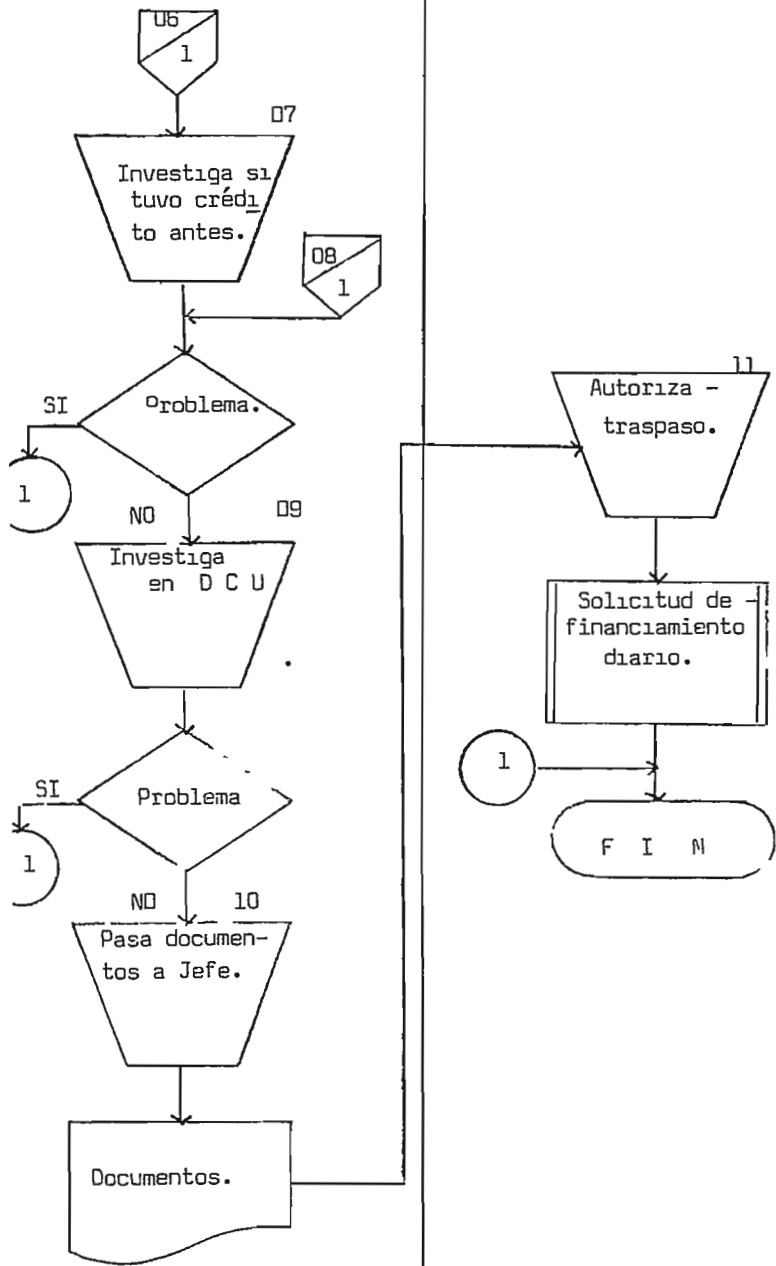
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP04

PAG. Nº 1 DE 2



COSRADOR

JEFE



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RECUPERACION DE MORA

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CP05

PAG. Nº1 DE1

DESCRIPCION GENERAL : Se empleará este procedimiento cuando se detecten usuarios, mediante la revisión del inventario de tarjetas de cada cobrador, que por diversas razones han incumplido los contratos pactados. Primero se les hace conciencia para que cancelen, planteándoles planes alternativos de pago y en última instancia se remiten al Departamento Jurídico.

INICIA : Cuando se detectan usuarios morosos, auxiliar I, mediante la revisión del inventario de tarjetas de cada cobrador.

FINALIZA : Cuando la documentación pertinente de los usuarios morosos reincidente es enviada al Dpto. Jurídico, para que ellos tomen las medidas del caso.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	COBRADORES	-Realizan cobranza del día
02	AUXILIAR I	-Revisa inventario de tarjetas de cada cobrador.
03	AUXILIAR I	-El procedimiento finaliza al no detectar usuarios morosos. Si se detectan usuarios morosos, se elabora y envía correspondencia citándolos.
04	AUXILIAR I	-Remite citatorio a cobrador.
05	COBRADOR	-Entrega al usuario moroso el citatorio
06	USUARIO	-Recibe el citatorio y se presenta al Departamento a conversar con el Auxiliar I.
07	AUXILIAR I	-Imparte charla de concientización al usuario.
08	AUXILIAR I	-Plantea planes alternativos de pago y elabora un nuevo contrato y tarjetas de cobro de acuerdo a lo pactado.
09	AUXILIAR I	-Elabora un registro de la visita.
10	AUXILIAR I	-Controla cada mes, si el moroso está cancelando los pagos de acuerdo lo pactado.
11	AUXILIAR I	-Finaliza el procedimiento, si no detecta incumplimiento; en caso contrario remite la documentación al Encargado de recuperación de mora (Depto. Jurídico).
12	ENCARGADO DE RECUPERACION DE MORA. (Depto. Jurídico).	- Revisa documentos.-

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN EN MORA

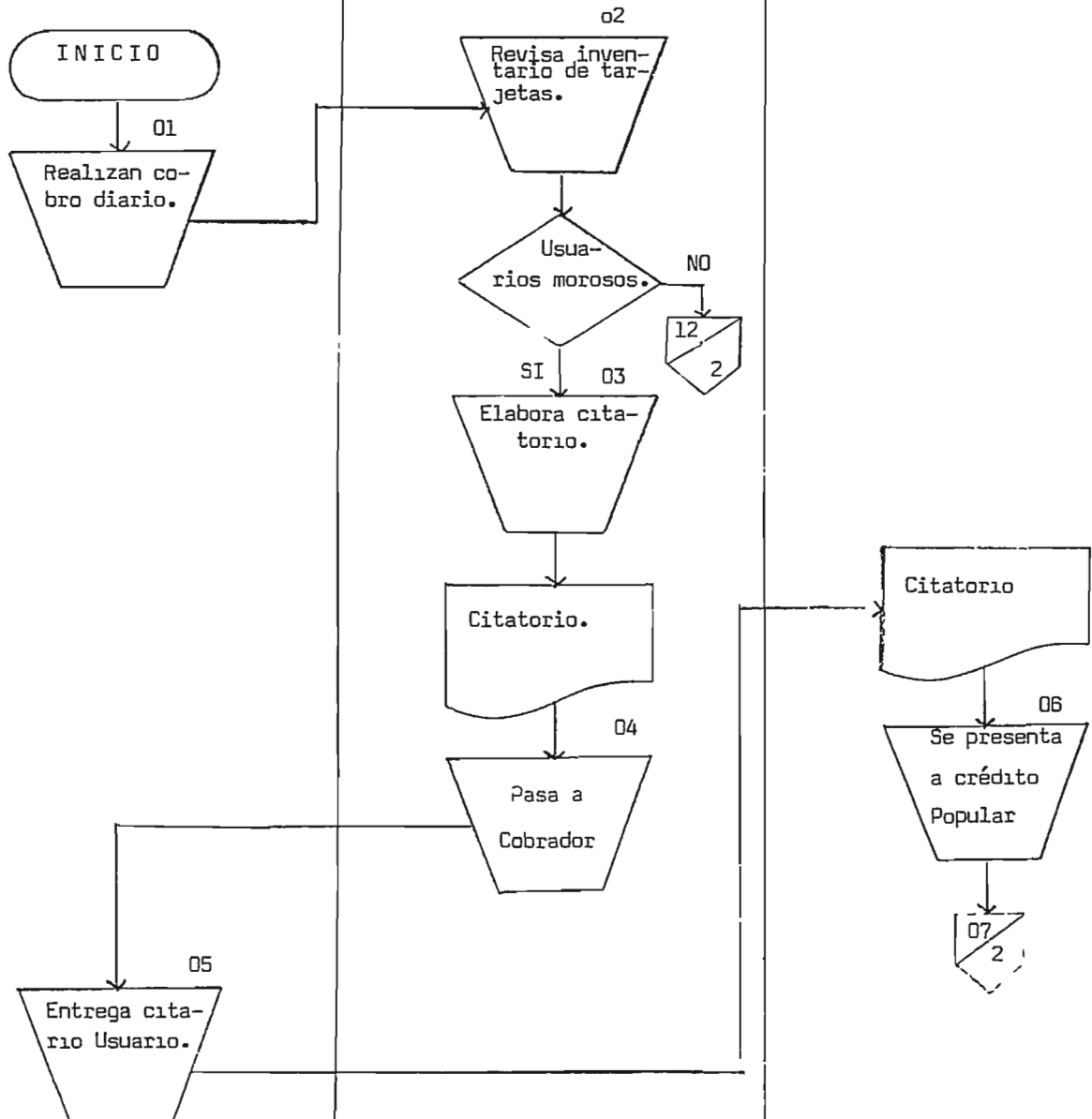
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP-05

PAG. Nº 1 DE 2

COBRADORES

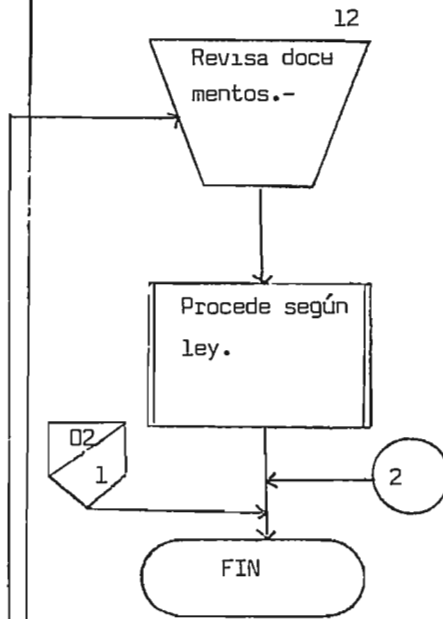
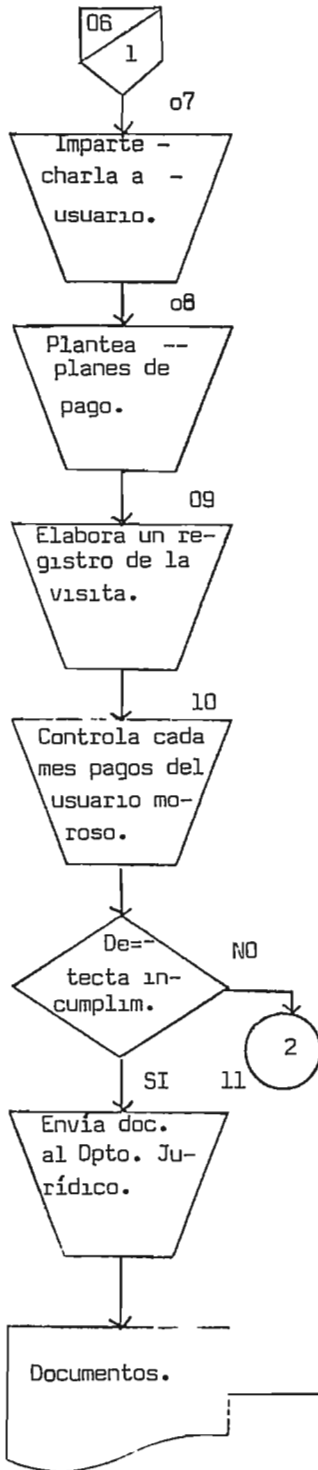
AUXILIAR I

USUARIO



A U X I L I A R I

encargado de recuperación de mora. (DEPTO. jurídico).



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RETIRO DE AHORROS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CPØ6

PAG Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Se refiere a que las usuarias que trabajan con el Programa, están en capacidad de retirar cierta cantidad de dinero de sus ahorros, para lo cual llenará el formulario Retiro de Ahorros con la ayuda del Auxiliar I, éste determinará si es factible el retiro y luego pasará al Jefe toda la documentación para su aprobación.

INICIA : Cuando la usuaria se presente a la Sección de Contabilidad a exponer, al encargado de llevar las cuentas de su mercado, su deseo de retirar cierta cantidad de sus ahorros.

FINALIZA : Secretaría archiva la copia del recibo firmada por el Jefe.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	USUARIO	-Expone a Auxiliar I su deseo de retirar parte de sus ahorros.
02	AUXILIAR I	-Revisa y determina si es factible efectuar retiro. (el usuario deberá dejar como garantía el 55% del monto del prestamo y retirar el resto). Ej: si un prestatario tiene ahorrado Ø100. y su ultimo prestamo es de - Ø100.oo significa que solo puede retirar - Ø45.oo y el resto (Ø55.oo) queda como garantía.
03	AUXILIAR I	-Si es factible, llena recibo con datos del solicitante si no es posible, termina el procedimiento.
04	USUARIO	-Firma recibo original.
05	AUXILIAR I	-Elabora el comprobante contable.
06	AUXILIAR I	-Anexa a recibo el comprobante contable y el registro de crédito, y envía al Jefe toda la documentación.
07	JEFE	-Autoriza el retiro y firma el recibo y el comprobante contable.
08	JEFE	-Almacena copia de recibo y envía doc. a auditoría.
09	AUDITORIA	-Recibe y revisa documentación, luego almacena el registro.
10	AUDITORIA	-Remite a operaciones documentos (comprobante y recibo original).
11	OPERACIONES	-Elabora cheque, almacena comprobante y recibo original.

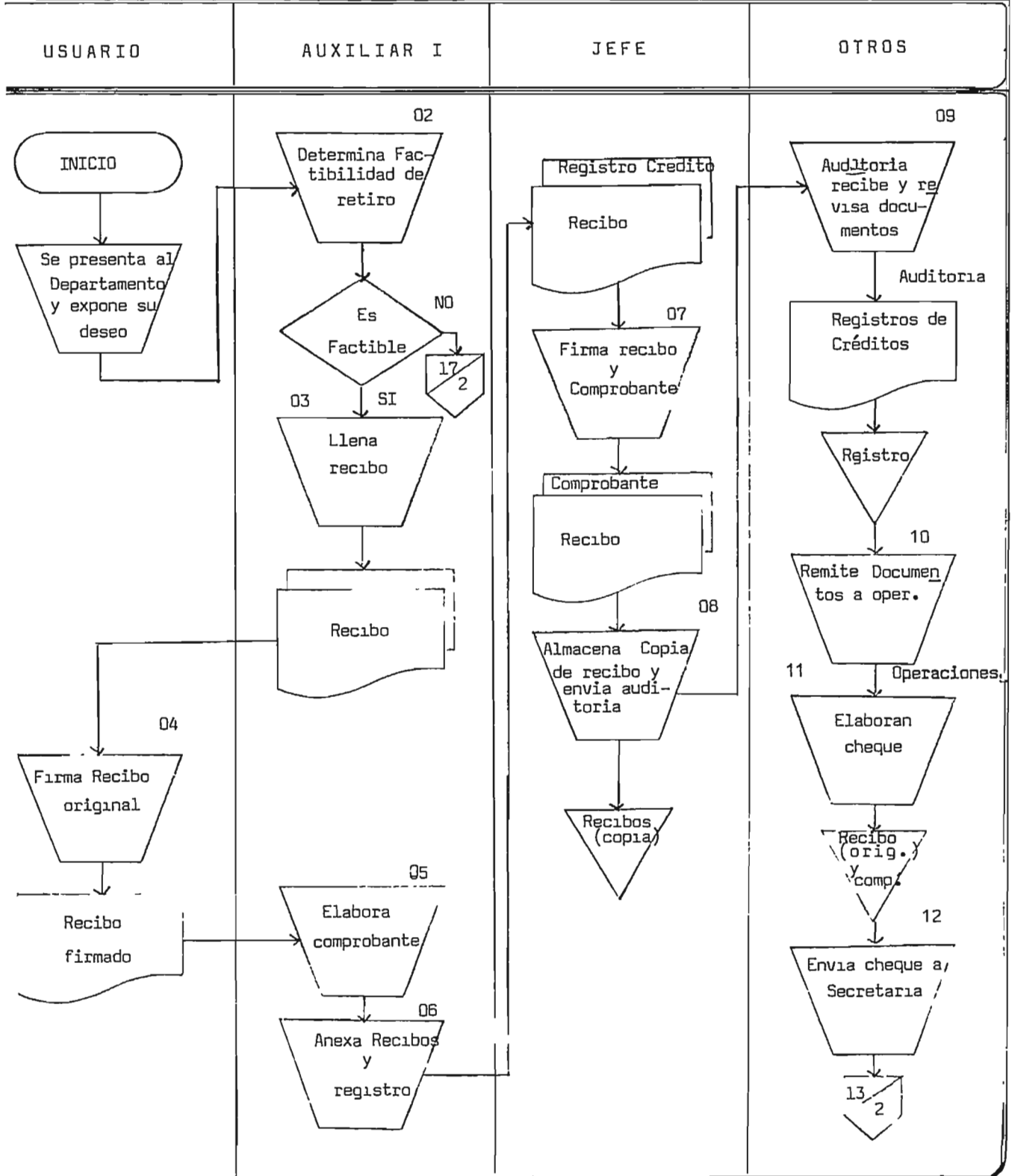
PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
12	OPERACIONES	-Envía cheque a secretaria.
13	SECRETARIA	-Anota en el libro de control
14	SECRETARIA	-Envía cheque a cajera
15	CAJERA	-Recibe cheque
16	CAJERA	-Entrega cheque a usuario.
17	USUARIO	-Recibe cheque.

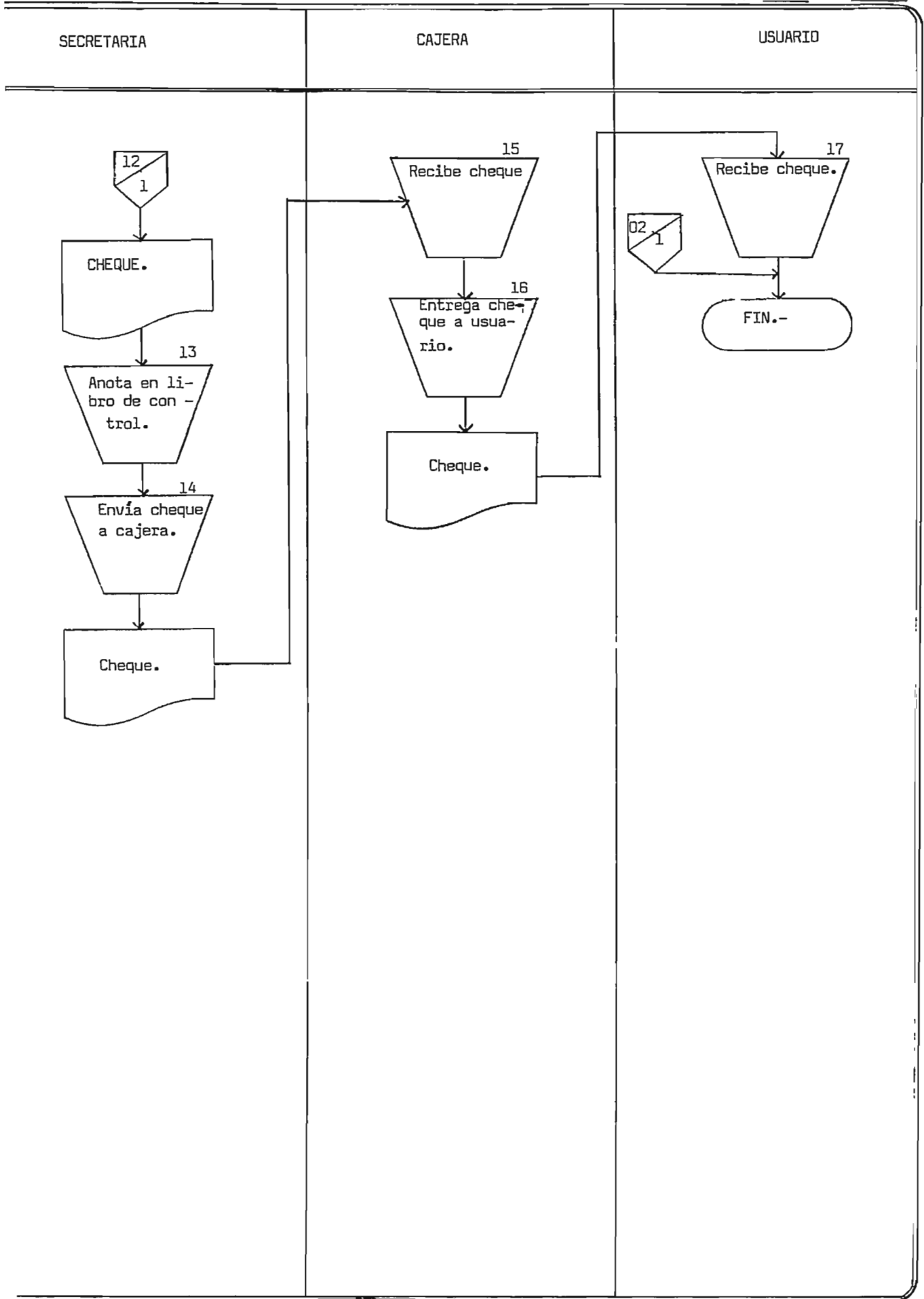
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: RETIRO DE AHORROS

MODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP06

PAG. Nº 1 DE 2





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : REAPERTURA DE CREDITO INDIVIDUAL

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CPØ7

PAG Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento será empleado cuando se presenten a solicitar crédito, personas que manifiestan haber trabajado antes con el Programa, para lo cual se revisará en los archivos correspondientes si la persona tiene ahorros a su favor su crédito es reactivado, en caso contrario se le invita formar grupo con otros usuarios.

INICIA : Cuando el interesado se presenta al Departamento a solicitar el crédito, manifestando que anteriormente ha trabajado con el programa.

FINALIZA : Cuando el jefe revisa la documentación y autoriza la reapertura del crédito.

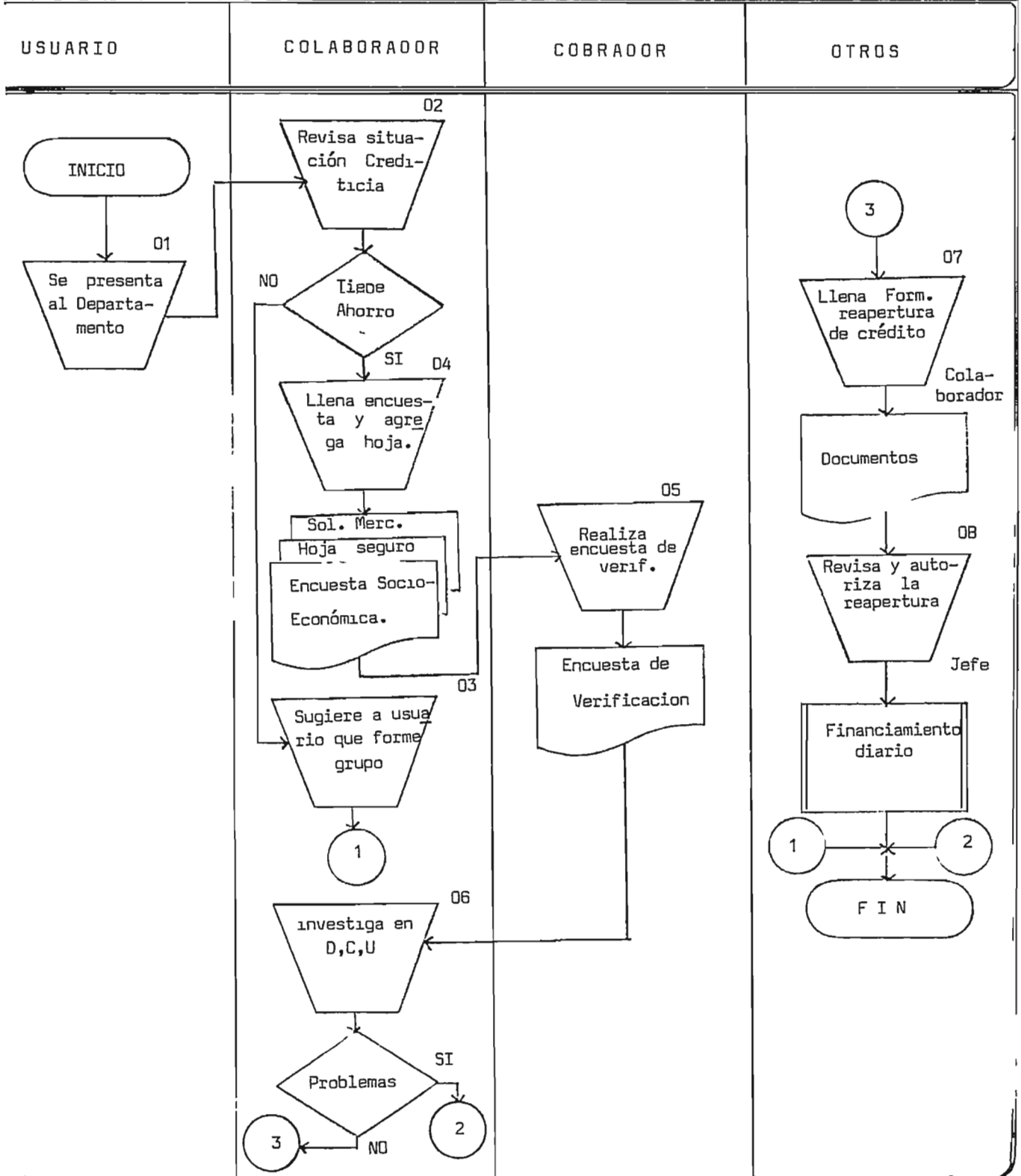
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	USUARIO	-Llega al Departamento, manifestando haber trabajado antes con el Programa, a solicitar crédito.
02	COLABORADOR	-Revisa situación crediticia del solicitante.
03	COLABORADOR	-Si encuentra que el solicitante no presenta ahorro le sugiere que forme grupo para tramitar crédito.
04	COLABORADOR	-Caso contrario llena la encuesta socio-económica y hoja de Seguro de vida del solicitante, a lo cual agrega la solvencia del mercado, entregado por el usuario, cuando este llega a solicitar el crédito.
05	COBRADOR.	-Realiza la encuesta de verificación.
06	COLABORADOR.	-Investiga al solicitante en desarrollo comunal urbano.
07	COLABORADOR.	-Si detecta algún problema da por terminado el procedimiento; en caso contrario, llena formulario de reapertura de crédito y remite al Jefe la documentación.
08	JEFE	-Revisa los documentos recibidos y autoriza la reapertura del crédito. Todos los documentos pasan a sustentar la solicitud del financiamiento diario.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: REAPERTURA DE CREDITO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CP07

PAG. Nº 1 DE 1



DESARROLLO COMUNAL URBANO

2.O. INFORMACION ACERCA DEL PROGRAMA DE D.C.U.

OBJETIVOS Y FINES.

Este programa de crédito tiene por finalidad facilitar la obtención de préstamos para actividades productivas, de comercialización y de servicio, a personas con limitados recursos económicos, así como combatir la usura, protegiendo de esta manera la economía del pequeño empresario concediéndole préstamos en condiciones favorables con asistencia técnica.

LOS RECURSOS DEL PROGRAMA PROVENDRAN DE:

- a) Las cantidades que la Junta de Gobierno destine del Patrimonio de la Federación, a cualquier título.
- b) Los fondos que obtenga la Federación para utilizarlos exclusivamente en el financiamiento del Programa.
- c) Los aportes del Estado.
- d) Los aportes de los usuarios para la formación de su capital de Trabajo y demás destinos establecidos en el Fondo de Garantía.
- e) Los fondos provenientes de la recuperación de los créditos.

CAMPO DE APLICACION

El Servicio se prestará a las personas y grupo solidarios o grupos cooperativos, que residan en la ciudad - de San Salvador, los Municipios de Mejicanos, Soyapango, Ciudad Delgado, Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Ilopango, San Marcos, Santo Tomás, Antiguo Cuscatlán y Nueva San - Salvador, preferentemente aquellos residentes en comuni - dades marginales, urbanizaciones desarrolladas por la - Fundación Salvadoreña de Vivienda Mínima, el Instituto - de Vivienda Urbana, el Fondo Social para la Vivienda y - los habitantes de mesones.

REQUISITOS QUE DEBERAN CUMPLIR LOS USUARIOS.

- a) Que provengan de los lugares mencionados anteriormente;
- b) Que desarrollan actividades productivas, de comercialización y de servicio;
- c) Que realicen sus actividades fuera de los merca - dos municipales y/o particulares y que no inter - fieran las actividades del Programa de Crédito - Popular.
- d) Que demuestren seis meses como mínimo de establecidad en la actividad a financiar.
- e) Que tengan un período mínimo de seis meses de reg

- sidir en su dirección al momento de realizar el trámite de solicitud de crédito;
- f) Deberán poseer cada uno de los usuarios un activo no mayor de Q10.000.00 de capital empresarial y podrán continuar haciendo uso del servicio de crédito hasta alcanzar un activo empresarial máximo de Q25.000.00;
- g) En el caso de los grupos solidarios, serán integrados de 5 a 10 miembros y no podrán integrarse por personas parientes entre sí, salvo los casos en que se demuestre y compruebe tener su grupo familiar independiente y su propio negocio o empresas.
- h) Los grupos se integrarán únicamente con personas que residan en el mismo sector.
- i) Todos los usuarios deberán ser mayores de edad o capaces de obligarse por sí mismos;

CONDICIONES QUE DEBERAN CUMPLIR LOS GRUPOS SOLIDARIOS.

- a) Cooperar en la selección de las personas que integren grupos y formar parte del mismo;
- b) Garantizar mancomunada y solidariamente, con los componentes del grupo, el pago de los préstamos.
- c) Designar entre los miembros de su grupo a un representante que será el medio de comunicación en

tre el grupo y la Administración de la Federa -
ción; y

- d) Aceptar las demás condiciones que acuerde la Junta
ta de Gobierno de la Federación.

CONDICIONES DE LOS PRESTAMOS.

CUANTIA.

La cuantía de los préstamos para cada beneficiario individual será en base al crédito menor que satisfaga - las necesidades del solicitante, pudiendo aumentarse el financiamiento tomando en cuenta el comportamiento, responsabilidad y necesidades futuras, hasta un máximo de $\text{Q}6.000.00$; cuando se trate de grupos asociativos o solidarios, la cantidad no será mayor de $\text{Q}3.000.00$ para cada integrante. Para cooperativas y asociaciones legalmente establecidas, los créditos serán hasta de $\text{Q}15.000.00$

TASA DE INTERES.

La tasa de interés será la que la Junta de Gobierno establezca de acuerdo a estipulaciones de la Junta Monetaria.

El recargo de intereses por mora en la amortización de los créditos, también será regulado por la Junta Monetaria.

PLAZOS Y DESTINOS.

- a) Corto plazo, de 3 hasta 12 meses
- b) Mediano plazo, de más de un año hasta cinco años;
- c) Largo plazo, de más de cinco hasta doce años.

Se otorgarán préstamos a corto y a mediano plazo - para capital de trabajo, así:

- a) Para adquisición de materia prima, mano de obra y otros gastos invertidos en la producción;
- b) Para la comercialización de productos artesanales, industriales, de consumo y otras necesidades básicas de pequeñas empresas de servicio.

En los casos anteriores, el plazo no podrá ser mayor de dos años.

Se otorgarán préstamos a mediano plazo cuando el destino sea para la adquisición de equipo, herramientas mobiliario y otros enseres para la empresa.

Se otorgarán préstamos a largo plazo, cuando el crédito sea destinado para: reparación, ampliación, construcción o mejora de los locales empresariales.

Para los préstamos a mediano y largo plazo , podrá concederse un período de gracia que no excederá de un año, durante el cual sólo pagarán intereses.

FORMA DE PAGO.

La forma de pago para los préstamos será: semanal, quincenal o mensual; de acuerdo a la actividad por financiar y a la capacidad de pago del usuario.

GARANTIAS.

Los préstamos serán garantizados con firmas solidarias, prendarias sin desplazamiento e hipotecas sobre inmuebles.

Para los grupos solidarios, la garantía será la responsabilidad solidaria de sus componentes.

A los grupos cooperativos y asociaciones legalmente establecidas, se les exigirá el aval de la entidad respectiva.

Los préstamos individuales serán garantizados con firmas solidarias de codeudores empleados con plazas de carácter permanente demostrada en el Gobierno Central, Municipal y empresas particulares de estabilidad reconocida. También podrán aceptarse como codeudores, profesionales, comerciantes y propietarios de inmuebles, previa comprobación de su capacidad económica.

Para créditos con plazo mayor de 5 años, se exigirá siempre garantía hipotecaria.

Cuando se ofrezca garantía prendaria, se procurará adicionar por lo menos, un codeudor solidario.

RELACION CREDITO GARANTIA.

Los valores de los créditos estarán sujetos, además a las siguientes regulaciones porcentuales, así:

a) Cuando la garantía sean firmas solidarias:

1. Para cuantías de hasta $\text{Ø}1.000.00$ se exigirá un garante como mínimo;
2. Para cuantías de más de $\text{Ø}1.000.00$ dos garantes como mínimo.

b) Cuando se trate de garantía prendaria sobre maquinaria y equipo, la cuantía del crédito podrá ascender hasta el 65% del valor de la maquinaria y equipos nuevos, y hasta el 50% del valor del valor de la maquinaria y equipo usado.

c) Cuando la garantía sea hipotecaria:

1. Sobre inmuebles rústicos, la relación porcentual será hasta un máximo del 65%.
2. Cuando se trate de garantía sobre edificaciones de sistema mixto, el crédito máximo será el equivalente al 65% del valor del solar y la construcción.

3..Cuando se trate de edificaciones de bahareque adobe, madera, lámina o combinación de dichos materiales, el crédito máximo será el equivalente al 65% del valúo del solar más el 50% - del valúo de las edificaciones.

INTEGRACION DE LOS PLANES DE AMORTIZACION DE PRESTAMOS.

Los planes de amortización del préstamo se integrarán de la siguiente manera:

a) Costo financiero para el usuario:

- Costo financiero para la federación
- Aporte para Fondo de Garantía
- Aporte para cuentas incobrables.
- Aporte para fondo de asistencia técnica
- Costo de administración

b) Aporte para capital de trabajo.

El costo financiero para el usuario estará formado por la tasa de interés a que se refiere el Artículo 6 - calculado sobre saldos, y será integrado en las cuotas de pago de cada plan; y por el 1.5% que se cobrará al - usuario como derecho de trámite, en cada préstamo, calculados sobre el valor solicitado del cual se pagará - 0.5% al presentar la solicitud y el resto al otorgamiento del préstamo. En ningún caso se devolverá el 0.5% pau

gado inicialmente.

Como Fondo de Garantía, se entenderá la cuota del 1.5% sobre el valor del préstamo , independientemente del plazo que se fijará al usuario y servirá para formar una reserva a utilizarse en la cancelación de saldos de préstamos de usuarios insolventes por razones de:

- Fallecimiento
- Invalidez, y
- Siniestro..

El Fondo para Cuentas Incobrables se constituirá - con el aporte del 1.5% sobre el valor de los préstamos - independientemente del plazo y que se cargará en las cuotas del usuario. Este fondo servirá para liquidar los - saldos de préstamos no recuperables.

El Fondo para Asistencia Técnica y Capacitación se constituirá con el aporte del 2.5% sobre el valor del - préstamo, independientemente del plazo que se fijará - al usuario.

Este Fondo servirá para cubrir los costos de Asistencia Técnica y Capacitación a impartirse a los beneficiarios de créditos.

El Costo de Administración de 2.5% comprende todos aquellos gastos en que incurre la Federación para desa-

rollar el Programa.

Por aporte a Fondo de Capital de Trabajo se entenderá la proporción del 5% sobre el valor del préstamo, independientemente del plazo y se incorporará en la cuota de pago.

- a) Este aporte será reembolsado al usuario cuando se haya logrado una cantidad equivalente al último préstamo con excepción de aquellos que se retiren del sistema, a quienes les será devuelto al cancelar el crédito.
- b) Este aporte devengará el interés del 4% anual sobre saldos, capitalizados al vencimiento de cada período anual.
- c) Para poder retirar este aporte, el usuario debe estar solvente como deudor principal, o codeudor solidario.

DISPOSICIONES GENERALES.

A efecto de administrar el Programa de Desarrollo Comunal Urbano, se ha creado un Departamento con sus dependencias o secciones específicas y necesarias para realizar sus funciones.

El Departamento de Desarrollo Comunal Urbano se regirá organizativa y funcionalmente de conformidad con -

normas establecidas por la Junta de Gobierno de la Federación de Cajas de Crédito.

La Administración Superior mantendrá la vigilancia y control sobre las operaciones y demás actividades desarrolladas por este Programa, debiendo especialmente velar por el cumplimiento del presente Reglamento.

Las operaciones del Programa, serán registradas en Cuentas y Registros especiales autorizados por la Federación a través de los Manuales de Aplicación y Catálogos de Cuentas.

2.1. ORGANIZACION DEL PROGRAMA.

2.1.1. OBJETIVOS

Promover la superación y el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de las zonas marginales urbanas, mediante el otorgamiento de créditos para el desarrollo de sus actividades económicas.

2.1.2. FUNCIONES

- Administrar los créditos que se otorguen a pequeñas empresas localizadas en las zonas marginales urbanas de la Zona Metropolitana, con proliferación de programas para zonas fuera de San Salvador.

- Mantener una supervisión periódica del destino y aplicación que los usuarios realicen de los fondos otorgados.

A continuación se describen las funciones de los puestos de trabajo del departamento:

- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNAL URBANO

FUNCIONES.

- Planificar el trabajo del Departamento
- Firmar cheques
- Supervisar el trabajo en general
- Colaborar con las personas encargadas de mora
- Informar a Planificación y al Banco Mundial sobre inversión y recuperación por trimestre.
- Revisar las solicitudes que van al Comité de Resolución y también las resoluciones;
- Vigilar la disciplina del Departamento;
- Mantener coordinación con PRIDECO para la promoción de créditos;
- Vigilar saldos de cuentas bancarias, solicitar financiamento de fondos.
- Participar en Comités de Análisis de Crédito Rural;
- Dar información telefónica para los usuarios.

- AUXILIAR II

FUNCIONES

- Generar información de los créditos que se dan en el Departamento a los usuarios y de la recuperación de los créditos.
- Poner códigos a la información y pasarla al Departamento de Procesamiento de Datos.
- Consultar listados.

- SECRETARIA I

FUNCIONES:

- Mecanografiar correspondencia de Jefatura
- Atender teléfono y tomar recados
- Archivar correspondencia;
- Entregar tarjetas a usuarios de pagos semanales
- Entregar tarjetas a los cobradores de campo;
- Cancelar tarjetas
- Mandar listado diario a la bóveda para respaldar la entrega de documentos ya cancelados.
- Elaborar remesas de efectivo;
- Entregar Timbres Fiscales;
- Pasar a la Sección de Evaluos todas las copias de

línderos de créditos hipotecarios.

- Hacer remesas al Banco de la Cuenta Corriente.

- JEFE SECCION TRAMITACION

FUNCIONES:

- Proporcionar la información al público.

- Entrevistas a los usuarios;

- Proporcionar charlas educativas a grupos solidarios.

- Elaborar las rutas de evaluación

- Revisar las solicitudes para Comité de Calificaciones.

- Efectuar la programación de la contratación de créditos.

- Revisar toda la documentación de los créditos aprobados.

- Efectuar la contratación de créditos.

- Llevar los libros de Control de Documentos;

- Efectuar los envíos de documentos del Departamento Jurídico a la Sección de Custodia de Documentos;

- Firmar toda la documentación de la Sección

- Supervisar el trabajo de toda la Sección

- Supervisar el Archivo del Departamento.
- Elaborar informes acerca de la situación crediticia de los usuarios;
- Contabilizar entradas y salidas de dinero al Departamento;
- Revisar monto, saldo, abonos, etc. de los expedientes;
- Elaborar los contratos de créditos.
- Llenar contratos para que sean autenticados en el Departamento Jurídico.
- Revisar y autorizar los recibos de pago de usuarios.
- Hacer corte de Caja al Cajero.
- Revisar la documentación de los préstamos que se van a dar durante el día, los firma y los enumera correlativamente.
- Pasar cheques al Libro de Bancos;
- Llevar control de recibos de los cobradores
- Cuadrar recibos de cobradores con ingreso de dinero.
- Atender casos de mora y cancelaciones cuando no están los encargados.

- Colaborar con el jefe del Departamento en la elaboración de estadísticas que se envían al Banco Mundial.

- AUXILIAR I

FUNCIONES

- Dar información a todos los usuarios
- Recibir y revisar las solicitudes de fiadores con forme Cédula;
- Recibir evaluaciones
- Preparar al Comité
- Proporcionar resoluciones de crédito
- Mandar informes al Departamento Jurídico
- Colaborar en la recuperación de mora, haciendo - cartas y telegramas
- Llenar solicitudes de personas analfabetas;
- Controlar ingresos de las solicitudes
- Registrar ingresos de solicitudes en Libro
- Revisar solicitudes por medio de un listado de usuarios.
- Elaborar cheques
- Elaborar notas de egreso
- Numerar solicitudes según ingreso.

- Recibir y ordenar solicitudes
- Preparar solicitudes con plazos, cuotas y cantidades que se les han asignado;
- Anexar solicitudes a contratos;
- Preparar contratos;
- Corregir contratos;
- Poner fecha de otorgamiento y vencimiento
- Hacer listado diario de las aprobaciones y autorizaciones para SubGerencia de Operaciones.

-EVALUADOR DE GARANTIAS

FUNCIONES.

- Visitar a los usuarios de la ciudad en sus negocios.
- Evaluar la garantía de los usuarios
- Hacer reporte de las existencias de los negocios de los usuarios.
- Llenar hojas de evaluación
- Sacar informe de los activos de los usuarios.
- Hacer reporte de recorrido diario
- Visitar a usuarios morosos

- SECRETARIA I (Sección Tramitación)

FUNCIONES

- _ Hacer inventario de los expedientes
- Sacar listado de los expedientes
- Mandar a Archivo General los expedientes
- Anexar telegramas o cartas de mora a los expedientes.
- Anexar a expedientes tarjetas canceladas
- Archivar las solicitudes denegadas;
- Archivar las solicitudes aprobadas de créditos nuevos.

- JEFE DE SECCION CONTABILIDAD

FUNCIONES

- Revisar diariamente ingresos y egresos
- Revisar los balances
- Elaborar partidas de Ajuste y Liquidación
- Cuadrar cuentas de Mayor con Diario y Auxiliares y los intereses por recibir.
- Informar estadísticamente al Banco Mundial
- Informar diariamente a Procesamiento de Datos

- Informar mensualmente a la Unidad de Planificación
- Revisar Arqueos de Caja.
- Revisar Cartera de Préstamos.
- Supervisar, controlar y auxiliar a los colaboradores.
- Atender usuarios con problemas de mora.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD.

FUNCIONES:

- Recuperar la mora de los usuarios
- Evaluar las garantías que presentan los usuarios
- Elaborar solicitudes de préstamos
- Archivar solicitudes, contratos, expedientes, etc.
- Revisar los recibos de pagos de los usuarios;
- Elaborar recibos para usuarios;
- Dar información al público respecto a los préstamos.
- Entrevistar a los usuarios analfabetas para llenar solicitudes.

- ENCARGADO DE RECUPERACION DE MORA

FUNCIONES:

- Coordinar rutas de cobro de los cobradores
- Atender a usuarios en mora
- Proporcionar estados de cuenta de mora.
- Calcular intereses a usuarios en mora.
- Establecer la cancelación de créditos
- Preparar correspondencia y avisos de cobro
- Hacer recibos.
- Dar consultas de fiadores.

- CAJERO (Sección Contabilidad)

FUNCIONES:

- Remesar dinero diariamente al Banco
- Recibir pagos de los cobradores de campo;
- Recibir pagos ordinarios de los usuarios
- Recibir pagos del Departamento de Recuperaciones
- Recibir pagos de usuarios de Tramitación
- Recibir pagos de Contratación
- Cambiar los cheques de los Jefes;
- Arquear mensualmente la Caja.

- COBRADOR

FUNCIONES

- Cobrar al usuario en su domicilio
- Elaborar reporte de lo cobrado diariamente;
- Entregar dinero cobrado en el día
- Revisar continuamente las tarjetas de cobro de usuarios.
- Sacar monto y saldos

- RELACIONES DE TRABAJO

. Las relaciones de trabajo las podemos clasificar en internas y externas.

INTERNAS:

Crédito Popular, Departamento Jurídico, con Sub-Gerencia de Cooperativas afiliadas. Planificación - Auditoría Interna y con el Departamento de Personal.

EXTERNAS:

Banco Mundial y PRIDECO.

2.2.PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE
DESARROLLO COMUNAL URBANO D.C.U.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : TRAMITACION DE CREDITOS INDIVIDUALES CON FIADORES SOLIDARIOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-DC-01

PAG № 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Se refiere a todos los trámites concernientes a un crédito cuando es individual, con codeudor solidario.

INICIA : Cuando el usuario se presenta ante la encargada de información a entregar la solicitud.

FINALIZA : Cuando el auxiliar I encargado de información envía correo a usuario, donde se les indica el día y hora por contratar.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR (Encargado de inform.)	- Recibe al usuario que se presenta con la solicitud y lo remite a entrevistador.
02	AUXILIAR I (entrevistador)	- Recibe solicitud con sus anexos y revisa información.
03	AUXILIAR I (entrevistador)	- Platica con usuario según orden de llegada para ratificar datos de la solicitud.
04	AUXILIAR I (entrevistador)	- Informa al usuario sobre la fecha de llegada del evaluador y la posible fecha de resolución de la solicitud.
05	" "	- Asigna número a solicitud recibida y la cuota en libro de registro.
06	AUXILIAR I (entrevistador)	- Revisa listados IBM de usuarios y fiadores, para investigar si ya tiene compromiso con el programa.
07	JEFE SECCION TRAMITACION	- Prepara hojas de ruta en base a la ubicación geográfica de los solicitantes (direcciones) y los reporte a los evaluadores.
08	AUXILIAR I (evaluador)	- Efectúa las visitas para llenar los formularios de evaluación.

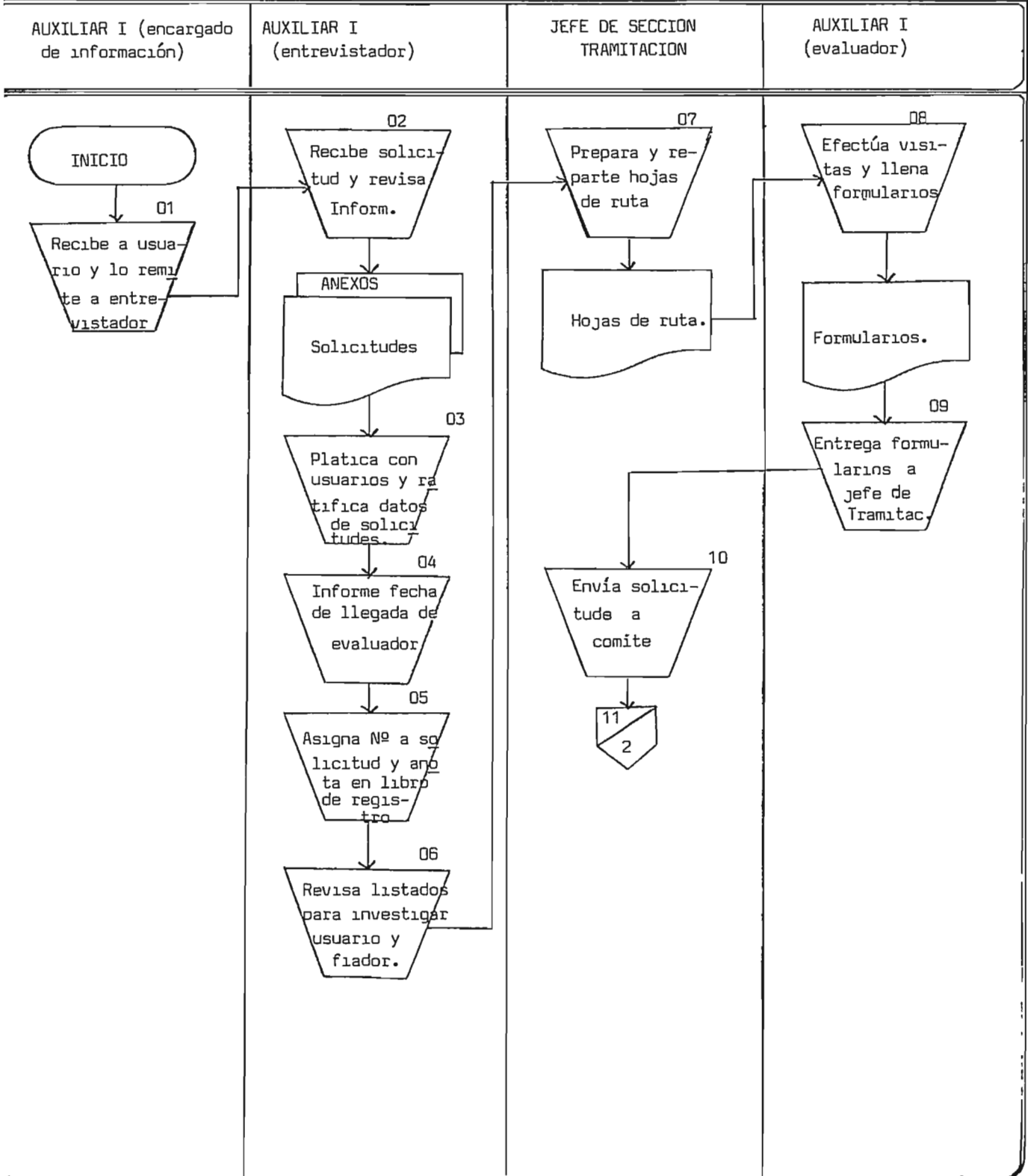
PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
09	AUXILIAR I (evaluador)	- Entrega formularios de evaluación a jefe sección tramitación para que los avance a solicitudes.
10	JEFE SECCION TRAMITACION	- Envía las solicitudes al comité de crédito.
11	COMITE	- Emite resoluciones y los envía a Auxiliar I (encargado de información).
12	AUXILIAR I (encargado de información)	- Recibe resoluciones de solicitudes.
13	JEFE SECCION TRAMITACION	-Efectúa programas para contratar de acuerdo a resoluciones.
14	SECRETARIA I	- Mecnografía correogramas de acuerdo a programas.
15	AUXILIAR I (encargado de inf.)	- Envía cronograma de avisos y archiva las solicitudes.

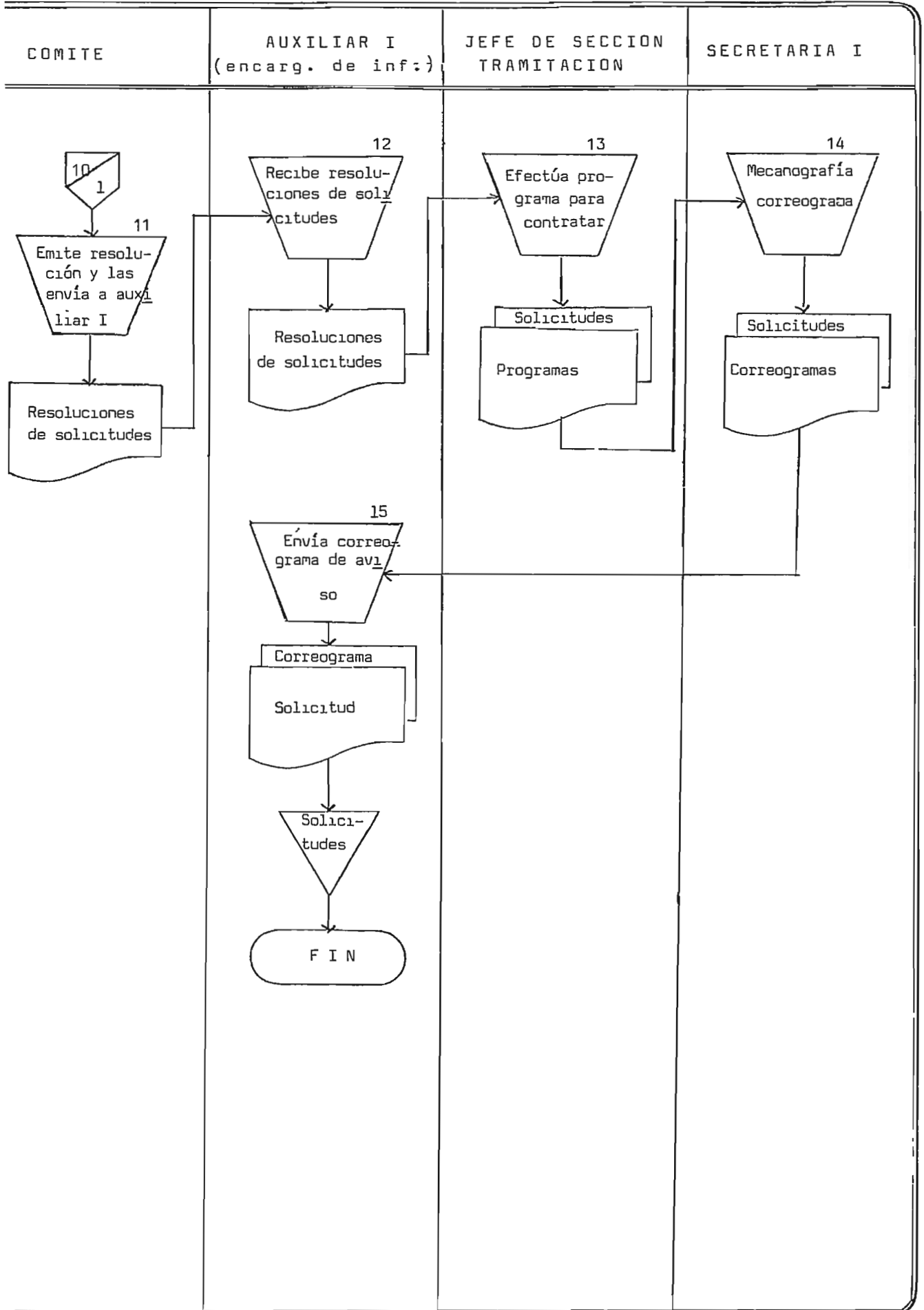
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: TRAMITACION DE CREDITOS INDIVIDUALES CON FIADORES SOLIDARIOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC-01

PAG. Nº 1 DE 2





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : CONTABILIZACION DE NUEVOS FINANCIAMIENTOS PARA CUENTAS AUXILIARES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-DC02

PAG. Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Proceso de aplicación, en cuenta auxiliar, de los financiamientos dados diariamente, para que estos sean comparados, con la cuenta de mayor al final del mes.

INICIA : Cuando el Auxiliar II (Informador PRODATOS) recibe legajo de documentos de los financiamientos, provenientes de la sección Tramitación.

FINALIZA : Cuando el Auxiliar II (Informador PRODATOS) envía el reporte revisado y arreglado, al departamento de procesamiento de Datos para su liq. definitiva.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Recibe legajo de documentos de los financiamientos dados, provenientes de la sección Tramitación.
02	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Elabora reporte de financiamiento y cuadra el saldo de este reporte contra libro de Banco o contra nota de abono.
03	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Envía a PRODATOS reportes de financiamiento.
04	PRODATOS	- Envía listado a informador PRODATOS del departamento de D.C.U. para efectuar control de calidad.
05	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Revisa y corrige control de calidad
06	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Envía reportes corregidos a PRODATOS.
07	PRODATOS	- Recibe reportes corregidos.
08	PRODATOS	- Procesa liquidación.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACION DE NUEVOS FINANCIAMIENTOS PARA CUENTAS AUXILIARES.

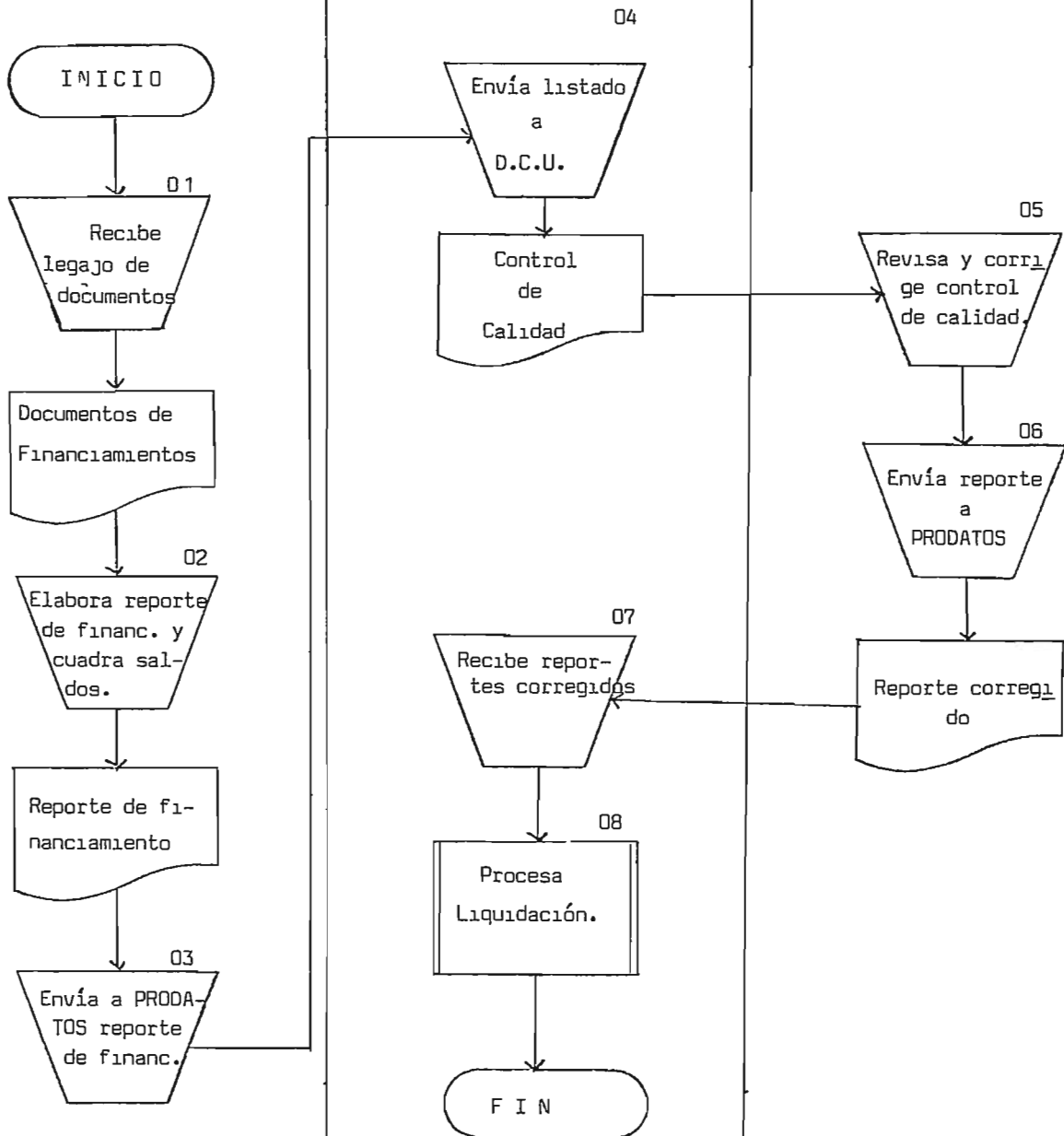
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC-02

PAG. Nº 1 DE 1

FORMADOR PRODATOS

PRODATOS

INFORMADOR PRODATOS



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : CONTABILIZACION DE NUEVOS FINANCIAMIENTOS O CREDITOS PARA CUENTA DE MAYOR (BALANCE)

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-DCØ3

PAG Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Se refiere a la aplicación, en cuenta de mayor, de los financiamientos dados diariamente.

INICIA : Cuando el jefe de la sección de contabilidad recibe nota de abono, de todos los financiamientos del día, procedente de la sección de tramitación.

FINALIZA : Cuando el auxiliar de Caja anota en libros de banco, los financiamientos dados para disminuir el disponible.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Recibe nota de abono de todos los financiamientos del día, procedentes de la sección de tramitación.
02	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Revisa nota de abono y clasifica las cuentas según corto, mediano y largo plazo. Pasa nota de abono a Secretaria de la sección.
03	AUXILIAR I (Secretaría Sección Contabilidad)	- Recibe nota de abono, elabora comprobante de diario global y se lo pasa al jefe de la sección.
04	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Revisa y cuadra comprobantes de Diario (según clasificación de Cuentas), contra nota de abono.
05	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Envía a procesamiento de Datos, el comprobante de Diario, para ser aplicado en Cuenta de Mayor.
06	PRODATOS	- Aplica comprobante diario a cuenta de mayor.
07	AUXILIAR DE CAJA	- Anota en libro de Banco los cheques emitidos por esos financiamientos, para establecer saldos (disminuir el disponible o aumentarlos, si hay remesas).

FEDECCREDITO

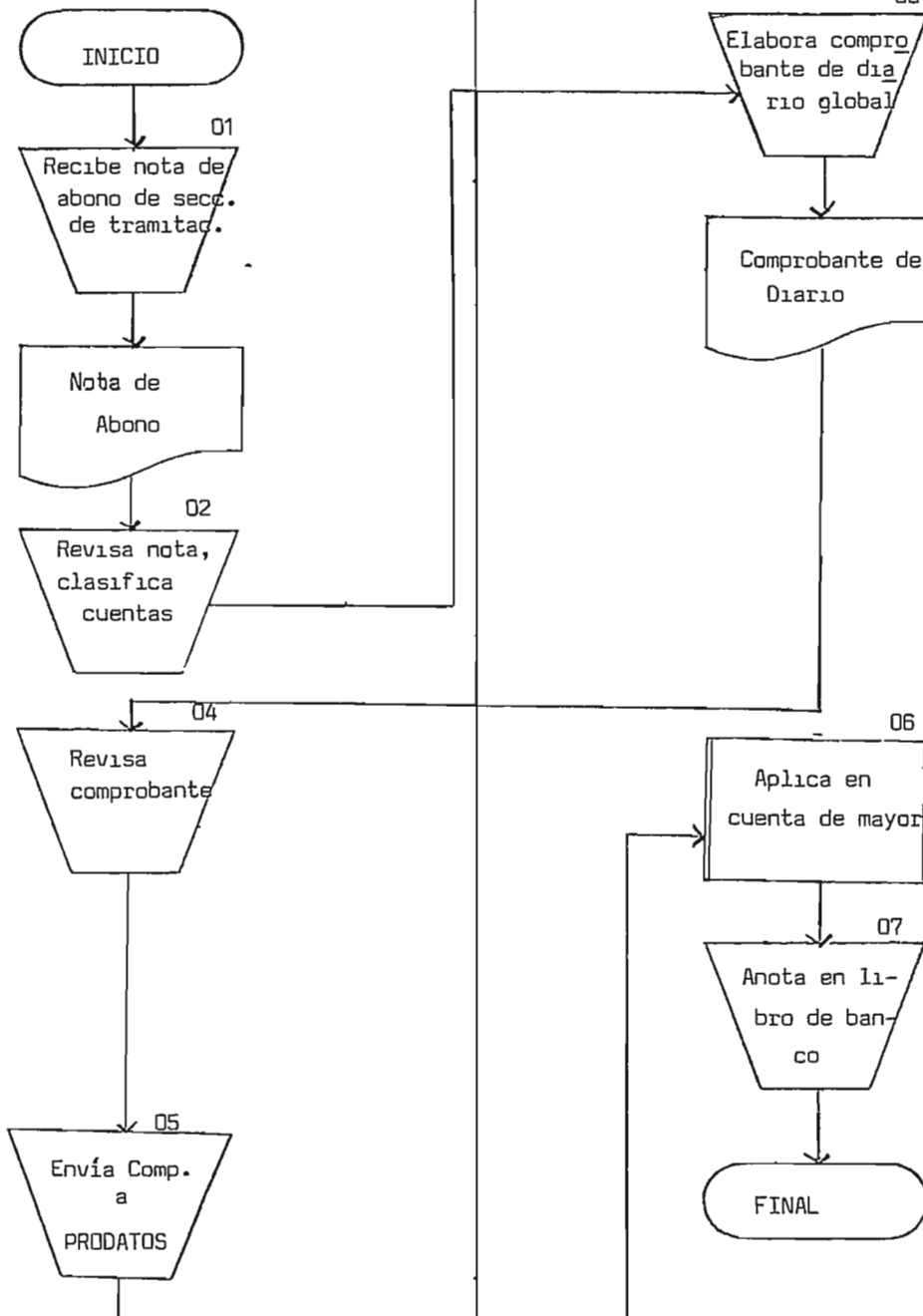
PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACION DE NUEVOS FUNCIONAMIENTOS O CREDITOS POR CUENTAS DE MAYOR (BALANCE)

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC03

PAG. Nº 1 DE 1

JEFE DE SECCION

OTROS

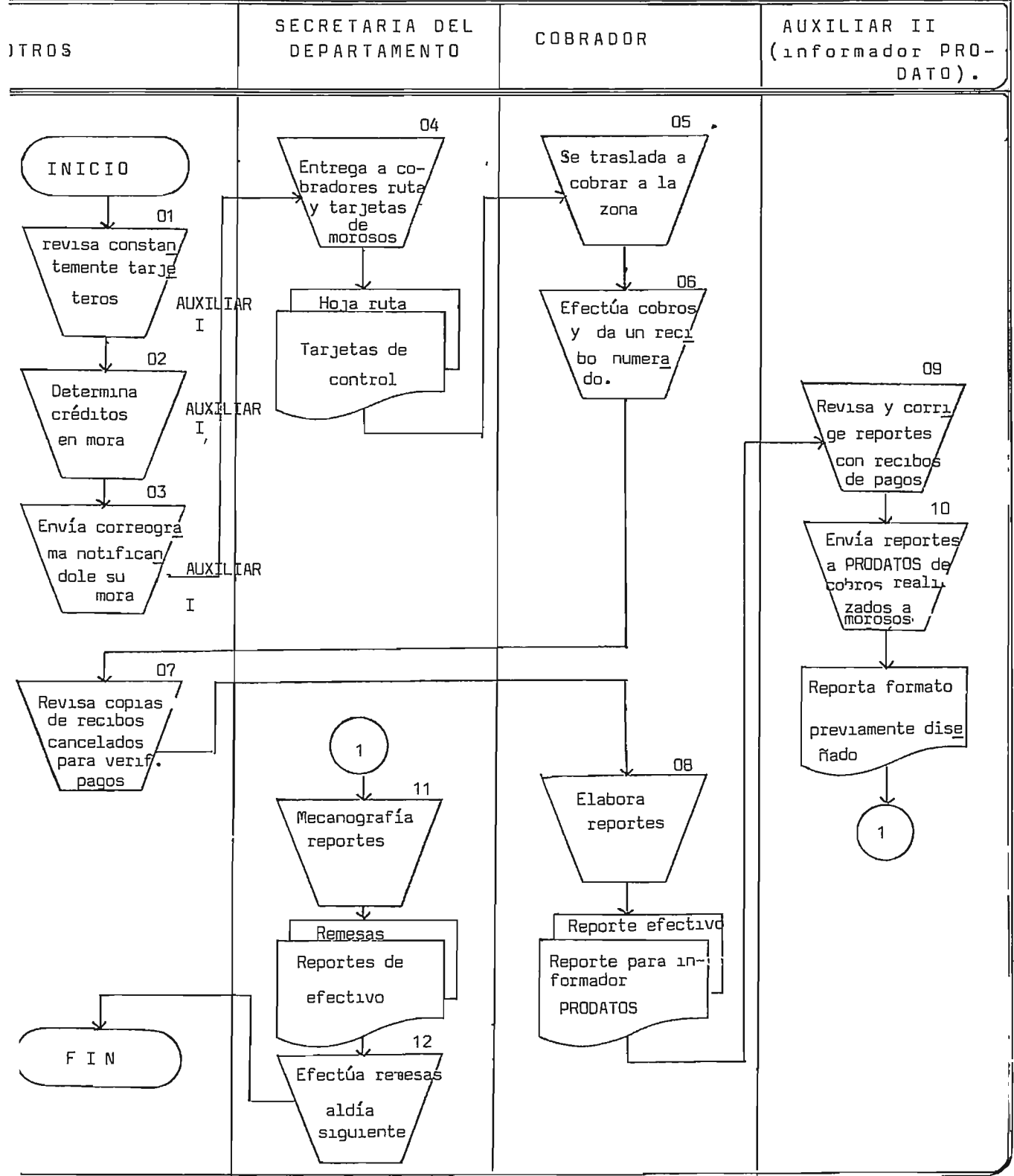


FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE MORA

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC 4

PAG. Nº 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RECUPERACION DE MORA

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-DCØ4

PAG. Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Se refiere a la recuperaci3n de los cr3ditos que tienen menos de 90 d3as de mora_

INICIA : Cuando el Auxiliar I, Encargado de Mora, revisa las tarjetas, para determinar los Cr3ditos en Mora.

FINALIZA : Cuando la secretaria del Depto. mecanografía los reportes de efectivo y remesas para efectuarlas al d3a siguiente.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (encargado de Mora)	- Revisa constantemente las tarjetas de contabilidad de los usuarios y determina los cr3ditos en Mora.(individual o en grupo).
02	AUXILIAR I (encarg. de Mora)	- Determina cr3ditos en Mora con cuota(s) atrasada (s) por menos de 90 d3as de mora
03	AUXILIAR I (encarg. de Mora)	- Env3a correogramas a usuario moroso notificandole atrasos en la cancelaci3n de su cuota.
04	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	- Entrega a cobradores ruta y tarjetas de control (diariamente), de usuario moroso.
05	COBRADOR	- Se traslada a cobrar a la zona.
06	COBRADOR	- Efectúa los cobros y da al usuario un recibo numerado y firmado.
07	AUXILIAR DE CAJA	- Revisa copias de recibo de cuotas cobrados a morosos, para verificar pagos.
08	COBRADOR	- Elabora reportes
09	INFORMACION PRODA- TOS.	- Revisa y corrige reportes, con recibos de pago.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
10	INFORMADOR PRODATOS	- Envía reportes a PRODATOS, de los cobro realizados a usuarios morosos.
11	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO.	- Mecnografía Reportes.
12	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO.	- Efectúa remesas al día siguiente.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE MORA A TRAVES DEL DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC05

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL: Se refiere a la recuperación de los créditos con más de 90 días de mora que no se presentan a cancelar después de los 3 avisos.

INICIA: Cuando el Auxiliar I encargado de mora envía el expediente del usuario que no se presentó a pagar, el Departamento de Recuperación.

FINALIZA: Cuando el Auxiliar II (Informador PRODATOS) elabora el reporte de codificaciones de valores y lo envía al Departamento de procesamiento de datos.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (Encargado de MORA)	- Manda al Departamento de Recuperaciones, el expediente del usuario que no se presentó a pagar, después de los tres avisos respectivos.
02	DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES.	- Realiza todas las gestiones correspondientes y determinan forma de cobros (estos pueden ser por orden de descuento o en forma personal).
03	DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES	- Si acuerdan cobros por medio de descuentos elaboran recibo de abono.
04	CAJERO	- Si acuerdan pagar en forma personal, recibe el usuario que viene a cancelar los recibos que le fueron elaborados por el Departamento de Recuperaciones.
05	AUXILIAR DE CAJA	- Hacer el corte de caja de todos los recibos individuales del Departamento de Recuperación.
06	AUXILIAR DE CAJA	- Elabora recibo global en borrador.
07	SECRETARIA SECCION CONTABILIDAD	- Mecnografía el recibo global que respalda los recibos individuales de las cuotas cancelados de todos los morosos.

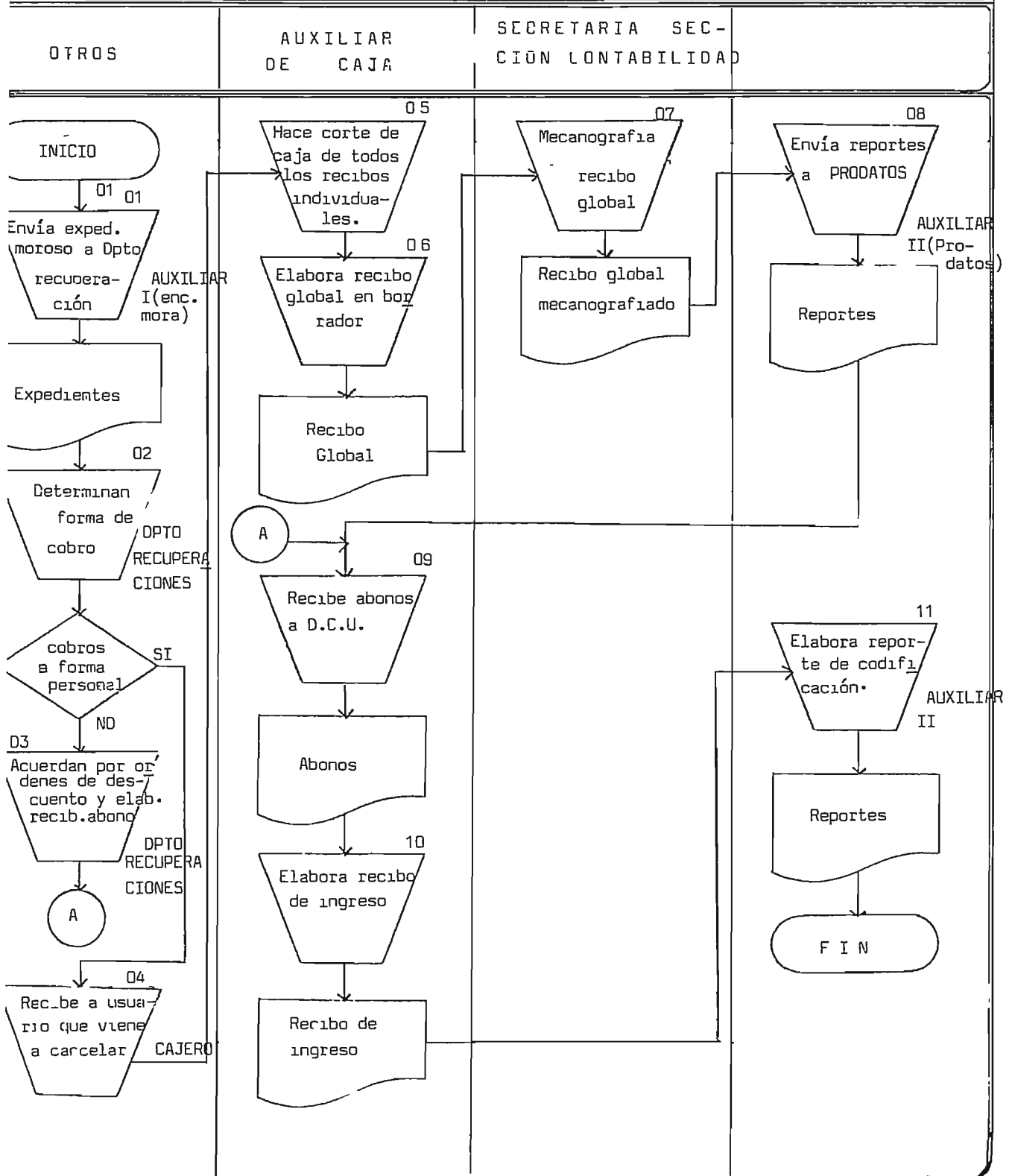
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
08	AUXILIAR (Informador PRODATOS)	- Envía los reportes correspondientes a procesamiento de datos.
09	AUXILIAR DE CAJA	- Recibe abono para D.C.U.
10	AUXILIAR II	- Elabora recibo de ingreso.
11	AUXILIAR II	- Elabora reporte de codificación.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE MORA A TRAVEZ DEL DEPTO. DE RECUPERACIONES

INDIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC05

PAG. Nº 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DEL COMPUTO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC06

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL: Se refiere a la actualización de los datos de los usuarios, cuando éstos lo notifican.

INICIA: Cuando el usuario viene a notificar que tiene nueva cédula, dirección, etc.

FINALIZA: Cuando el Auxiliar II (Informador PRODATOS), envía el control de calidad a procesam. de datos para ser archivado.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Atiende al usuario, que viene a notificarse que tiene nueva cédula y dirección, etc.
02	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Elabora hoja de reporte al final del día y envía diariamente a PRODATOS para que actualice.
03	AUXILIAR II (PRODATOS)	- Procesa datos de hoja de reporte.
04	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Recibe control de calidad proveniente del Departamento de procesamiento de Datos.
05	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Revisa y corrige el reporte de control de calidad.
06	AUXILIAR II (Informador PRODATOS)	- Envía la hoja de reporte de control de calidad corregido a PRODATOS.
07	AUXILIAR II (PRODATOS)	- Recibe control de calidad.
08	AUXILIAR II (PRODATOS)	- Proceso liquidación definitiva.

F E D E C C R E D I T O

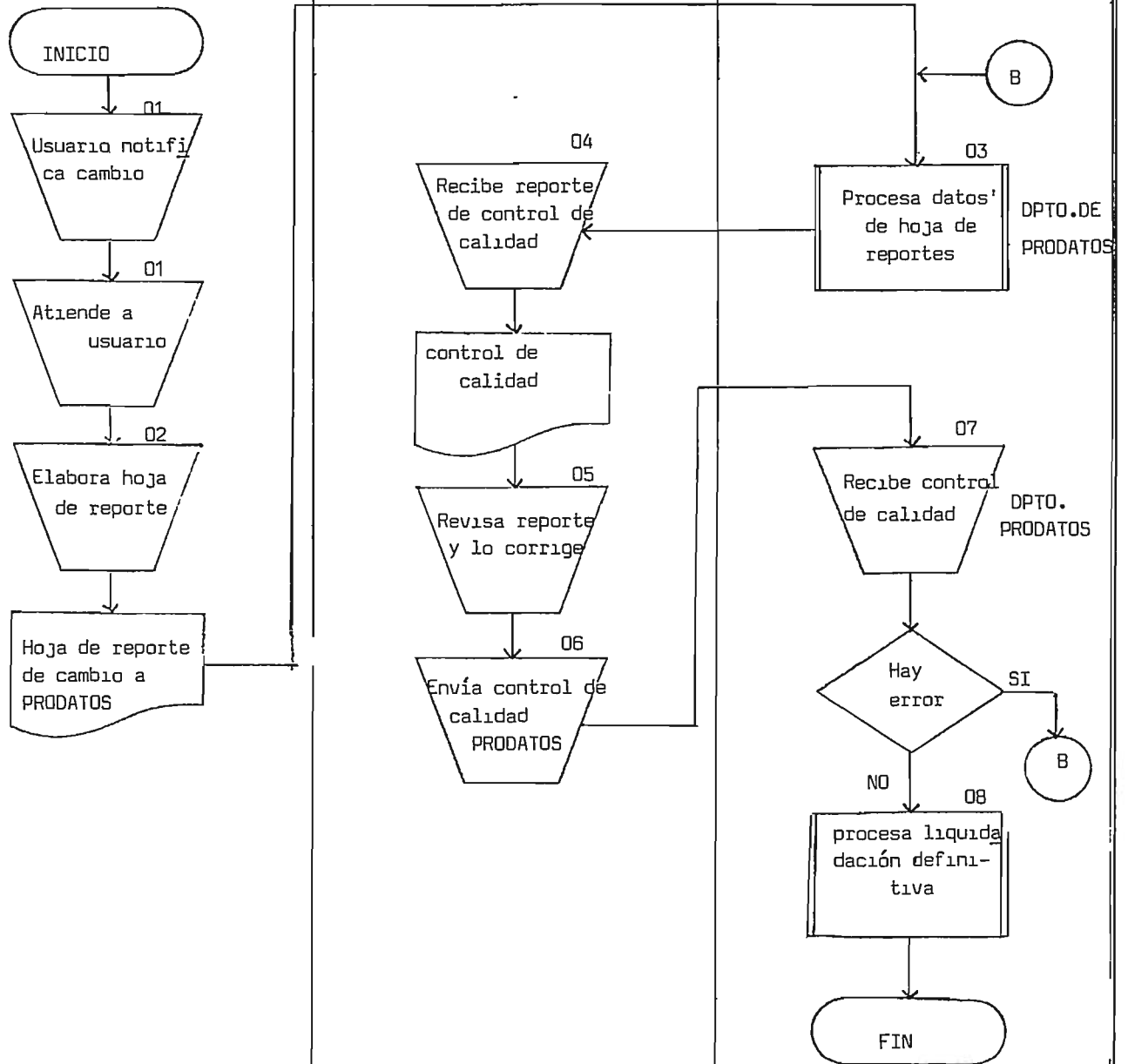
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DE COMPUTO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC06

PAG. Nº 1 DE 1

INFORMADOR DE PRODATOS

OTROS



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ESTABLECIMIENTOS DE DATOS ESTADISTICOS PARA BANCO MUNDIAL.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-DC07

PAG Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Elaboración del reporte de los financiamientos dados en el Trimestre, como informe para el Banco Mundial.

INICIA : Cuando el jefe de la Sección de Contabilidad analiza los financiamientos del trimestre.

FINALIZA : Cuando la secretaria del Departamento mecanografía el reporte y lo envía al Banco Mundial.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Analiza los financiamientos del trimestre (por plazos, sexo, categorías de prestamos, monto del crédito, ingresos familiares por prestatarios, actividades de producción, localización de la comunidad por mora), esto lo hace por medio de análisis de Memorandum, notificaciones de crédito, etc,etc.
02	JEFE DE SECCION CONTABILIDAD	- Elabora en borrador el informe para el Banco Mundial.
03	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	- Mecanografía el informe y lo envía al Banco Mundial, con copia para la sub-gerencia de Operaciones, Unidad de planificación y la Gerencia (antes de enviar el reporte firmado).
04	JEFE DEL DEPARTAMENTO.	- Revisa y firma el informe.
05	JEFE DEL DPTO.	- Pasa informe a secretaria.
06	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	- Envía informe donde corresponda.

F E D E C C R E D I T O

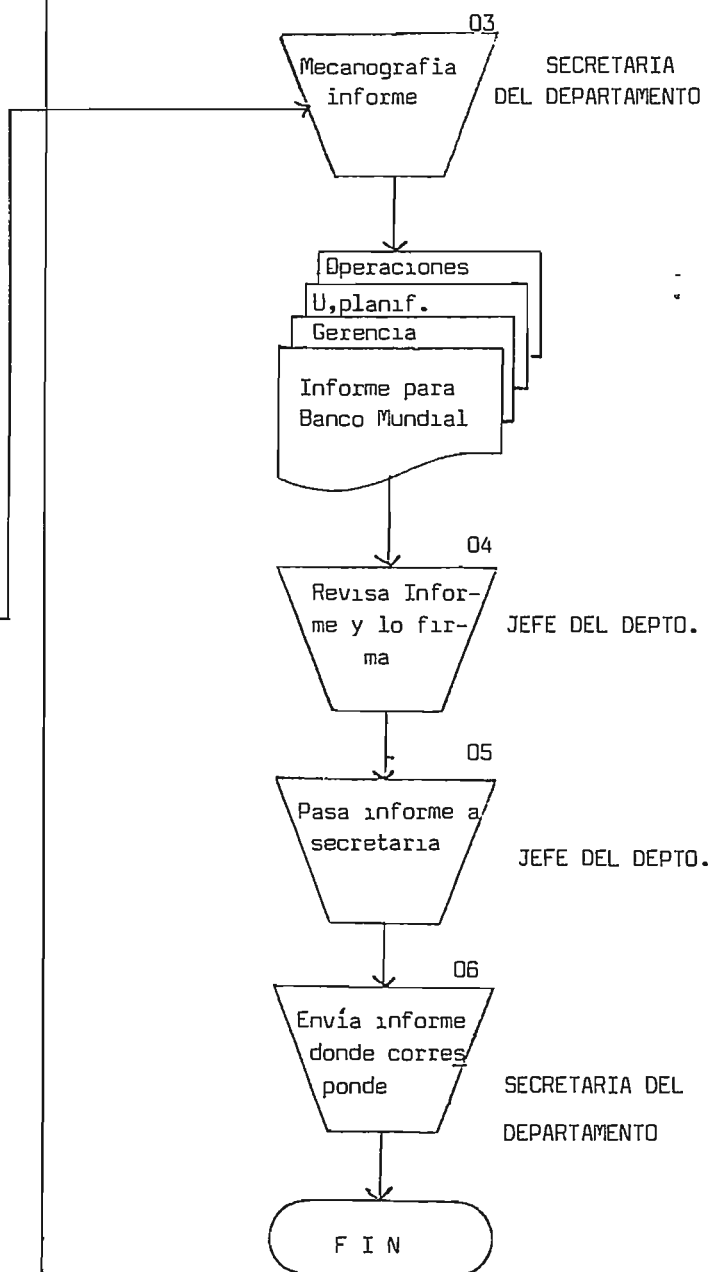
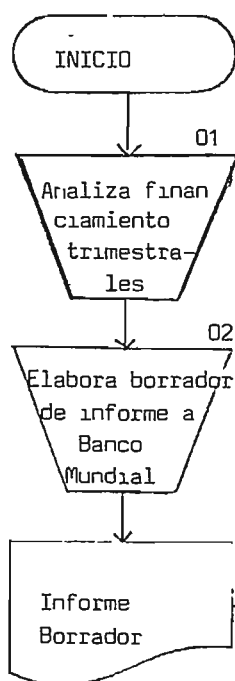
ROCEDIMIENTO: ESTABLECIMIENTO DE DATOS ESTADISTICOS PARA BANCO MUNDIAL.

ODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-DC07

PAG. Nº 1 DE 1

JEFE DE SECCION

OTROS



i

FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.

3.0 INFORMACION ACERCA DEL SERVICIO

"FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS"

- Campo de Aplicación.

El servicio de Préstamos a Funcionarios y Empleados podrá prestarse al sector formado por:

- a- Funcionarios y Empleados, que desempeñen, en propiedad, plazas de carácter permanente en los Gobiernos Central y Municipal e Instituciones Oficiales Autónomas.
- b- Los miembros y empleados de la Fuerza Armada y de los cuerpos de Seguridad Pública, cuyas plazas aparezcan en los Presupuestos y Salarios Especiales de los Ramos de Defensa y Seguridad Pública.
- c- Los empleados y trabajadores permanentes de las empresas privadas.

- Recursos.

Los recursos propios del servicio de préstamos a funcionarios y empleados, básicamente estarán constituidos por:

- a- El importe de los bienes transferidos a la Federación por el Estado.

- b) Las sumas que otorgue el Estado en el futuro - destinados específicamente a financiar el servicio.
- c) Lo saldos disponibles del fondo de cuentas incobrables.
- d) Las utilidades netas que obtenga la Federación en el desarrollo del servicio.

- Requisitos para gozar del servicio:

Las personas que solicitan préstamos, deberán llenar los siguientes requisitos:

- a) Presentar la solicitud según lo requiera la Federación.
- b) Comprobar la necesidad del préstamo en la forma - que estime conveniente la Federación.
- c) Tener por lo menos un año de estar prestando sus servicios en forma continua o ininterrumpida en - una misma Empresa, Institución o Ramo.

- Planes de Pago.

- a) Una cuota fija mensual, vencida, sucesiva y acumulativa de capital e intereses, a una tasa que no podrá exceder al 12% anual sobre saldos insolutos.

- b) Una cuota para la formación de un Fondo de Cuentas Incobrables, a una tasa que no podrá exceder al 6% del importe del préstamo, la que se dividirá entre el número de pagos que hayan de ocurrir en el plazo total del préstamo.
- c) Una cuota de ¢7.81 por cada ¢100.00 de préstamo, o fracción, destinada a la adquisición de Bonos, a la terminación del plazo y cancelación total - del préstamo.

- Destino del Préstamo.

- a- Cancelar deudas
- b- Para colegiatura
- c- Para asistencia médica
- d- Para reparación, ampliación o mejora de vivienda
- e- Para otras necesidades, vitales del solicitante o de su familia.

3.1. ORGANIZACION DEL PROGRAMA

3.1.1. OBJETIVOS

Fomentar y mantener facilidades de préstamo que requieren los funcionarios y empleados públicos y privados para satisfacer sus necesidades vitales.

3.1.2. FUNCIONES.

Administrar las actividades del Departamento en razón de las necesidades actuales y futuras del servicio, según el número de usuarios, montos de los préstamos, recuperación y disponibilidades de fondos. A continuación, se describen las funciones de los diferentes puestos de trabajo del Departamento.

- JEFE DEL DEPARTAMENTO

FUNCIONES

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del Departamento.
- Revisar las resoluciones de solicitudes emitidas por el Comité de Créditos
- Firmar cheques de créditos que se han otorgado y otros.
- Solicitar a la Superintendencia de los Bancos audiencias para que tomen razón de los Bonos emitidos por el Departamento.
- Integrar el Comité de Créditos
- Atender al Público para tratar asuntos relacionados con el Departamento.

- JEFE DE SECCION TRAMITACION

FUNCIONES

- Coordinar asuntos de trabajo con la jefatura del Departamento.
- Coordinar el equipo de trabajo de la Sección para obtener un mayor rendimiento de sus tareas.
- Revisar y ajustar mecanismos de control de solicitudes.
- Autorizar requerimientos de equipo y material para la sección.
- Entrenar al personal que sea nuevo en la Sección.
- Programar vacaciones del personal y autorizarles permisos
- Atender cosas especiales del público.
- Atender consultas de trabajo del personal
- Tener reuniones con el personal de la Sección para un mejor coordinación de su trabajo.
- Elaborar un informe mensual de las actividades - realizadas en la Sección a la Jefatura del Departamento.

- AUXILIAR(Sección Tramitación)

FUNCIONES

- Proponer al público información sobre los requisitos y condiciones que exige la línea de crédito - que este Departamento otorgue.
- Recibir solicitudes de crédito.
- Revisar si las solicitudes están completas o les hace falta alguna información.
- Entrevistar a los posibles usuarios para obtener una mejor información sobre datos de sus solicitudes.
- Completar la información que hace falta en las - solicitudes de crédito.
- Llevar un control de las solicitudes que ingresan diariamente al Departamento.
- Colocar en solicitudes la información necesaria para el Comité de Créditos.
- Llevar el control de las solicitudes que pasan - al Comité de Créditos.
- Informar al público sobre la resolución de sus - solicitudes, ya sean éstas aprobadas, denegadas o que se encuentran pendientes.

- Regresar escrituras a las personas que se les ha denegado el préstamo y retirar de trámite sus documentos.
- Elaborar listados de solicitudes denegadas.
- Ordenar y archivar solicitudes pendientes.
- Mecanografiar memorándum, correogramas, requisitos faltantes, etc.
- Llevar el inventario mensual de archivo.

- JEFE DE SECCION CONTRATACION:

FUNCIONES:

- Planificar y coordinar el trabajo de la Sección
- Recibir, firmar conforme a las Cédulas
- Revisar el documento legal de préstamo para ver si está de acuerdo con lo emitido por el Comité
- Anotar en Libro de Registro de Documentos, los créditos otorgados diariamente.
- Cuadrar lo relativo a timbres.
- Mandar los documentos timbrados al Jurídico para su autenticación.
- Recibir y entregar custodia de documentos, los documentos autenticados, por medio del Libro de -

Registro de Documentos.

- Anular créditos que no han sido contratados en el mes para archivar.
- Elaborar listado de créditos que no han sido contratados y que no han cumplido el mes.
- SECRETARIA AUXILIAR (Sección Contratación)

FUNCIONES:

- Recibir solicitudes aprobadas y elaborar correogramas y descuento para los Pagadores.
- Sellar correogramas de acuerdo a lugar de trabajo de las personas.
- Colocar número de crédito y dígito en solicitud aprobada.
- Elaborar listado de correogramas de acuerdo al lugar de trabajo y enviar correspondencia.
- Atender al público en relación a sus créditos
- Elaborar un listado de solicitudes aprobadas y citadas en el mes.
- AUXILIAR I (Sección Contratación)

FUNCIONES:

- Elaborar declaración de préstamos



- Elaborar recibo de valor pagado por usuario
- Atender al público en créditos hipotecarios
- Colaborar en los demás puestos cuando falta personal o hay recargo de trabajo.
- Llevar a firmas los cheques y luego los revisa para su archivo.
- Elaborar cheques para usuarios.

-JEFE DE SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS:

FUNCIONES:

- Planear, organizar, supervisar, dirigir, controlar las operaciones de la Sección.
- Elaborar mensualmente cuadro de corriente de efectivo.
- Colaborar con los Auxiliares en el registro de Libros Auxiliares o en otro aspecto.
- Registrar en un libro Mayor, todas las operaciones de la Sección.
- Colaborar con el jefe del Departamento o de Sección en lo que requieran.
- Revisar y autorizar remesas, cuadro de disponibilidad, cuadro de recuperaciones.

- Resolver problemas con el público.
- AUXILIAR II (Sección Operaciones Financieras).

FUNCIONES:

- Recibir y revisar los ingresos y egresos del movimiento diario.
- Registrar en Libros Auxiliares de Banco
- Elaborar el informe del disponible.
- Cuadrar los ingresos y egresos con los de la Caja.
- Liquidar la Caja chica cada mes.
- Llevar la Caja Chica
- Revisar cuentas de cada cliente con problemas.
- Dar indicaciones sobre la forma de hacer ciertos comprobantes
- Registrar honorarios a Notarios
- Atender reclamos del público en cuanto a sus cuotas.
- Elaborar y mecanografiar conciliaciones bancarias
- Calcular y elaborar partidas de provisiones del mes.
- Calcular y elaborar partidas de provisiones de -
cuentas de ahorro, partida de intereses sobre -

obligaciones financieras locales.

- Llevar el Registro de Libros Auxiliares.
- Calcular depreciación anual en tarjetas del mobiliario y equipo.
- Colaborar en el desempeño de labores de otro puesto, cuando éste no se encuentra.
- Orientar al público.
- AUXILIAR I (Sección Operaciones Financieras)

FUNCIONES

- Recibir mensualmente del Departamento de Archivo, los expedientes cancelados para la elaboración de Bonos.
- Extraer diariamente de la bóveda documentos para su cancelación.
- Recibir documentos vigentes después de ser registrados y autenticados para su custodia en la bóveda general.
- Recibir escrituras públicas del Departamento Jurídico.
- Colaborar con los Auditores Externos en la revisión anual de la cartera.

- Elaborar y registrar los Bonos de Préstamos a Funcionarios y Empleados.
- Registrar en el Libro Auxiliar de bonos, los bonos que han alcanzado su valor nominal y cuadrar con el mayor control mensualmente.
- Colaborar en los demás puestos de trabajo en caso de vacaciones, etc.
- Recibir el ingreso diario del público y pagadurías.
- Elaborar los documentos de ingresos diarios para cómputo.
- Revisar con cartera número de préstamo.
- Atender al público en casos específicos sobre sus préstamos.
- Incorporar los préstamos al computador.
- Colaborar con los compañeros en lo relacionado con el trabajo de la Sección.
- Registrar cuentas en libros.
- Mecanografiar las devoluciones, correcciones de saldo, etc.
- SECRETARIA I (Sección de Operaciones Financieras)

FUNCIONES:

- Recibir la correspondencia y nóminas de descuentos

- Registrar los ingresos diarios en Libro Auxiliar y sacar observaciones de las nóminas de las Pagadurías.
- Mecnografiar correspondencia de la Sección.
- Mecnografiar cuadros estadísticos mensualmente.
- Llevar el archivo de la Sección
- Revisar reportes de actualizaciones
- Incorporar a computador préstamos nuevos.
- Atender teléfono
- Elaborar y mecnografiar constancias para la declaración de la Renta.
- Atender al público
- Consultas a bancos, fondos de cheques
- Solicitar información a las Pagadurías
- Recibir pago de cuotas, timbres, etc.
- Pagar bonos, cuotas excedentes, etc.
- CAJERA (Sección Operaciones Financieras).

FUNCIONES:

- Recibir pagos de cuotas, timbres, etc.
- Pagar bonos, cuotas de excedentes, etc.
- Anotar cheques en libro de cheques.

- Preparar remesas diariamente.
- Hacer el Arqueo Diario.

3.2. PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE SOLICITUDES, ENTREVISTAS Y ELABORACION DE TARJETAS DE CONTROL

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP01

PAG. Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL: Se refiere a la corroboración, rectificación o ampliación de los datos de usuarios mediante la revisión de todo detalle de las solicitudes y elaboración de tarjetas de control.

INICIA: Cuando el Encargado de Recepción recibe las solicitudes con sus correspondientes anexos.

FINALIZA: Cuando el Jefe de la sección registra en el libro, las solicitudes.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (encargado de Recepción).	- Recibe solicitudes y anexos (requisitos) del posible usuario.
02	AUXILIAR I (encargado de Recepción)	- Revisa documentos considerando: Si el préstamo es personal traer solicitud, comprobante de cada uno de los destinos que dará el préstamo, constancia de empleo del solicitante y codeudor(es) y los datos personales del codeudor.
03	AUXILIAR I (encargado de Recepción)	- Si el préstamo es hipotecario, además del comprobante de cada uno de los destinos que le dará al préstamo y la constancia de empleo del solicitante le pide original y fotocopia de la escritura de garantía. También que las constancias de empleo no traigan borrones en datos importantes como: tiempo de servicio, sueldo, carácter de la plaza que desempeña, descuentos, fecha de la constancia; y debidamente firmado y sellado por el Jefe Pagador o Gerente Interventor del lugar de trabajo del solicitante.

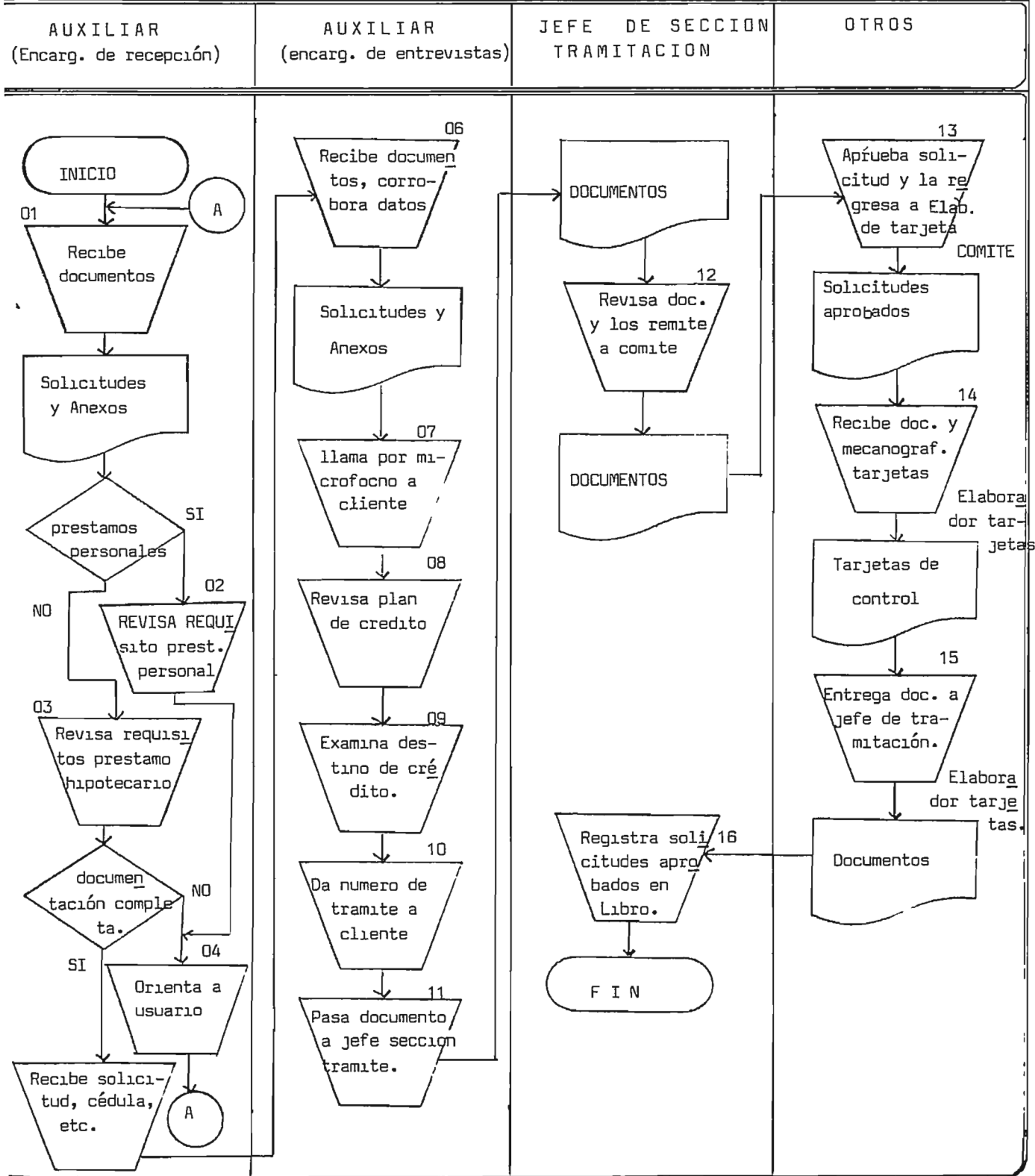
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
04	AUXILIAR (encarg. recepc.)	- Orienta a los usuarios de como debe cumplir el o los requisitos, en caso de no tener completos loa anexos o de no venir nítidos o exactos. Proporciona los formularios que sean necesarios para repetir las constancias.
05	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Recibe solicitud, cédula , etc.
06	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Recibe documentos, corrobora datos.
07	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Revisa plan de crédito.
08	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Examina destino de crédito y comunica a usuario que se traslade a sala de espera.
09	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Llama por micrófono al cliente para entregarle el número del trámite.
10	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Da número de trámite a cliente para darle información cuando llegue a preguntar por su resolución.
11	AUXILIAR I (encarg. recepc.)	- Pasa documentación completa al jefe de la sección de tramitación.
12	JEFE SECCION DE TRAMITACION	- Revisa documentación y la remite a comité.
13	COMITE	- Aprueba solicitudes y la regresa a enc. de elaborar tarjetas de control.
14	AUXILIAR I (elabor. tarjetas)	- Recibe documentación y mecanografía tarjetas de control.
15	AUXILIAR I (elab. tarjetas)	- Entrega documentación al jefe de la sección de tramitación.
16	JEFE DE SECCION TRAMITACION	- Registra solicitudes aprobados en libro.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE SOLICITUDES, ENTREVISTAS Y ELABORACION DE TARJETAS DE CONTROL

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-01

PAG. Nº 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : REGISTRO DE SOLICITUDES Y ARCHIVO DE TARJETAS DE CONTROL Y SOLICITUDES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PP-02

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Se refiere al registro y archivo de la solicitudes y tarjetas de control, anotando los datos necesarios y llenando los formularios correspondientes.

INICIA : Cuando el encargado de registrar solicitudes recibe las tarjetas de control provenientes del jefe de la sección.

FINALIZA : Cuando el jefe de la sección de las solicitudes al auxiliar I para que obtenga saldos en cada solicitud según control de personal.

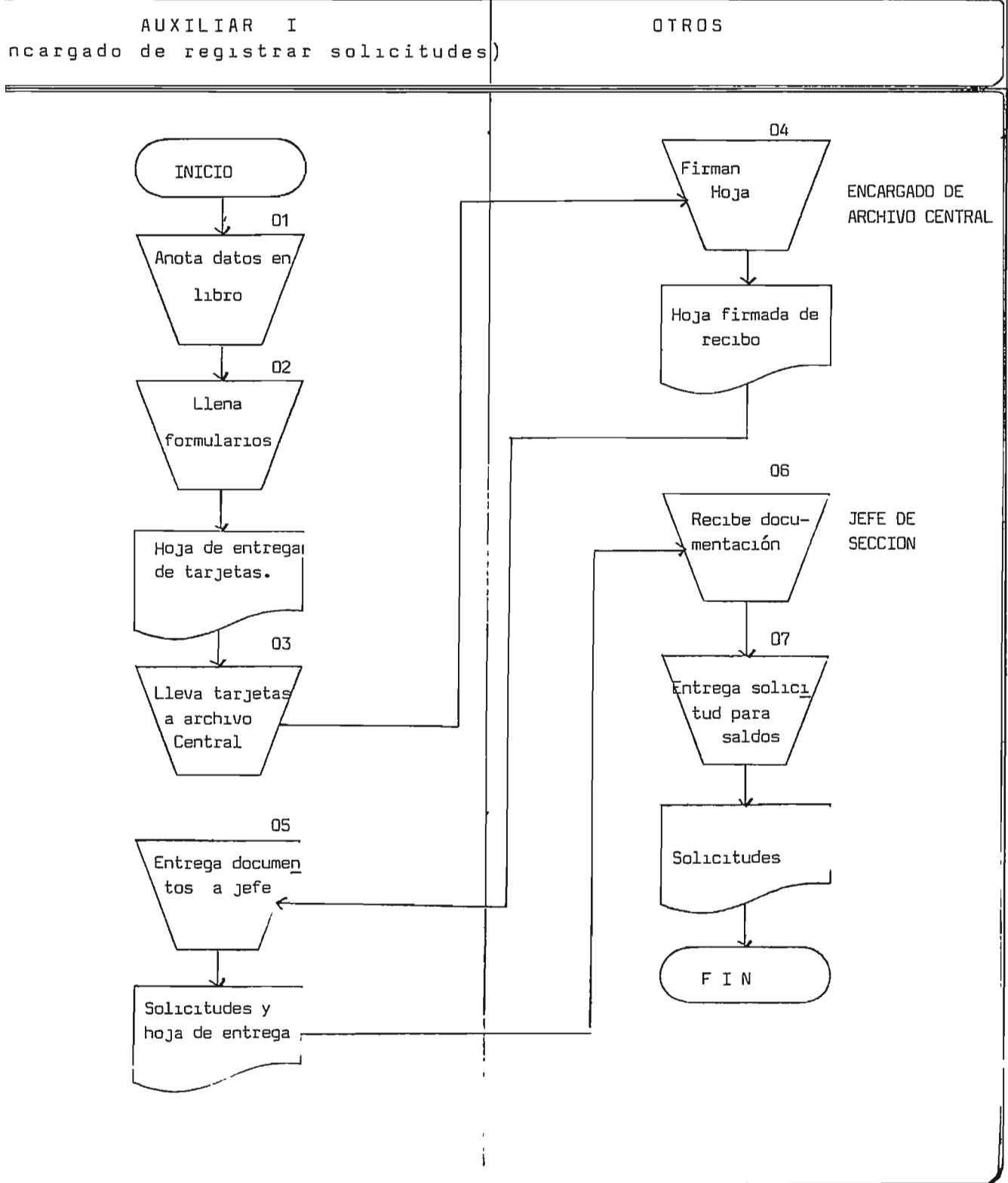
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	ENCARGADO DE REGISTRO DE SOLICITUDES	- Recibe tarjetas de control de solicitudes provenientes del jefe de sección. Antes de enviarlas al archivo central, anota en el libro de Ingreso, algunos datos de ésta (Nombre de los solicitantes, lugar de trabajo, número de solicitantes, lugar de trabajo, número de solicitud, monto solicitado).
02	ENCARGADO DE REGISTRO DE SOLICITUDES	- Llena formularios "hoja de comprobante de entrega de tarjetas", con los siguientes datos: Fecha de ingreso de solicitudes a que corresponden las tarjetas por fecha de ingreso (original).
03	ENCARGADO DE REGISTRO DE SOLICITUDES	- Lleva las tarjetas al archivo central.
04	ENCARGADO DE REGISTRO DE SOLICITUDES	- Pide en la "hoja de comprobante", la firma de quien la recibe.
05	ENCARGADO DE REGISTRO DE SOLICITUDES	- Entrega al jefe de sección las solicitudes.
06	JEFE DE SECCION	- Recibe las solicitudes.
07	JEFE DE SECCION	- Pasa al Auxiliar I, que obtiene saldos en cada solicitud según un control de personal.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE SOLICITUDES Y ARCHIVOS DE TARJETAS DE CONTROL Y SOLICITUDES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP02

PAG. Nº 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : OBTENCION DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL INFORME MENSUAL DE LA SECCION.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PP-03

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Este proceso sirve para obtener todos los datos necesarios para elaborar la situación de las solicitudes tramitadas.

INICIA : Cuando el jefe de la sección, con el informe del mes anterior, anota el monto de lo solicitado al departamento.

FINALIZA : Con la elaboración, por parte del jefe, del informe mensual con los datos recabados.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	JEFE DE SECCION	- Anota, con el informe del mes anterior, el monto acumulado de lo solicitado al departamento.
02	JEFE DE SECCION	- Agrega a éste dato, el monto total solicitado en el mes que se está reportando.
03	JEFE DE SECCION	- Establece el número de solicitudes tramitadas en el mes y obtiene el primer y último número asignado a las solicitudes en el mes, tomadas del libro de control de solicitudes.
04	JEFE DE SECCION	- Anota el número de solicitudes, al último día del mes, que están pendientes a resolución y, el monto solicitado en ellas. (Estos datos lo obtiene del libro de control de solicitudes.
05	JEFE DE SECCION	- Toma de libro de solicitudes, el número de solicitudes aprobadas y su monto total.
06	JEFE DE SECCION	- Elabora informe mensual con datos recabados.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO:

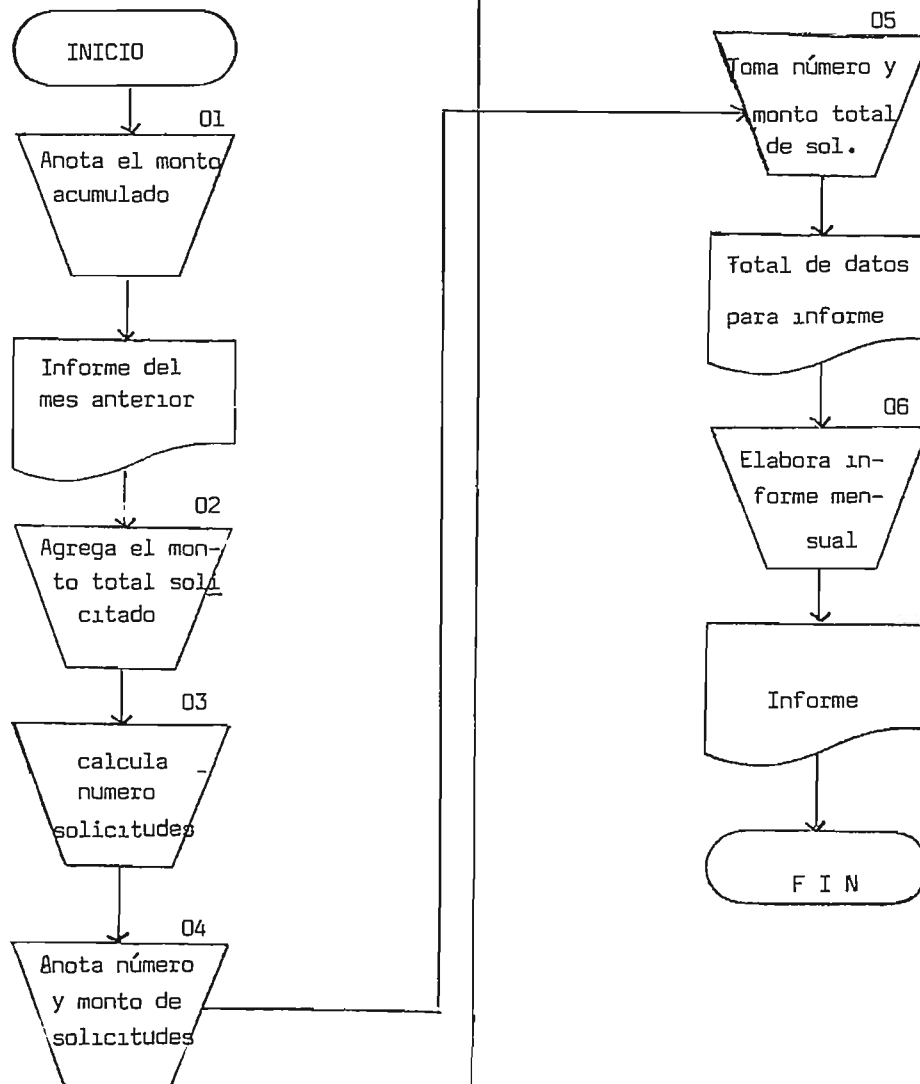
OBTENCION DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL INFORME MENSUAL DE LA SECCION.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-03

PAG. N° 1 DE 1

JEFE DE LA SECCION

JEFE DE LA SECCION



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : CONTRATACION DE PRESTAMO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PP-Ø4

PAG. Nº 1 **DE** 3

DESCRIPCION GENERAL : Se realiza después del Procedimiento PR-PP-Ø1 cuando el usuario se presenta a firmar su contrato por el préstamo concedido y recibe su cheque.

INICIA : Cuando el usuario se identifica ante la Secretaría Auxiliar presentándole el correograma de aviso de aprobación de crédito y más documentos.

FINALIZA : Cuando el Jefe de Contrat. entrega al Auxiliar Encar. de Contrat. de Caja, declarac. de cheque, copia de cheque, copia de documento de cont. y demás docum., para luego poder cuadrar lo del día.

CÓDIGO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	<p>USUARIO</p> <p>SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de Recepción)</p> <p>SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de Recepción)</p> <p>AUXILIAR I (Encargado de Cheques)</p> <p>AUXILIAR I (Encargado de Cheques)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta e identifica en ventanilla de Secretaría Auxiliar con el correograma de aviso de aprobación de crédito (original) y hoja de requerimiento firmada y sellada por el Pagador e Interventor (si trabaja con el Gobierno) o por el Pagador (Tesorero o Cajero) y Gerente (o Jefe de Oficina) si el usuario no trabaja con el Gobierno, así mismo presenta su Cédula y la del el(los) fiador(es). - Busca, según fecha de contrato, solicitud aprobada con anexos en Archivo de Sección. - Entrega anexos, correograma y requerimiento a Auxiliar I, quien revisa, firmas, sellos, etc. - Busca en tabla de gastos de cartulación el valor que pagará por dichos gastos, según el tipo de crédito (personal o hipotecario) y el monto del préstamo. - Anota en formulario "Valor pagado por el usuario" (según datos del documento) nombre del usuario, número de solicitud, número de crédito, valor a pagar, fecha de escrituración (si coincide con la de otorgamiento de crédito, si no colocar esta

PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
		Última).
06	AUXILIAR I (Encargado de cheques).	-Entrega a Secretaria Auxiliar documentación y recibo elaborado.
07	SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de recepción).	-Entrega a usuario recibo para los respectivos pagos de cartulación, declaración para efectuar cheques, documento de préstamo, copia del correograma (la cual queda en caja) y le indica que espere para ser llamado por jefe de Sección de Contratación.
08	SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de Recepción).	-Enumera el documento y sus 3 copias.
09	"	-Elabora cheque y saca firma (la. clase) con sub-gerente financiero.
10	SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de Recepción).	-Coloca fecha a cheque, sella fecha de otorgado a solicitud y a copias del documento y coloca fecha a la declaración de cheques y envía documento a Jefe. (El cheque es elaborado después de recibir las solicitudes aprobadas).
11	SECRETARIA AUXILIAR (Encargada de Recepción).	-Entrega cheques y anexos (solicitud, documento, declaración, etc.) al Jefe del Departamento.
12	JEFE DEL DEPARTAMENTO. (Préstamos a Funcionarios y Empleados)	-Coloca firma (2a. clase) a cheque (también pueden firmar el Contrato y Sub-Contador, en ausencia del jefe del depto).
13	JEFE DEL DEPARTAMENTO. (Préstamos a Funcionarios y Empleados).	-Entrega a su Secretaria cheque y anexos para que los entregue a Jefe de Sección de Contratación.
14	JEFE DE SECCION DE CONTRATACION.	-Recibe cheque y anexos y llama a usuario por microfono para que se presente con fiador (asimismo pide el recibo de gastos de cartulación).
15	JEFE DE SECCION DE CONTRATACION.	-Lee a usuario y fiador (es) el documento de contrato.
16	USUARIO Y FIADORES	-Firman según su Cédula de Identidad
17	JEFE DE SECCION DE CONTRATACION.	-Entrega a usuario tercera copia de documento de contratación, original del recibo y respectivo cheque.
18	JEFE DE SECCION DE CONTRATACION.	-Guarda temporalmente el documento (original y una copia).

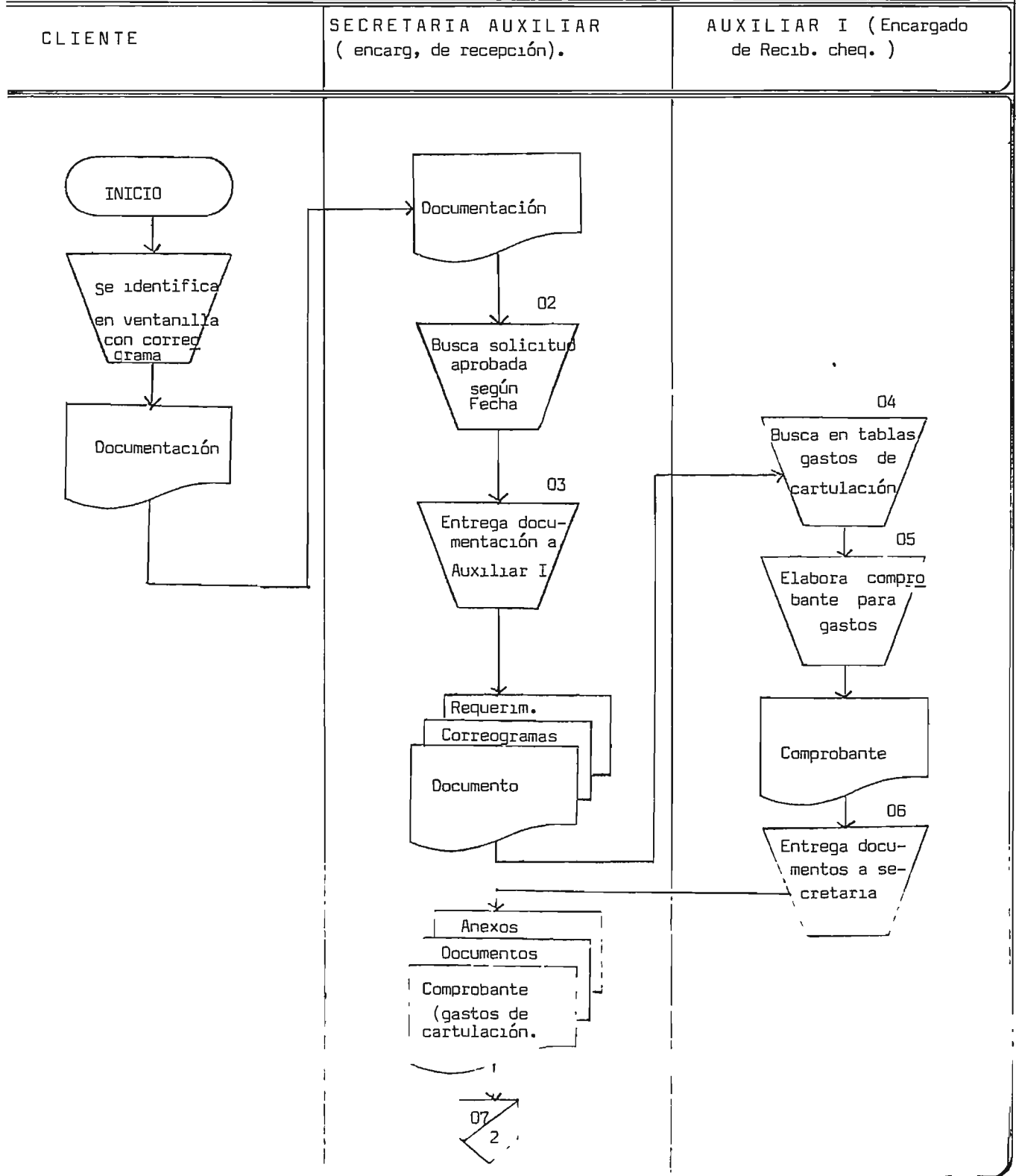
PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
19	JEFE DE SECCION DE CONTRATACION.	-Entrega a Auxiliar Encargado de Concentración de Caja de la Sección de Operaciones Financieras, declaración de cheque, copia del cheque, segunda copia del documento - de contrato, el original del requerimiento solicitado y anexos, para luego poder cuadrar lo del día.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: CONTRATACION DE PRESTAMOS

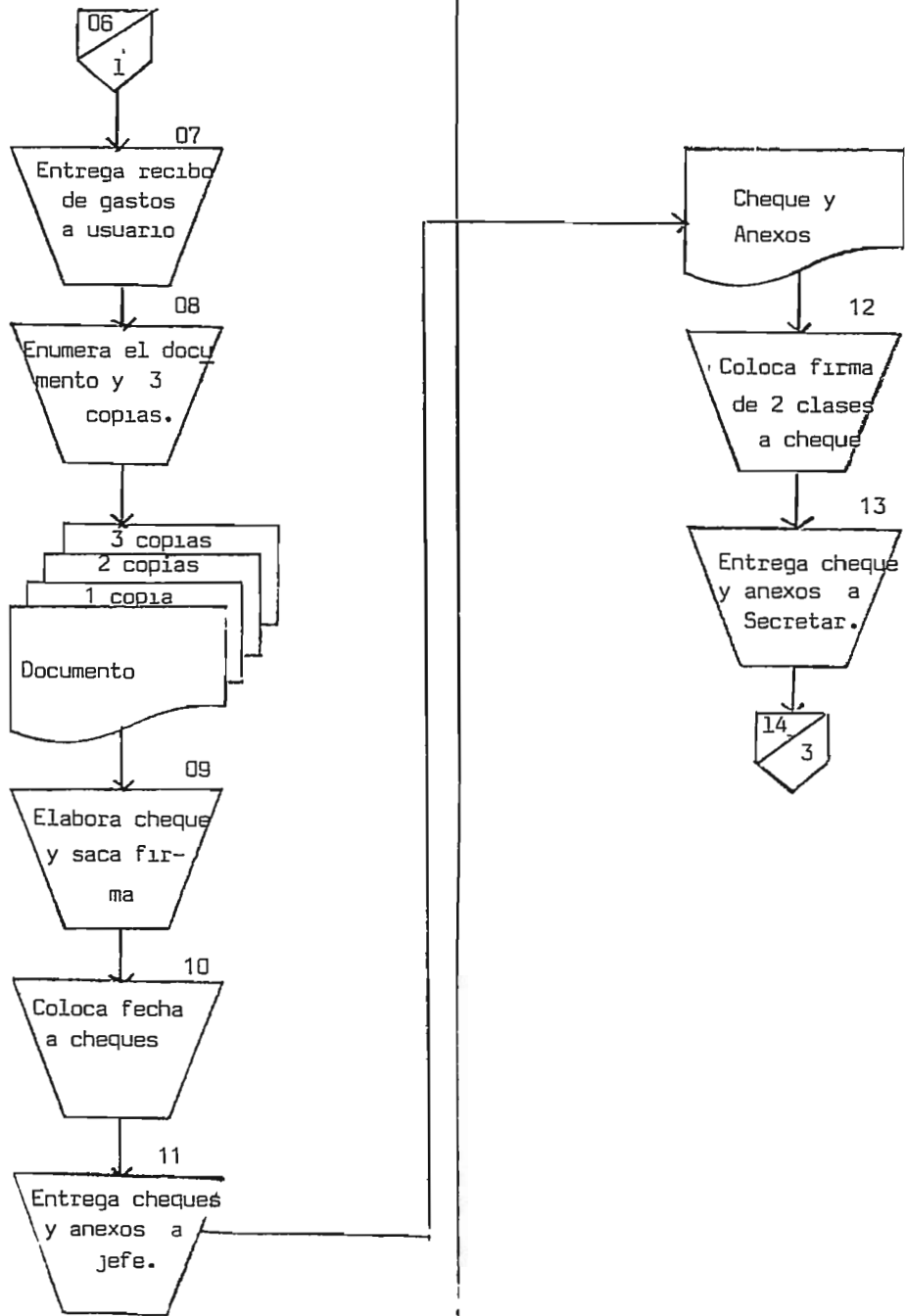
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-04

PAG. Nº 1 DE 3



SECRETARIA AUXILIAR (Recepción)

JEFE DE DPTO. DE PRESTAMOS



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION EN COMPUTADOR DE CREDITOS
CONCEDIDOS DIARIAMENTE.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP05

PAG Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL: Se usará para incorporar al computador (archivos) al final del día de todos los datos referentes a cada crédito concedido diariamente.

INICIA: Cuando el Auxiliar I (Encargado de Concentración de Caja) entrega los expedientes con sus carátulas al Auxiliar I. (Encargado de Incorporación).

FINALIZA: Cuando el Auxiliar I (Encargado de Concentración) envía al archivo de la Federación, los expedientes de los créditos concedidos.

ASO le	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (Encargado de Concentración de Caja)	- Entrega expedientes con sus carátulas - al Auxiliar I (Encargado de Incorporación)
02	AUXILIAR I (Encargado de In - corporación).	- En base a los expedientes, realiza incor - poración de créditos en terminal al ar - chivo maestro; digita: el nombre del u - suario, el número de préstamo, nombre - del co-deudor (es), monto, plazo, número de Cédula de co-deudor (es), etc.
03	AUXILIAR I (Encargado de In - corporación)	- Envía a imprimir el reporte, por medio - de terminal.
04	PROCESAMIENTO DE DATOS.	- Se imprime reporte en impresora de Pro - cedimiento de Datos.
05	AUXILIAR I (Encargado de In - corporación).	- Recibe de Procesamiento de Datos, el re - porte de las incorporaciones diarias y revisa.
06	AUXILIAR I (Encargado de Inco - poración).	- Si hay error, corrige el reporte de las incorporaciones diarias.
07	AUXILIAR I (Encargado de Inco - poración).	- Manda a impresión, por medio de terminal Si no hay error se archivan los reportes y los expedientes se regresan al Auxiliar I (Encargado de la Concentración de Caja)

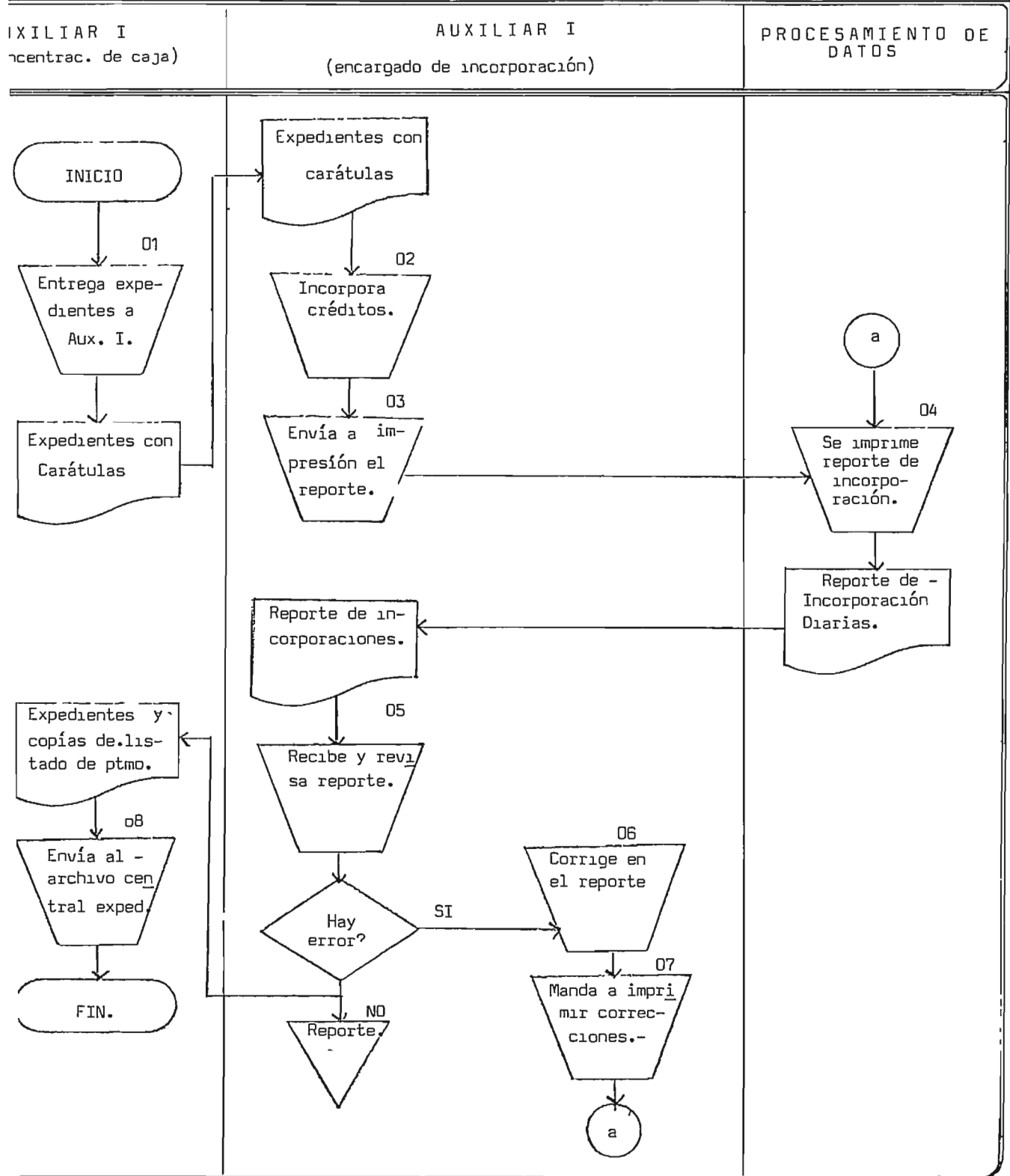
O	RESPONSABLE	DESCRIPCION
8	<p>AUXILIAR I (Encargado de Concentración de Caja).</p>	<p>- Envía al Archivo de la Federación, los expedientes junto con una copia del listado de los préstamos concedidos diariamente.</p>

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION EN COMPUTADOR DE CREDITOS CONCEDIDOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-05

PAG. Nº 1 **DE** 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION DE ABONOS A PRESTAMOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR - PP06

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL: Este proceso servirá para accesar al computador el movimiento de cada préstamo por el pago de las cuotas correspondientes.

ORIGEN: Cuando la Secretaria I de Sección, recibe los comprobantes de ingreso y las nóminas de las Pagadurías.

REALIZA: Al ser archivadas en la Sección de Concentración y partidas del movimiento.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
AUXILIAR II (Encargado de Liquidar)	- Recibe de Secretaria I de Sección Comprobantes de ingreso y nóminas de pagaduría.
AUXILIAR II (Encargado de Liquidar)	- Cuando tienen el número del préstamo verifica la información a través de reportes suministrados por procesamiento de datos o consultas a través de terminales de computadora.
AUXILIAR II (Encargado de Liquidar)	- Cuando no tiene el número del préstamo consulta al archivo general, dicho número (ésta operación se da cuando es primera cuota a cancelar).
AUXILIAR II (Encargado de Liquidar)	- En base a toda la información cuadra las nóminas a través de la terminal. (esto se hace comparando las nóminas de las pagadurías contra las nóminas que tienen almacenadas en los discos magnéticos del computador).
AUXILIAR II (Encargado de Liquidar).	- Elabora un cuadro correspondiente al día (original)

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
06	AUXILIAR II (Encargado de Liquidar).	- Elabora un listado de los valores que corresponden a otra línea de crédito en (original); este listado lo entrega a Auxiliar I Encargado de la devolución a la línea de crédito correspondiente. - (Este caso se da cuando un usuario co-deudor es empleado (Público o privado); el departamento de funcionarios y empleados se encarga de recuperar la deuda a través de las pagadurías habilitadas respectivas del fiador.
07	AUXILIAR II (Encargado de Liquidar).	- El cuadro elaborado se lo entrega a Auxiliar II Encargado de digitar ese movimiento en terminal de la Sección junto con el contable (Comprobante de Caja).
08	AUXILIAR II (Digita movimiento)	- Digita el movimiento del día en terminal.
09	AUXILIAR II (Digita movimiento)	- Manda a imprimir movimiento a procesamiento de Datos.
10	PROCESAMIENTO DE DATOS.	- Envían reporte de control de calidad de movimiento de Caja al Auxiliar II, encargado de la Revisión y depuración. - (Esto se hace en base al movimiento del día, comprobante de caja).
11	AUXILIAR II	- Hace correcciones en terminales.
12	AUXILIAR II	- Luego de corregir envía todo el movimiento del día juntamente con los reportes a Procesamiento de Datos.
13	PROCESAMIENTO DE DATOS.	- Hace aplicación automática tomando la información del movimiento depurado obtenido de control de calidad del día.
14	PROCESAMIENTO DE DATOS.	- Remite al AUXILIAR II los reportes correspondientes con sus respectivas partidas y concentración del movimiento del día (las dos en original y copia).
15	AUXILIAR II	- Revisa la concentración y las partidas, pasando originales al Jefe de Sección. - (Si hay error pasa a operación 11).
16	JEFE DE SECCION	- Firma y registra en Libro de Control (Interno), luego las regresa al Auxiliar II.
17	AUXILIAR II	- Archiva en Sección Concentración y Partidas.
18	AUXILIAR II	- Mensualmente los originales los legaja y los envía al Archivo de la Federación.

F E D E C C R E D I T O

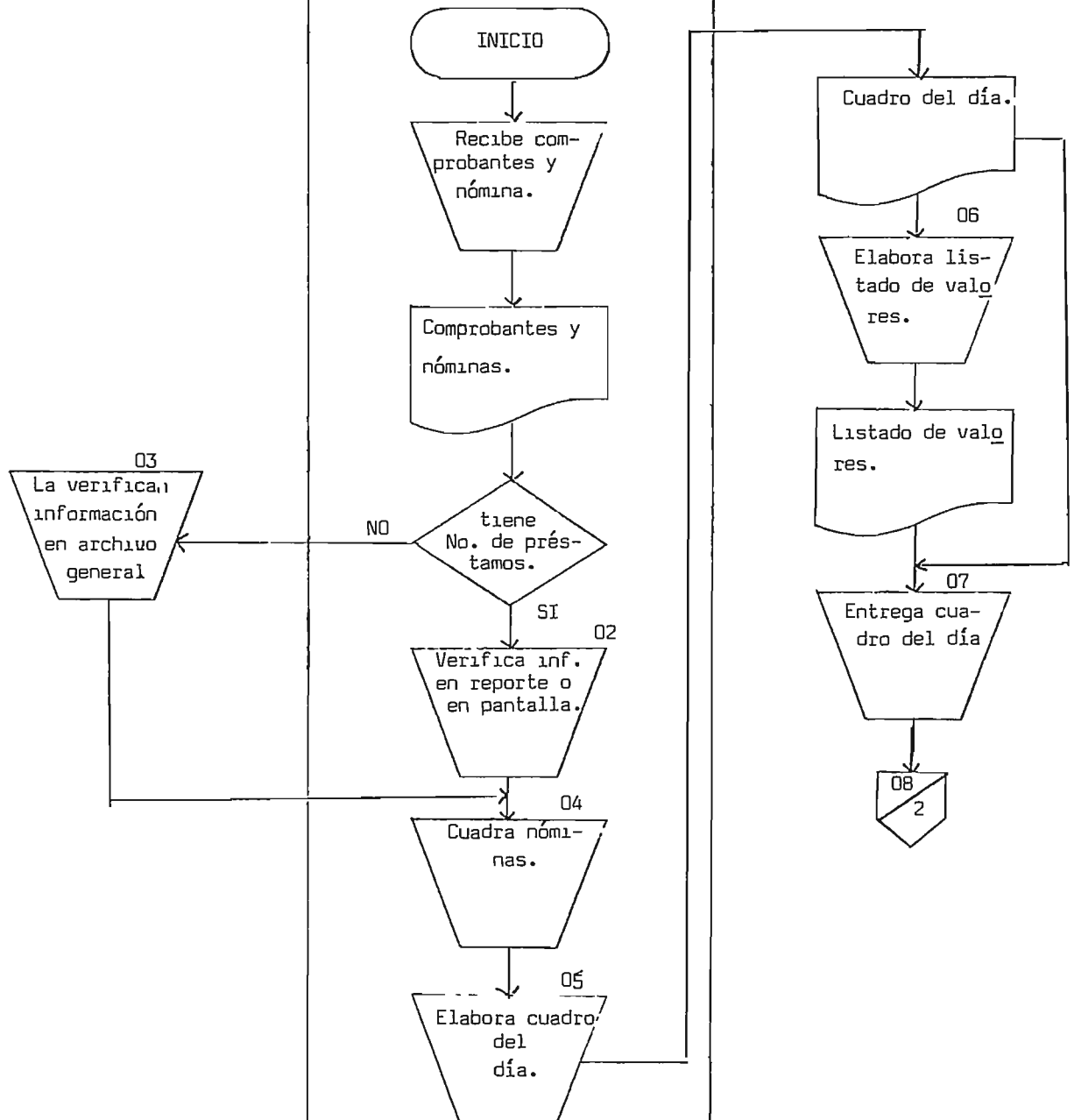
PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION DE ABONOS A PRESTAMOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-06

PAG. N° 1 DE 3

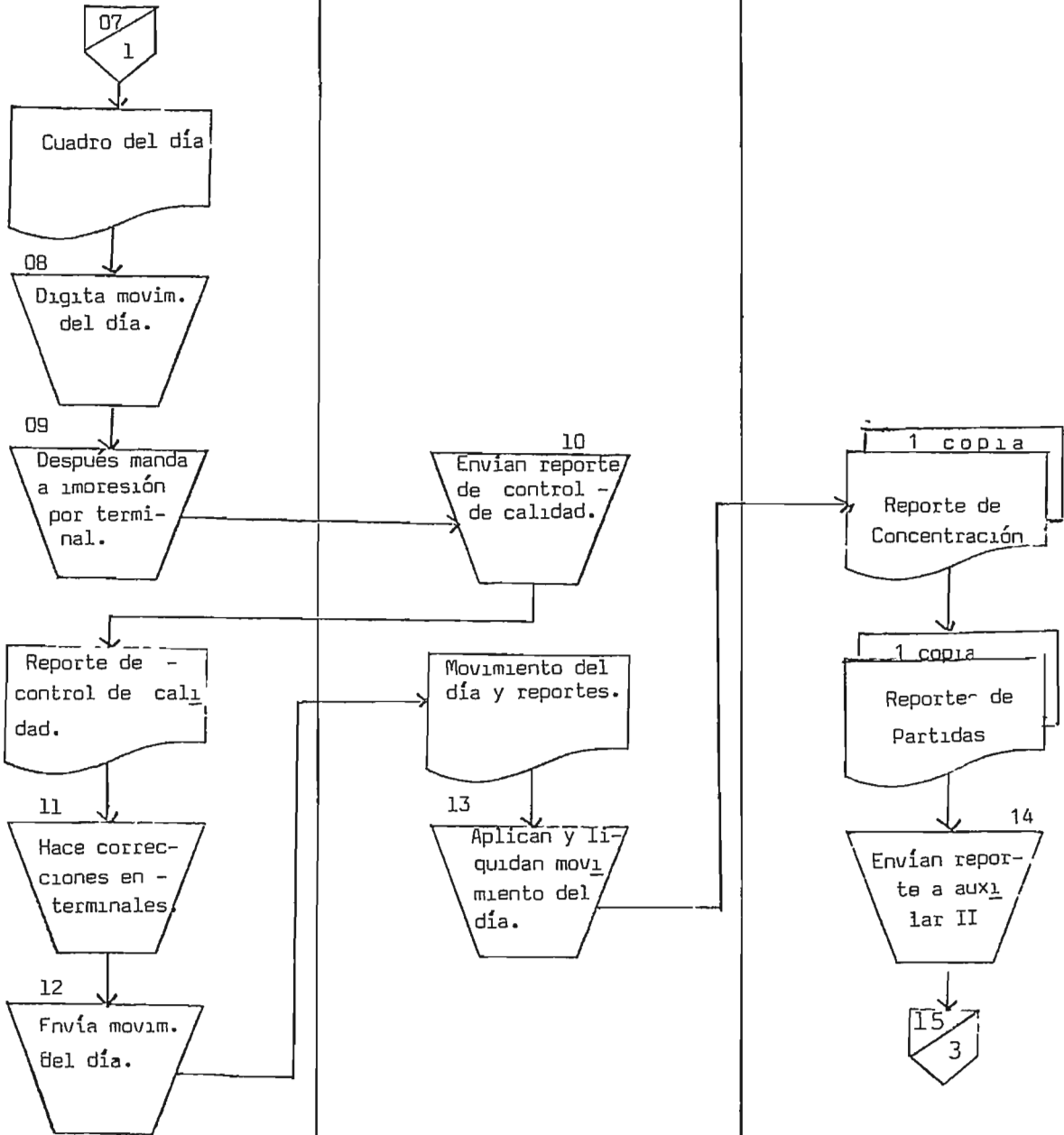
ARCHIVO GENERAL

AUXILIAR II (encargado de liquidar)



AUXILIAR II
gita movimientos)

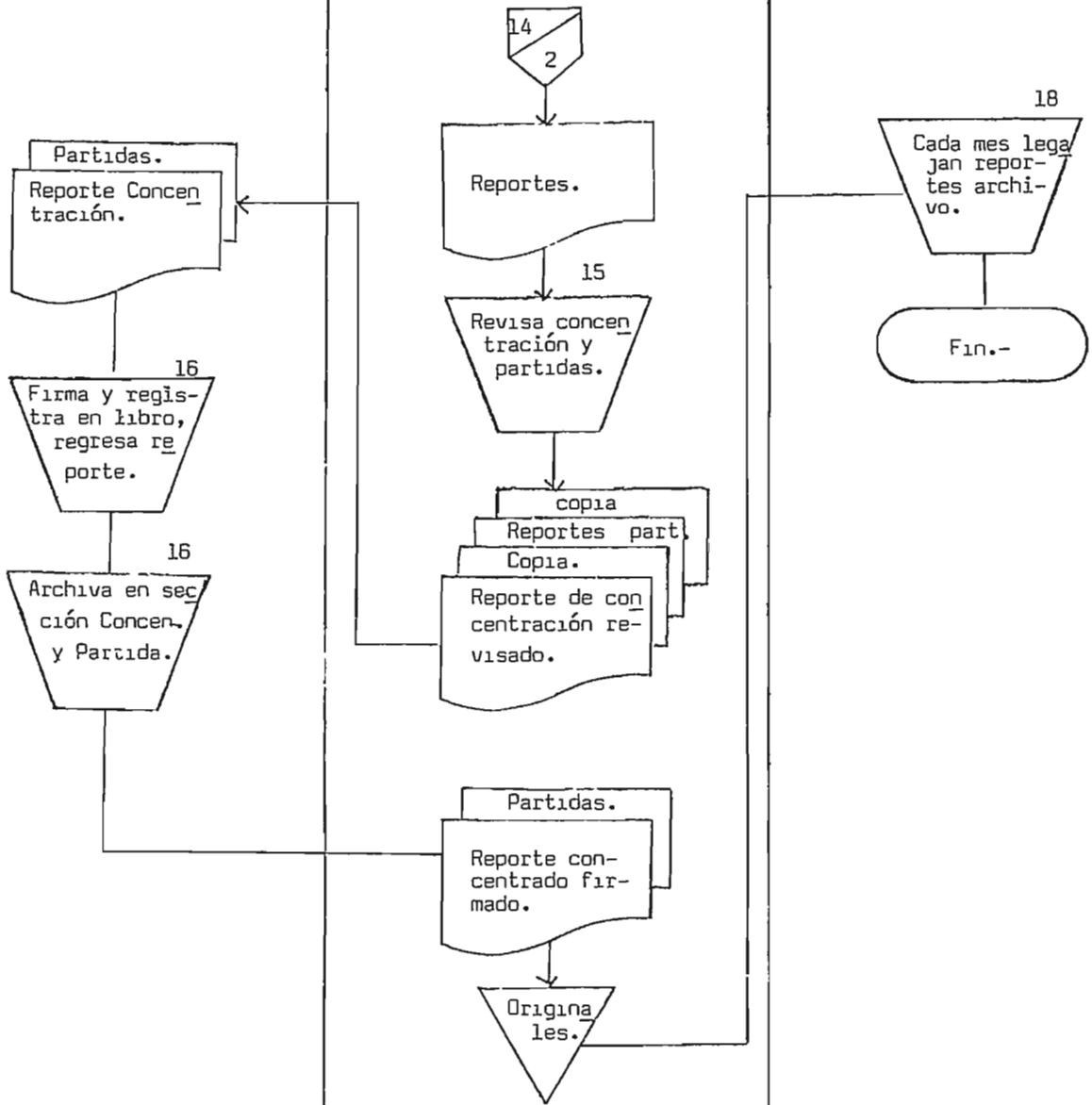
PROCESAMIENTO DE
DATOS



JEFE DE SECCION

AUXILIAR II

AUXILIAR II



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ELABORACIÓN Y DISTRIBUCION DE LOS REPORTES DE MOVIMIENTO DE CAJA Y RECUPERACIONES DIARIAS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PPØ7

PAG. Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Estos reportes se elaboran en base a la concentración de Caja.

INICIA : Cuando el Auxiliar I ha elaborado la Concentración de caja

FINALIZA : Con la distribución de los reportes revisados y firmados por el Jefe de la Sección.

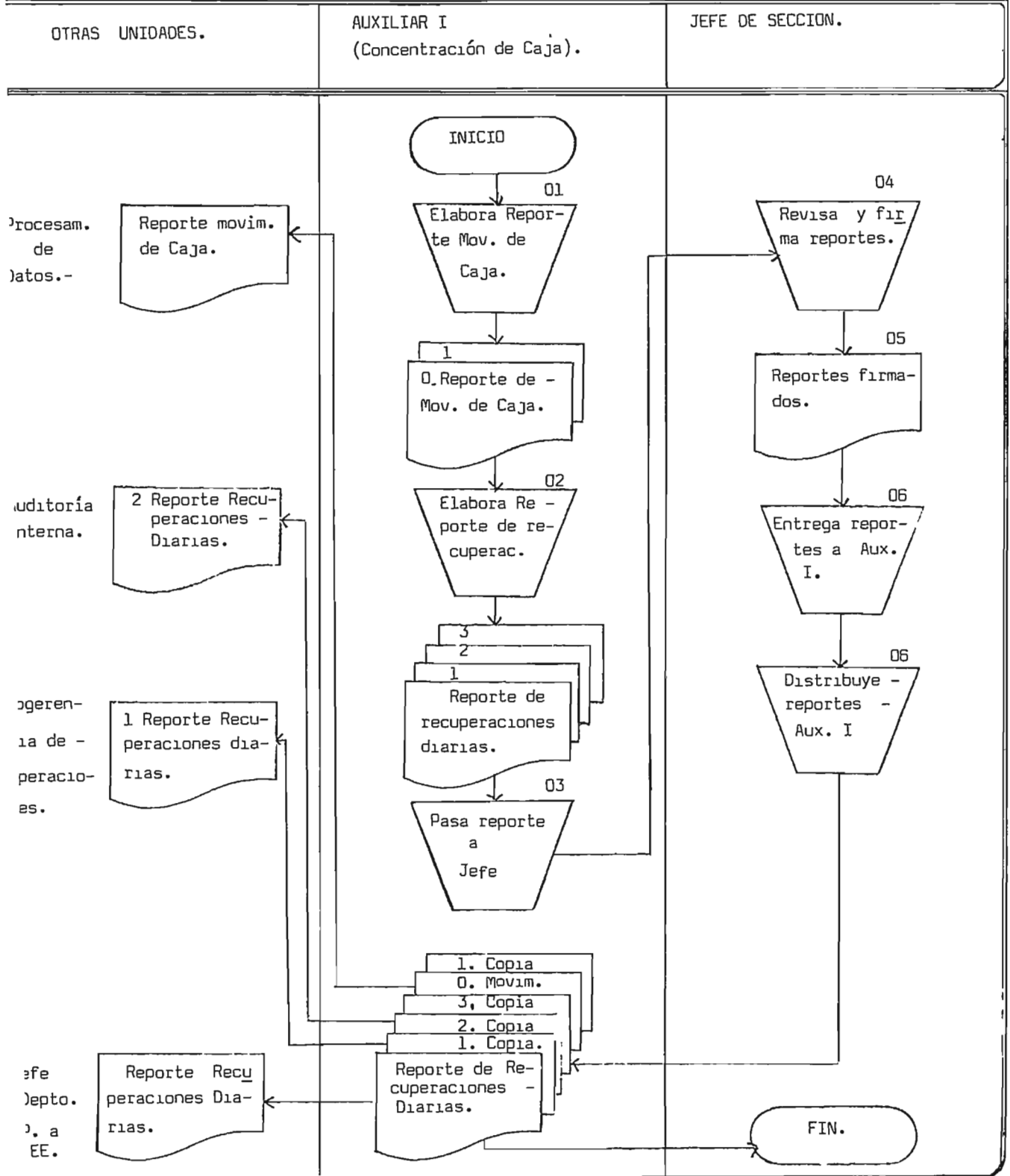
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (Encargado de concentración de Caja)	- Elabora reporte correspondiente al movimiento de Caja (en original y copia) Este reporte contiene todo el movimiento de caja del día: ingresos, egresos, remesas, devoluciones y préstamos.
02	AUXILIAR I (Encargado de concentración de caja)	- Elabora reporte de recuperaciones diarias (en original y 3 copias); este reporte contiene número de créditos otorgados en el día, montos otorgados y cuanto se recuperó.
03	AUXILIAR I (Encargado de concentración de caja)	- Dichos reportes los pasa a Jefe de Sección
04	JEFE DE SECCION	- Revisa y firma reportes.
05	JEFE DE SECCION	- Regresa a Auxiliar I los reportes para su distribución.
06	AUXILIAR I (Encargado de Concentración de caja)	- Distribuye reportes, así: El reporte de movimiento de caja lo envía a las unidades siguientes: * Original al Jefe del Departamento de Prestamos a Funcionarios y empleados * Primera copia a la Sub gerencia de Operaciones. * Segunda copia a Auditoría interna * Tercera copia queda con Auxiliar I, Encargado de la Concentración de caja, la cual la archiva en la Sección.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE LOS REPORTES DE MOVIMIENTO DE CAJA Y RECUPERACIONES DIARIAS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-07

PAG. N° 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO . ELABORACION Y DISTRIBUCION DE CONCILIACIONES BANCARIAS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PPØ8

PAG N°1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Servirá para elaborar y distribuir las conciliaciones Bancarias, tomando como base el reporte de cheques cobrados; no cobrados.

INICIA : Cuando los bancos envían los estados de cuentas a la Federación.

FINALIZA : Cuando se distribuyen el original y copias de la conciliación.

ASO e	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	BANCOS	- Envían los estados de cuentas.
02	AUXILIAR II (Encargado de conciliación)	- Recibe los estados de cuentas.
03	AUXILIAR II (Encargado de conciliación)	- El estado de cuentas corrientes del Banco Hipotecario lo remite a Procesamiento de Datos.
04	PROCESAMIENTO DE DATOS	- Obtiene reportes de cheques cobrados
05	PROCESAMIENTO DE DATOS	- Entrega reporte y el estado de Cuentas al Auxiliar II, encargado de conciliaciones, también envía reporte de todos los cheques emitidos y el reporte de cheques no cobrados.
06	AUXILIAR II (Encargado de conciliaciones)	- Revisa reporte contra el estado de cuentas que envía el banco.
07	AUXILIAR II (Encargado de Conciliación)	- Con listado correcto y de acuerdo al registro procede a elaborar conciliación bancaria (comparación entre el saldo del banco y el reporte de PRODATOS).

PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
08	AUXILIAR II (Encargado de Conciliación)	- Después de conciliar, la mecanografía en original y tres copias y la pasa al Jefe de Sección para su revisión
09	JEFE DE LA SECCION	- Revisa y entrega original y 2 copias al Jefe de Departamento de Préstamos a Funcionarios y Empleados para firma.
10	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRESTAMOS	- Firma y regresa a Secretaría I de la Sección Conciliación (original y 2 copias)
11	SECRETARIA I DE SECCION	- Anota en el libro, a quien manda las conciliaciones. El original al Jefe del Departamento de préstamos. Una copia para Auditoría interna Una copia para el archivo de la Sección.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y DISTRIBUCION DE CONCILIACIONES.

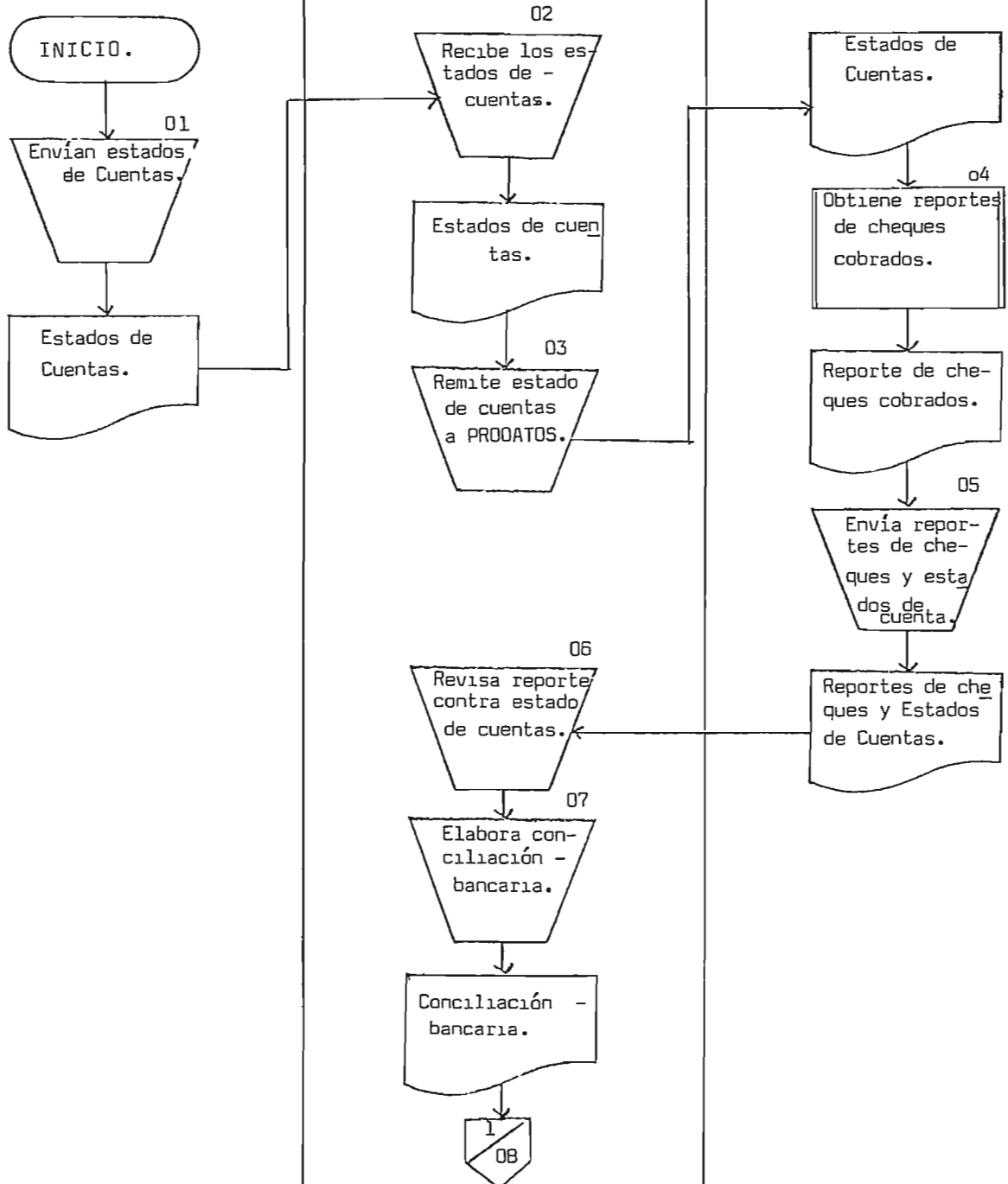
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-08

PAG. Nº 1 DE 2

B A N C O S

AUXILIAR II
(Enc. de Conciliaciones)

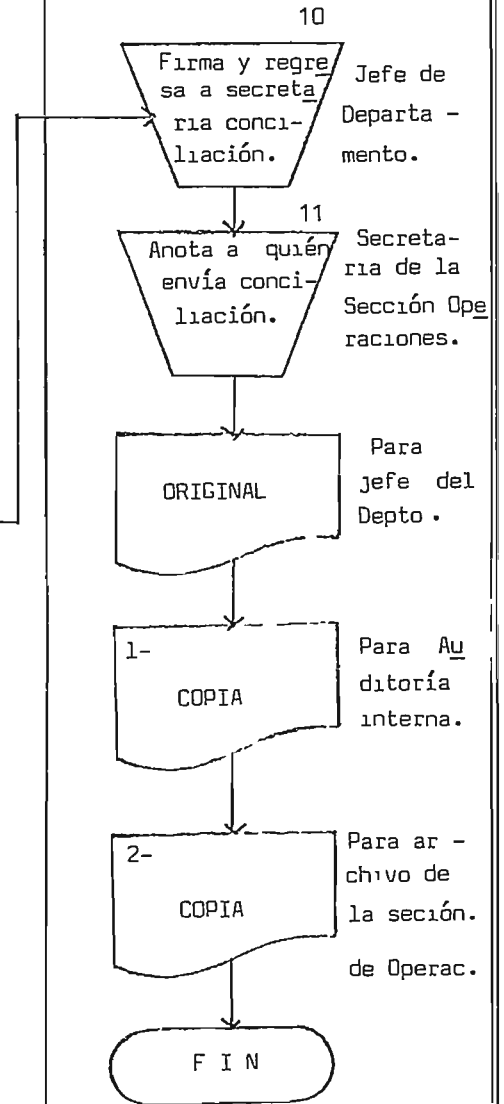
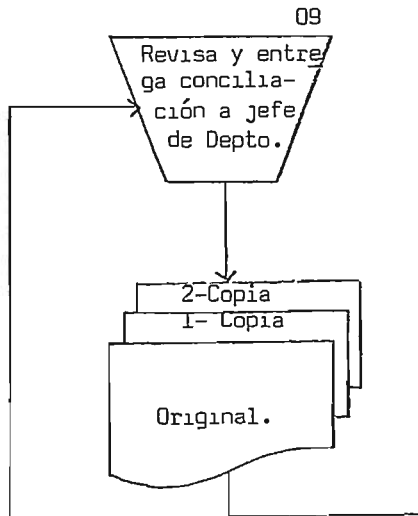
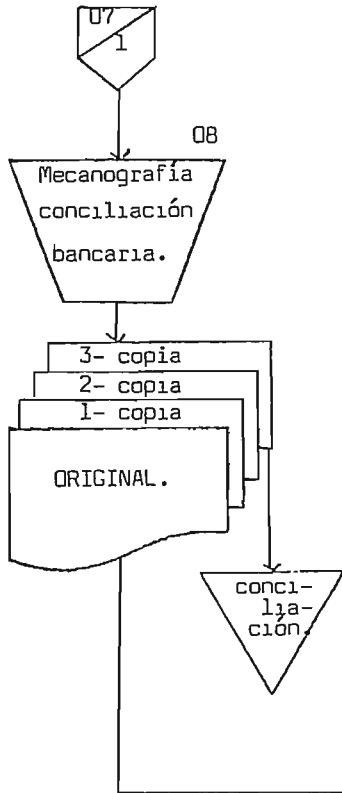
PROCESAMIENTO DE DATOS.



AUXILIAR II
(Enc. de Conciliación).

JEFE DE SECCION

OTROS.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DETERMINACION DE SALDOS DE SOLICITANTES Y
CODEUDORES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PR09

PAG N° 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Servirá para conocer si el solicitante o el (o los) codeudor(es) tienen saldos pendientes con la Federación.

INICIA : Cuando el jefe de la Sección entrega a Encargado de obtención de saldos, el grupo de solicitudes recibidas en el día

FINALIZA : Cuando el Jefe de Sección archiva las solicitudes que luego serán enviadas al Comité de Calificaciones.

ASO #	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	JEFE DE TRAMITACION	- Entrega, según control interno, a encargado de obtención de saldos, el grupo de solicitudes recibidas en el día (estas solicitudes, son entregadas al jefe de tramitación por el auxiliar I, encargado de recepción de solicitudes.
2	AUXILIAR I (encargado de Obtención de Saldos)	- Verifica el total de solicitudes recibidas en el día.
3	AUXILIAR I (Encargado de Obtención de saldos)	- Consulta índice que proporciona PRODATOS para establecer saldo.
4	AUXILIAR I (Encargado de Obtención de Saldos)	- Obtiene saldo y lo transcribe a solicitud (si no encuentra homónimos) o confirma la existencia de saldo.
5	AUXILIAR I (Encargado de Obtención de Saldos)	- Aclara, en listados proporcionados por PRODATOS, duda de homónimos y mora. Esto lo hace investigando en los listados: lugar de trabajo, dirección, edad, etc. en los casos que haya dos o más personas con el mismo nombre.
6	AUXILIAR I (Encargado de Obtención de Saldos)	- Verifica, en listados proporcionados por PRODATOS, mora y /o homónimos

PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
07	AUXILIAR I (Encargado de obtención de Saldos)	- Anota en cada solicitud, la fecha y firma abajo de cada dato anotado (en casilla de deudor y codeudor).
08	AUXILIAR I (Encargado de obtención de Saldos)	- Revisa al final del día solicitudes, de manera que ninguna quede sin saldos y los envía al Jefe.
09	AUXILIAR I (Encargado de obtención de Saldos)	- Revisa el total de solicitudes recibidas y luego las archiva, para posteriormente mandarlos al Comité para su resolución.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: DETERMINACION DE SALDOS DE SOLICITANTES Y CODEUDORES.

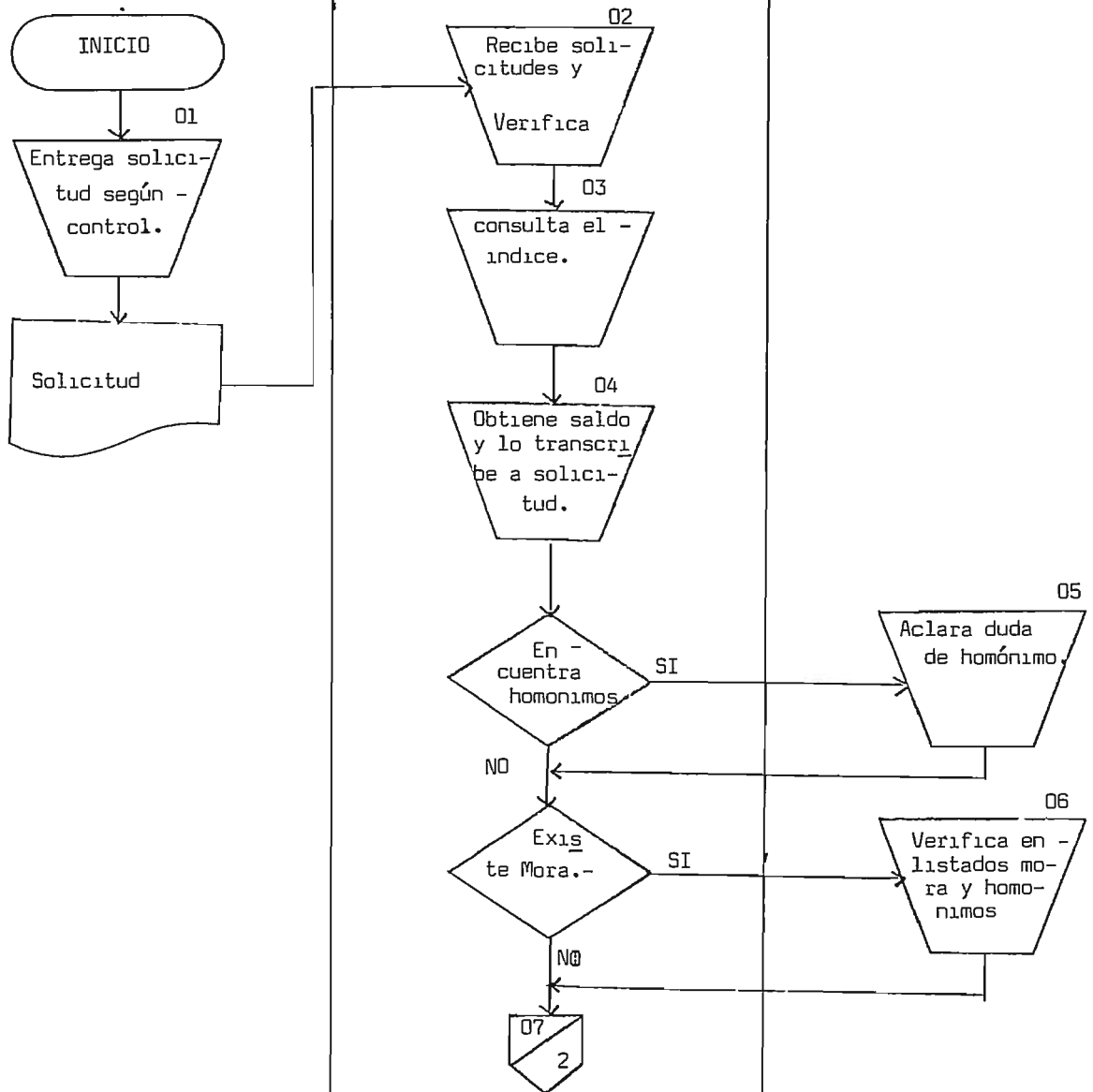
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-09

PAG. Nº 1 DE 2

JEFE DE SECCION

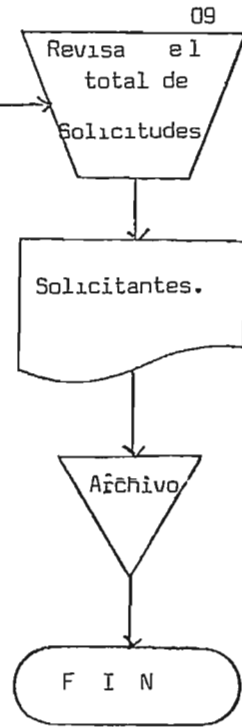
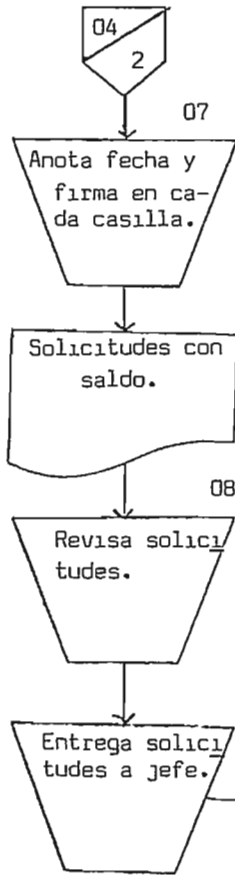
AUXILIAR I (Encargado de Saldos).

AUXILIAR I (Encargado de Saldos).



AUXILIAR I
(Encargado de Saldos)

JEFE DE SECCION.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ELABORACION Y DISTRIBUCION DEL CUADRO DE DISPONIBILIDAD.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PP-1Ø

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Servirá para preparar y distribuir el informe de disponibilidades por banco, partiendo de un arqueo de caja que servirá para elaborar el cuadro de disponibilidades del departamento.

INICIA : Cuando el Auxiliar II Encargado del Control de Caja efectúa con Cajera el Arqueo.

FINALIZA : Con la distribución del cuadro de disponibilidad.

ORDEN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	AUXILIAR II (Encargado Control de Caja).	- Efectúa arqueo de caja con Cajera. Esto se hace comparando al final del día los ingresos anotados en la tabla de control de caja con el dinero y cheques recibidos por la cajera.
2	AUXILIAR II (Encargado Control de Caja).	- Elabora el cuadro de disponibilidades por Bancos (en el caso de que sean cheques emitidos, remesas, notas de cargo, o débito), o en efectivo y lo entrega a Auxiliar I (encargado de elaborar comprobante Caja).
3	AUXILIAR I (Encargado de elaborar Comprobante de Caja).	- Mecnografía cuadro en original y 3 copias y lo entrega al Jefe de Sección.
4	JEFE DE SECCION	- Revisa y firma. Lo distribuye así: Original al Jefe del Departamento PP. a FF y EE. Primera copia a la Unidad de Planificación. Segunda copia a la Sub-Gerencia de Operaciones. Tercera copia al Archivo de la Sección.

F E D E C C R E D I T O

ROCEDIMIENTO: ELABORACION y DISTRIBUCION DEL CUADRO DE DISPONIBILIDADES.

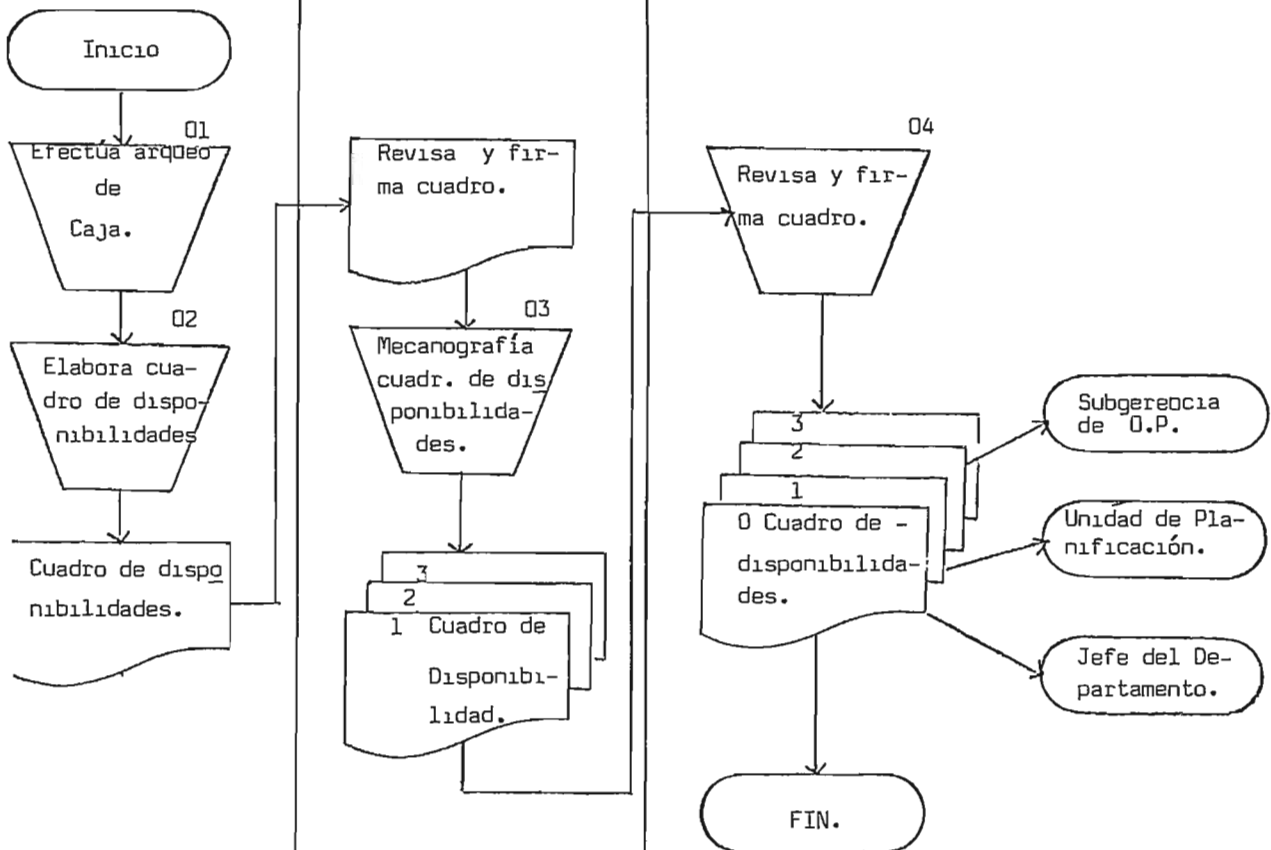
ODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP10

PAG. N° I DE 1

AUXILIAR I
(control de caja)

AUXILIAR I
(Elabora comp. Caja)

JEFE DE SECCION



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ELABORACION Y DISTRIBUCION DE CORREOGRAMAS SOBRE AVISO DE PRESTAMOS CANCELADOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- PP-11

PAG N° 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Servirá para la elaboración de correogramas en donde se le avisa al usuario que su crédito ya ha sido cancelado.

INICIA : Cuando Auxiliar I recibe expedientes y procede a elaborar correogramas sobre aviso de préstamos cancelados cada mes.

FINALIZA : Al enviar a correspondencia los correogramas con su listado que serán enviados a usuarios.

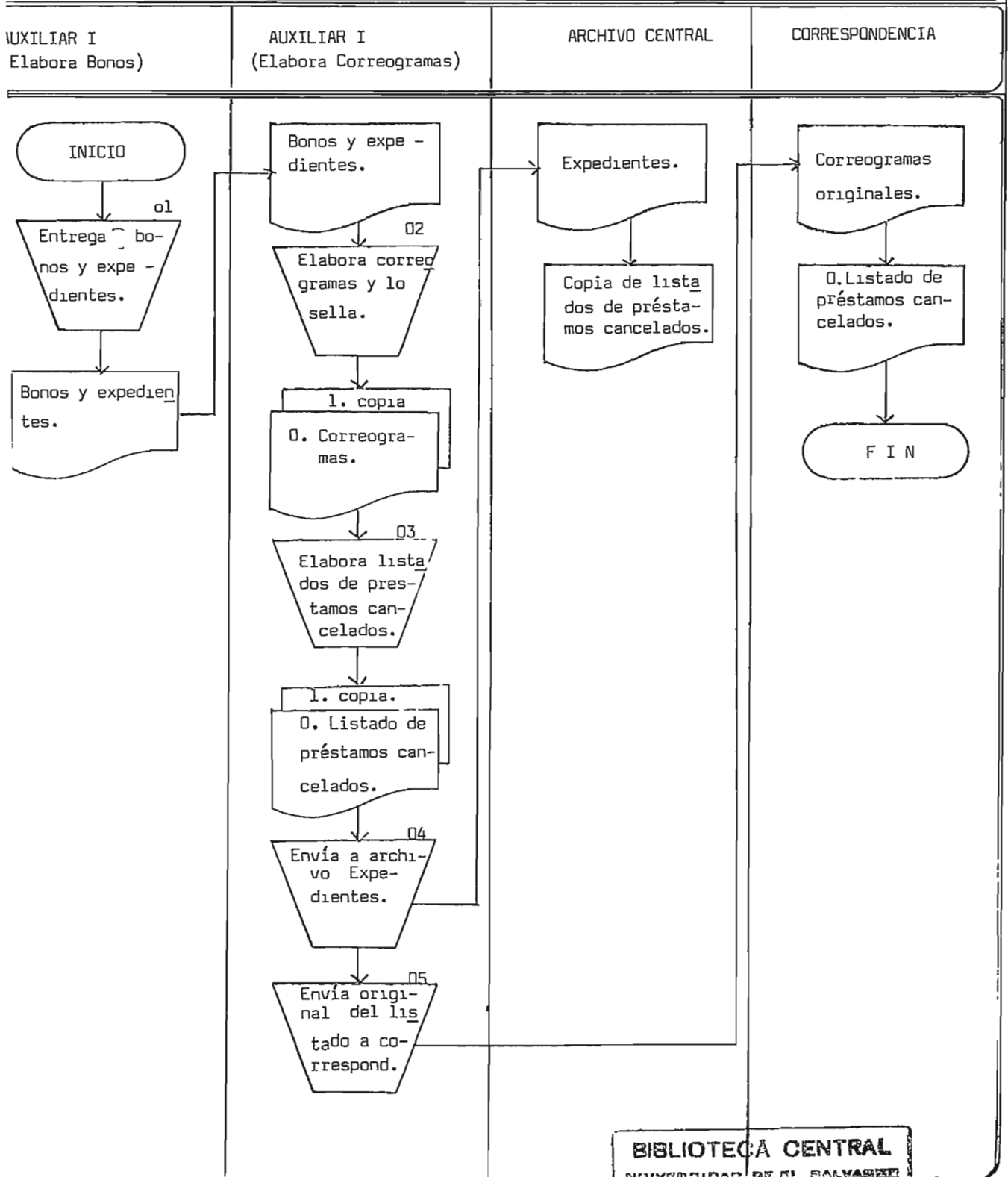
PASO N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	AUXILIAR I (Elabora Bonos)	- Pasa los expedientes y bonos al Auxiliar I encargado de elaborar los correogramas de los préstamos cancelados cada mes.
02	AUXILIAR I (Elabora Correograma).	- Elabora correograma (original y copia) y lo sella para cada expediente.
03	AUXILIAR I (Elabora correograma).	- Elabora un listado de todos los préstamos cancelados diariamente en original y copia.
04	AUXILIAR I (Elabora Correograma).	- Una copia del listado la envía al Archivo junto con los expedientes.
05	AUXILIAR I (Elabora Correograma).	- El original lo envía a correspondencia - con cada correograma original para ser enviados a usuarios. La copia del correograma queda anexa a los bonos en Archivo de la Sección.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y DISTRIBUCION DE CORREOGRAMAS DE AVISO DE PRESTAMOS CANCELADOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-11

PAG. N° 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ELABORACION Y ARCHIVO DE BONOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-PP-12

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Sirve para cuando se necesite preparar los Bonos por los créditos, cancelados.

INICIA : Cuando Secretaria I de la Sección, recibe de prodatos mensualmente los reportes de préstamos cancelados.

FINALIZA : Con el Archivo de los Bonos por el Auxiliar I que los elaboró.

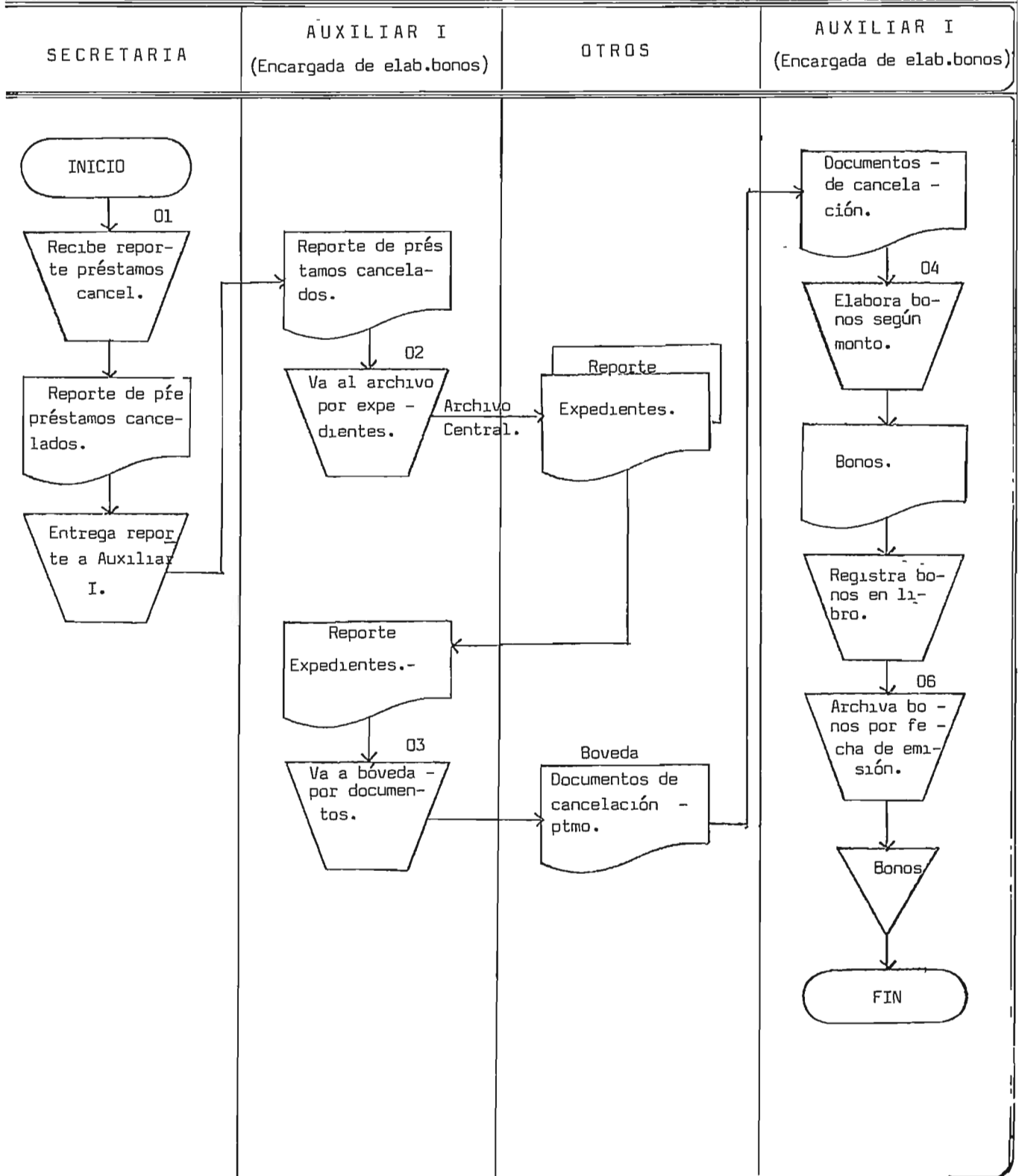
PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	SECRETARIA I	- Recibe de Procesamiento de Datos mensualmente, reporte de préstamos cancelados y lo entrega a Auxiliar I (Encargado de elaborar Bonos).
02	AUXILIAR I (Elabora Bonos).	- Con reporte de préstamos, va al archivo a traer expediente de usuarios.
03	AUXILIAR I (Elabora Bonos).	- Va a bóveda por documento de cancelación del préstamo.
04	AUXILIAR I (Elabora Bonos)	- Según expediente y el documento, elabora los bonos correspondientes de acuerdo al monto del préstamo.
05	AUXILIAR I (Elabora Bonos)	- Registra bonos en el Libro respectivo, según la denominación.
06	AUXILIAR I (Elabora Bonos)	- Archiva los Bonos por fecha de emisión, para que al transcurrir 5 años, sean pagados al usuario.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y ARCHIVO DE BONOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-PP-12

PAG. Nº 1 DE 1



CREDITO RURAL.

4.0. INFORMACION ACERCA DEL SERVICIO DE CREDITOS.

El procedimiento para obtener este servicio se origina en las Cajas, en donde las solicitudes son sometidas al análisis de las Juntas Directivas para que emitan sus resoluciones, luego son enviadas a FEDECCREDITO, para que el Comité emita nuevamente la resolución en forma definitiva, posteriormente son codificados, esto consiste en aplicar la fuente de fondos, el código correspondiente de acuerdo a la actividad económica y la línea de crédito que va a pertenecer.

A continuación se detallan los programas que comprende el Departamento de Créditos.

FOMENTO AGROPECUARIO.

Sus recursos se orientan a satisfacer la demanda de crédito de empresas agropecuarias, usuarios en general del sistema de crédito rural y a las Asociaciones del Sector Reformado.

El destino de los créditos es:

- a) Capital de trabajo para la producción agrícola y pecuario.
- b) Obtención de bienes y servicios para la formación y/o conservación de capital.

c) Refinanciamiento de deudas cuando éstas pretendan a
segurar:

- La conservación de la propiedad
- La fluidez del desenvolvimiento de las empresas.
- La restauración del proceso de producción.

OPERACIONES CORRIENTES:

Proporcionar financiamiento al pequeño y mediano em
presario industrial, comercial y de servicios, así como
para cubrir necesidades básicas de la población. El pro-
grama incluye también concesión de créditos educativos -
para la formación profesional y técnica de personas per-
tenecientes a familias de medianos y bajos ingresos y
financiamiento para la construcción y ampliación de EDIFI-
CIOS DE LAS CAJAS DE CREDITO RURAL.

EL DESTINO DEL CREDITO ES:

- a) Capital de Trabajo para la industria, comercio y
servicios.
- b) Satisfacer necesidades apremiantes del hogar;
- c) Obtención de bienes y servicios para la formación
y/o conservación de capital.
- d) Refinanciamiento de deudas cuando éstos pretenden
asegurar:

- La conservación de la propiedad
- La fluidez del desenvolvimiento de la empresa;
- La restauración de la producción;
- Solventar necesidades del hogar.

DESARROLLO COMUNAL RURAL:

Otorga créditos a los estratos poblacionales de más bajos ingresos para que atiendan las actividades que generen mayores ingresos, a través de tres Sub-Programas: Zona Noroeste, resto del país y micro empresas rurales - (PEMER) y el Fondo Especial de Reconstrucción Nacional - (FERN).

El destino de los Sub-programas es:

Desarrollo Comunal Rural- Zona Noroeste.-

- a) Capital de trabajo para actividades agrícolas y pecuarias, compra y explotación de ganado, adquisición de pequeña maquinaria, equipo, herramientas e implementos.
- b) Compra de materias primas y materiales, pago de mano de obra y servicios necesarios para la producción.
- c) Necesidades familiares básicas, refinanciamiento de deudas originadas por las actividades anteriores:

Desarrollo Comunal Rural-Resto del País:

- a) Capital de inversión que comprende la compra de maquinaria, equipo, herramientas e instalaciones ganado de crianza para la producción de leche, - carne, doble propósito, porcino, avícola y apícola, inmuebles o construcción de edificios.
- b) Capital de operación que comprende: adquisición de materias primas, mercaderías, pago de mano - de obra y otros servicios necesarios para la - producción, compra de ganado de engorde (bovi- no, porcino, avícola y cunicular).
- c) Cubrir necesidades vitales del hogar.
- d) Refinanciamiento de deudas.

PROGRAMA ESPECIAL DE MICRO EMPRESAS RURALES (PEMER)

Este programa trabaja con fondos de "A.I.D." y su objetivo es financiar las siguientes actividades.

- a) Producción y comercialización de alimentos (dulces, embutidos, jaleas, encurtidos, etc.)
- b) Pequeñas actividades agropecuarias (hortalizas, granjas avícolas y cunicular, apicultura, etc)
- c) Producción y comercialización de artículos textiles.

- d) Producción y comercialización de artículos de madera, cuero y cerámica.
- e) Otras actividades productivas, tales como: trabajo en hierro, en oro y plata, todo tipo de reparaciones, peluquerías, etc.)

FONDO ESPECIAL PARA LA RECONSTRUCCION NACIONAL (FERN):

Esta línea de crédito opera con fondos de la "A.I. D." y recibe sus beneficios indistintamente las personas consideradas en forma individual, grupos solidarios o cooperativas, sociedades anónimas o de capital variable y toda persona natural o jurídica que haya sido afectada por problemas de violencia.

Los destinos a financiar son:

- a) Reconstrucción o reparación de vivienda.
- b) Reconstrucción o reparación de locales comerciales, artesanales e industriales.
- c) Reposición de activos empresariales que hayan sido robados, destruidos o dañados por la violencia y capital de trabajo para continuar su actividad.
- d) Reposición de maquinaria y equipo dañado, robado o destruido.

4.1. ORGANIZACION DEL PROGRAMA.

4.1.1. OBJETIVOS

Velar porque el proceso de tramitación de solicitudes presentadas al sistema, sea ágil y eficiente y por que las solicitudes de asistencia financiera presentadas a la Federación por las cooperativas afiliadas, cumplan las condiciones estipuladas en las leyes, reglamentos y políticas de crédito emanadas de la Junta de Gobierno de la Federación.

4.1.2. FUNCIONES

- Cumplir con las normas, instructivos y reglamentos dictados por la Junta de Gobierno de la Federación.

- Realizar las funciones que dentro del campo de crédito rural fueren necesarias para garantizar el financiamiento ordenado, eficiente, ágil y sano.

A continuación se detallan las funciones del personal, tanto de las Cajas como del Departamento de Créditos de la Federación:

- FUNCIONES DEL PERSONAL DE LAS CAJAS

- GERENTE

FUNCIONES

- Elaborar planes de trabajo e inversión
- Organizar recursos materiales y humanos
- Coordinar y dirigir las reuniones semanales con la Junta Directiva.
- Coordinar y dirigir las reuniones con Socios Accionistas.
- Firmar cheques y correspondencia
- Controlar la presentación de documentos otorgados a favor de la Caja Rural en los diferentes requisitos.
- Procurar que los reclamos de los socios sean atendidos.
- Revisar acuerdos de préstamos, pagarés, anotación preventiva.
- Redactar acuerdos de Junta Directiva
- Agilizar la resolución de créditos
- Atender usuarios morosos
- Controlar créditos en ejecución

- Preparar y elaborar remesa de fondos decenal
 - Aplicar partidas de Diario al Libro Diario y Mayor.
 - Aplicar comprobantes de ingreso y egreso en hojas de concentración y remesa.
 - Llevar existencia de fertilizantes en período agrícola.
 - Contabilizar las notas de cargo y abono enviadas por la Federación.
 - Elaborar Balance Mensual.
 - Llevar Libro de Caja y Libro de Financiamiento.
 - Controlar depósitos en cuenta de ahorro y cuentas corrientes.
 - Elaborar liquidaciones del crédito popular
- CAJERO

FUNCIONES

- Elaborar comprobantes y recibos de pago
- Cuadrar caja y remesar los fondos al banco
- Elaborar informe diario de disponible
- Llevar control de fichas personales
- Hacer egresos por pagos ordinarios

- Cuadrar movimientos, de ingreso diario, contra entrega de efectivo.
- Elaborar cartas de crédito a los abogados
- Elaborar informes al Registro de la Propiedad
- Remitir a la Federación los pagos realizados para ellas.
- Vender fertilizantes.

- CONTADOR

FUNCIONES:

- Preparar y elaborar remesa de fondos decenal
- Aplicar Partidas de Diario al Libro Diario y Mayor con aplicaciones al Balance
- Aplicar comprobantes de ingresos y egresos a la hoja de concentración y de remesa.
- Llevar existencia de fertilizantes en período agrícola.
- Contabilizar las notas de cargo y abonos enviadas por la Federación.
- Elaborar Balance Mensual
- Revisar las provisiones de interés por recibir
- Controlar depósitos en cuenta de ahorro y cuentas

corrientes.

- Preparar ajustes de Cuentas de Caja-Federación
- Elaborar liquidaciones del crédito popular.

- TRAMITADOR DE CREDITOS.

FUNCIONES:

- Entrevistar a usuarios
- Recibir documentos ofrecidos en garantía
- Elaborar solicitudes de crédito
- Solicitar informes al Registro de la Propiedad
- Solicitar Estudio Jurídico
- Elaborar acuerdos de préstamos
- Llevar registro de todas las solicitudes tramitadas.
- Controlar créditos rotativos
- Elaborar el ingreso de socios
- Preparar solicitudes aprobadas por la Junta Directiva.
- Elaborar las agendas para la Sesión de Junta Directiva.
- Promover los programas de crédito.

- COBRADORES

FUNCIONES

- Efectuar cobros diarios del Programa
- Revisar fondos pagados por los usuarios con las -
Tarjetas de Crédito Popular.
- Supervisar el crédito popular, evitando mora y -
cuidar que el destino se cumpla.
- Elaborar Tarjetas para control de cobros
- Elaborar un resumen de las cantidades cobradas -
por monto de préstamo.
- Efectuar la gestión de cobranza de los créditos o
torgados, en caso de mora.
- Hacer recibos de pago y liquidación de ahorros.

- AUXILIAR DE RECUPERACION

FUNCIONES

- Elaborar avisos de cobro
- Elaborar Estados de mora
- Elaborar ficha de mora
- Entrevistar usuarios morosos que se presenten a la
Caja.
- Agrupar copias de comprobantes de ingreso de cré-

ditos en mora y asentarlos en la fecha de control de mora.

- Atender a los usuarios con créditos en mora que asisten a los llamados, hechos a través de las notas de cobro
- Elaborar cuadro de la recuperación habida durante la decena como resultado de la cobranza ejercida.
- Llevar tarjetero de control de cobros y fiadores.
- Llenar ficha de informe de entrevista a socios en mora.
- Tramitar solicitudes de prórroga
- Sacar listado de usuarios en mora
- Informar a la Gerencia sobre el estado de los créditos en ejecución.
- Realizar una buena gestión de cobranza
- Llenar hojas de control de mora sobre todos los - créditos otorgados.
- Controlar que los avisos sean efectuados en la fecha indicada.

- SECRETARIA

FUNCIONES:

- Llevar control del Libro de Accionistas .
- Llevar control del Libro de Actas
- Recibir correspondencia de la Gerencia
- Llevar el archivo de créditos cancelados
- Elaborar certificados para Seguro Social
- Recibir y entregar cancelaciones para ser firmadas.
- Elaborar solicitudes de pedidos de papelería y útiles.
- Mecanografiar documentos de crédito popular y listados de crédito popular.
- Atender el teléfono
- Comunicar a los usuarios de los préstamos la resolución.
- Atender público en demanda de información

- FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS.

- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS.

- FUNCIONES:

- Dirigir, coordinar y supervisar el trabajo del -

Departamento.

- Participar en los Comités de Crédito Rural
- Gestionar aprobaciones de crédito al B.C.R.
- Dar información al B.C.R.
- Solicitar normas y reglamentos de financiamiento al B.C.R. y otras instituciones que financian.
- Contestar consultas de las Cajas de Crédito relacionadas al orden y políticas crediticias.
- Asistir a la Junta de Gobierno para responder a cualquier interrogante con respecto a las solicitudes de crédito que se les sometan a consideración.
- Asistir a reuniones de trabajo con Gerentes y Directores de las Cajas de Crédito.

- COLABORADOR DE REDESCUENTO

FUNCIONES:

- Revisar las solicitudes que estén acorde con las normas de clasificación del B.C.R.
- Preparar la documentación requerida para calificación en el B.C.R.
- Remitir la documentación revisada al B.C.R.

- Recibir solicitudes de créditos calificadas o no calificadas.
- Remitir las solicitudes ya calificadas a la Sub-Gerencia de Operaciones para su desembolso en el B.C.R.

- JEFE SECCION TRAMITACION. .

FUNCIONES.

- Recibir y controlar solicitudes de crédito
- Revisar la documentación de las solicitudes de crédito.
- Preparar los Comités de Crédito dirigidos a los analistas.
- Pasar las solicitudes de ingreso de socios a la Junta de Gobierno.
- Recibir los anexos de solicitudes pendientes de aprobación
- Informar a los usuarios sobre resoluciones
- Dar consultas a las Cajas de Crédito y proporcionar información de solicitudes resueltas.

- AUXILIAR II (Sección Tramitación)

FUNCIONES

- Organizar por Caja Rural, los acuerdos aprobados
- Anotar en los Libros de Acuerdos de Crédito
- Revisar los valores, saldos y montos de acuerdo
- Anotar el Libros de Correspondencia los acuerdos y el número de Pagarés.
- Cuadrar el número de créditos diarios que se en -
cuentran en libros con los que se tienen en esta -
dística.
- Llevar a la Sub-Gerencia de operaciones, los acuer
dos que le corresponden a cada Caja Rural para haa
cer los depósitos respectivos.
- Atender a los Gerentes de las Cajas Rurales
- Elaborar cuadros estadísticos de los créditos de
refinanciamiento del Banco Central de Reserva.
- Codificar los créditos y colaborar en la búsqueda
de expedientes.

- JEFL DE SECCION DE EVALUACION

FUNCIONES

- Organizar el trabajo de la sección

- Revisar informes evaluativos rendidos por los Peritos inscritos en las Cajas de Crédito.
- Revisar archivos que lleve a su cargo la Secretaría.
- Practicar inspecciones en inmuebles ofrecidos en garantía a las Cajas.
- Elaborar rutas de trabajo para el personal de la Sección.
- Remitir informes rendidos por esta Sección a donde corresponde.
- Remitir notas de cobro a la Sub-Gerencia de Operaciones.
- Adiestrar a nuevos Peritos
- Firmar revisiones y notas enviadas a las cajas y a varias dependencias de esta institución.
- Atender consultas sobre aspectos de evaluación.
- Mecanografiar informes sobre resultado de evaluación de propiedades para agilizar el trabajo.
- Atender a los solicitantes de trabajo
- Viajar a todos los lugares del país para lograr hacer evaluos.

- Informar al jefe del Departamento sobre las funciones realizadas por la Sección.

- JEFE DE LA SECCION DE ANALISIS DE CREDITOS

FUNCIONES

- Integrar los Comités de Crédito
- Revisar los memorándums de créditos que son mayores de $\text{Q}30.000.00$
- Planificar y controlar el trabajo de la sección - junto con los del Departamento de Créditos
- Llevar un control de las solicitudes que le son - presentadas.
- Preparar un cuadro mensual de los créditos analizados.
- Preparar un estudio de la solicitud para que sea analizada por la Junta de Gobierno.
- Realizar todas aquellas actividades que le competen para el cumplimiento de los objetivos de su - sección.

- COLABORADOR ANALISTA

FUNCIONES

- Analizar las solicitudes en todos sus aspectos y

proporcionar una solución a cada una.

- Integrar Comités de Créditos
- Preparar memorándum de créditos que son mayores de ₡ 30.000.00 para que la Junta de Gobierno dé la resolución definitiva.
- Preparar un estudio de la solicitud para que sea analizada por la Junta de Gobierno.

INTERRELACIONES DE TRABAJO.

Las interrelaciones de trabajo de este programa, las podemos clasificar en:

INTERNAS: Sub Gerencia de Operaciones.

EXTERNAS: Con el público, con las Cajas Rurales y con el Banco Central de Reserva.

4.2.. PROCEDIMIENTOS DE CREDITO RURAL

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : TRAMITE GENERAL DE CREDITO (1a. PARTE).

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CC- 01

PAG Nº 1 DE 3

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se lleva a cabo en la sección de créditos de la caja rural y está diseñado para todos aquellos solicitantes que quieran gozar los beneficios del programa; para esto se deberán llenar una solicitud con la ayuda del tramitador de créditos y la cual pasará toda la información al gerente para su revisión.

INICIO : Cuando el usuario se presenta a la sección de crédito a solicitar información.

FINALIZA : Cuando el Gerente envía legajo de solicitudes a la federación (finaliza la. parte).

RESPONSABLE	DESCRIPCION
USUARIO	El usuario se presenta a la Sección de Crédito a solicitar información para tramitar un préstamo.
TRAMITADOR DE CREDITOS.	El tramitador de créditos entrevista al usuario y le informa sobre los requisitos necesarios para poder tramitar el crédito.
USUARIO	El usuario se presenta a la Caja Rural con los documentos requeridos para tramitar el crédito.
TRAMITADOR DE CREDITOS.	El tramitador de créditos revisa todos los documentos, si falta algún documento le informa al usuario para que este los complete y se presente de nuevo con la documentación completa.
TRAMITADOR DE CREDITOS.	Si los documentos están correctos elabora la solicitud de crédito en original y 2 copias y llena hoja de ingreso de socios.
USUARIO	Firma la solicitud de crédito (Hoja Nº2) e ingreso de socio.
TRAMITADOR DE CREDITOS.	Recopila los anexos necesarios de la solicitud tales como: informe del Registro de la Propiedad, constancia de sueldo, estudio jurídico, la copia de linderos, etc.
GERENTE	El gerente revisa la solicitud de crédito y los anexos.

30 2	R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Elabora la agenda para la sesión de Junta Directiva.
	JUNTA DIRECTIVA	Analiza las solicitudes presentadas.
	"	Aprueban las solicitudes y se transcribe la resolución en la solicitud de crédito (Hoja N° 2).
	"	Firman y sellan la solicitud de crédito - (Visto Bueno).
	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Revisa resolución de Junta Directiva y archiva temporalmente la solicitud y anexos.
	"	Elabora acuerdo de financiamiento, pagaré y la anotación preventiva; el acuerdo en original y cuatro copias; el pagaré en original y dos copias y la anotación preventiva en original y copia.
	"	El acuerdo de financiamiento lo envía al Gerente; el pagaré y la anotación preventiva las envía a Junta Directiva.
	GERENTE	Firma el acuerdo de financiamiento, enviándolo al tramitador de Crédito.
	JUNTA DIRECTIVA	Firman el pagaré y la anotación preventiva solamente el Presidente y Secretario, enviando al encargado de crédito.
	TRAMITADOR DE CREDITO.	Recibe el acuerdo, el pagaré y la anotación preventiva y saca del archivo la solicitud y anexos y a la vez distribuye los originales y copias así:
		- Solicitud de Préstamo (Hoja No. 1 y N°2)
		Original - Caja
		Copias - Federación
		- Ingreso de socio
		Original - Caja
		Copia - Federación
		Pagaré
		- Original - Federación
		Copia - Federación
		Copia - Caja
		- Acuerdo de Financiamiento.
		Originales - Federación
		Copias - Federación
		- Todos los anexos restantes van a la Fede-

SO
P

R E S P O N S A B L E

D E S C R I P C I O N

GERENTE

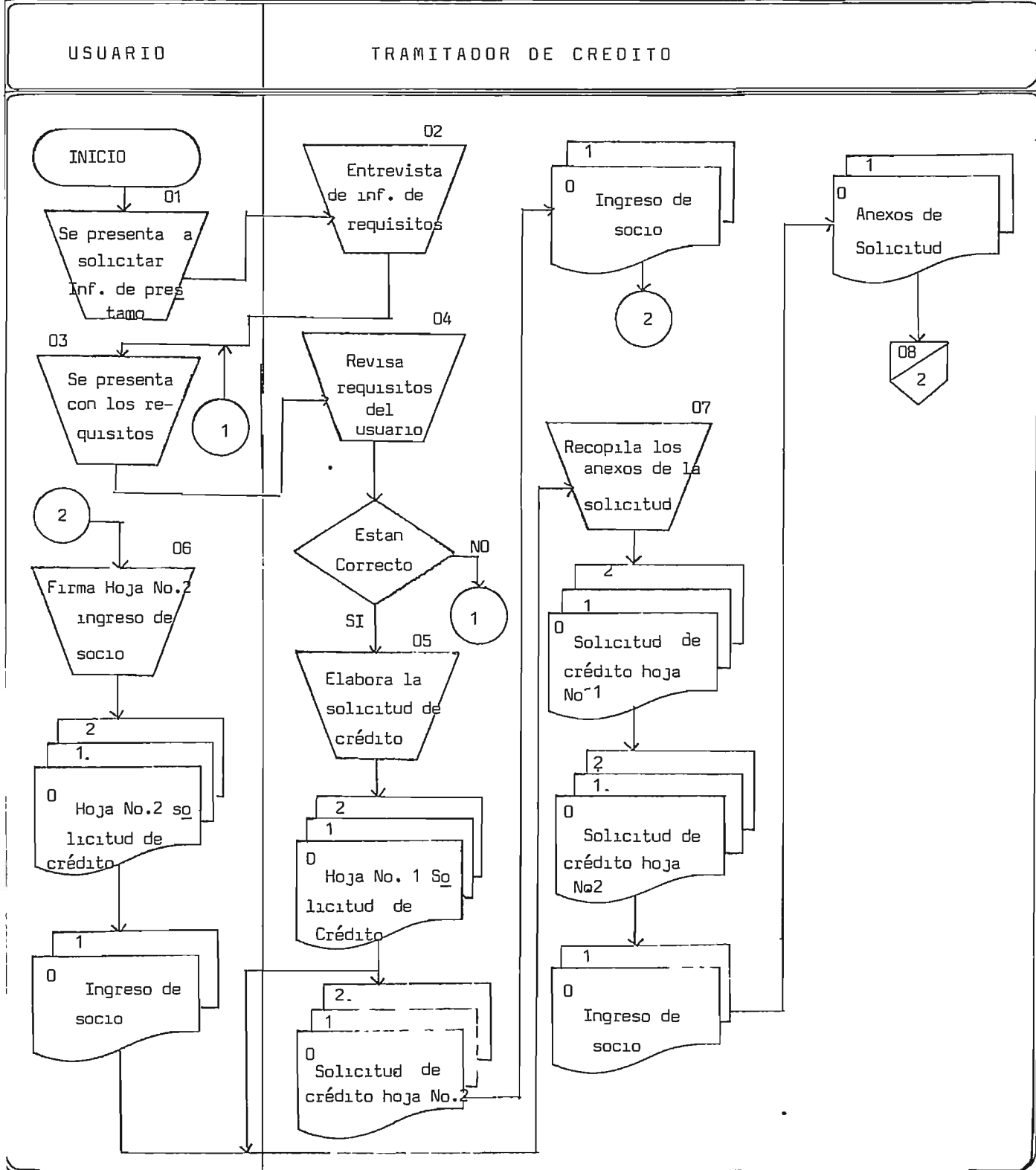
ración en originales.
 -Anotación Preventiva.
 Original - Registro de la Propiedad
 Copia - Caja.
 Envía Legajo de Solicitudes a Federación.

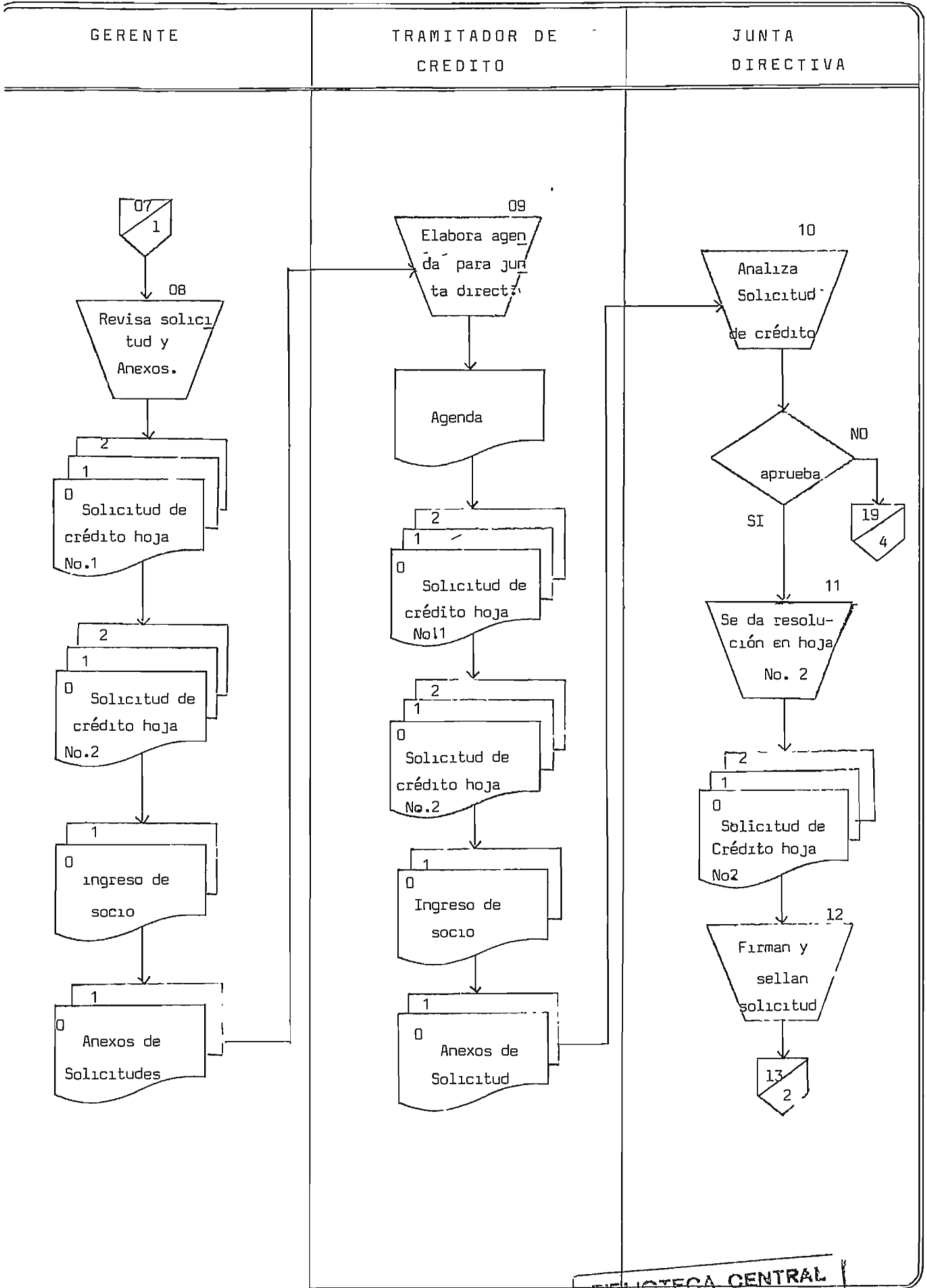
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: TRAMITE GENERAL DE CREDITO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-01

PAG. Nº 1 DE 4

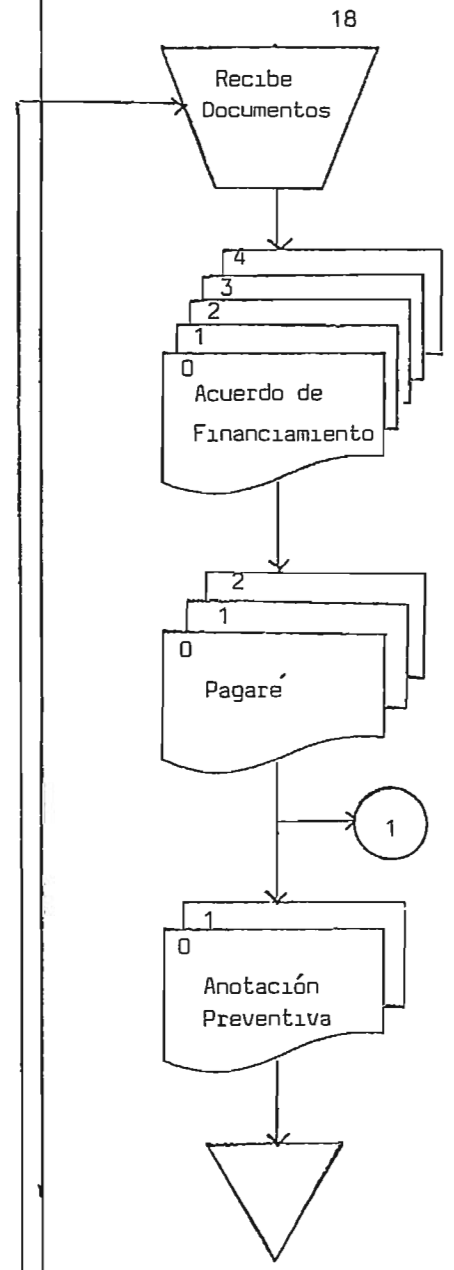
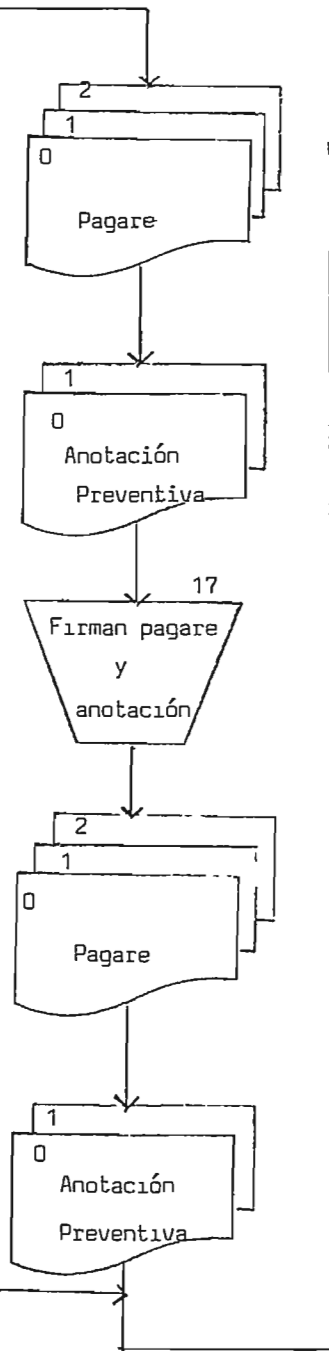
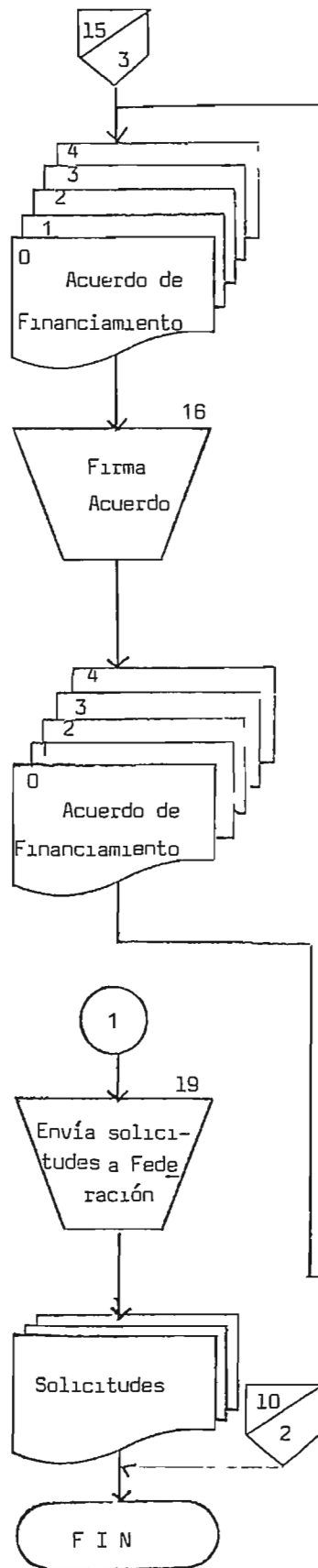




GERENTE

JUNTA DIRECTIVA

TRAMITADOR DE CRED.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : TRAMITE GENERAL DE CREDITOS (2da.PARTE)

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CC -01

PAG. Nº 1 **DE** ?

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se lleva a cabo en la sección de Tramitación de el Depto. de Créditos de FEDECCREDITO, y se realiza cuando el comité emite la resolución definitiva del préstamo regresa toda la documentación su respectiva caja.

INICIO : Cuando el jefe de Sección de Tramitación recibe las solicitudes provenientes de las Cajas de Crédito.

REALIZA : Cuando el Tramitador de Crédito elabora nota de resguardo de documento para la Sección de Custodia en la Federación.

R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
JEFE SECCION TRAMITACION.	Recibe solicitudes provenientes de las Cajas de Crédito.
JEFE SECCION TRAMITACION.	Revisa que cada uno de las solicitudes lleven toda la información y documentación necesaria.
JEFE SECCION TRAMITACION.	Clasificación documentación según línea de crédito y pone B.v.
ENCARGADA DE REGISTRO.	Recibe solicitudes clasificadas por caja, junto con libro de Control.
ENCARGADA DE REGISTRO.	Confronta cada solicitud con lo anotado en libro, chequeando si coincide nombre del solicitante y la caja a través de la cual solicita el crédito y firma en libro de recibido.
ENCARGADO DE REGISTRO.	Anota numeración correlativa a cada solicitante por orden de llegada y envía a secretaria.
SECRETARIA	Recibe documentación y verifica si el solicitante es socio o no, si es socio nuevo elabora tarjeta de control.
SECRETARIA	Envía a kardista la documentación.
ENCARGADO DE KARDEX	Recibe documentación junto con tarjeta para efectuar control de salida y regresa a Secretaría.
KARDEX.	Envía a Secretaría.

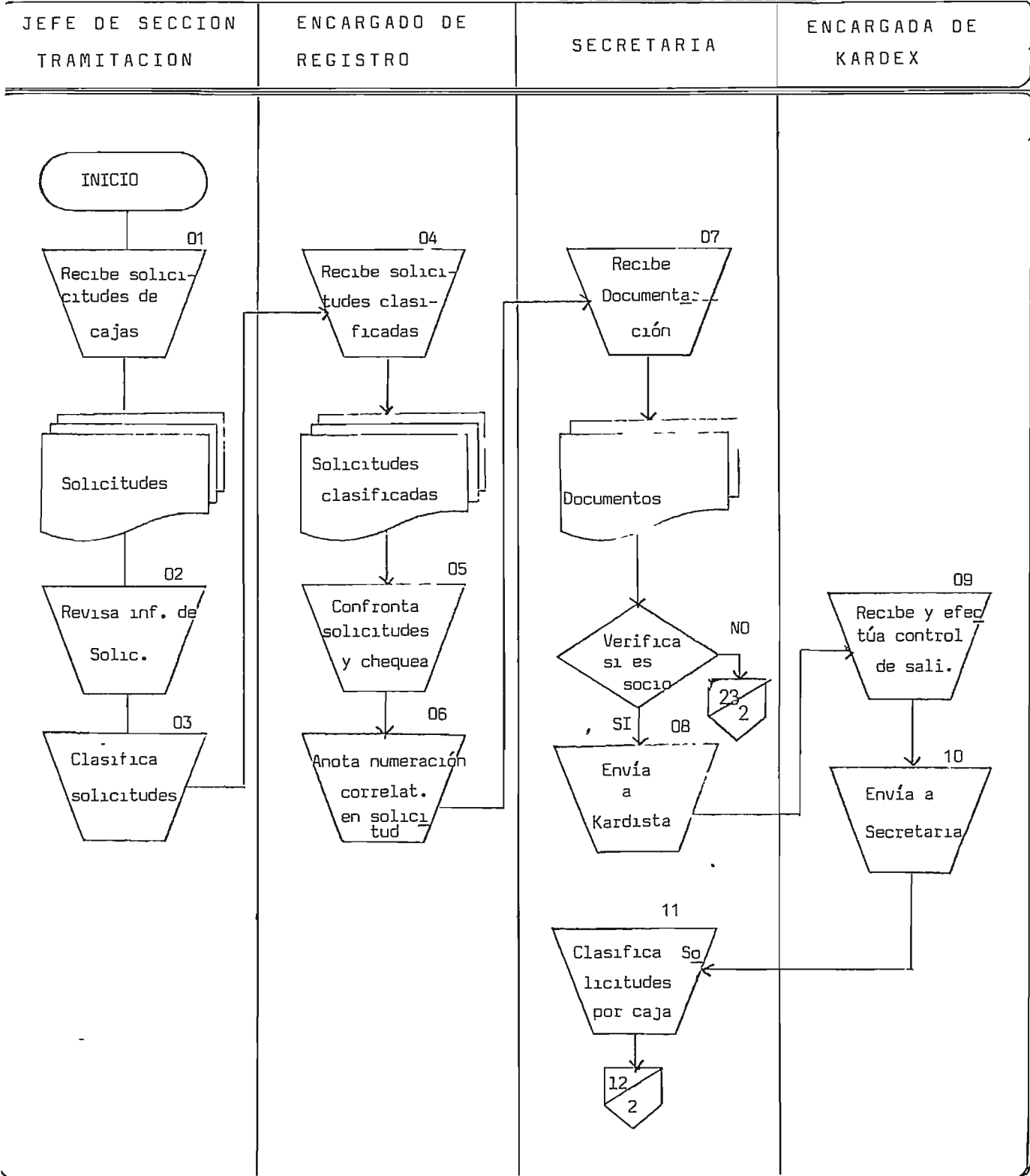
0	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	SECRETARIA	Recibe documentación y clasificación solicitudes por caja.
2	ANALISTA	Recibe documentación
3	"	Analisa documentación
4	"	Envía documentos a Comité
5	COMITE	Recibe documentación
6	COMITE	Analiza las solicitudes, emitiendo su Visto Bueno.
7	COMITE	Envía resoluciones a colaborador
8	COLABORADOR	Recibe solicitudes con Visto Bueno.
9	"	Efectúa cálculo de intereses.
10	"	Envía a Secretaria solicitudes
11	SECRETARIA	Recibe copias de resolución
12	SECRETARIA	Envía documentación a Encargada de Comunicación.
13	ENCARGADA DE COMUNICACION.	Envía documentación a sus respectivas Cajas.

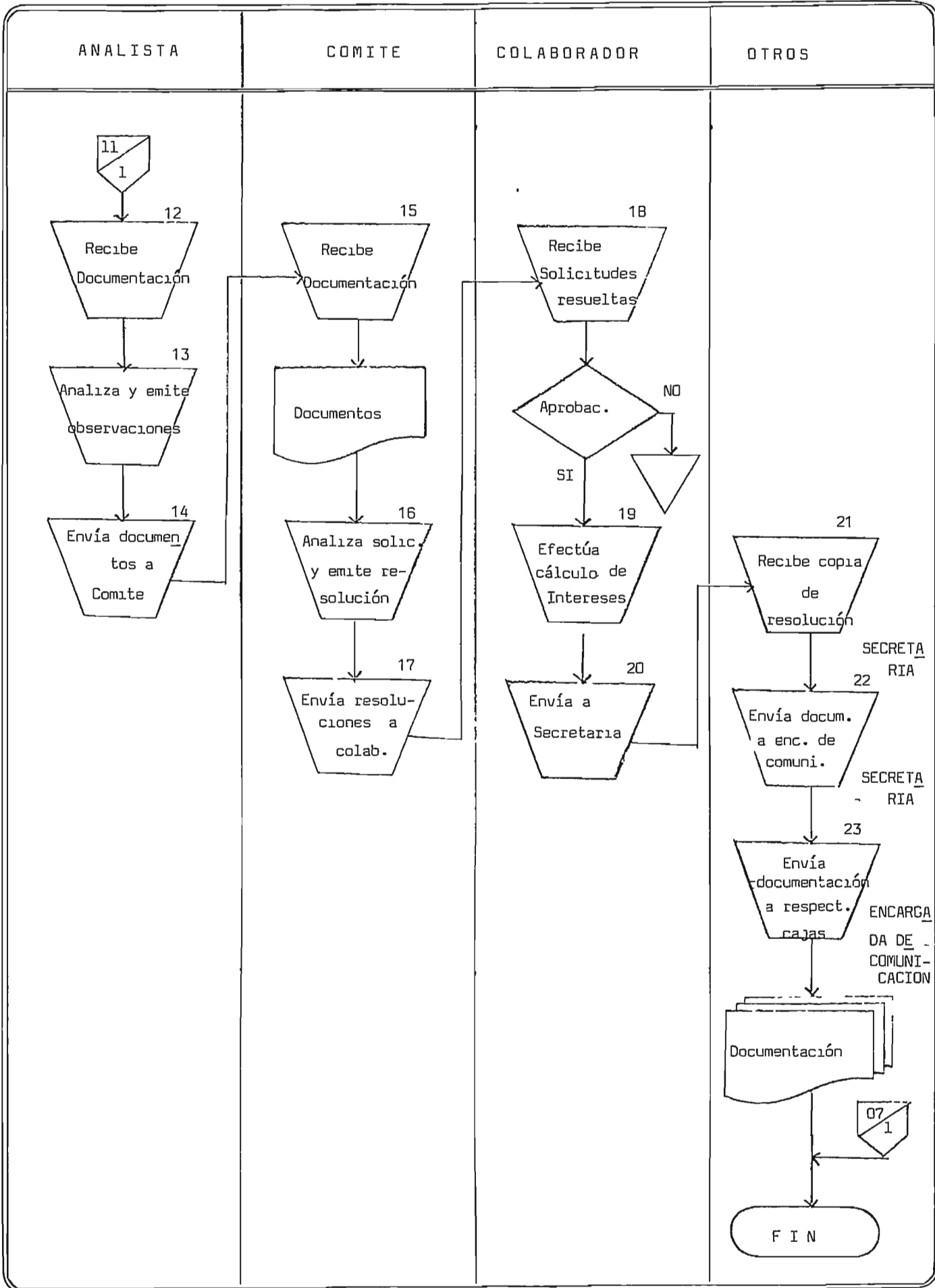
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO • TRAMITE GENERAL DE CREDITO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-01

PAG. N° 1 DE 2





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : TRAMITE GENERAL DE CREDITO (3a. PARTE-FINAL)

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR-CC-- 01

PAG No 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se lleva a cabo en la Sección de créditos de la caja rural, cuando se le notifica la resolución del comité al solicitante y el cual se presenta con su respectivo abogado para elaborar la escritura pública con todas las condiciones del problema.

INICIA : Cuando el Tramitador de Crédito, una vez que haya recibido las solicitudes de la Federación le comunica al usuario la resolución y le solicita las solvencias de Renta y Vialidad y la Solvencia Municipal.

FINALIZA : Cuando el tramitador de crédito elabora nota de resguardo de documento para la Sección de Custodia en la Federación.

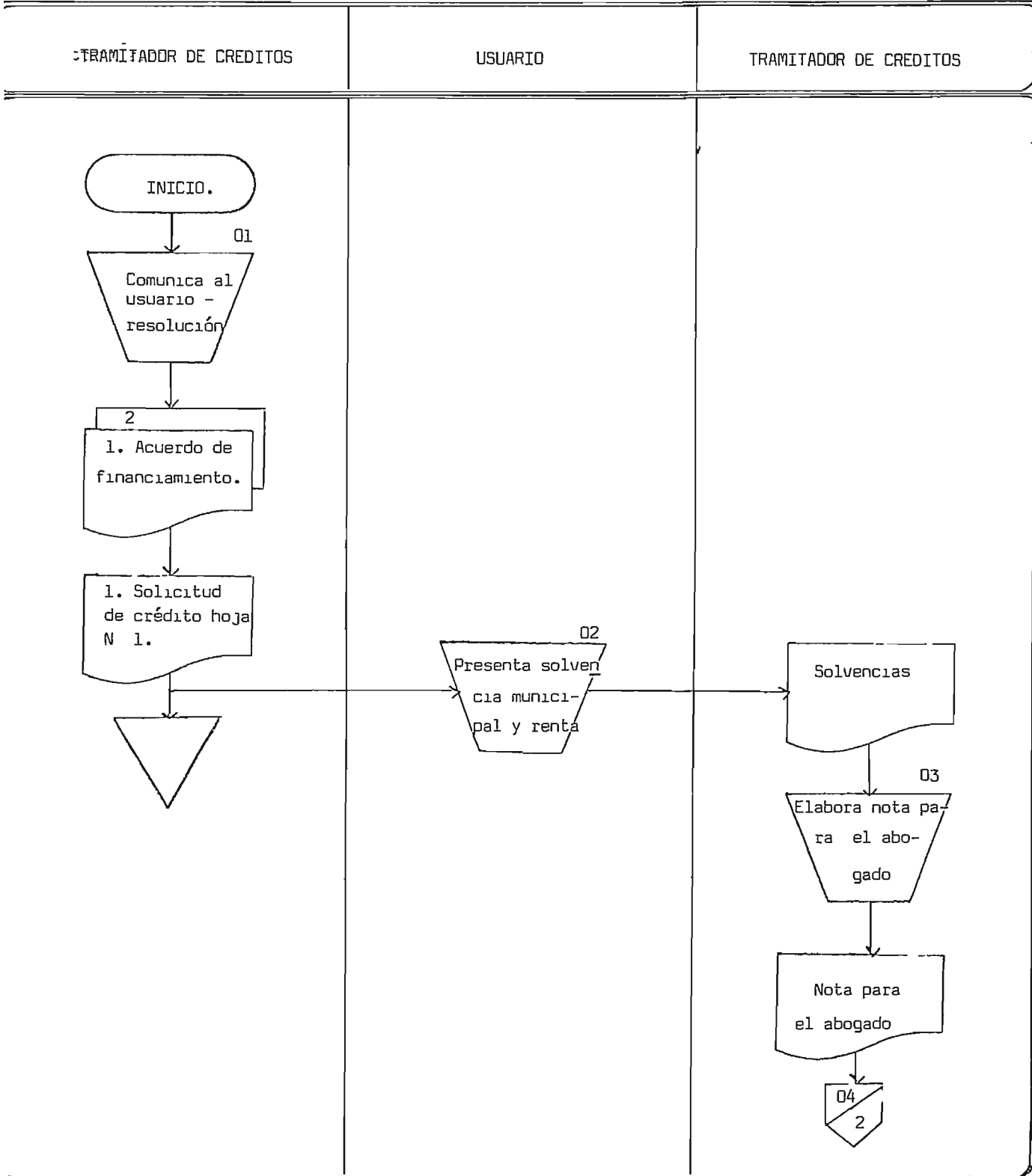
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Una vez recibida las solicitudes de la Federación le comunica al usuario la resolución y le solicita la solvencia de Renta y Vialidad y la Solvencia Municipal.
2	USUARIO	El usuario presenta las Solvencias de Renta y Vialidad y Municipal.
3	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Elabora la nota para el abogado que hará el documento notarial.
4	ABOGADO	Elabora la escritura pública con todas las condiciones del préstamo.
5	GERENTE	El abogado ante el Gerente y el usuario lee el documento notarial o escritura pública - (Contratación de préstamos).
6	GERENTE	Elabora el cheque para el usuario.
7	USUARIO	Recibe el financiamiento.
8	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Recibe los documentos de la contratación - del préstamo.
9	TRAMITADOR DE CREDITOS.	Manda la Escritura Pública al Registro de la Propiedad para su inscripción.
10	"	Elabora nota de resguardo de documento para la sección de Custodia de la Federación.

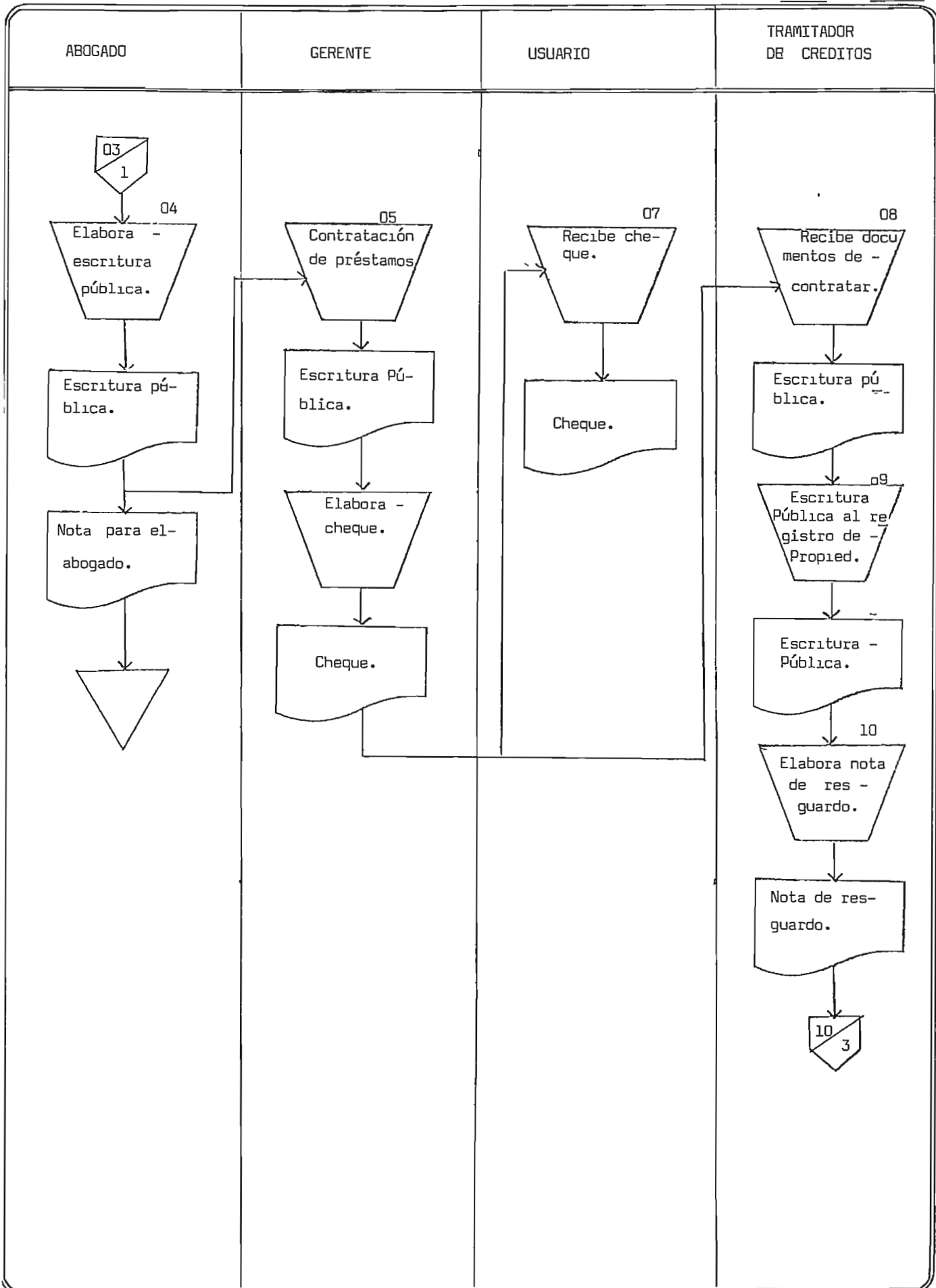
F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: TRAMITE GENERAL DE CREDITO.
(3a. parte-final)

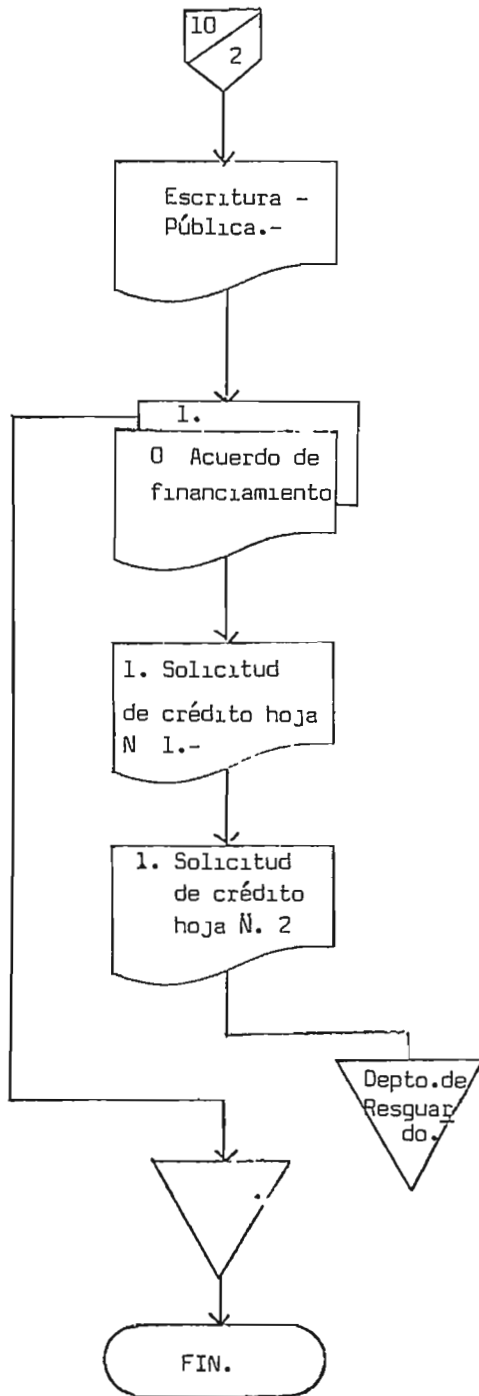
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-01

PAG. N° 1 DE 3





TRAMITADOR DE CREDITOS.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : INFORME DIARIO DE INGRESOS Y EGRESOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CC-02.

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento es utilizado para llevar control de los ingresos y egresos diarios, además sirve para cuajar todos los movimientos contables del día; el informe diario es un porte adjunto al de la Remesa Decenal.

FINALIDAD : Cuando cajera recopila, al final del día, todos los comprobantes de ingreso y egresos que se generaron durante el día.

ANALIZA : Cuando Contador revisa copia del informe diario de disponible y archiva copia del informe.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
CAJERO	Recopila, al final del día, todos los comprobantes de ingresos y egresos que se generaron durante el día y han quedado en poder de la Caja.
"	Suma todos los ingresos en efectivo que se han generado durante el día, igual con los egresos y comprueba que la diferencia de éstos cuadre con el efectivo real que tiene en la Caja.
"	Elabora informe diario de Ingresos y Egresos en original y una copia.
"	Anexa comprobantes de ingreso y egresos al informe diario elaborado para su remisión al contador.
CONTADOR	Revisa el informe diario y los comprobantes.
"	Asienta el libro de Caja los ingresos y egresos reportados del día.
"	Comprueba que el informe diario de disponible cuadre con el saldo del libro de Caja y archiva el libro de caja. (sino cuadra regresa a operación 2).
"	Reúne comprobantes e informe diario de disponible para remitirlos al gerente.

PASO N ^o	RESPONSABLE	DESCRIPCION
09	GERENTE	Revisa que los documentos recibidos estén bien elaborados y reflejen el movimiento contable generado. (si encuentra error regresa a operación 3).
10	GERENTE	Firma el informe diario de disponible.
11	GERENTE	Reune informes diarios y comprobantes para ser presentados en reunión de Junta Directiva al Tesorero de la misma.
12	TESORERO	Revisa y firma el informe diario de lo disponible, remitiendo los documentos de nuevo al gerente.
13	GERENTE	Revisa que haya sido firmado el informe.
14		Distribuye las copias así: la 2a. copia de los comprobantes y copia del informe diario al contador; la 1a. copia de comprobante y original del informe diario a la Federación.
15	CONTADOR	Revisa copia del informe diario de disponible y archiva copia del informe y 2a. copia de comprobantes de ingreso y egresos.

FEDECCREDITO

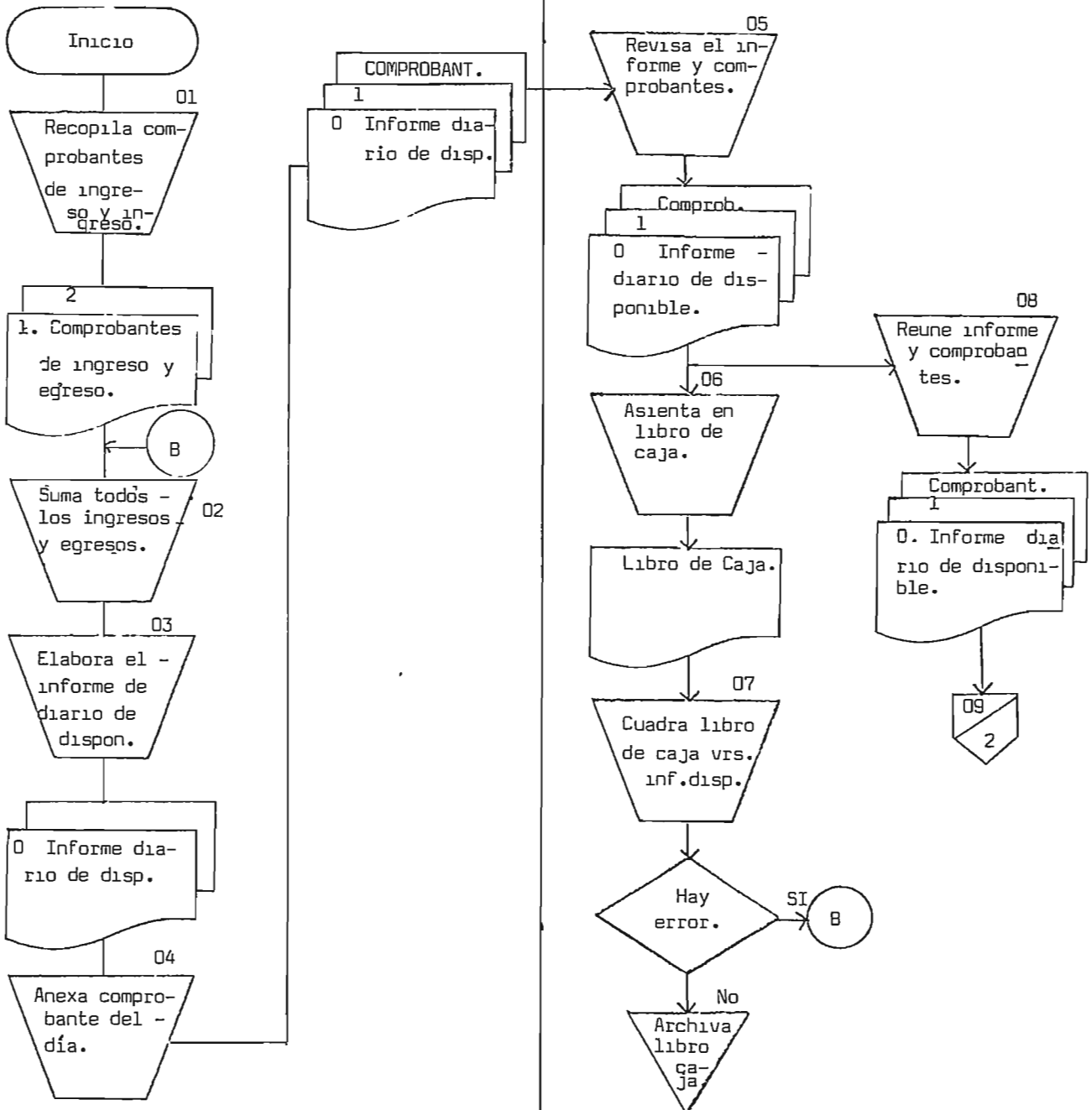
PROCEDIMIENTO · INFORME DIARIO DE INGRESOS Y EGRESOS

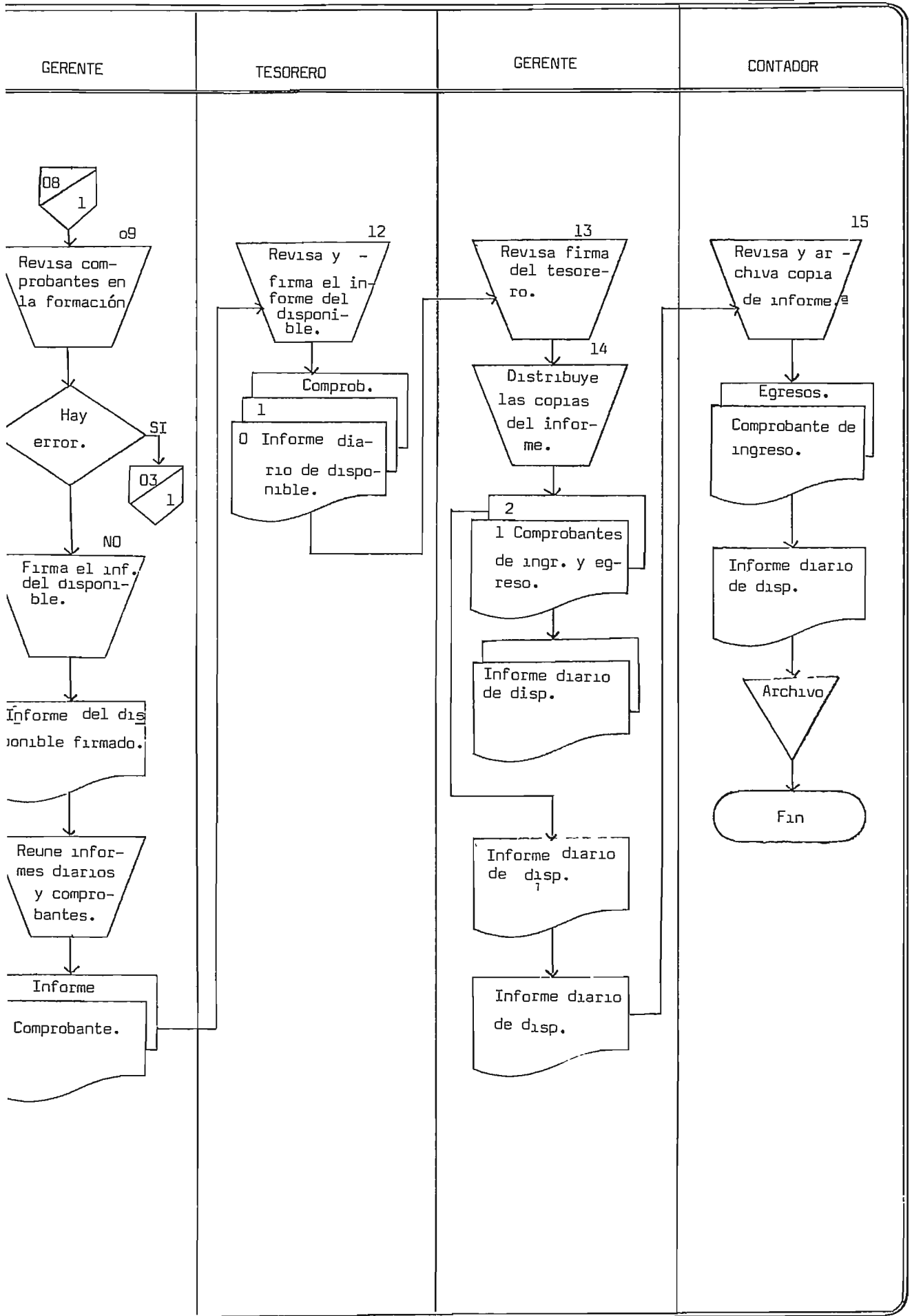
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: P R-CC-02

PAG. N° 1 DE 2

CAJERO

CONTADOR





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : CUADRO DE ADMINISTRACION DE PRESTAMO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CC- 03

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : El procedimiento es utilizado principalmente para tener un reflejo de la mora existente también refleja el monto de la cartera y da un reflejo de los prestamos en ejecución.

INDICIA : Cuando el Auxiliar de Contador I ordena Tarjetas de Control Personal de crédito mensualmente.

ANALIZA : Cuando el Auxiliar de Contador I distribuye los originales y copias del cuadro de administración de préstamo.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
AUXILIAR DE CONTADOR.I.	Ordena tarjetas de control personal de crédito.
AUXILIAR DE CONTADOR I.	Actualiza las tarjetas de control personal para tener toda la información al día, del mes respectivo.
"	Elabora cuadros multicolumnares del mes por medio de las tarjetas de control personal de créditos.
"	Detecta en los cuadros multicolumnares la mora existente del mes.
"	Elabora cuadro Resumen y archiva los cuadros multicolumnares y las tarjetas de control personal de crédito.
"	Elabora el cuadro de administración de préstamos y archiva cuadro resumen.
CONTADOR	Elabora hoja de análisis de préstamos vencidos en el mes, enviándolo al contador.
AUXILIAR DE CONTADOR I.	Revisa que el cuadro de administración de préstamo vaya bien elaborado; también la hoja de análisis de préstamos, enviándolo al auxiliar de contador.
AUXILIAR DE CONTADOR I.	Mecanografía el reporte de administración y la hoja de análisis de préstamos vencidos.
AUXILIAR DE CONTADOR I.	Envía el reporte de administración de préstamos.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
<p>JUNTA DIRECTIVA</p> <p>"</p> <p>AUXILIAR DE CONTADOR I.</p> <p>GERENTE</p> <p>AUXILIAR DE CONTADOR I.</p>	<p>..tamo y la hoja de análisis de préstamo - vencido a Junta Directiva.</p> <p>Revisa los documentos enviados por el Auxiliar de Contador I.</p> <p>Firma las hojas de análisis de préstamos vencidos, enviándolas al Auxiliar de Contador.</p> <p>Revisa las hojas de análisis de préstamos - vencidos y el cuadro de Administración de Préstamos para cerciorarse que todas las hojas estén firmadas por la Junta Directiva.</p> <p>Envía al Gerente.</p> <p>Revisa el cuadro de Administración de Préstamos y estampa el sello de la Caja enviándola al auxiliar de Contador.</p> <p>Distribuye los originales y copias así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de Administración de Préstamos - Original - Federación Copia - Federación Copia - Caja - Hoja de Análisis de préstamos vencidos Original - Federación Copia - Federación Copia - Caja.

F E D E C C R E D I T O

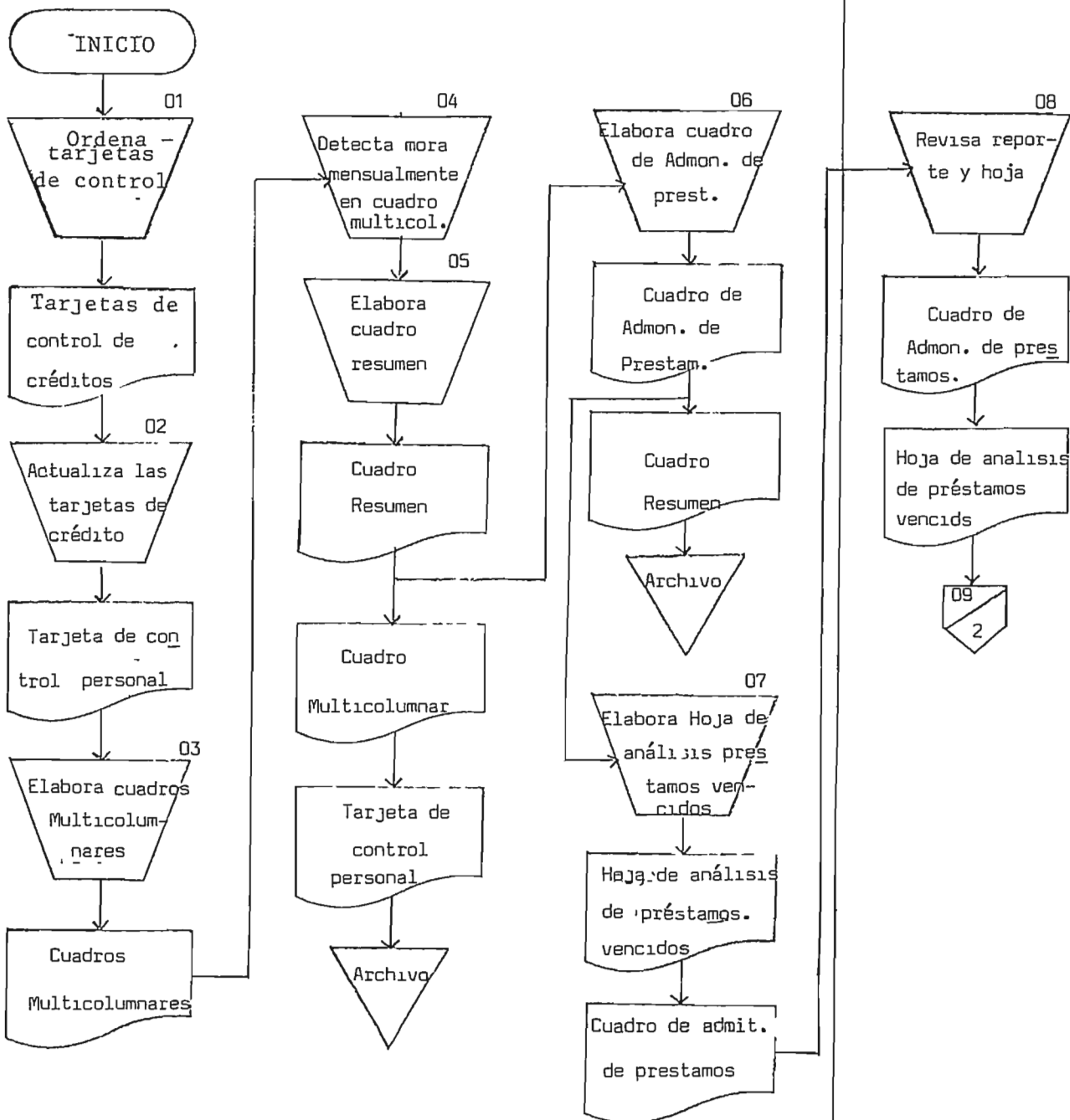
PROCEDIMIENTO: CUADRO DE ADMINISTRACION DE PRESTAMOS

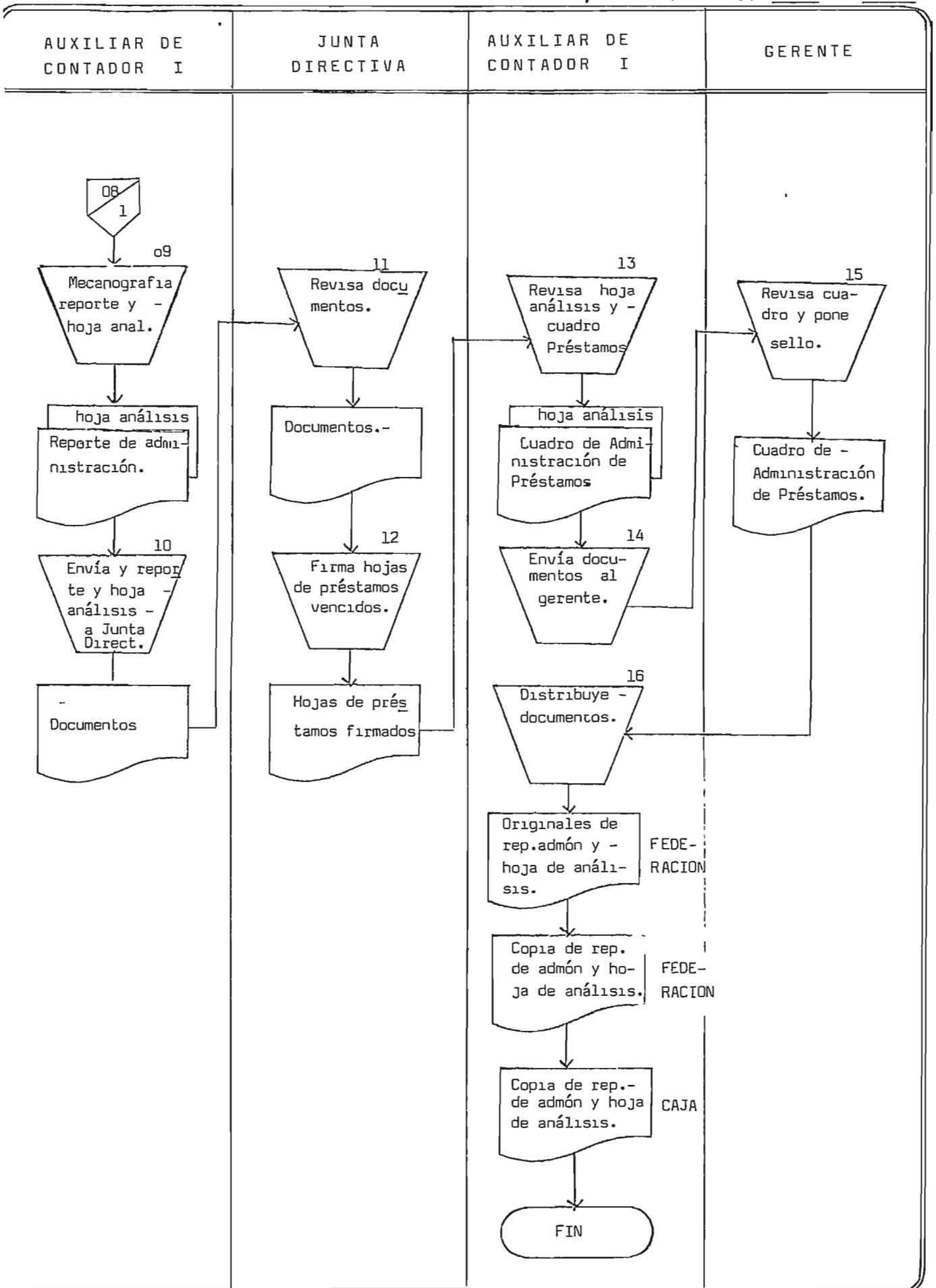
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-03

PAG. N° 1 DE 2

AUXILIAR DE CONTADOR

CONTADOR





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: REPORTE MENSUAL DE OBLIGACIONES Y CARTERA DE PRESTAMOS.

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: PR- CC- 04

PAG. Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL: Este procedimiento se utiliza para describir compromisos económicos que las cajas rurales tienen con la Federación, describiéndose los programas de Crédito Rural, Desarrollo Comunal Rural y Microempresas por grupos, según códigos de préstamos proporcionados por la Federación.

RECOPILACION: Cuando el contador recopila información de remesas y notas de cargo.

ANALISIS: Cuando el contador distribuye copias de Reporte de Obligaciones y cartera.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
CONTAÑOR	Recopila la información relacionada a las tres remesas decenales del mes; también - recopila las tres notas de cargo enviadas por la Federación.
CONTADOR	Obtiene la amortización parcial por cada uno de los códigos auxiliares que representan a cada línea de créditos.
CONTADOR	Elabora hoja de trabajo en donde obtiene saldo del mes anterior, los abonos del mes otorgado en el mes, etc, archivando la información utilizada: remesas y notas de cargo.
CONTADOR	Hace los respectivos ajustes en la hoja de trabajo con los saldos enviados por la Caja contra los enviados por la Federación.
CONTADOR	Elabora el reporte mensual de obligaciones y cartera de préstamo en borrador y archiva hoja de trabajo.
SECRETARIA	Mecanografía el reporte mensual de obligaciones y cartera enviándolo al gerente en original y dos copias.
GERENTE	Revisa el reporte de obligaciones y cartera.
GERENTE	Sella el reporte de obligaciones y cartera, enviándola al contador.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>CONTADOR</p>	<p>- Distribuye las copias así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Originales - Federación Copia - Federación Copia - Caja

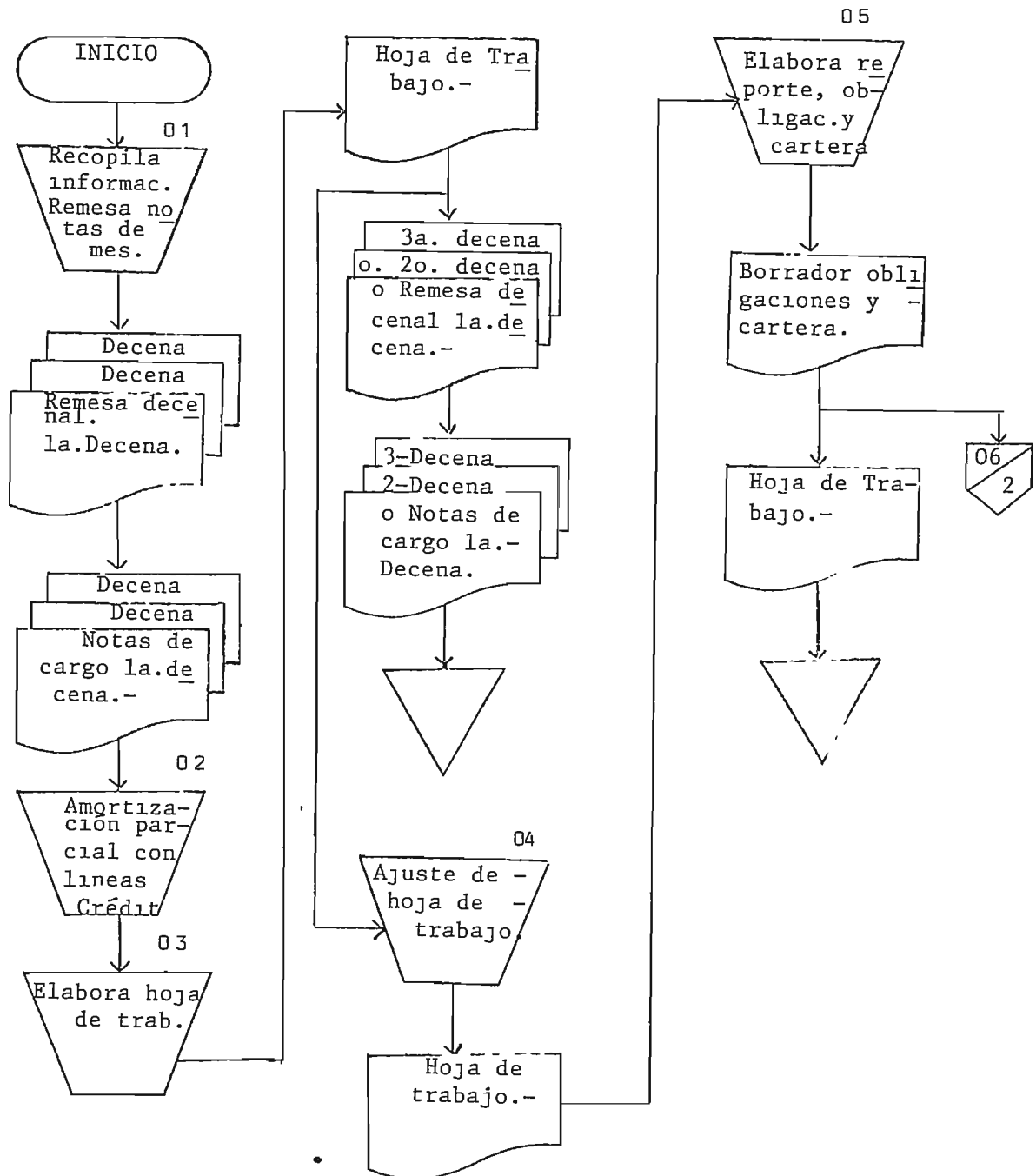
FEDECCREDITO

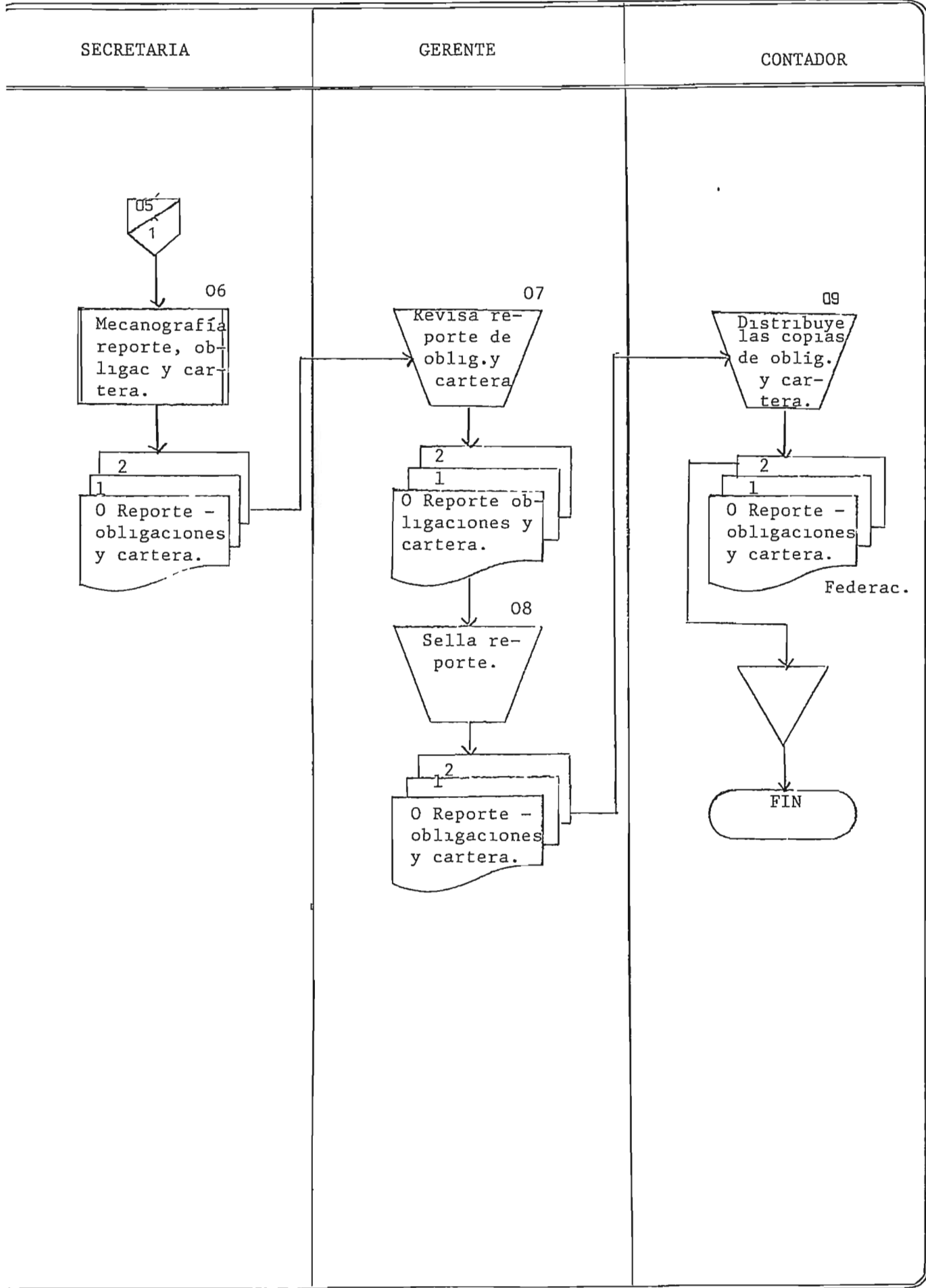
PROCEDIMIENTO: REPORTE MENSUAL DE OBLIGACIONES Y CARTERA DE PRESTAMOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-04

PAG. Nº 1 DE 2

CONTADOR.





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : INFORME DE RECUPERACION.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CC-05

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento es utilizado para realizar gestiones de cobranza a cada usuario de mora, así como para la elaboración del informe que sirve como un control sobre la mora y de instrumento para actuar en el cobro a morosos.

INICIA : Encargado de Recuperación recopila información de Tarjetas de Control de Crédito del mes.

FINALIZA : Cuando el encargado de Recuperación Distribuye original y copia de la nota de estado de cuenta.

ORDEN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	ENCARGADO DE LA - RECUPERACION.	Recopila información de tarjetas de control de personal de créditos y del reporte de administración.
	ENCARGADO DE LA - RECUPERACION.	Elabora cuadro resumen del reporte de Administración. Este reporte contiene información general del préstamo, la cual sirve para controlar: mora, ingresos y egresos del mes.
	"	-Elabora listados de usuarios en mora.
	"	Clasifica los usuarios que han caído en mora durante el mes y archiva tarjetas y cuadro de administración de préstamos.
	"	Elabora el primer aviso de cobro para los usuarios que cayeron en mora.
	"	Elabora ficha de mora para expediente moroso.
	"	Distribuye avisos de cobro a los usuarios y archiva copias.
	"	Si el usuario se presenta pero no cancela, se acuerda nuevo plan de pago.
	"	Elabora un informe de lo acordado y lo remite a la reunión de Junta Directiva en su oportunidad.
	JUNTA DIRECTIVA	Revisa y firma informe de lo acordado con usuario.

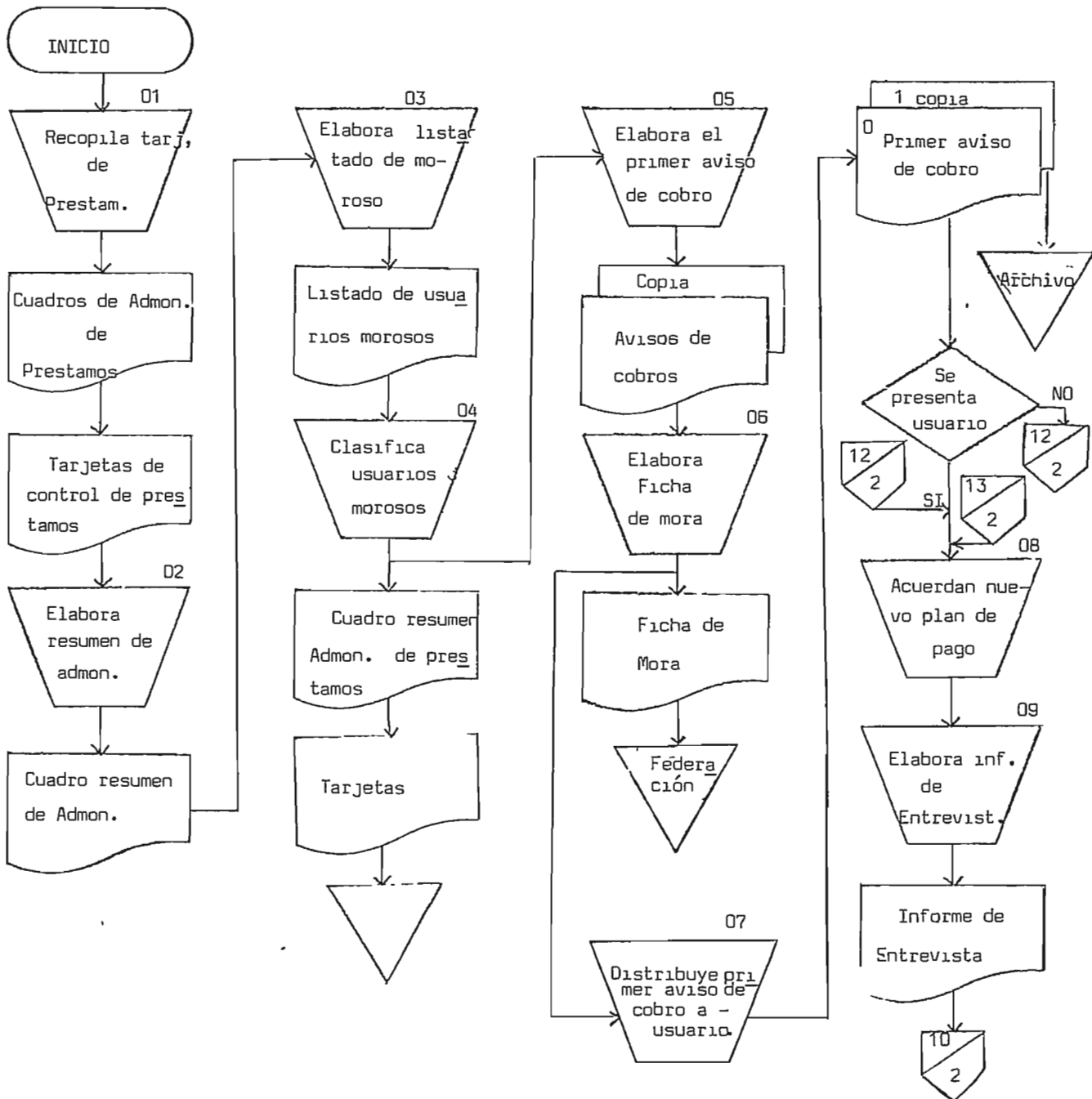
F E D E C C R E D I T O

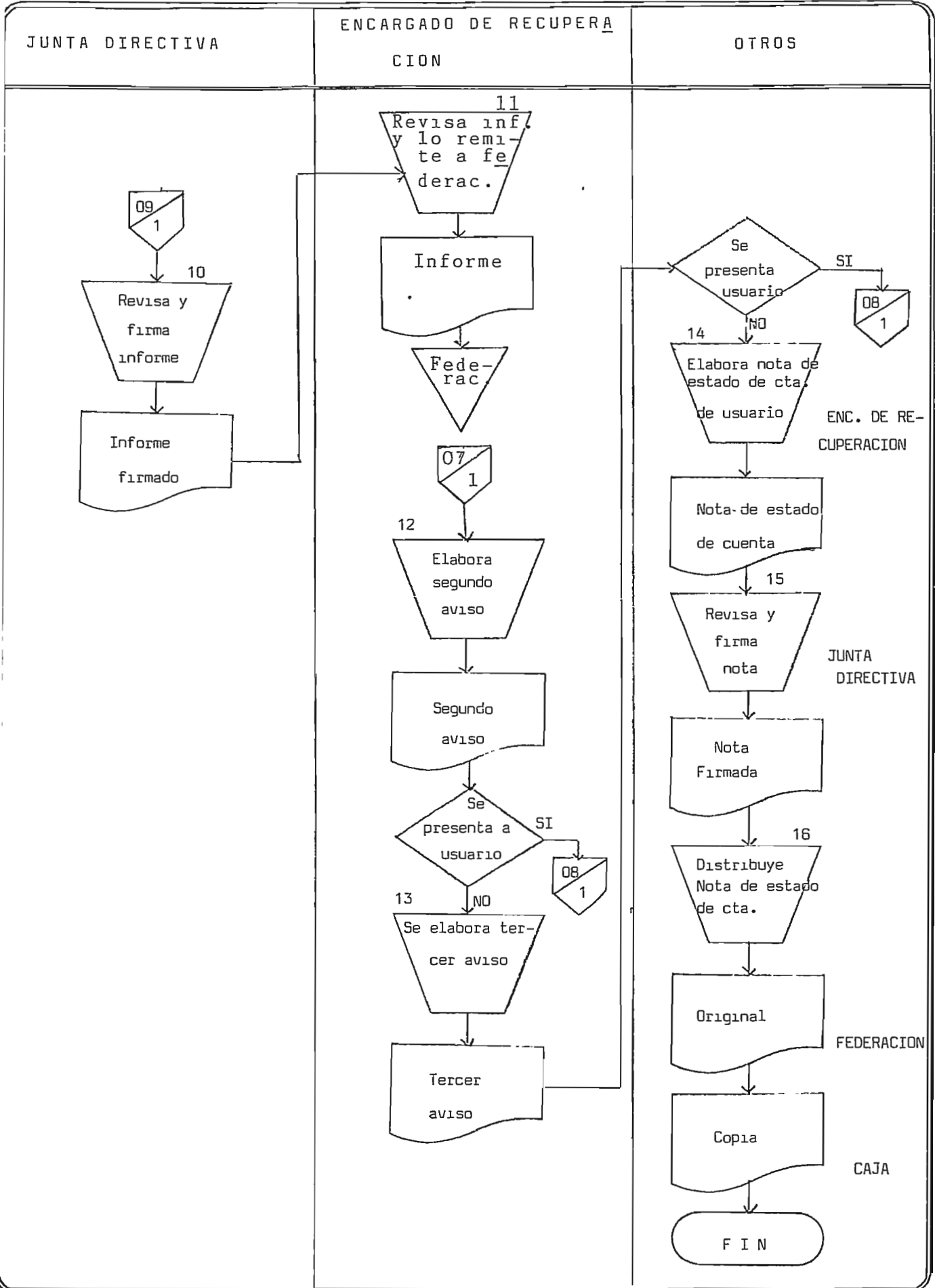
PROCEDIMIENTO · INFORME DE RECUPERACION

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-05

PAG. Nº 1 DE 2

ENCARGADO DE RECUPERACION





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : BALANCE MENSUAL.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : PR- CC-06

PAG № 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento es usado para llevar a cabo el balance del mes donde refleja y se lleva un registro actualizado del activo, pasivo y capital de la Caja Rural. Se elabora en los primeros dias diez de cada mes.

INICIO : Cuando el auxiliar de Contador reúne comprobantes de ingresos y egresos del mes.

FINALIZA : Cuando el contador separa las copias del balance y copias anexos.

O	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	AUXILIAR DE CONTADOR.	Reúne comprobantes de ingresos y egresos del mes anterior, ordenándolos correlativamente.
	"	Asienta movimientos de saldos generados por ingresos y egresos en los correspondientes libros auxiliares.
	CONTADOR	Registra los estados de cuenta en la partida de concentración que elabora cada diez días, afectando todas las cuentas.
	"	Realiza un conteo de totales de saldos del libro de Caja, con el objeto de llevar un control sobre dichos saldos.
	"	Elabora un resumen de las sumas del libro de caja.
	"	Compara esta suma resumen con los saldos de la hoja de concentración, reflejándose así el movimiento de los ingresos y egresos y el disponible existente.
	"	Elabora partidas de diario y archiva hojas de concentración, resumen de libro de caja y comprobantes.
	"	Asienta las partidas de diario en libro Diario.
	"	Asienta en Libro Mayor y archiva partidas de Diario.

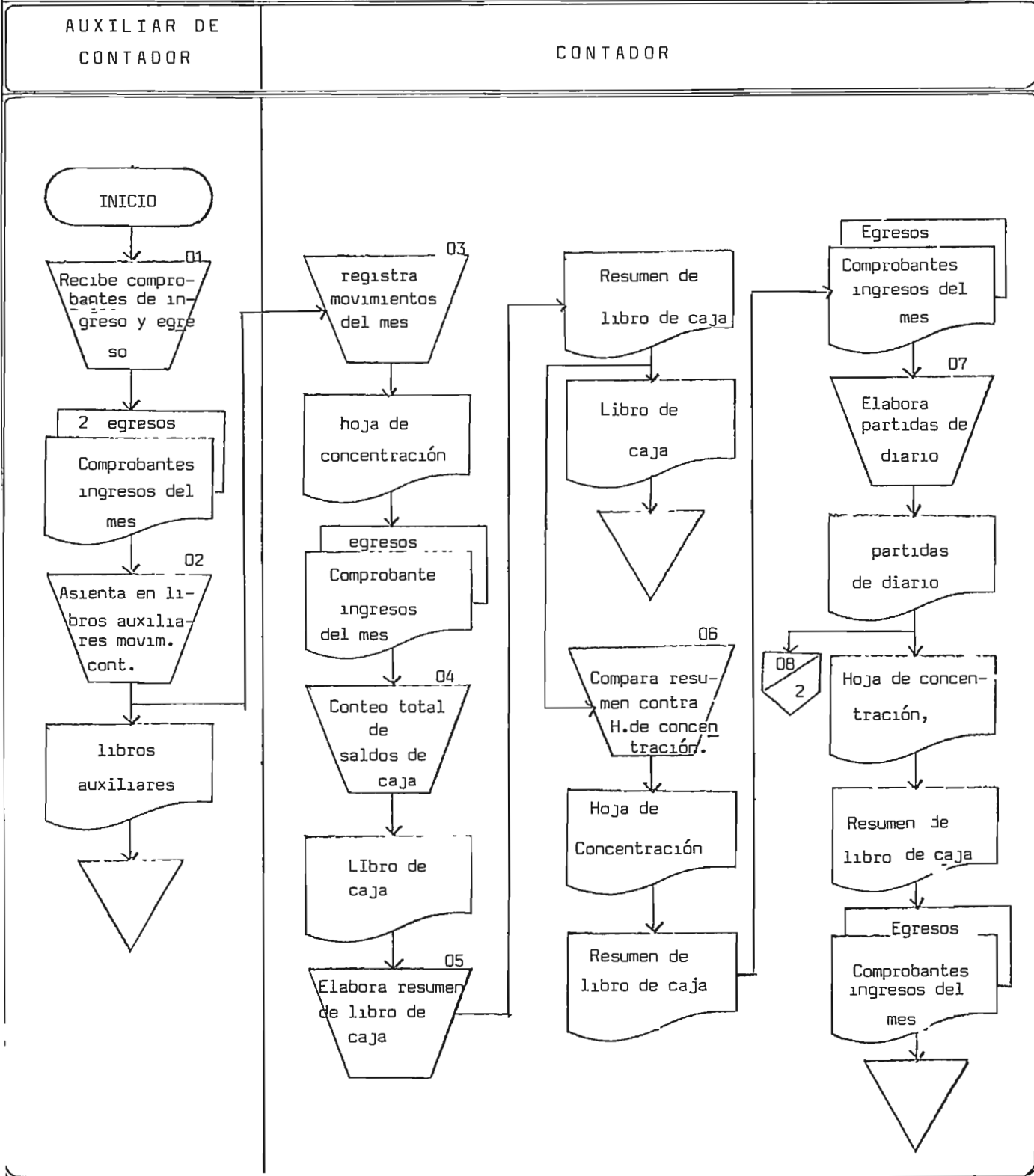
ISO No	RESPONSABLE	DESCRIPCION
10	CONTADOR	Elabora anexos del balance; clasificación de los préstamos, cuentas de otros activos servicios y gastos, servicios y productos, cuentas bancarias y fondos propios. Todos estos anexos llevarán original y una copia.
11	CONTADOR	Elabora hoja de balance (original y copia)
12	CONTADOR	Integra los anexos a cada hoja de balance y remite al gerente.
13	GERENTE	Revisa balance y lo firma de aprobado para que pueda ser llevado a la reunión de Junta Directiva próxima a efectuarse.
14	CONTADOR	Revisa que tenga la firma del gerente para endosar firma en el espacio correspondiente.
15	JUNTA DIRECTIVA	Revisa el balance elaborado y se firma de enterado por todos los miembros.
16	CONTADOR	Separa las copias del balance y copias de anexos de los originales. Archiva copia y tramita el envío de originales a la Federación.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: BALANCE MENSUAL

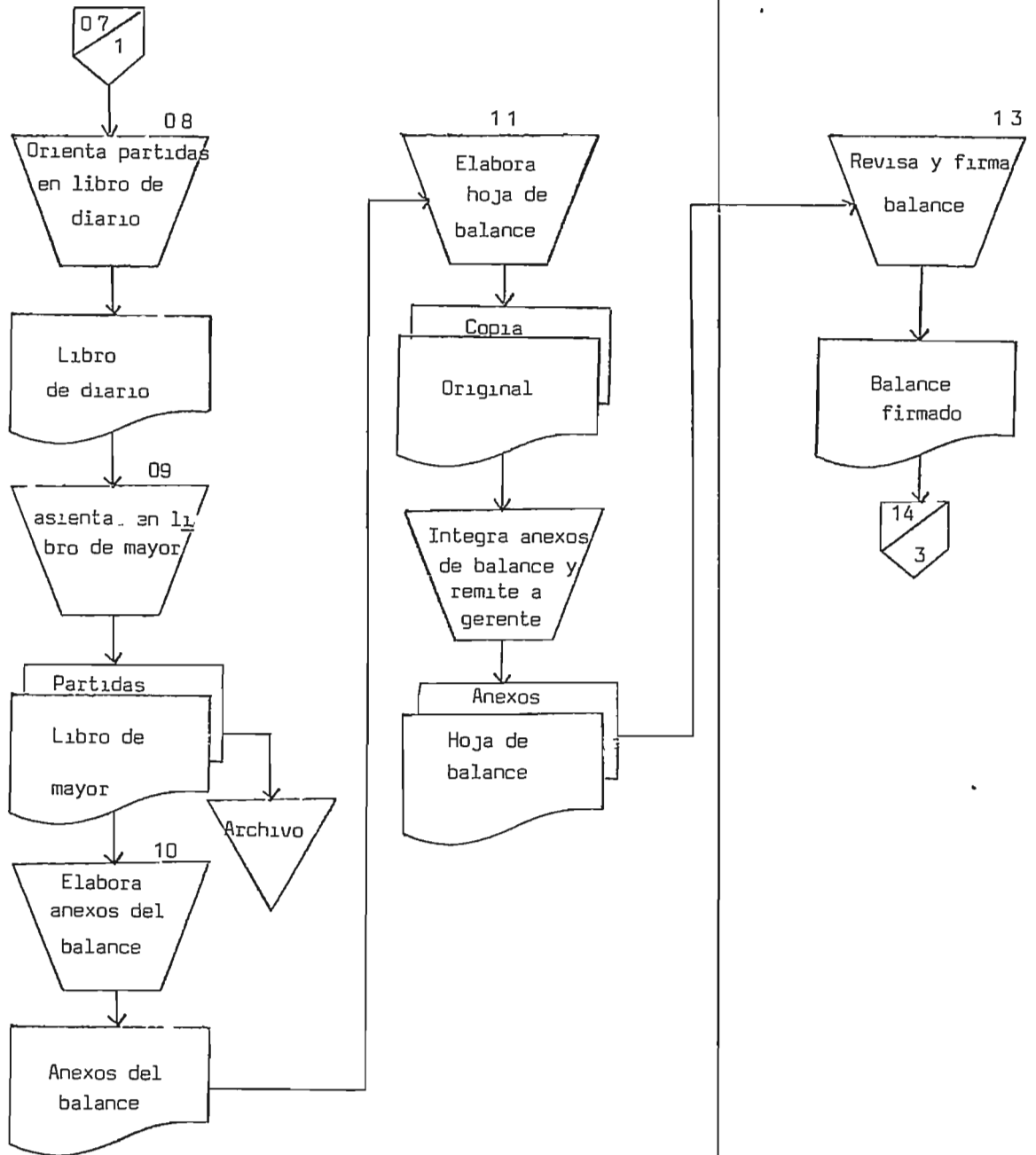
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: PR-CC-06

PAG. N° 1 DE 3



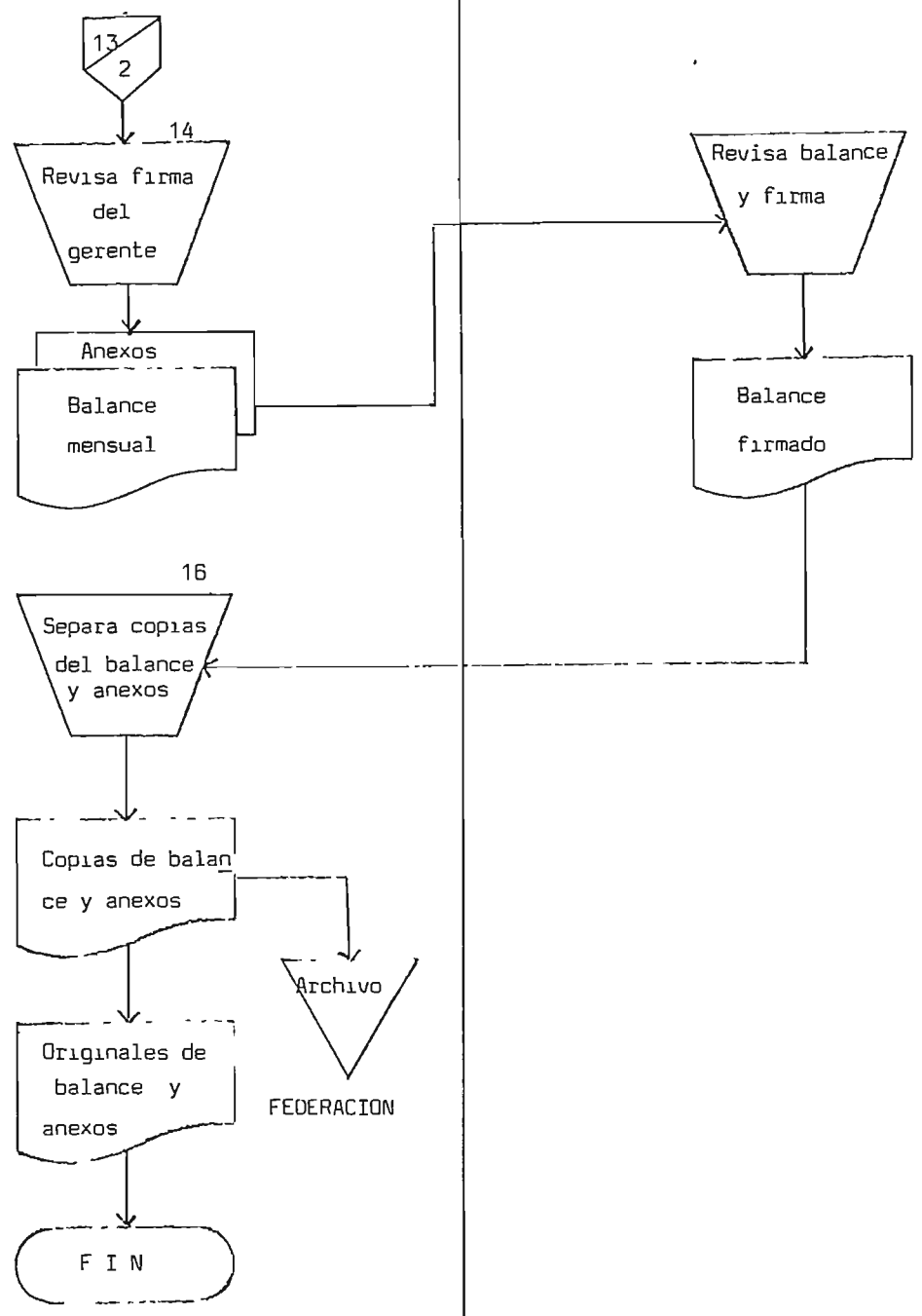
CONTADOR

GERENTE



CONTADOR

JUNTA DIRECTIVA



v- DIAGNOSTICO DE LA SITUACION
ACTUAL

V.- DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL.

Los diferentes programas de financiamiento de FEDE-CCREDITO presentan variados inconvenientes de tipo organizativo que imposibilitan el normal desarrollo de las operaciones administrativas de otorgamiento y control de los créditos.

A continuación se presenta un análisis de los problemas encontrados en cada programa de la institución.

A- Programa de Crédito Rural.

El procedimiento para obtener el servicio de Crédito Rural se origina en las cooperativas afiliadas (Cajas de Crédito) en las cuáles las solicitudes son sometidas al análisis de la Junta Directiva de cada cooperativa afiliada para que emitan su resolución, después son enviadas a la Federación para que el Comité de Créditos emita otra resolución limitando la autonomía de la que deberían ser objeto las Cooperativas Afiliadas del Sistema. Los problemas encontrados en este programa son los siguientes:

1. En el procedimiento de trámite general de crédito se puede observar el inconveniente de tiempo mencionado anteriormente, o sea que para aprobar una solicitud el Comité de Crédito de la Federación le con -

sume aproximadamente 3 meses.

La Federación de Cajas de Crédito no dispone de un sistema regionalizado que realice el trabajo del nivel centralizado.

2. En el procedimiento para elaborar el cuadro de - Administración del Préstamo, no puede detectarse la mora a través de los llamados cuadros Multicolumnares elaborados mensualmente. Este tiempo no permite el control de los prestatarios morosos en forma oportuna y actualizada, incurriendo en pérdidas financieras por no disponer de un sistema más ágil de control para el otorgamiento de los préstamos.

3. Dentro del procedimiento para la elaboración del informe diario de ingresos y egresos, se observa que la información se elabora manualmente y a diario, enviándola a la Federación cada 10 días ocasionando una demora de 10 días en el proceso de la información.

4. Dentro del procedimiento para elaborar el Reporte Mensual de Obligaciones y Cartera de Préstamos interviene el contador, quien es la persona que realiza éste reporte en la Caja de Crédito invirtiendo mucho tiempo en elaborarlo, ya que se elabora manualmen

te, teniendo que abandonar otras actividades de mayor prioridad.

B- Programa de Desarrollo Comunal Urbano (D.C.U.)

En este programa se encontraron los problemas siguientes:

1. En el procedimiento de Tramitación de Créditos individuales, con fiadores solidarios, se lleva a cabo la búsqueda de la información en numerosos listados que han sido archivados desde que se fundó el programa, y esta información aunque se tenga en el departamento (D.C.U.) en tarjetas individuales se busca en los listados proporcionados por PRODATOS. Estos listados se reciben de PRODATOS, trimestralmente, necesitando información actualizada diariamente.

2. En el procedimiento de Contabilización de Nuevos Financiamientos para cuentas auxiliares, se elaboran reportes a diario efectuando cálculos, con probabilidades de error, si ésto sucede debe repetirse todo el proceso, incurriendo en retrasos para en la liquidación del financiamiento.

3. En el procedimiento Recuperación de Mora, el Jefe de la Sección de Contabilidad, revisa constantemente las tarjetas de Contabilidad de los usuarios y deter

mina los créditos en mora. Estas operaciones son - realizadas semanalmente a fin de determinar los créditos en mora o las cancelaciones realizadas por los usuarios morosos, sin lograr un efectivo control diario repercutiendo en que se cobran cuotas de más cuando la mora ya está cancelada, viéndose un usuario en la necesidad de hacer otros trámites para realizar - estos cobros, aumentando los volúmenes de información a procesar innecesariamente.

4. En el procedimiento Establecimiento de Datos Estadísticos para el Banco Mundial, se elabora un borrador inicialmente, éste informe se elabora manualmente clasificando los financiamientos por trimestre - (por plazos, sexo, categoría de préstamo, Monto del crédito, ingresos familiares, etc.)

Este informe se hace buscando documento por documento en el archivo.

C- Programa de Préstamos a Funcionarios y Empleados

En este programa se han observado los problemas siguientes en sus procedimientos:

1. En el procedimiento de Registro de Solicitudes y archivo de Tarjetas de Control, se trasladan las tarjetas de las instalaciones físicas del Departamento

al Archivo central. Se observa la dificultad de controlar dudas en los préstamos de los usuarios debido a que la encargada de Tramitación debe movilizarse - hasta el Archivo Central invirtiendo tiempo que pudiera aprovecharse en labores de mayor prorridad.

2. En el procedimiento de Recepción de Solicitudes - Entrevistas y Elaboración de Tarjetas de Control se observa que cuando el Encargado de las Tarjetas de control entrega al Jefe de la Sección las tarjetas con sus respectivas solicitudes para poder registrarlas en el libro de Control; en ésta actividad se lleva a cabo una transcripción de datos innecesarios - en este libro de control sin ningún formato.

3. En el procedimiento de Obtención de datos para la Elaboración del Informe Mensual de la Sección, en el cual el Jefe de Sección realiza actividades manuales de cálculo y son repetitivas en utilizar tiempo que podría emplearse para actividades de análisis y decisión propiamente de su cargo; esta problemática - trae como consecuencia contratiempos en cuanto a la agilización de trámites.

4. En el procedimiento de Envío de solicitudes al Comité de Calificaciones y Registro de Resoluciones, el Encargado de Cheques busca en tabla de Gastos de

Cartulación el valor que pagará por dichos gastos según el tipo de Crédito (Personal o Hipotecario) y el monto del préstamo, mientras el prestatario espera - se llevan a cabo actividades manuales de búsqueda - y de cálculo tanto de los gastos de cartulación y el monto del préstamo; las esperas para el usuario también se dan cuando la encargada de Recepción entrega al usuario recibo de pagos de Cartulación y cheque, como puede observarse al usuario se le hace esperar demasiado tiempo.

5. En el procedimiento de incorporación al Computador de Créditos concedidos diariamente, se dan situaciones en que el usuario cuando cancela una cuota determinada se le asigne en el recibo de Ingreso un Código de Préstamo que no le pertenece y es de otro prestatario; al elaborar el reporte de cuotas canceladas por el usuario se presenta la problemática de que el usuario le aparece la cuota cancelada sin haber pagado y a la otra persona le aparece un saldo que no es real.

6. En el procedimiento de liquidación de abonos a préstamos el Encargado de liquidaciones realiza la operación de búsqueda manual de códigos de préstamos en listados sin realizar consultas en terminales.

D- Programa de Crédito Popular.

En este programa se han observado los siguientes pro
blemas en sus procedimientos.

1. En el procedimiento de solicitud de Grupo por pr
mera vez, se reciben solicitudes durante todo el día
lo cual no permite disponer de un programa de activi
dades definido para ésta función ya que a cada grupo
que se presenta a solicitar crédito, se le sigue el -
procedimiento a la hora que presenta la solicitud -
teniendo el personal algunas veces la necesidad de -
suspender las actividades que esta desarrollando por
dedicarse a atender a algún grupo que se presente.

2. Actualmente para efectuar la investigación a los
miembros de un grupo referente a si éstos han tenido
o tienen obligaciones con el programa, se procede a
consultar en los libros de Control de Solicitudes -
en los cuales se han registrado los usuarios, desde
que se inició el programa encontrándose estos sin -
ninguna clasificación.

3. En la actualidad el cuerpo de cobradores son los
encargados de efectuar la verificación de la Encuesta
socioeconómica, observándose en esta función una so-
brecarga en sus funciones sin realizar cons
cientemen

te la verificación en los puestos de los mercados y el destino de los préstamos, esto implica algunas veces incurrir en favoritismos, con los usuarios de los créditos.

4. Dentro de éste mismo procedimiento al elaborar los listados del financiamiento diario, éstos pasan por una serie de pasos considerados innecesarios, como por ejemplo: la Clasificación de tarjetas canceladas por mercado, la elaboración de los listados por mercado, el resumen total de créditos por día, la remisión del listado diario de Contabilidad Central para la solicitud de fondos. Todos éstos pasos provocan demora de 3 días al otorgamiento del crédito.

5. Actualmente el Departamento está financiando los créditos a través de cheques lo que se considera problemático debido a que cuando el prestatario recibe su cheque, algunas veces los bancos ya se encuentran cerrados, provocando en el usuario pérdida de tiempo para efectuar sus inversiones, al mismo tiempo no existe un control para comprobar de que el solicitante ya recibió su cheque.

6. En el procedimiento de Solicitud de Crédito Individual, actualmente se reciben solicitudes durante

todo el día y las investigaciones de los prestatarios se realizan de manera similar al procedimiento anterior incurriendo en los mismos problemas.

7. En el procedimiento de Solicitud de Financiamiento de nuevo ciclo un prestatario solicita un nuevo financiamiento, éste lo comunica al cobrador anotando el monto solicitado en la tarjeta de control de cobros del crédito que recién finaliza; éste monto solicitado lo anota tachando el monto cancelado y anotando el monto solicitado en ese campo.

8. En el procedimiento de Traspaso de Ahorro y Crédito, la Secretaria de Tramitación elabora una carta en donde los interesados en el traspaso del ahorro y el crédito explican los motivos, ésta operación administrativa absorbe tiempo innecesario debido a que ésta secretaria debe pensar en el contenido y estructura de la carta, sin disponer de un formulario previamente establecido.

9. El procedimiento de Recuperación Diaria de Cobros, presenta deficiencia en la forma de cobranza, ya que al cobrador además de efectuar los cobros diarios se le incluye también la función de realizar la Encuesta socioeconómica; debido a ésta razón algunas veces el cobrador no efectúa el 100% de los cobros por de-

dicarse a realizar dichas encuestas.

10. En el procedimiento de Recuperación de Mora para efectuar el control de Mora el Auxiliar I revisa inventario de tarjetas de cada cobrador y chequea a los prestatarios que entran en mora. Esta operación la realiza en tarjetas que fueron creadas para otros fines, volviéndose ésta actividad inadecuada y dando lugar a equivocaciones.

11. El Procedimiento de Retiro de Ahorros en concepto de Capital de Trabajo, se ejecuta a través de labores manuales de revisión en tarjetas de control existentes para determinar si es factible el retiro de los ahorros absorbiendo ésta operación tiempos prolongados que producen largas esperas en perjuicio de los prestatarios en la obtención de sus ahorros.

12. En el procedimiento de Entrega de Ahorro Navideño, se tiene que investigar en los libros contables del Departamento la cantidad de ahorros navideños acumulados de cada prestatario. Esta operación hace que el procedimiento sea deficiente ya que el encargado de efectuar ésta investigación (Auxiliar II) tiene que revisar hoja por hoja de cada libro

1.0 CONCLUSION DEL DIAGNOSTICO.

Del análisis realizado a los procedimientos actuales de la Federación de Cajas de Crédito puede concluirse que en los cuatro programas de crédito de la institución se observan de manera clara, problemas de tipo organizativo y de procedimientos que afectan directamente el desarrollo normal de las actividades administrativas de otorgamiento y control de préstamos. Dada la magnitud de la problemática encontrada a nivel de toda la institución, el presente trabajo se limitará únicamente a proponer un sistema técnico de Organización y Métodos para el Programa de Crédito Popular, que optimice la utilización de los recursos financieros, humanos y de diversa índole; así como también que normalice la estructura orgánica del Departamento y de los procedimientos administrativos, a fin de disponer de los controles necesarios sobre las operaciones de otorgamiento de los créditos.

VI. SISTEMA PROPUESTO DEL PROGRAMA DE
CREDITO POPULAR

VI.- SISTEMA PROPUESTO PARA EL PROGRAMA DE CREDITO POPULAR.

El presente diseño del Sistema Manual para el programa de Crédito Popular, tiene como finalidad proporcionar a la Federación de Cajas de Crédito, los instrumentos técnicos de Organización y los procedimientos administrativos necesarios que contribuyan a agilizar las operaciones de otorgamiento de préstamos a los pequeños comerciantes de los mercados; ésta finalidad se pretende lograr a través de la implantación de los manuales propuestos en el sistema.

El diseño del presente sistema está estructurado con los manuales de:

- Organización
- Procedimientos
- Formularios
- Reportes
- Archivos

Finalmente, la propuesta plantea además del plan de Implementación un análisis comparativo entre la organización y procedimientos actuales en el Departamento de Crédito Popular, con el sistema propuesto.

1.0 OBJETIVOS.

1.1. GENERALES.

Proporcionar a la Federación de Cajas de Crédito un sistema Manual de Otorgamiento y Control de Préstamos para el Programa de Crédito Popular, el cual garantizará el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales.

1.2. ESPECIFICOS.

- Que el sistema proporcione la información general de los prestatarios del sistema de Crédito Popular, así - como la información general relacionada con su préstamo.

- Que el sistema proporcione los procedimientos y organización adecuados para el normal desarrollo de todas - las operaciones administrativas del Departamento de Crédito Popular

- Que el sistema permita actualizar, incorporar y/o - eliminar prestatarios o información de sus créditos en los archivos del Departamento.

- Obtener del sistema los reportes necesarios como soporte del mismo

2.0. ORGANIZACION PROPUESTA

2.1. GENERALIDADES.

A continuación se presenta la estructura organizativa propuesta, conformada esencialmente por tres secciones:

- Sección de Tramitación y Contratación
- Sección de Operaciones Financieras
- Sección de Promoción y Supervisión

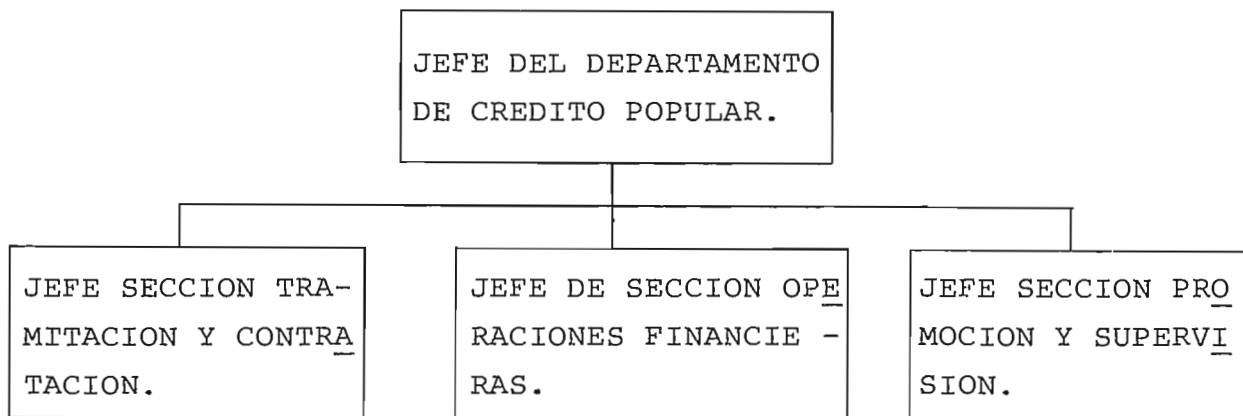
Cada sección será administrada por un jefe de sección y los tres jefes de las secciones dependerán jerárquicamente del Jefe del Departamento de Crédito Popular.

Para la formulación del presente manual de Organización, fue necesario entrevistar a jefes y subalternos del Departamento, así como también la revisión de documentos - que aportaron la información de base.

2.2.OBJETIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO POPULAR.

Conceder crédito en condiciones favorables a los comerciantes en pequeño de los mercados de la República y fomentar la práctica del ahorro para contribuir a la formación de su propio capital de trabajo.

2.3.ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA EL PROGRAMA DE CREDITO POPULAR.



3.o. MANUAL DE ORGANIZACION PROPUESTO

MANUAL DE ORGANIZACION

- I- UNIDAD ORGANIZATIVA: Departamento de Crédito Popular
- II- DEPENDENCIA JERARQUICA: Gerencia de Operaciones
- III- RECURSO HUMANO: Un Jefe de Departamento

- IV- OBJETIVO: Conceder crédito en condiciones favorables a comerciantes en pequeño de los mercados de la República y fomentar la práctica del ahorro para contribuir a la formación de su propio capital de trabajo.

V- FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:

- a) Del Jefe del Departamento.
 - Planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo del Departamento.
 - Preparar y presentar a la sub-gerencia Financiera los reportes económicos, financieros y estadísticos que sean necesarios para la toma de decisiones.
 - Formar parte del Comité de Créditos para la aprobación de los préstamos y demás acciones relacionadas,
 - Elaborar anualmente el Plan Operativo del Departamento.

- Velar porque se cumplan las políticas, normas, reglamentos y procedimientos aprobados por la Administración Superior.
- Controlar que las funciones de Tramitación y Contratación, Operaciones Financieras y Promoción y Supervisión se cumplan como lo establece el reglamento del Sistema de Crédito Popular.
- Llevar diariamente el control de Ingreso y Egresos.
- Supervisar las Cooperativas afiliadas del Sistema.
- Representar al Departamento en cualquier reunión o evento que programe la Administración Superior.
- Otras funciones adicionales que le sean asignadas por las autoridades superiores.

MANUAL DE ORGANIZACION

I- UNIDAD ORGANIZATIVA: Sección de Operaciones Financieras.

II- DEPENDENCIA JERARQUICA: Jefatura del Departamento.

III-RECURSO HUMANO:

- Un Jefe de Sección
- Una Secretaria de la Sección
- Una Encargada de la Caja
- Seis encargados de liquidación de Créditos
- Diez cobradores.

IV- OBJETIVO: Administrar y ejecutar eficientemente las - Operaciones Financieras generadas por la actividad crediticia del Departamento de Crédito Popular.

V- FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:

- a) Del Jefe de Sección.
- Elaborar anualmente el Plan Operativo de la Sección.
 - Dirigir y coordinar el trabajo de la Sección
 - Elaborar los cuadros de financiamiento y disponibilidades diarias.
 - Proponer e implementar normas, procedimientos y estrategias que mejoren el rendimiento en la gestión de cobro.
 - Verificación y preparación del movimiento contable remitido a la Sub-gerencia de Operaciones para la -

- Aplicación en cuentas de mayor.
- Autorizar las constancias de saldos.
- Otras que le sean asignadas por el jefe del Departamento.

b- De la Secretaria de la Sección.

- Mecanografiar notas, documentos, archivar y realizar otras actividades secretariales.
- Elaboración de los reportes de eficiencia de los cobradores.
- Complementar los formularios de pagos especiales de recuperación.
- Elaborar los comprobantes de Egreso y cheques varios.
- Encargada del trámite y tratamiento de los problemas sobre recuperaciones.
- Otras que le sean asignadas por el Jefe de la Sección.

c-Del encargado de Liquidación de Créditos.

- Registrar en los libros auxiliares de control de usuarios los ingresos diarios por abonos a préstamos, los ahorros navideños y capital de trabajo, el monto del crédito, intereses, etc.
- Extender las constancias de saldos de préstamos
- Preparar la documentación necesaria a efecto de ob

tener los fondos necesarios para atender la demanda crediticia del departamento en cada día.

- Listar los créditos por mercado en hoja de liquidación de créditos a fin de cuadrar la concentración de créditos cancelados con tarjetas de cobros liquidados y así aplicar en libro auxiliar.
 - Llevar un registro mensual de todos los créditos cancelados con derecho de capital de trabajo y ahorro navideño.
 - Cotejar el cuadro de cuentas auxiliares con el Balance General.
 - Manejar los libros contables para las cuentas auxiliares.
 - Cancelar provisiones de intereses sobre préstamos y sobre ahorros.
 - Otras que le sean asignadas por el Jefe de Sección.
- d- De la encargada de la Caja.
- Entregar a los usuarios el monto en efectivo aprobado por el comité.
 - Exigir cédula y tarjeta de control de cobros al usuario, para asegurarse a quien entregará el valor de los créditos aprobados.
 - Realizar el trámite bancario de retiro de fondos a fin de cubrir los montos a otorgar.

- Exigir a los usuarios la firma o puesta de huellas digitales en formulario de control de egresos por créditos otorgados.
- Efectuar las devoluciones del capital de trabajo, ahorro navideño e intereses.
- Recibir el dinero en efectivo de los cobradores para efectuar el trámite de remesa a bancos.
- Realizar todo tipo de acciones relacionadas con la entrega a recepción de fondos.

e -De los Cobradores.

- Efectuar los cobros diariamente a los prestatarios en los mercados en su lugar de trabajo.
- Clasificar y contar el dinero recuperado en el día
- Elaborar y presentar diariamente el Reporte de Cobranzas.
- Complementar el formulario de solicitud para nuevos financiamientos tanto para grupos como individuales
- Remesar a la cajera en la sección de Tramitación y Contratación el dinero recuperado en el día.
- Detectar a través de la tarjeta de control de cobros los prestatarios que han incurrido en mora.
- Otras que le sean asignadas por el jefe de Sección de Operaciones Financieras.

MANUAL DE ORGANIZACION

I- UNIDAD ORGANIZATIVA: Sección de Tramitación y Contratación

II- DEPENDENCIA JERARQUICA: Jefatura del Departamento.

III-RECURSO HUMANO:

- Un jefe de Sección.
- Dos encargados de complementar información de Solicitudes.
- Una encargada de Contratación
- Una encargada de Archivo

IV- OBJETIVO: Canalizar en forma sistemática y eficiente la documentación necesaria para el ágil y oportuno otorgamiento del crédito Popular hacia las personas que lo soliciten de los mercados, en mercados dentro de las políticas, normas, reglamentos y procedimientos.

V- FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:

a) Del Jefe de Sección.

- Elaborar anualmente el Plan Operativo de la Sección.
- Dirigir y Coordinar el trabajo de la sección.
- Formar parte del Comité de Créditos en conjunto con el jefe del Departamento para emitir las resoluciones de los préstamos.
- Controlar en la Sección el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos aprobados por la Administración Superior.

- Elaboración de informes periódicos sobre las labores realizadas de conformidad con la programación anual establecida a efecto de evaluar resultados.
- Completar los reportes estadísticos de solicitudes y montos otorgados.
- Otras que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

b- De la encargada de Complementar Información de Solicitudes.

- Complementar la información de solicitudes de: Grupos Nuevos, Incorporaciones a Grupos, Reaperturas de Créditos, Individuales Exclusiones de miembros de Grupo y aumentos de Créditos.
- Complementar encuestas socioeconómicas de: Grupos Nuevos e Incorporaciones a grupo.
- Exigir a los grupos nuevos y a las incorporaciones a grupo las solvencias o constancias de los mercados a los que pertenezcan.
- Recibir de los Supervisores de Cobradores la Verificación de Encuesta Socioeconómica de: Grupos Nuevos e Incorporaciones a Grupo y utilizarla en el análisis del Crédito.
- Recibir de la Encargada del Archivo el formulario de investigación de Información de la Tarjeta de His-

- torial de préstamos para Grupos Nuevos, Incorporaciones a grupo y traslados a Individual.
- Ordenar y pasar a la Encargada del archivo las tarjetas canceladas de financiamiento anexando si los hay grupos nuevos no completos, incorporaciones completas o cualquier otro detalle.
- Elaboración de los reportes estadísticos de solicitudes y otros reportes.
- Atender al usuario en cuanto a la elaboración de alguna nota relacionada con el sistema de Crédito Popular.
- Mecanografiar los listados del financiamiento diario.
- Otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

c-De la Encargada de Contratación.

- Elaborar los contratos en base a los listados de financiamiento diario.
- Indicar a cada usuario como y donde deberá firmar o poner sus huellas digitales.
- Entregar las tarjetas amarillas a los usuarios de Grupo e Individuales.
- Actualizar la tarjeta blanca de Control de Cobros del usuario y demás documentación de oficina.

- Complementar la hoja de Control de solicitudes.
- Llevar las estadísticas de solicitudes aprobadas, rechazadas y revocadas.
- Realizar cualquier otra función que el Jefe de la sección le asigne.

d-De la encargada de Archivo.

- Archivar todo tipo de expedientes de los usuarios del sistema.
- Investigar y complementar el formulario Investigación de información de la tarjeta de Historial de Préstamos.
- Ser responsable de los formularios, solicitudes y demás información que sea archivada.
- Otras que le sean asignadas por el Jefe de la Sección.

MANUAL DE ORGANIZACION

I- UNIDAD ORGANIZATIVA: Sección de Promoción y Supervisión

II- DEPENDENCIA JERARQUICA: Jefatura del Departamento

III-RECURSO HUMANO:

- Un Jefe de Sección
- Tres Trabajadoras Sociales
- Dos Supervisores.

IV- OBJETIVO: Promover, supervisar y controlar la utilización de los recursos financieros que el servicio de Crédito Popular concederá o haya concedido en los diferentes mercados del país.

V- FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:

- a- Del Jefe de Sección.
 - Elaborar mensualmente el Plan Operativo de la Sección.
 - Dirigir y coordinar el trabajo de la sección
 - Calendarizar las visitas de las trabajadoras Sociales tanto en el área metropolitana como en las Cooperativas Afiliadas.
 - Ejecutar las políticas de Promoción y Supervisión - emanadas de la Administración Superior a través del Jefe de Departamento.

- Presentación de informes periódicos sobre la labor de la sección.
- Realizar visitas al azar a los mercados de la Capital y a las Cooperativas Afiliadas.
- Otras que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

b- De las Trabajadoras Sociales

- Impartir charlas explicando bondades del programa, condiciones y requisitos que deben reunirse para gozar del servicio de Crédito Popular, tanto en los mercados de la capital como en los mercados de los departamentos involucrados en el sistema de Crédito Popular.
- Efectuar encuestas en todos los mercados del país a fin de conocer sus inquietudes y tratar de ayudarles a resolver sus problemas de Crédito.
- Formar candidatos grupos solidarios en todos los mercados del país.
- Asesorar a las secciones de Crédito Popular de las cooperativas afiliadas.
- Realizar investigaciones sobre las posibilidades de extensión de los servicios del programa y proponer recomendaciones.
- Distribuir boletines y hojas volantes como parte -

de la propaganda del programa, en todos los mercados del país.

- Otras que le sean asignadas por el Jefe de la Sección.

c- De los Supervisores.

- Supervisar el trabajo efectuado por el cuerpo de cobradores y el trato a los prestatarios previa autorización del jefe de la sección de Operaciones - Financieras, en todos los mercados del sistema.
- Constatar a través del formulario de verificación de Encuesta Socioeconómica la información del Puesto del Mercado y demás información del destino del Préstamo.
- Sugerir al Jefe de la Sección de Promoción y Supervisión las mejoras en los métodos y procedimientos actuales.
- Mantener estrecha relación con los Administradores de los mercados del sistema a fin de contar con un medio veraz de información.
- Ejecutar los planes de Supervisión e Investigación preparados por el Jefe de Sección.
- Colaborar en la implementación de recomendaciones resultado de la ejecución de Supervisión e Investigación.

4.0. PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS DE CREDITO
POPULAR.

4.1. GENERALIDADES.

A continuación se presentan los procedimientos, propuestos que se utilizarán como base para el normal funcionamiento de las operaciones administrativas de otorgamiento, y control de préstamos que proporciona la Federación de Cajas de Crédito a través de su departamento de Crédito Popular.

Los procedimientos que se proponen, proporcionan a la institución una ventaja importante, ya que están formulados como un manual que facilitará el desarrollo de las actividades a empleados antiguos, así como también a los empleados nuevos que contrate la institución.

4.2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

Los procedimientos propuestos en el sistema que se enuncian en el siguiente listado, serán identificados a través de un código específico, del cual su estructura es la siguiente:

- CP: Crédito Popular
- PR: Préstamos
- XX: Número correlativo de los procedimientos propuestos.

PROCEDIMIENTO	CODIGO
- Solicitud de grupo por primera vez	CP-PR-Ø1
- Solicitud de crédito individual	CP-PR-Ø2
- Incorporación a grupo	CP-PR-Ø3
- Solicitud de financiamiento de nuevo ciclo	CP-PR-Ø4
- Traspaso de ahorro y crédito	CP-PR-Ø5
- Exclusión de un miembro de grupo	CP-PR-Ø6
- Recuperación diaria de cobros	CP-PR-Ø7
- Registro de ingresos diarios	CP-PR-Ø8
- Recuperación de mora	CP-PR-Ø9
- Retiro de ahorros en concepto de capital de trabajo.	CP-PR-10
- Entrega de ahorro navideño	CP-PR-11
- Formación de grupos solidarios	CP-PR-12
- Investigación de cobros no realizados	CP-PR-13
- Supervisión de cobradores	CP-PR-14
- Actualización de la tarjeta de historial	CP-PR-15

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : SOLICITUD DE GRUPO POR PRIMERA VEZ

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-01

PAG Nº 1 **DE** 4

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento esta diseñado para todos aquellos usuarios que quieran gozar de los beneficios del programa, para esto deberán llenar una solicitud de grupo con ayuda del Encargado de complementar información, el cual pasará al Comité toda la información para su revisión y aprobación. El grupo deberá estar formado como mínimo de tres personas y diez como máximo.

HORA : De 8 1/2 a 11 1/2 A.M. cuando el grupo interesado se presentará diariamente a la Sección de Tramitación y Contratación a solicitar crédito.

ANALIZA : Cuando el solicitante recibe dinero en efectivo de 3 1/2 a 1/2 P.M. el día siguiente de haber presentado la solicitud.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
SOLICITANTE	- Se presentan a la Sección de Tramitación y Contratación del Depto. a solicitar crédito.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Solicita Solvencia de Mercado y Cédula
ENCARGADO DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Complementa la solicitud de grupo (ver anexo 01) en original y copia. (estas solicitudes se llenarán de 8:30 a 11:30 A.M.) <u>Original</u> : La utilizará la encargada de complementar información para llenar formulario para solicitar información de tarjeta de historial. <u>Copia</u> : Se enviará a archivo de copias de solicitudes por mercado (ver archivo CP-AR- 01)
SOLICITANTES ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Firman o ponen huellas en solicitudes - Llena hoja de seguro de vida en original y copia. <u>Copia</u> : Se anexa a expediente de grupo solicitante. <u>Original</u> : Para compañía aseguradora..

RESPONSABLE	DESCRIPCION
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC	- Envía original de hoja de seguro a compañía aseguradores, únicamente las aprobadas (para determinar las aprobadas consultará el listado de financiamiento diario)
"	- Complementa encuesta socio-económica (ver anexo Ø2), en base a datos proporcionados por el solicitante y la retiene para llenar formulario de verificación de encuesta socio-económica.
SOLICITANTES	- Firma o pone huellas digitales en encuesta socio-económica.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC	- Complementa formulario de verificación (ver formulario CP-FR-Ø3) en base a encuesta socio-económica y lo remite a supervisor de cobradores.
SUPERVISOR DE COBRADORES.	- Recibe formulario de verificación de encuesta socio-económica y efectúa la verificación en los mercados, luego regresa a el formulario a encargada de complementar información. Esta verificación se realiza de 1.30 a 3.30 de la tarde.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC	- Recibe formulario de verificación de encuesta socio-económica y lo anexa a expedientes de grupo solicitante.
"	- Con original de solicitud llena formulario para solicitar información de la tarjeta de historial y lo envía a encargada de archivo (ver formulario CP-FR-Ø8), éstos formularios los llenará y enviará a encargada de archivo por orden de llegada desde las 8.30 a 11.30 am.)
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Investiga a cada uno de los solicitantes su tarjeta de historial de préstamos y en listados de prestatarios de D.C.U. Si detecta algún problema lo detalla en formulario para solicitar inf. de la tarjeta de historial en el campo de observaciones y lo remite a enc. de complementar información.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Recibe el formulario para solicitar de tarjeta de historial y lo anexa a expediente del grupo solicitante.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Prepara expediente, éste contendrá: formulario para solicitar información de la tarjeta de historial, formulario de verificación, copia de hoja de seguro y la solvencia del mercado. Y lo remite a comité.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
COMITE (JEFE SECC. TRAMITACION Y JEFE DE DEPARTAMENTO).	- Analiza expediente y emite resolución. Esta resolución puede ser: rechazada, aprobada o revocada; y remite a secretaría de jefe de departamento.
SECRETARIA DE JEFE DE DEPARTAMENTO	- Prepara listado de financiamiento diario (ver formulario CP-FR-11), en base a solicitudes aprobadas y encuesta socio-económica en original y copia.
SECRETARIA DE JEFE DE DEPTO.	- Envía las solicitudes rechazadas, revocadas y aprobadas a encargada de complementar información para que lo haga del conocimiento del interesado.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Si la solicitud fue rechazada explica los motivos al solicitante a la 1 p.m. que el solicitante se presente (previo aviso del día anterior que presentó la solicitud.)
"	- Envía solicitudes rechazadas a encargada de archivo.
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Archiva solicitudes rechazadas.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Si la solicitud fue revocada, explica motivos al solicitante, a la 1 pm. que se presente (previo aviso del día anterior que se presentó a solicitar crédito).
SOLICITANTES	- Cumple con requisitos pendientes y los entrega a encargada de complementar información.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Remite expediente actualizado a comité para que emita nueva resolución.
"	- Recibe solicitudes aprobadas
"	- Notifica al solicitante aprobación del crédito.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Envía solicitudes aprobadas a encargada de archivo.
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Elabora tarjeta de historial de préstamos en base a solicitudes aprobadas.
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Archiva solicitudes aprobadas y tarjetas de historial.
SECRETARIA SECC. DE OPERAC.FINANC.	- Recibe original de listado de financiamiento diario (ver formulario CP-FR-11).
SECRETARIA SECC.DE OPERAC. FINANCIERAS	- Elabora comprobante de egreso (ver anexo Ø3) en base a original de listado de financiamiento diario. En original y copia.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
ENCARGADA DE CONTRATACION.	-Recibe copia de listado de financiamiento diario (ver formulario CP-FR-11).
ENCARGADA DE CONTRATACION.	-Complementa formulario de contratación (ver anexo Ø4).
"	-Elabora tarjetas de cobros (ver formulario CP-FR-Ø4) en base a copia de listado del financiamiento diario.
SOLICITANTES	-Se presentan con encargada de contratación de 1 pm. en adelante.
ENCARGADA DE CONTRATACION.	-Efectúa la contratación.
SOLICITANTES.	-Firman o ponen huellas digitales en contrato y recibe tarjetas de cobros.
ENCARGADA DE CONTRATACION.	-Envía contrato a encargada de archivo.
CAJERA	-Recibe original de comprobante de egreso
CAJERA	-Llama a solicitantes de acuerdo a comprobante de egreso. Pide cédula y tarjeta de cobros (con tarjeta de cobros comprueba que el solicitante ya firmó el contrato).
CAJERA	-Entrega dinero en efectivo a solicitantes y comprobantes de egreso.
CAJERA	-Regresa tarjeta de cobros al solicitante.
SOLICITANTE	-Recibe dinero y firma de recibido en formulario CP-FR-13.

F E D E C C R E D I T O

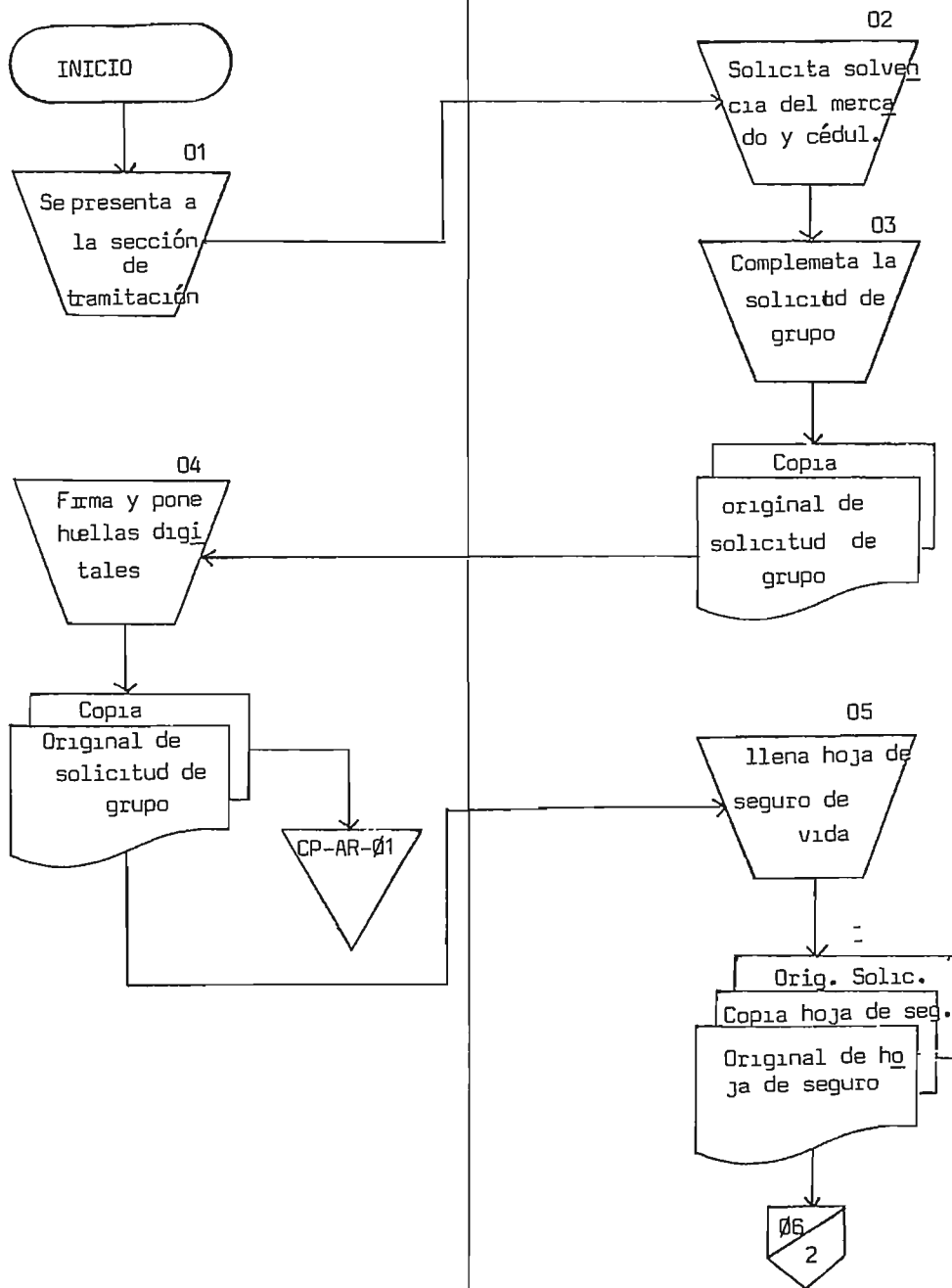
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE GRUPO POR PRIMERA VEZ

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-01

PAG. Nº 1 DE 6

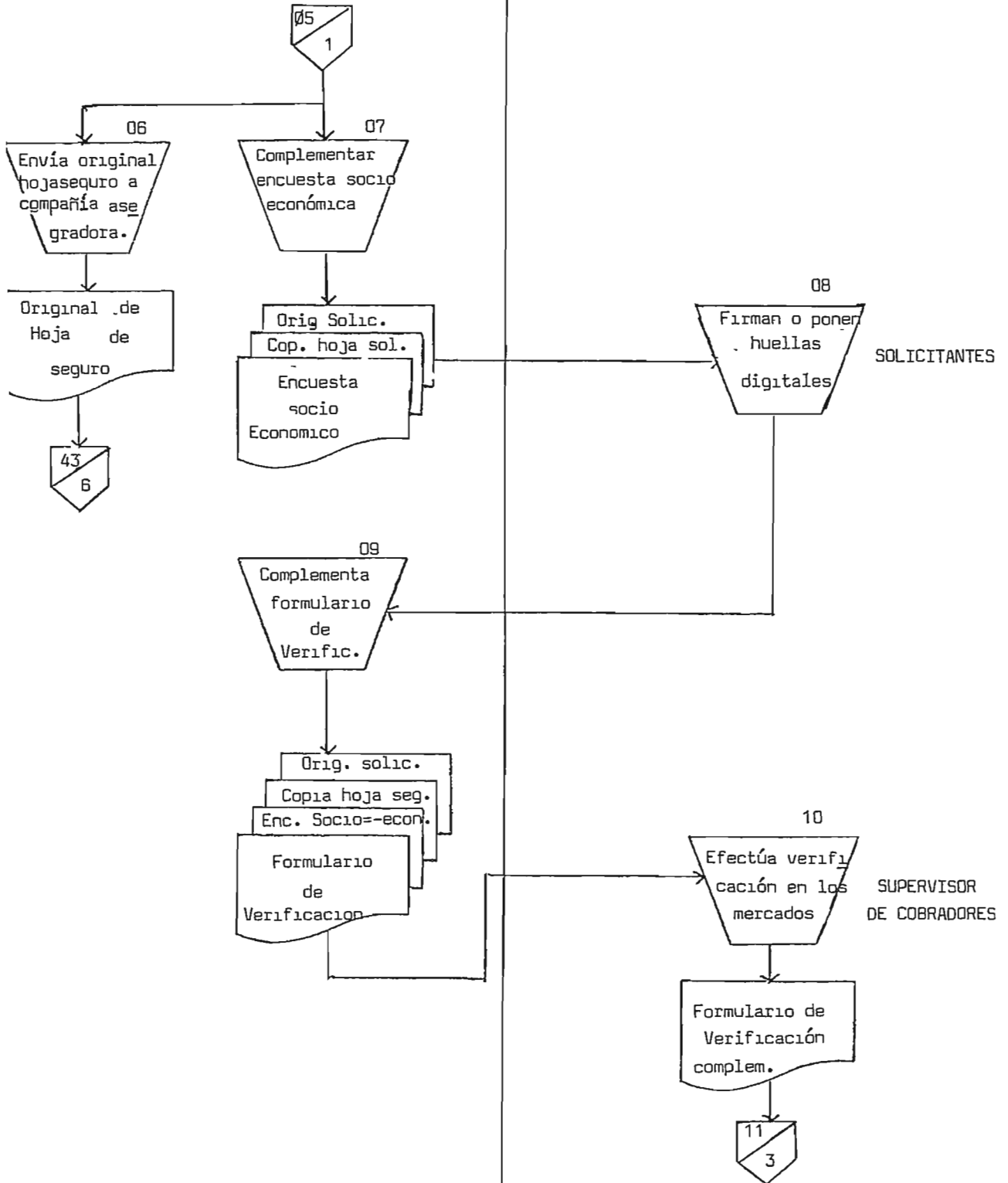
SOLICITANTES

ENCARGADA DE COMPLEMENTAR
INFORMACION



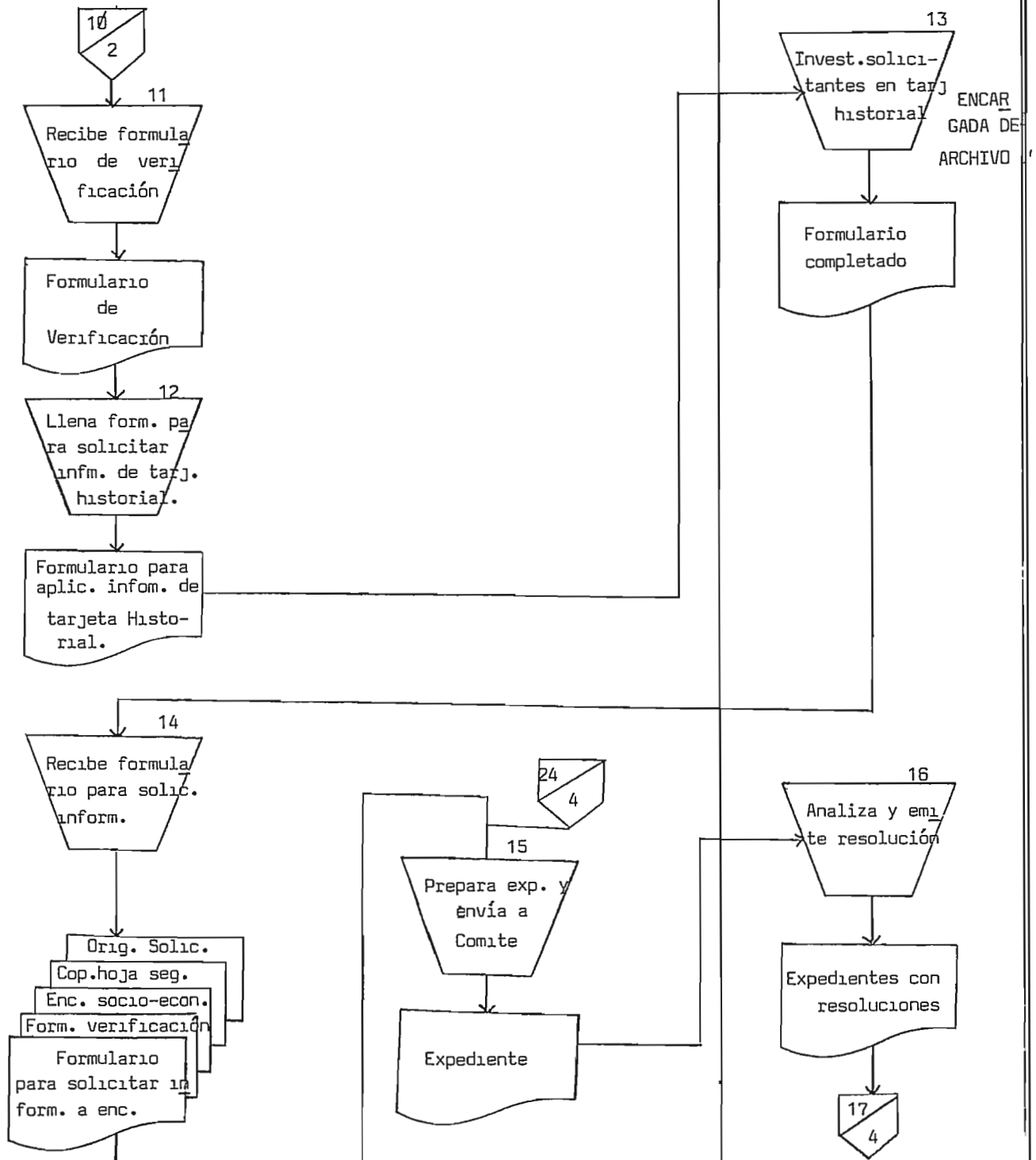
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION

OTROS



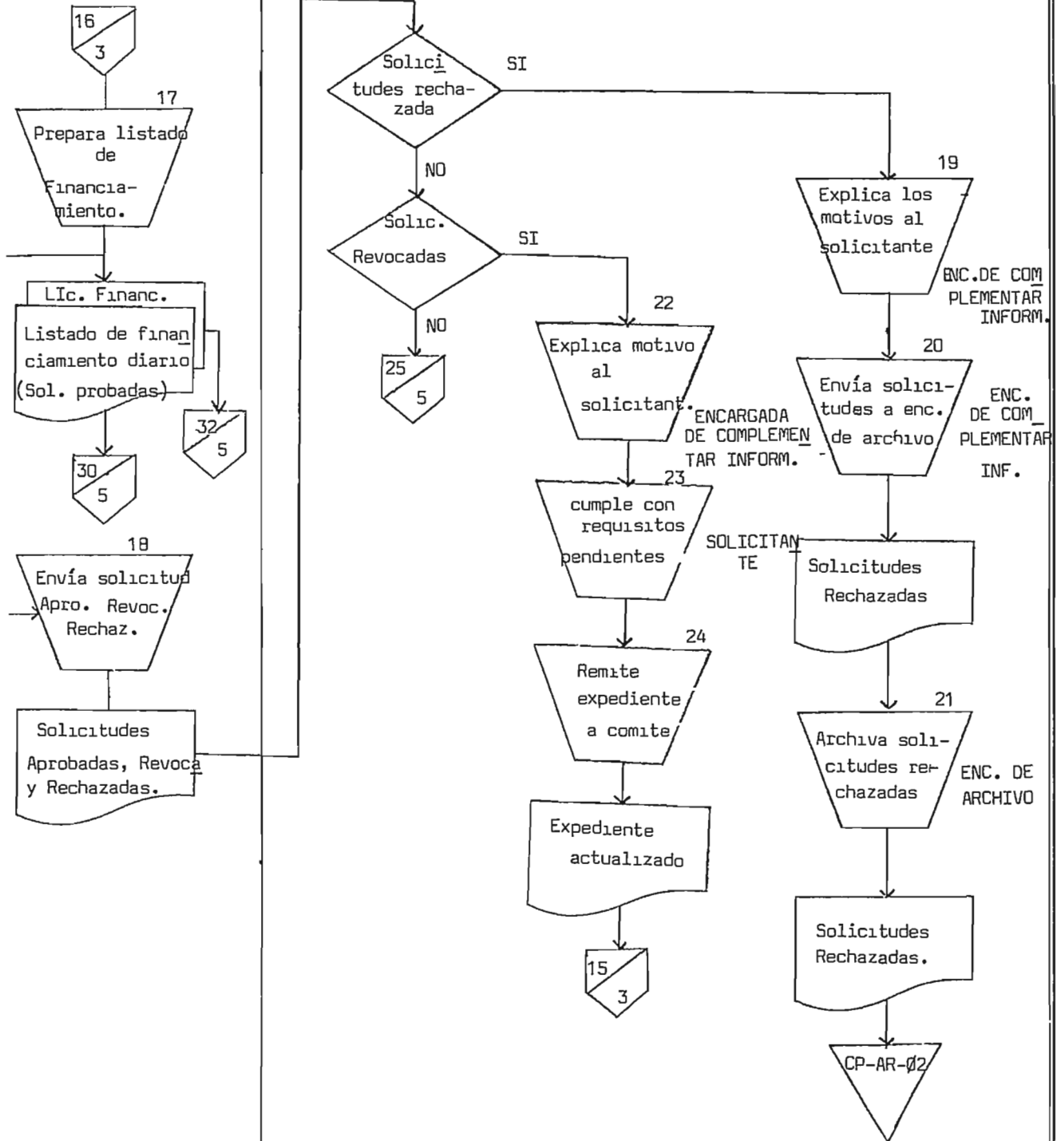
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION

OTROS



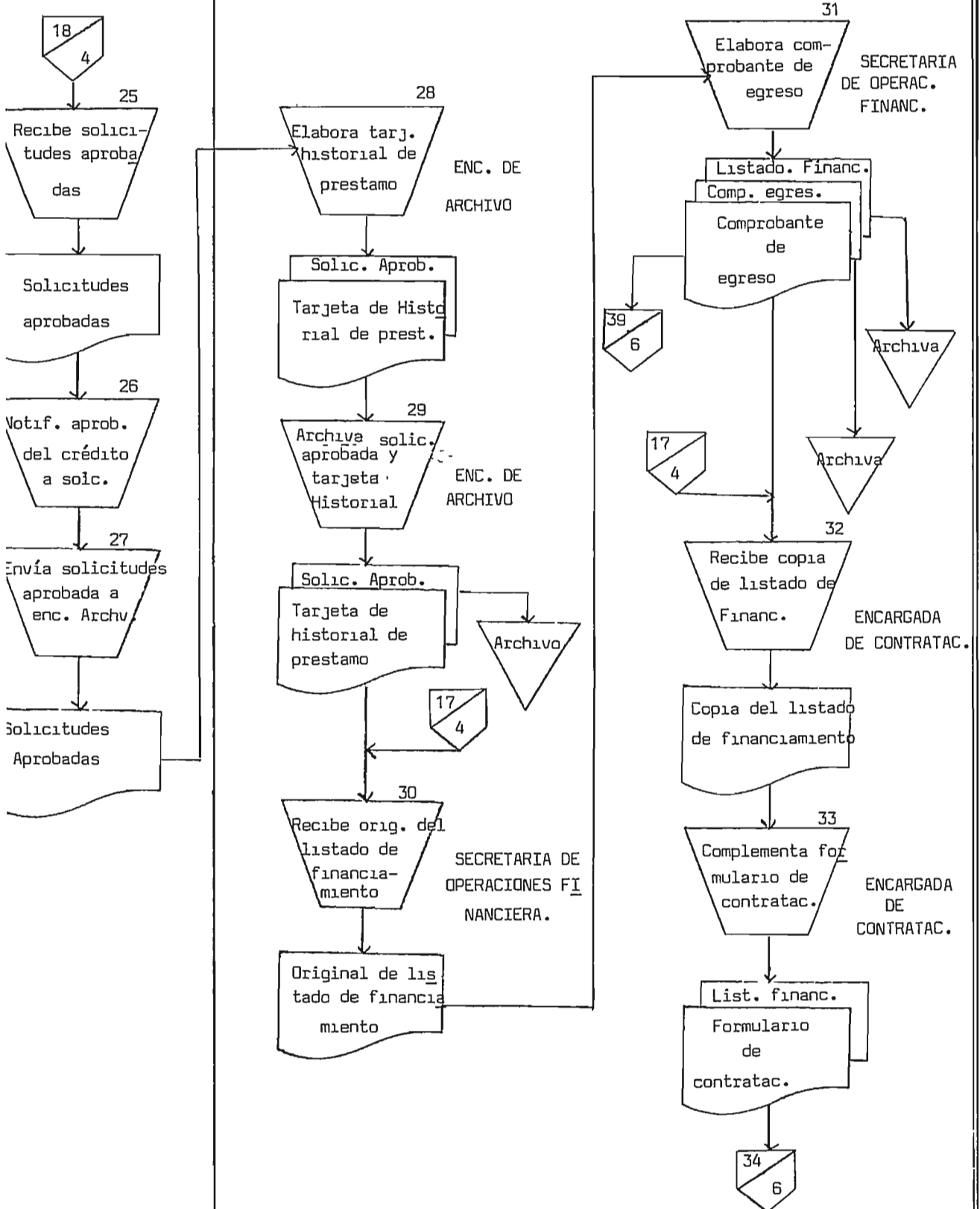
SECRETARIA DE
E DE DEPARTAMENT.

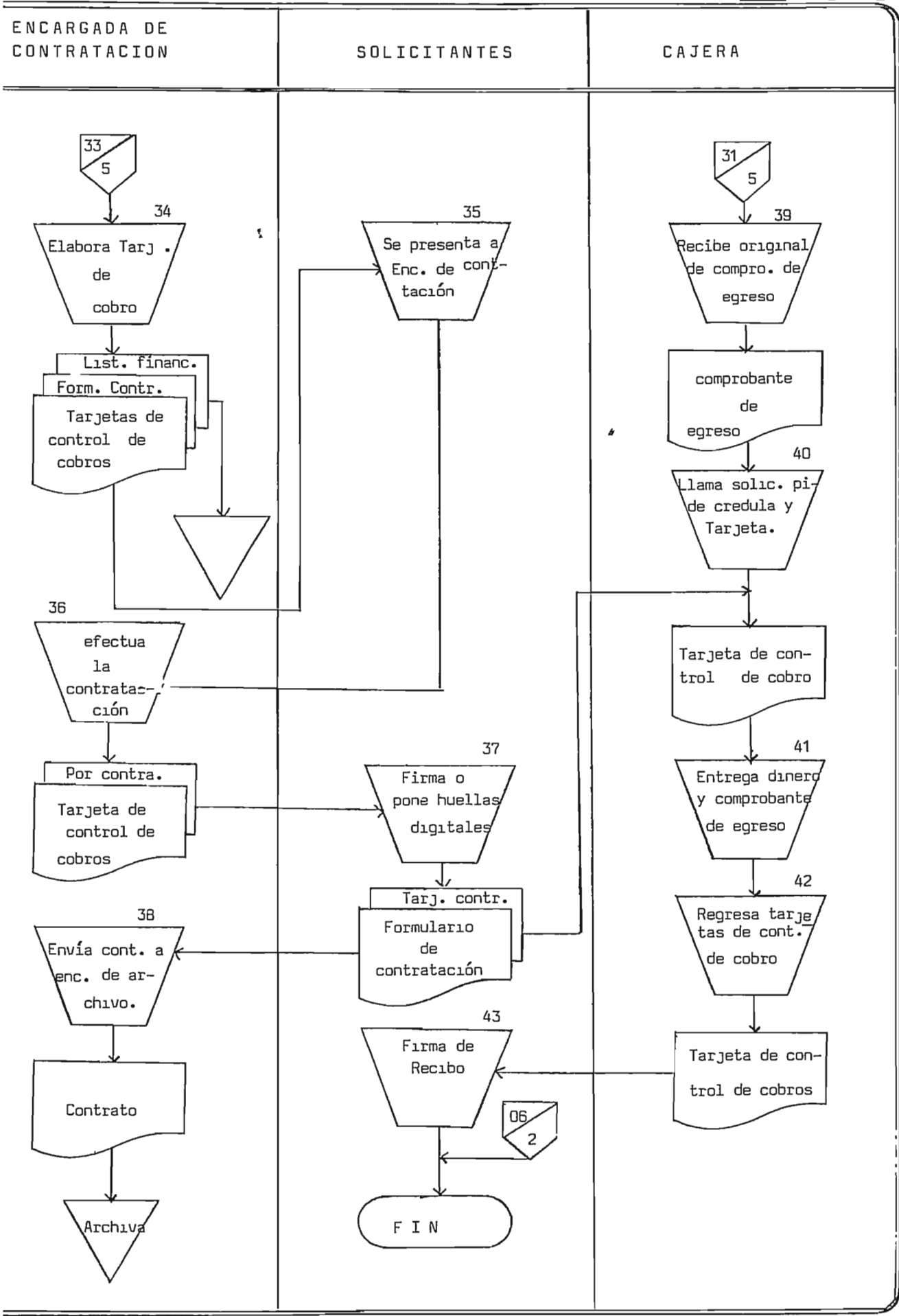
OTROS



CITUD DE COM-
TENATR INFORM.

OTROS





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO .SOLICITUD DE CREDITO INDIVIDUAL.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-Ø2.

PAG. N^o 1 DE 3

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento está diseñado para aquellas personas que solicitan préstamos individuales, los cuales tienen que tener ahorrado el 60% en capital de trabajo, del monto solicitado para poder optar a préstamo individual es necesario que el prestatario haya pertenecido al menos un año a un grupo solidario.

INICIA : De 8 1/2 a 11 1/2 am. cuando el prestatario se presenta diariamente a la Sección de Tramitación y Contratación a solicitar crédito.

FINALIZA : De 3 1/2 a 4 1/2 cuando el prestatario recibe dinero en efectivo, el día siguiente de haber presentado la solicitud.

SO E	R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
01	PRESTATARIO	-Se presenta a la Sección de Tramitación y Contratación a solicitar crédito individual.
02	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Complementa la solicitud individual en original y copia (Ver anexo No. 11) y le comunica al solicitante que regrese al siguiente día a la 1.00 pm. por su resolución.
		Original : Lo utilizará la Encargada de complementar información para llenar formulario para solicitar información de la Tarjeta de Historial.
		Copia : Se enviará a archivo copias de solicitud por mercado.
03	PRESTATARIO	- Firma o pone huellas digitales en solicitud y entrega solicitud a enc. de complementar información.
04	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Llena hoja de seguro de vida en original y copia.
		Original: Para compañía aseguradora.
		Copia : Se anexa a expediente de prestatario.
5	" "	- Envía original de hoja de seguro a compañía aseguradora, únicamente las aprobadas (para determinar las aprobadas consultará el listado del financiamiento diario.

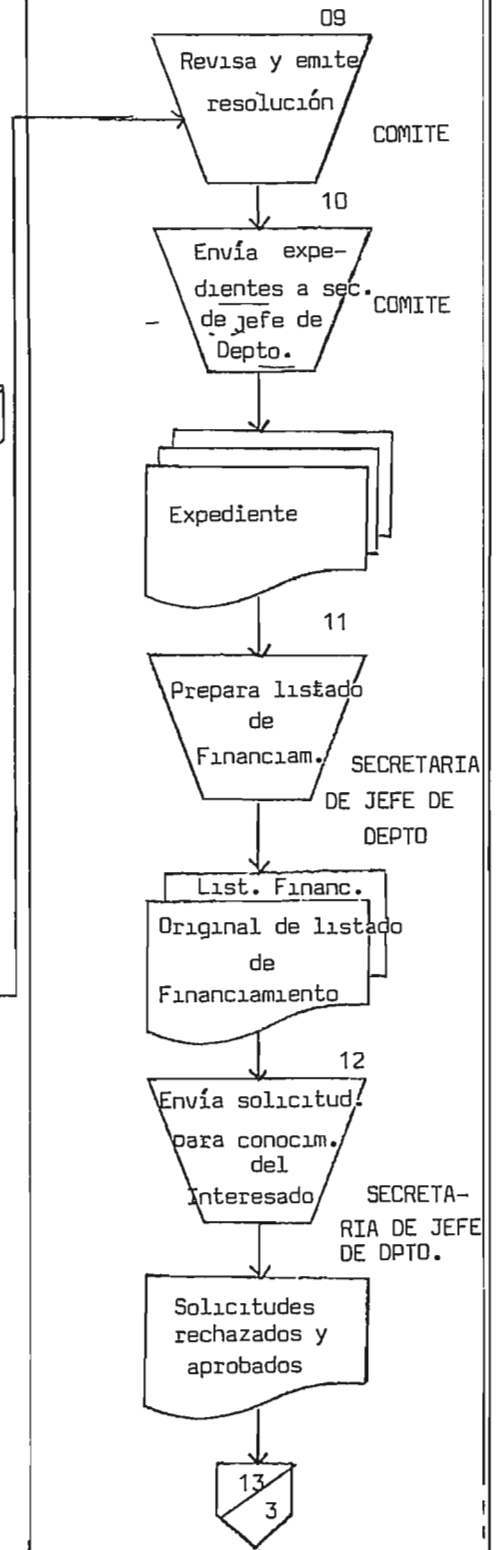
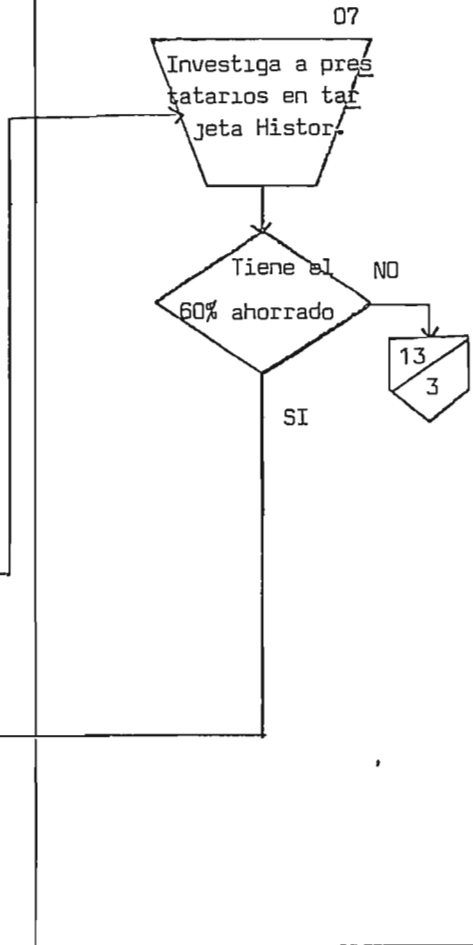
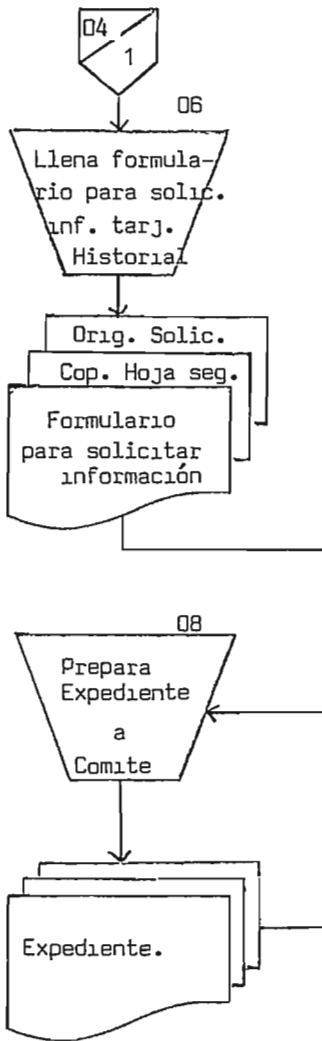
RESPONSABLE	DESCRIPCION
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC	- Llena formulario para solicitar informacion de tarjeta de historial de prestamos (ver formulario CP-FR-Ø8) y la remite a encargada de archivo.
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Investiga que el prestatario haya completado el 60 % del monto solicitado en concepto de capital de trabajo. Si no tiene el 60% lo detalla en el formulario para solicitar informacion de la tarjeta de historial, en el campo de observaciones y lo regresa a encargada de complementar informacion, para comunicar a usuario que no puede optar a credito individual.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC	- Prepara expediente (solicitud, hoja de seguro de vida y formulario para solicitar informacion de la tarjeta de historial) y lo remite a comité.
COMITE	- Revisa documentacion y emite resolucion (esta resolucion puede ser rechazada o aprobada).
COMITE	- Los expedientes son enviados a secretaria de jefe de departamento.
SECRETARIA DE JEFE DE DEPARTAMENTO.	- Prepara listado del financiamiento diario en original y copia, en base a solicitudes aprobadas.
SECRETARIA DE JEFE DE DEPARTAMENTO.	- Original del listado de financiamiento a secretaria de operac. financieras para que elabore comprobante de egreso.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Copia de listado de financiamiento a enc. de contratacion, para que elabore contrato.
SECRETARIA DE JEFE DE DEPARTAMENTO.	- Envia solicitudes rechazadas y aprobadas a enc. de complementar informacion para que lo haga del conocimiento del interesado.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Comunica a prestatario resolucion del comité.
" "	- Remite solicitudes rechazadas a encargada de archivo.
ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Archiva solicitudes rechazadas.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.	- Recibe solicitudes aprobadas.
" "	- Comunica a prestatario resolucion del comité.

SO E	R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
8	ENCARGADA DE COMPLE- MENTAR INFORMAC.	- Envía solicitudes aprobadas a encargada - de archivo.
9	ENCARGADA DE ARCHI- VO.	- Archiva expedientes aprobados.
0	SECRETARIA SECC. DE OPERAC. FINANCIERAS	- En base a original de listado de financia miento elabora comprobante de egreso en - original y copia y los remite a firma - del jefe de la sección de operaciones fi nancieras.
1	JEFE DE SECC. OPERA CIONES FINANCIERAS.	- Firma comprobante de egreso en original y copia y lo regresa a secretaria de la sección.
2	SECRETARIA DE SECC. OPERAC. FINANCIERAS.	- Envía original de comprobante de egreso a cajera y se queda con la copia, luego envía listado de financiamiento a enc. de contratación.
3	ENCARGADA DE CONTRA TACION.	- Recibe copia de listado de financiamiento y elabora contratos.
4	" "	- Elabora tarjetas de cobros (2 originales) - Una tarjeta para el cobrador. - Una tarjeta para el prestatario.
5	PRESTATARIO	- Se presenta con encargada de contratación a la 1 pm.
6	ENCARGADA DE CONTRA TACION.	- Efectúa contratación.
7	PRESTATARIO	- Firman o ponen huellas digitales en con- trato y recibe tarjeta de control de co- bros.
8	ENCARGADA DE CONTRA TACION.	- Envía contratos a encargada de archivos
9	ENCARGADA DE ARCHI- VOS.	- Archiva contratos.
0	CAJERA	- Llama a Prestatarios de acuerdo a compro- bante de Egreso.
1	CAJERA	- Pide Cédula de Identidad Personal y Tarje ta de Cobros.
2	CAJERA	- Entrega dinero en efectivo a prestatarios individuales.
3	PRESTATARIOS	- Reciben dinero en efectivo y firma de reci bido en formulario control de erogaciones efectuadas (ver formulario CP-FR-13).

ENCARGADA DE COMPLE-
MENTAR INFORMACION

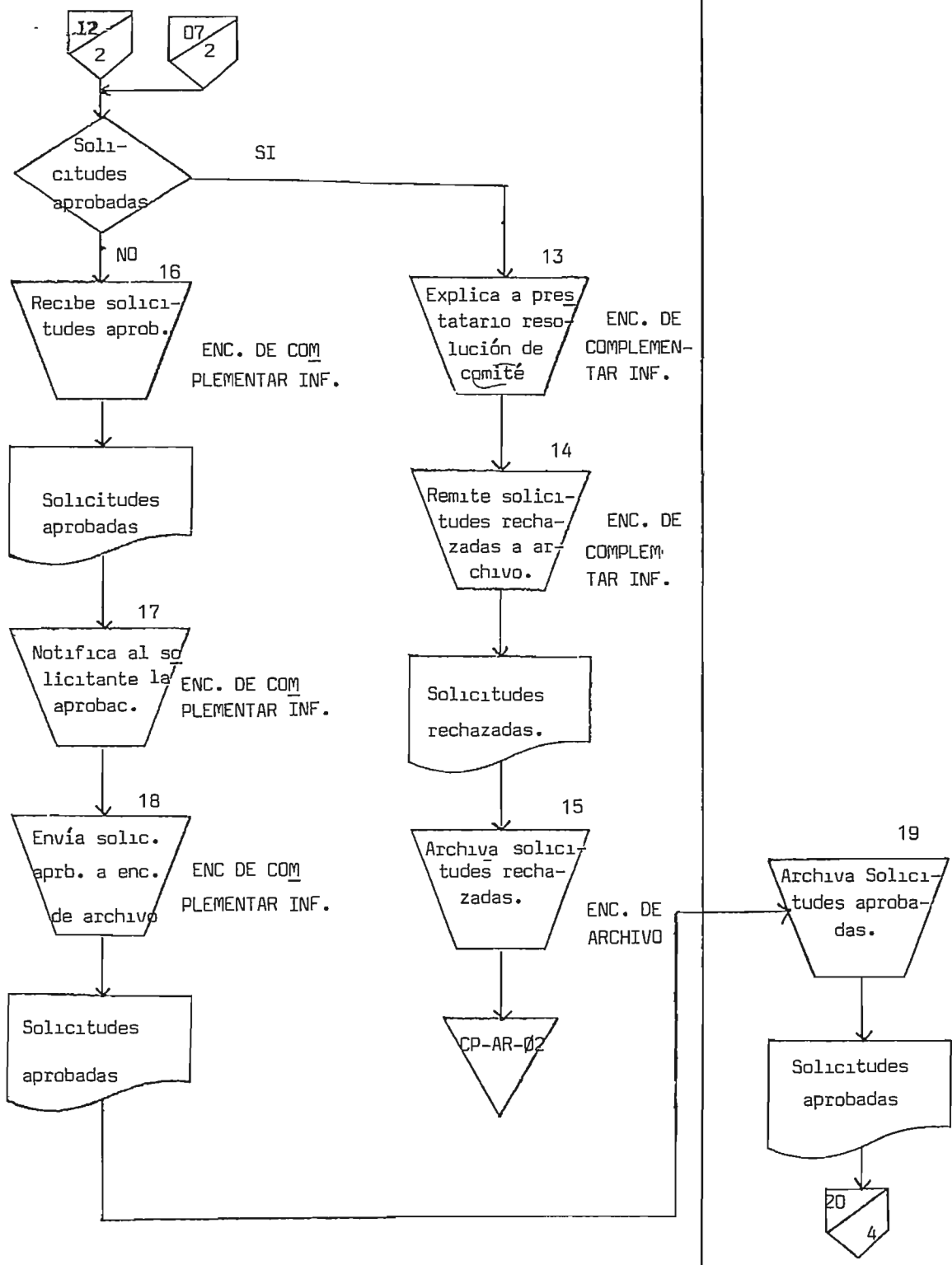
ENCARGADA DE ARCHIVO

OTROS.



OTROS

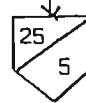
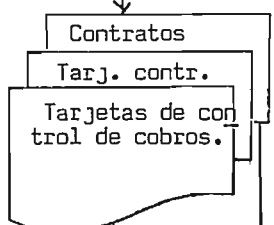
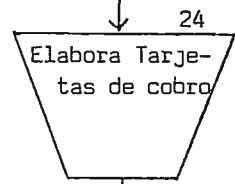
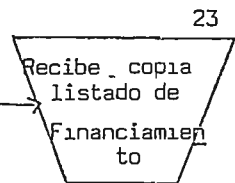
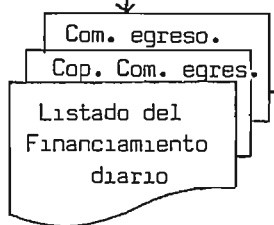
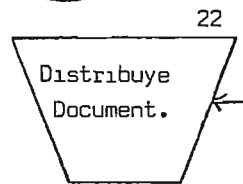
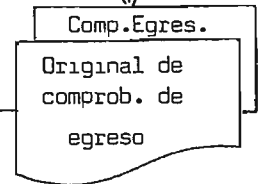
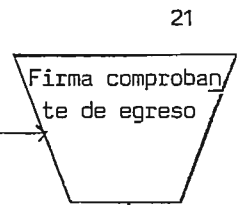
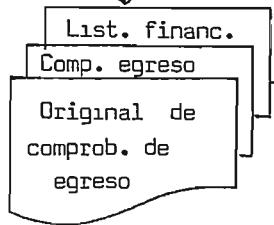
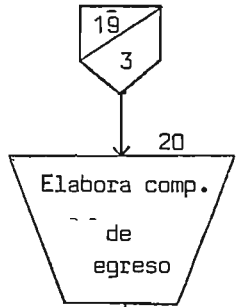
ENCARGAD DE ARCHIVO

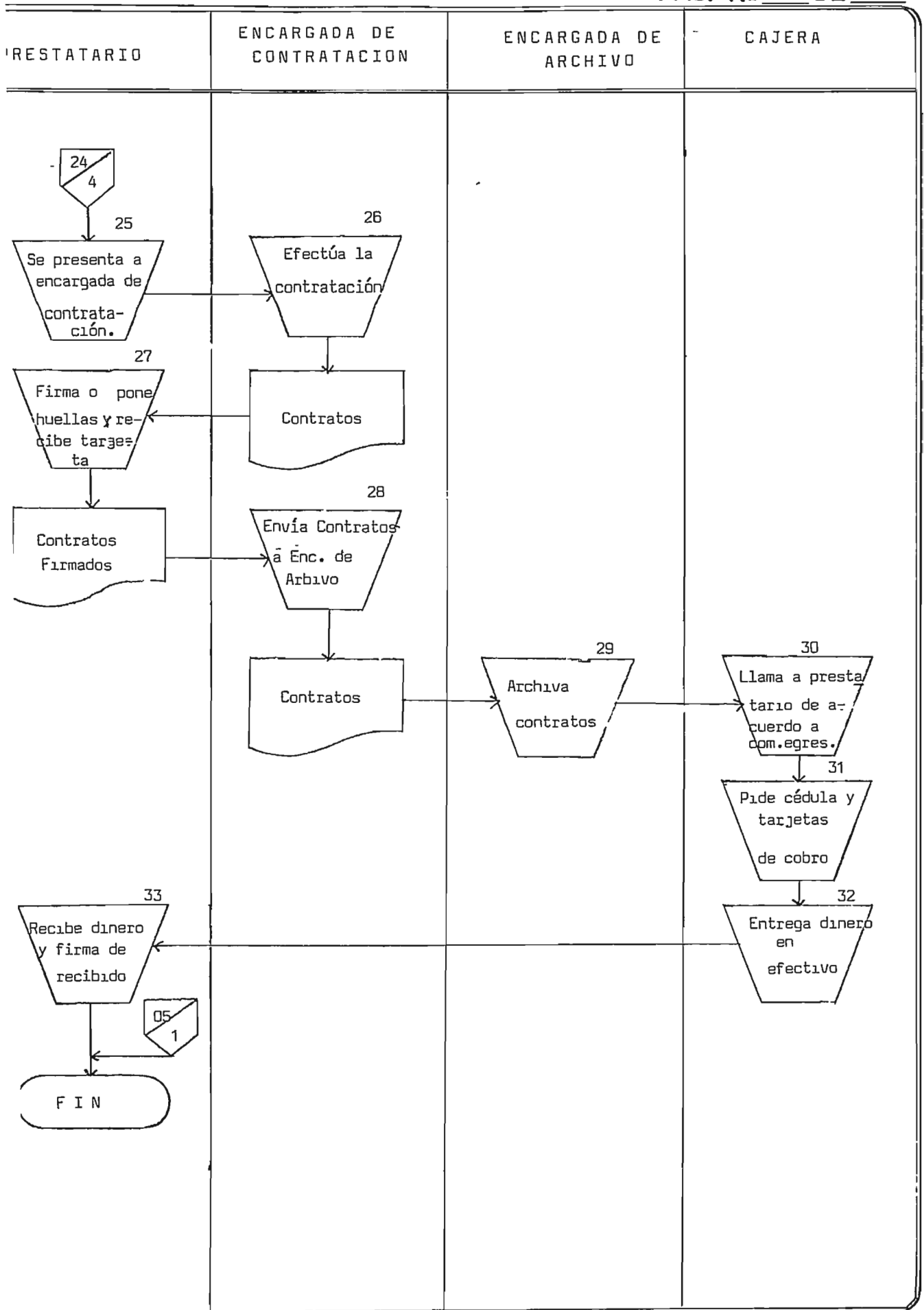


SECRETARIA DE OPERACIONES FINANCIERAS

JEFE DE SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS.

ENCARGADA DE CONTRATACION.





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : INCORPORACION A GRUPO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP- PR- Ø3.

PAG. Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se aplicará a aquellos solicitantes que se presenten a la sección de Tramitación y Contratación a solicitar su incorporación a un determinado grupo, como requisito para solicitar su crédito.

HORA : De 8.30 a 11.30 a.m. Cuando solicitantes se presenten a la sección de Tramitación y Contratación con todos los miembros del grupo a solicitar su incorporación.

ANALIZA : Cuando enc. de complementar inf. comunica al solicitante la resolución del comité a las 10.00 a.m. el día siguiente de haber presentado la solicitud.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
<p>SOLICITANTE</p> <p>ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.</p> <p>SOLICITANTES</p> <p>ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION</p> <p>ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta a la sección de tramitación y contratación con todos los miembros del grupo a solicitar su incorporación. - Complementa solicitud de incorporación a grupo (Ver anexo N° 10), en original y copia; las solicitudes deberán entregarse de 8.30 a 11.30 a.m. Original: Lo utilizará la encargada de complementar información para solicitar información de la tarjeta de historial. Copia : Se enviará a archivo de copias de solicitudes por mercado. (se le comunica al solicitante que regrese a las 10.00 a.m. del siguiente día). - Firma o pone huellas digitales en solicitud. - Llena formulario de encuesta socio-económica (ver anexo No. Ø2) y lo retiene para llenar formulario de verificación de encuesta socio-económica. - Llena formulario de Verificación de Encuesta socio-económica (ver formulario CP- FR -Ø3) y lo remite a Supervisor de Cobradores.

0	RESPONSABLE	DESCRIPCION
5	SUPERVISOR DE COBRADORES.	- Recibe formulario de Verificación de Encuesta socio-económica y efectúa verificación en Mercado lo remite a Encargada de complementar Información, Estas encuestas de verificación se realizarán diariamente de 1 1/2 a 3 1/2 p.m.
7	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Recibe formulario de verificación de Encuesta socio-económica (ver formulario - CP-FR- Ø3) y lo anexa a expediente del solicitante.
3	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Con original de solicitud llena formulario para solicitar información de la tarjeta de historial (ver formulario CP-FR- Ø8) y lo remite a Encargada de Archivo.
)	ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Investiga al solicitante en la Tarjeta de Historial de Préstamos y en listado de Prestatarios de D.C. U. si detecta algún problema lo detalla en formulario en la casilla de observaciones y lo remite a Encargada de complementar información.
)	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Recibe formulario para solicitar información de la tarjeta de historial y lo anexa a expediente.
1	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Completa expediente y lo remite a Comité.
2	COMITE	- Emite resolución. Esta resolución puede ser aprobada o rechazada y lo remite a Encargada de Complementar información. (El comité se reúne todos los días de 8 1/2 a 9 1/2 am.).
3	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Comunica a solicitante a las 10 am. resolución de comité.

FEDECCREDITO

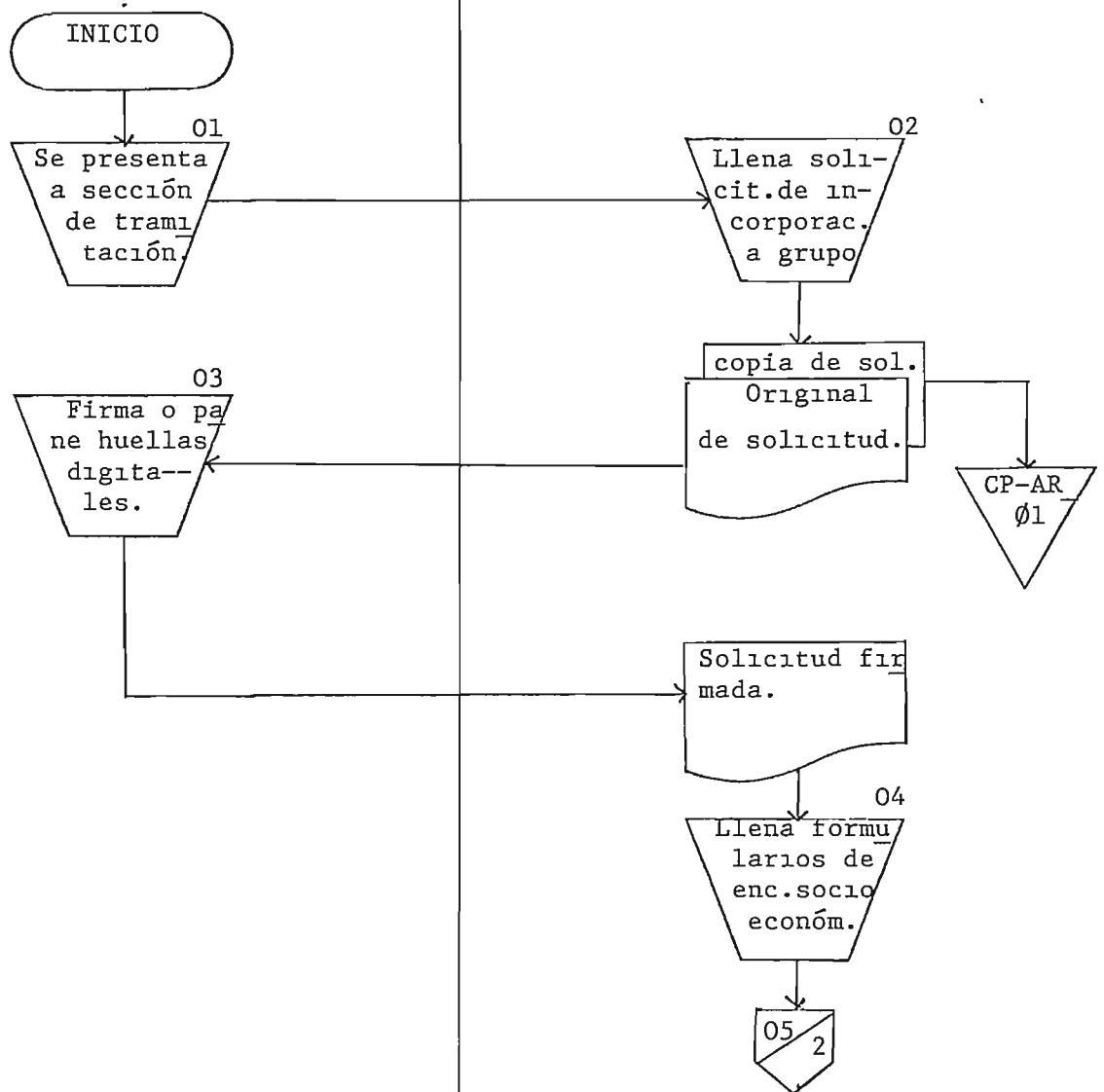
PROCEDIMIENTO: INCORPORACION A GRUPO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-03

PAG. N° 1 DE 3

SOLICITANTES

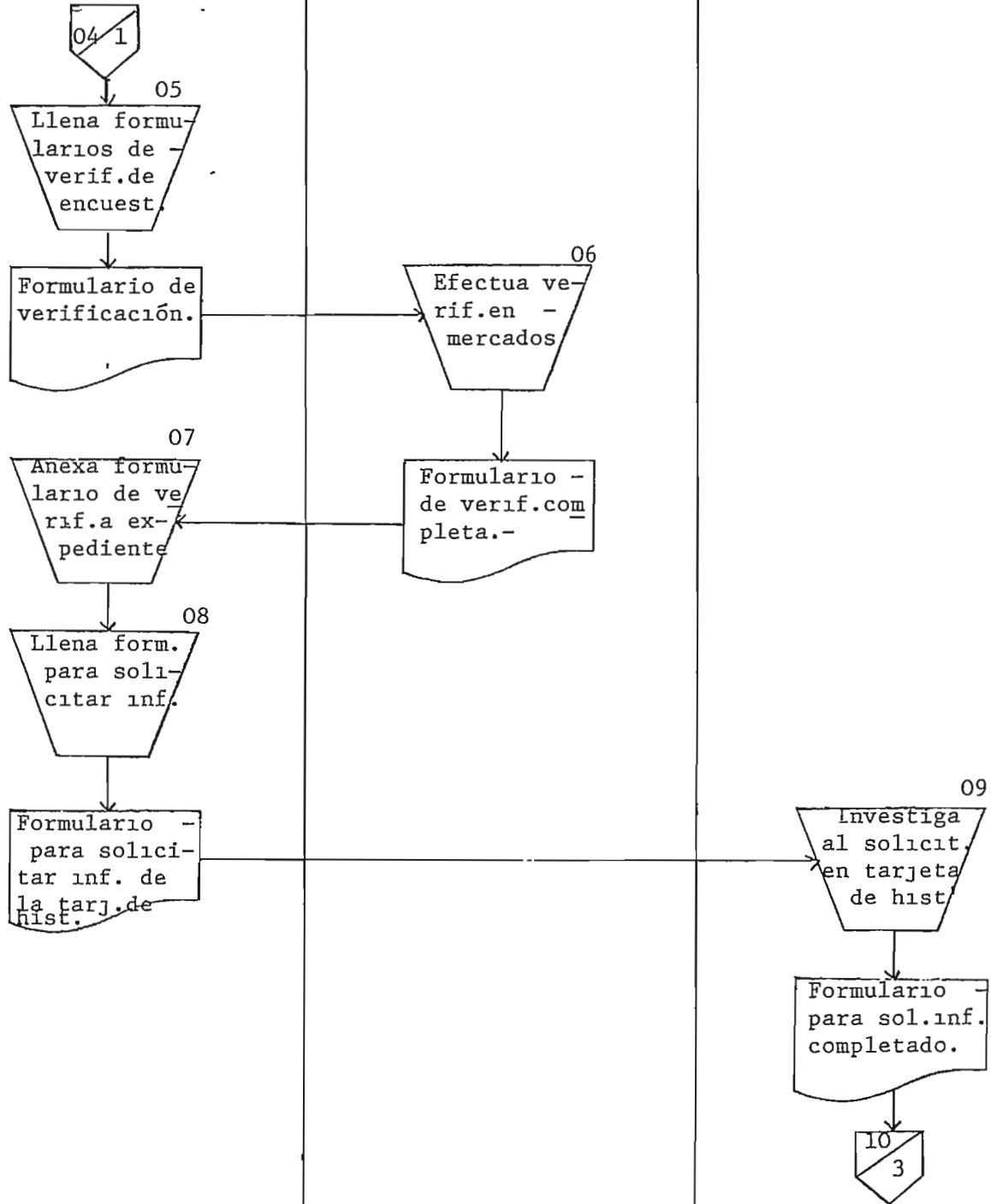
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.



ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.

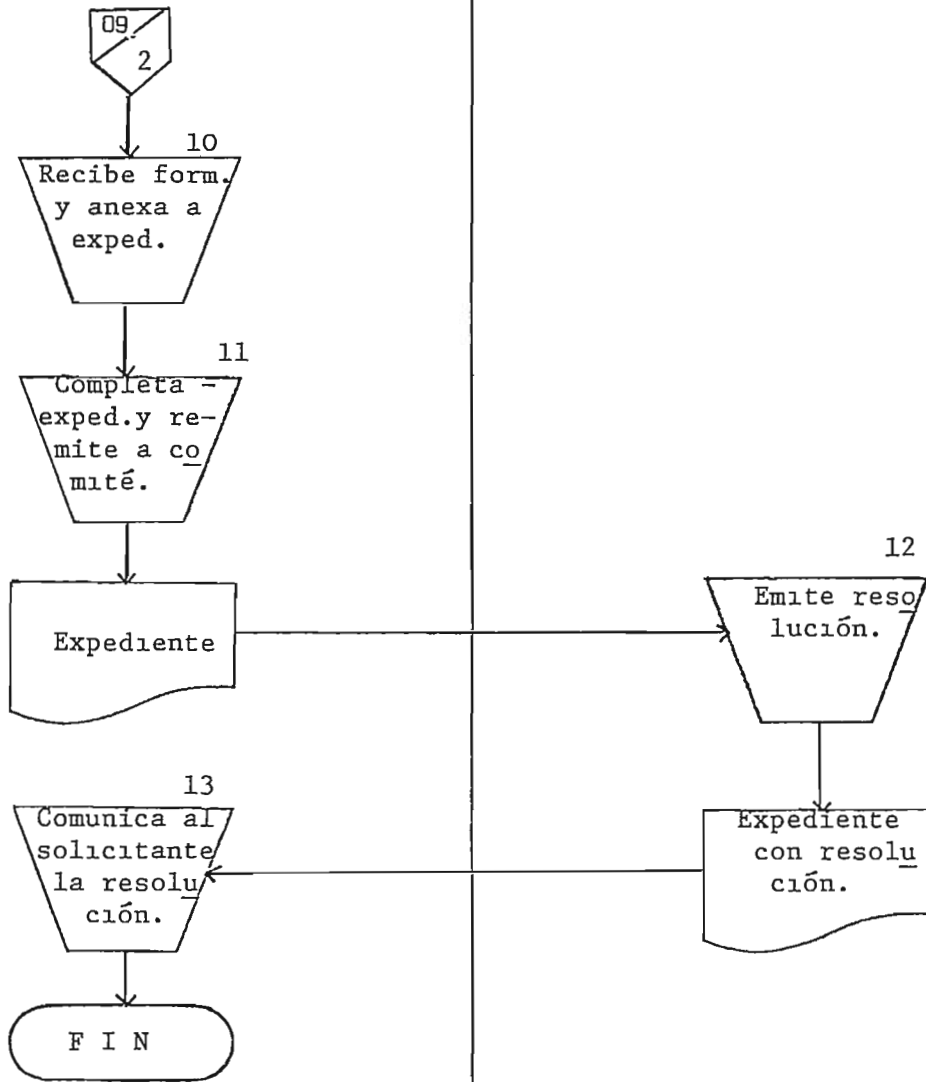
SUPERVISOR DE COBRADORES

ENCARGADA DE ARCHIVO



ARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION

COMITE.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO DE NUEVO CICLO

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-Ø4.

PAG. Nº 1 **DE** 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se efectuará en el caso de un determinado grupo ó un prestatario individual cancelen un préstamo, procediendo luego a solicitar, otro crédito.

FECHA : Cuando el cobrador anota nombres en formulario solicitud de Financiamiento de nuevo ciclo de 8.30 am. a 11 1/2 am.; tanto de grupo como individuales.

REALIZA : Cuando prestatario recibe dinero y firma de recibido, de 1/2 a 4 1/2 del día siguiente de haber solicitado el financiam. de nuevo ciclo.-

RESPONSABLE	DESCRIPCION
COBRADOR	- Anota nombres de prestatarios en formularios Solicitud de Financiamiento de Nuevo Ciclo (Ver formulario CP-FR-Ø2), tanto de grupo como individual.
PRESTATARIO	- Firman o ponen huellas digitales en solicitud de financiamiento de Nuevo Ciclo.
COBRADOR	- Adjunta tarjeta de control de cobros (Ver formulario CP-FR-Ø4), canceladas a formulario solicitud de financiamiento de nuevo ciclo y los remite a encargada de complementar información.
ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORM.	- En base a las tarjetas de control de cobros cancelados y a formulario solicitud de financiamiento de Nuevo Ciclo prepara listado del Financiamiento diario (Ver Form. CP-FR-11) en original y copia y los remite a comité).
COMITE	- Aprueba los nuevos financiamientos para el nuevo ciclo y traslado a secretaria - del jefe del Depto. (Los nuevos financiamientos le son aprobados debido a la solvencia del crédito anterior).
SECRET. DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO.	- Elabora listado del financiamiento diario en original y copia.

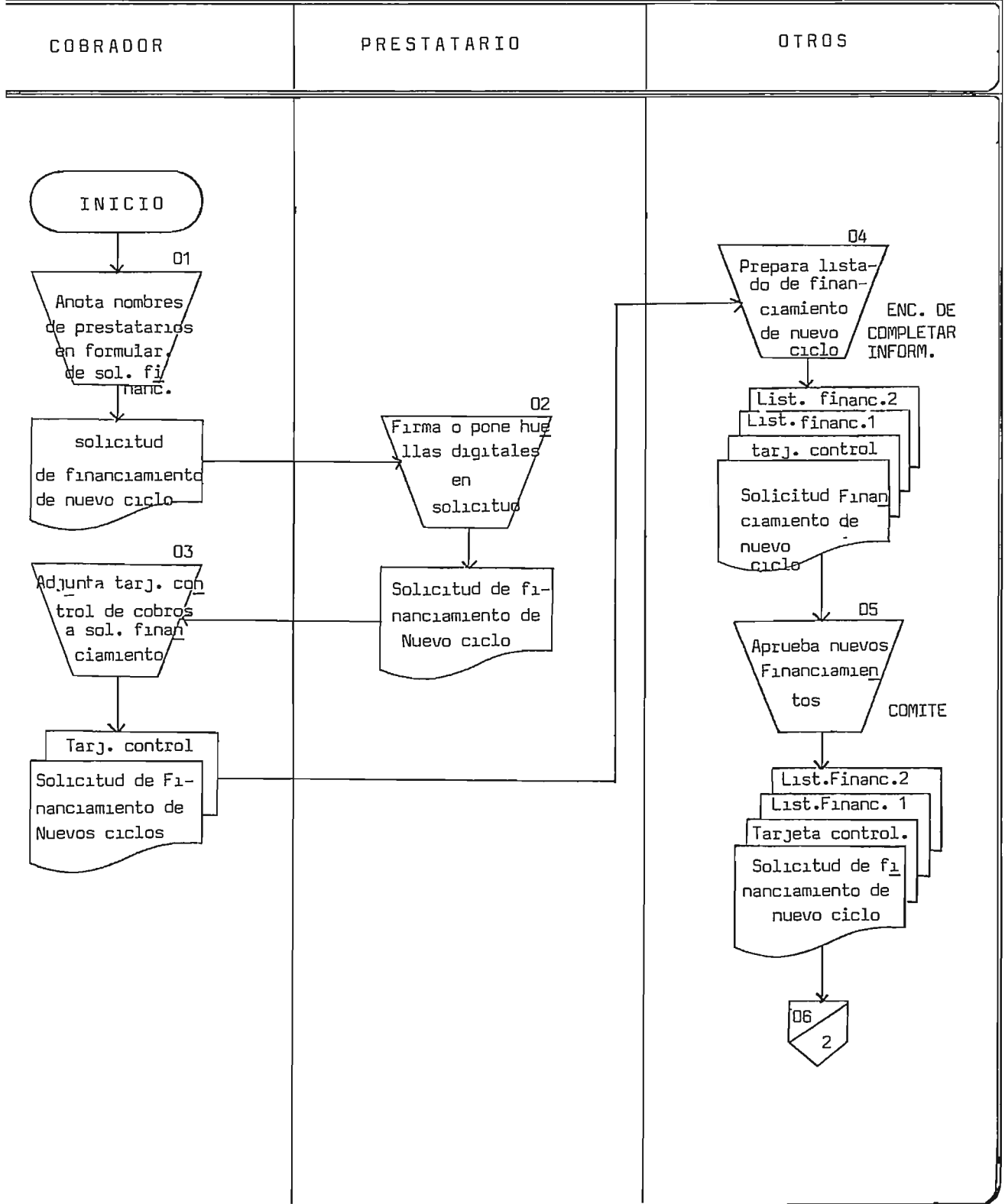
0	RESPONSABLE	DESCRIPCION
7	SECRET.DEL JEFE DE DEPARTAMENTO.	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuye la documentación así: - Original de listado de financiamiento - a Secretaria de Operaciones Financieras para que elabore comprobante de egreso. - Copia de listado de financiamiento a Encargada de Contratación para que elabore contrato. - Tarjeta de Control y solicitud de nuevo financiamiento los envía a Encargada de Archivo.
8	ENCARGADA DE ARCHIVO.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiza tarjeta de historial de préstamo en base a expediente (solicitud de financiamiento de nuevo ciclo).
9	ENCARGADA DE ARCHIVO.	<ul style="list-style-type: none"> - Archiva expediente y tarjeta de historial.
0	SECRET. DE SECCION DE OPERAC. FINANCIERAS.	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora comprobante de egreso (Ver anexo No. 06) en base a original del Listado del financiamiento en original y copia). <p style="margin-left: 40px;">Original: Lo remite a cajera para el solicitante.</p> <p style="margin-left: 40px;">Copia : Una para el Departamento.</p>
1	ENCARGADA DE CONTRATACION.	<ul style="list-style-type: none"> - Complementa formulario de contratación (Ver anexo 07) en base a listado de Financiamiento.
2	"	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora tarjetas de cobros (2 originales), en base a listado de financiamiento.
		<ul style="list-style-type: none"> - Una tarjeta para el cobrador - Una tarjeta para el usuario.
3	"	<ul style="list-style-type: none"> - Efectúa la contratación
4	SOLICITANTES	<ul style="list-style-type: none"> - Firman o ponen las huellas digitales en contrato y recibe tarjeta de cobros.
5	ENCARG.DE ARCHIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Archiva formulario de contratación
6	CAJERA	<ul style="list-style-type: none"> - Llama a solicitantes de acuerdo a comprobantes de egreso; pide Cédula y Tarjeta de Cobros (con esto comprueba que el solicitante ya firmó su contrato).
7	CAJERA	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega dinero en efectivo y comprobante de egreso a solicitante.
8	SOLICITANTES	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe dinero y firman de recibido en formulario(formulario CP-FR-13).

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO DE NUEVO CICLO

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-04

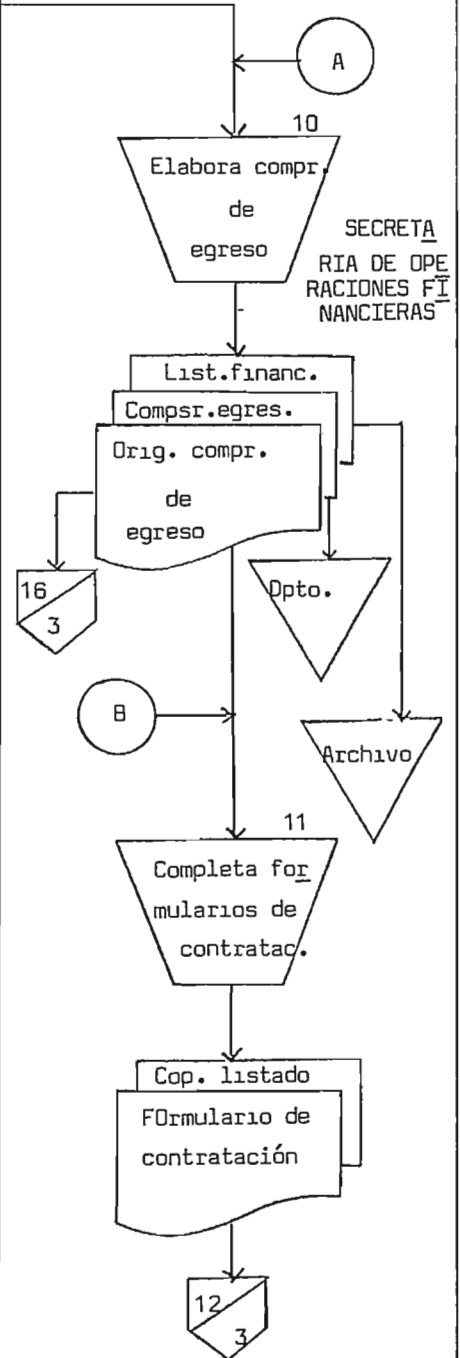
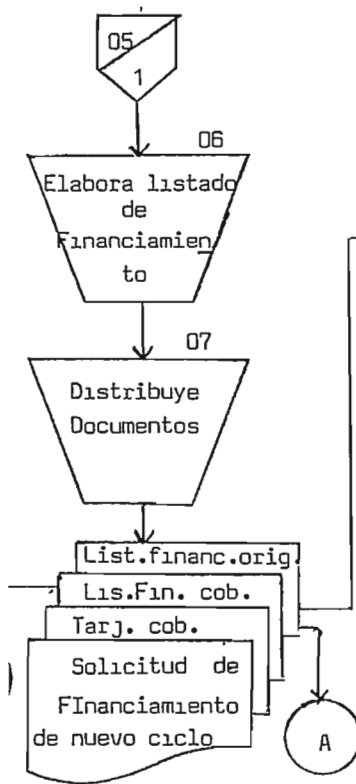
PAG. Nº 1 DE 3

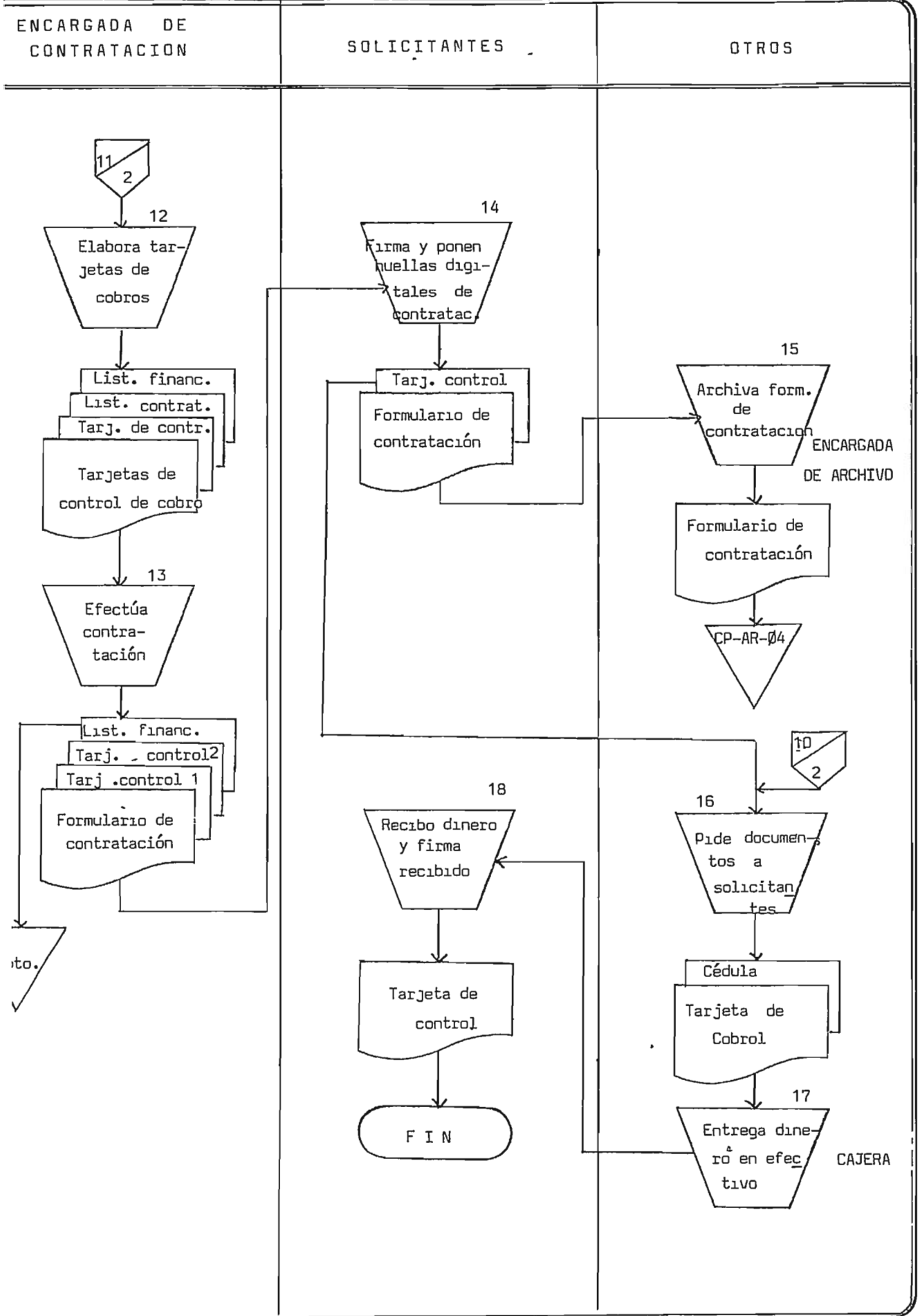


SECRETARIA DE JEFE DE DEPARTAMENTO

EÑCÁRGADA DE ARCHIVO

OTROS





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CEDIMIENTO : TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO.

IGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-05.

PAG. Nº 1 DE 2

CRIPCIÓN GENERAL : Este procedimiento es para cuando un prestata quiere traspasar sus ahorros y crédito a otra persona (receptor). - Investiga al solicitante y receptor y si todo esta correcto, se pa documentación al Comité para que autorice el traspaso; este pro. se puede realizar cuando el préstamo que tiene el usuario que ucer el traspaso está cancelada y con la previa aceptación del gru olidario.

CIA De 8 1/2 a 11 1/2 cuando el prestatario se presenta con re- or a la sección de Tramitación y Contratación a expresar su deter ión del traspaso.

ALIZA : A las 10 am. del siguiente día cuando encargada de com - entar inform. comunica resolución del comité a receptor.

R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
PRESTATARIO	-Se presenta con receptor a la Sección de - Tramitación y Contratación y expresa su - determinación del traspaso.
ENCARGADA DE COMPLE MENTAR INFORMAC.	-Complementa formulario de Traspaso de aho - rro y Crédito (ver formulario CP-FR-12).
PRESTATARIO	-Firma o pone huellas digitales junto con - receptor su solicitud de traspaso de aho - rro y crédito.
ENCARGADA DE COMPLE MENTAR INFORMAC.	-Llena formulario de encuesta Socio-Econó - mica del receptor (ver anexo No. 02) y lo retiene para llenar formulario de verifica - ción de encuesta Socio-Económica del recep - tor.
ENCARGADA DE COMPLE MENTAR INFORMAC.	-Llena formulario de verificación de encues - ta Socio-Económica (ver formulario CP-FR - 05) y lo remite a Supervisor de cobradores.
SUPERVISOR DE COBRA DORES.	-Recibe formulario de verificación de en - cuesta Socio-económica y efectúa verifica - ción en mercado y remite formulario a en - cargado de complementar información, estas encuestas de verificación se realizarán - diariamente de 1 1/2 a 3 1/2 pm.
ENCARGADA DE COMPLE MENTAR INFORMAC.	Recibe formulario de Verificación de en - cuesta socio-económica y lo anexa al expe - diente del receptor.

R E S P O N S A B L E

D E S C R I P C I O N

ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.

- Llena formulario para solicitar información de la tarjeta de historial en base a solicitud (ver formulario CP-FR-Ø8), tanto del prestatario como del receptor y lo remite a encargada de archivo.

ENCARGADA DE ARCHIVO.

- Investiga al receptor en tarjeta de historial y en listado de prestatario D.C.U. sino ha tenido obligaciones con la Federación.

ENCARGADA DE ARCHIVO.

- Investiga al prestatario que cantidad de ahorros (Ahorro Navideño y Ahorro de Capital de Trabajo) tiene acumulado y lo remite a Encargada de Complementar Información).

ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.

- Recibe formulario para solicitar información de la tarjeta de historial (Prestatario y Receptor) y los anexa a expediente.

"

COMITE

- Completa expediente y lo remite al comité
- Emite resolución. Esta resolución puede ser aprobada o rechazada y lo remite a Encargada de Complementar Información

ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMAC.

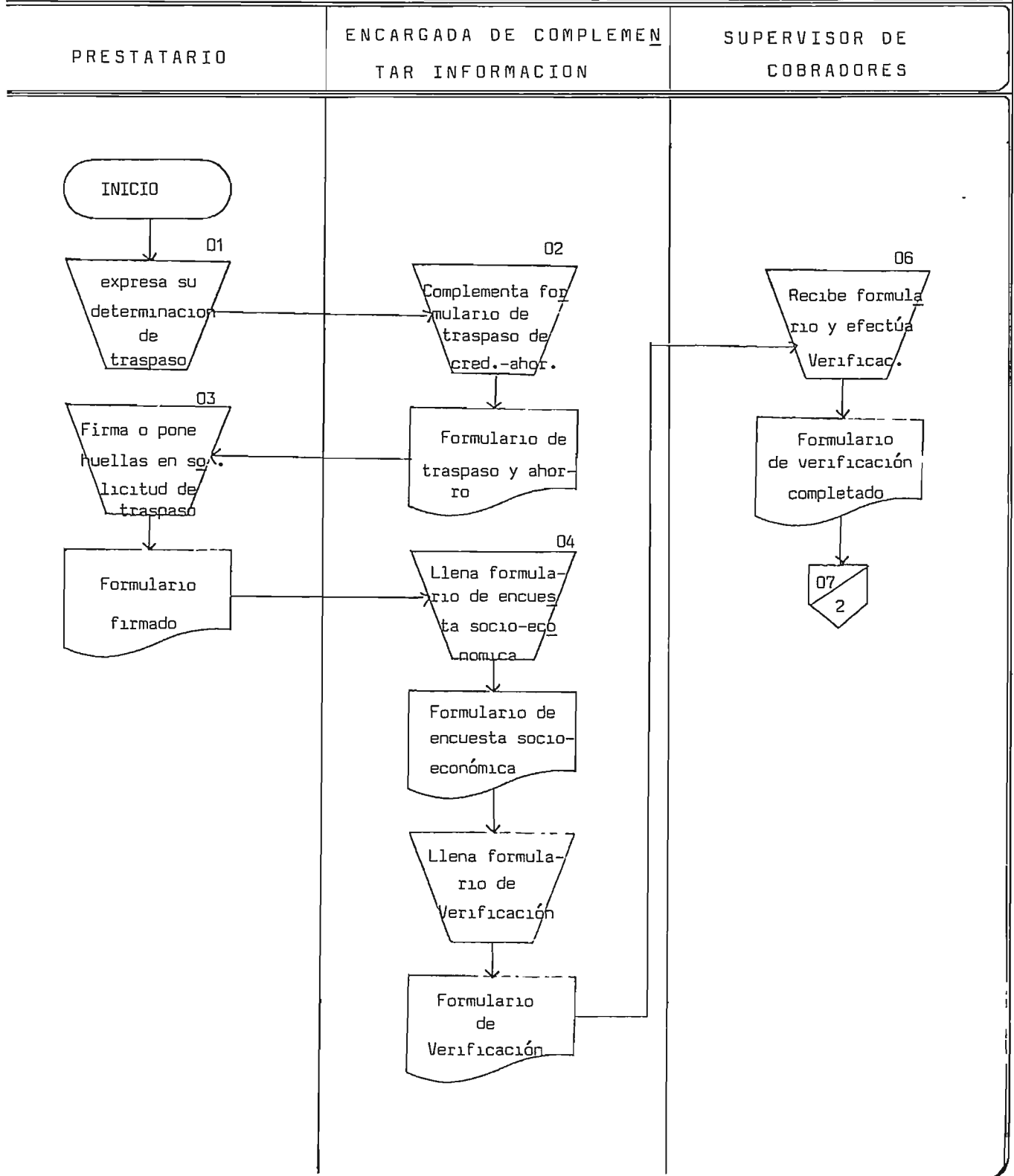
- Comunica resolución a receptor a las 10.00 am. del siguiente día de haber presentado la solicitud.

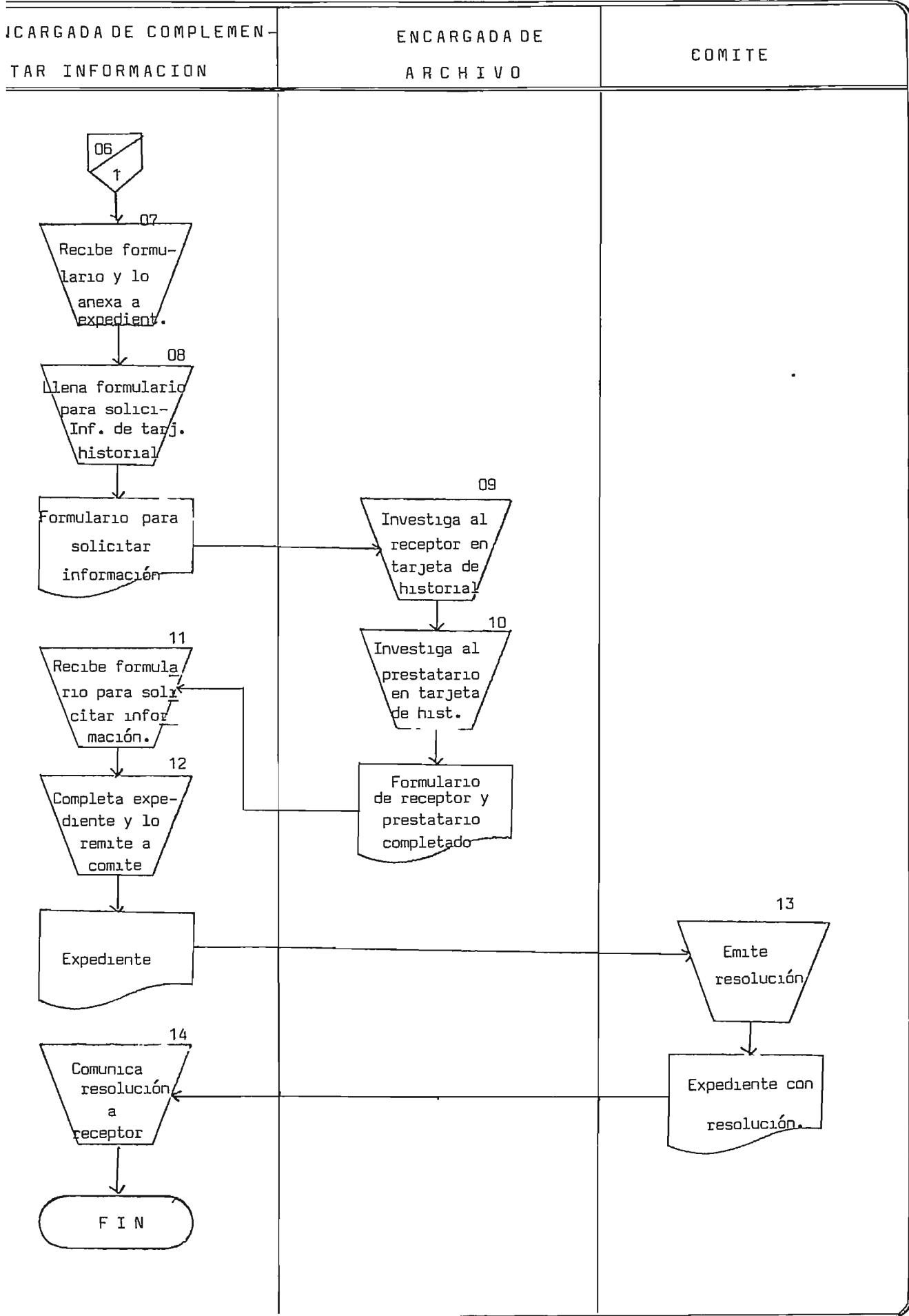
FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-05

PAG. Nº 1 DE 2





FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO . EXCLUSION DE UN MIEMBRO DE GRUPO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-Ø6

PAG. N.º 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedim. se aplica en el caso de que un determinado grupo se presenta al Depto. solicitando la exclusión de uno de sus miembros, exponiendo motivos como los que mencionan en el formulario solicitud de exclusión de miembro. (ver anexo Ø5). El procedim. se cumple toda vez que el prestatario al excluir esté solvente con la Federac. que el ciclo haya terminado y que el grupo quede con tres integrantes como mínimo.

INICIA : Cuando un grupo se presenta al Depto. mostrando su descontento por uno de sus miembros el grupo llega de 8.30 am. a 11.30 am.

FINALIZA : Prestatario a excluir recibe su cheque 2 días después de ue el grupo solicitó su exclusión.

ISO #	RESPONSABLE	DESCRIPCION
01	Miembros de Grupo	Se presentan a la Sección de Tramitación y Contratación, mostrando descontento por determinado integrante al cual solicitan excluirlo del grupo.
02	ENCARG. DE COMPLEM. INFORMACION.	Complementa Solicitud de Exclusión de grupo (Ver anexo No. Ø5).
03	MIEMBROS DEL GRUPO	Firman o ponen huellas digitales en solicitud.
04	ENCARG. DE COMPLEM. INFORMACION.	Con solicitud de exclusión de grupo llena formulario para solicitar información de la tarjeta de historia (Ver formulario CP-FR-Ø8) y lo envía a Encargada de Archivo.
05	ENCARGADA DE ARCHIVO.	Investiga cantidad acumulada en concepto de ahorro navideño y de Capital de Trabajo y lo detalla en el formulario para solicitar información de la tarjeta de historial y lo regresa a Encargada de Complementar Información.
06	ENCARG. DE COMPLEM. INFORMACION.	Conforma expediente con solicitud de exclusión de grupo y con formulario para solicitar información de la tarjeta de historial (Ahorros acumulados) y lo remite a comité para que sea analizado en la reunión del comité del siguiente día (El comité se reúne todos los días de 8.30 a 9.30 am.

PASO Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
07	COMITE	- Aprueba exclusión de grupo y lo remite a encargada de complementar información. Caso contrario el prestatario continua formando parte del grupo.
08	ENCARG.DE COMPLEM. INFORMACION.	- Prepara carta para comunicar a prestatario a excluir la decisión del grupo y las remite a cobrador.
09	COBRADOR	- Entrega cartas a prestatario a excluir.
10	ENCARG.DE COMPLEMEN- TAR INFORMACION.	- Remite expediente aprobado a encargada - de liquidación de créditos (secc. de Op. financieras).
11	ENCARG. DE LIQUIDAC DE CREDITOS.	- Elabora comprobante de egreso en original y copia (Ver anexo Ø6) y el cheque de los ahorros acumulados en concepto de ahorro navideño y capital de trabajo; luego remite expediente a encargada de archivo.
12	" "	- Pasa a firma del jefe de la sección de operaciones financieras el comprobante de egreso y cheque.
13	JEFE SECC.OPERAC. - FINANCIERAS.	- Firma cheque y comprobante de egreso (original y copia). - Original de comprobante de egreso y cheque los remite a cajera). - Copia se queda en la sección de operaciones financieras.
14	CAJERA	- Recibe cheque y el original de comprobante de egreso.
15	PRESTATARIO EXCLUI- DO.	- Se presenta a retirar cheque
16	CAJERA	- Entrega cheque y el original del comprobante de egreso a prestatario excluido.
17	PRESTATARIO EXCLUIDO	- Recibe cheque y original del comprobante de egreso.
18	" "	- Firma de recibido (ver formulario CP-FR-13)

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: EXCLUSION DE UN MIEMBRO DE GRUPO

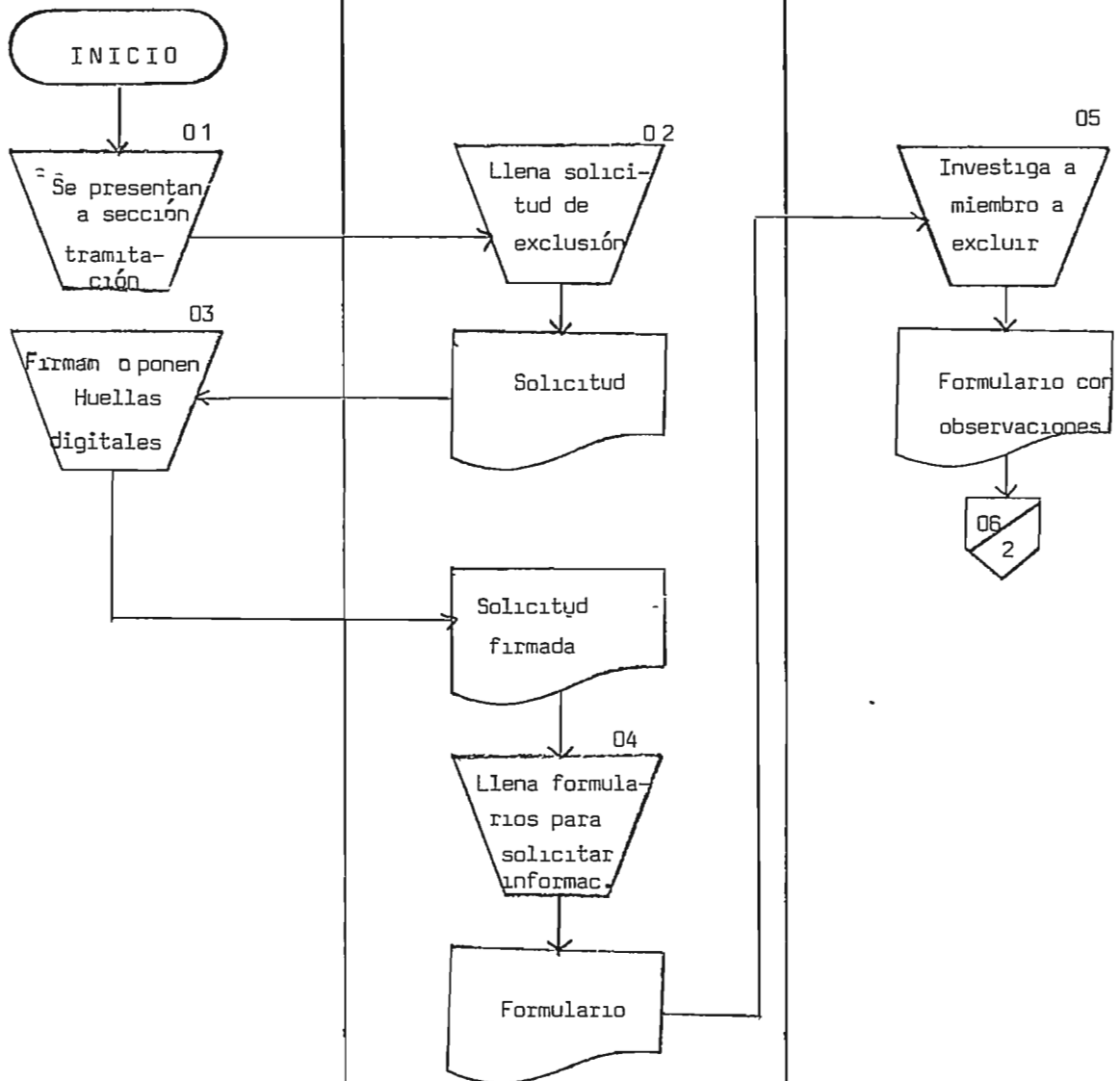
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-06

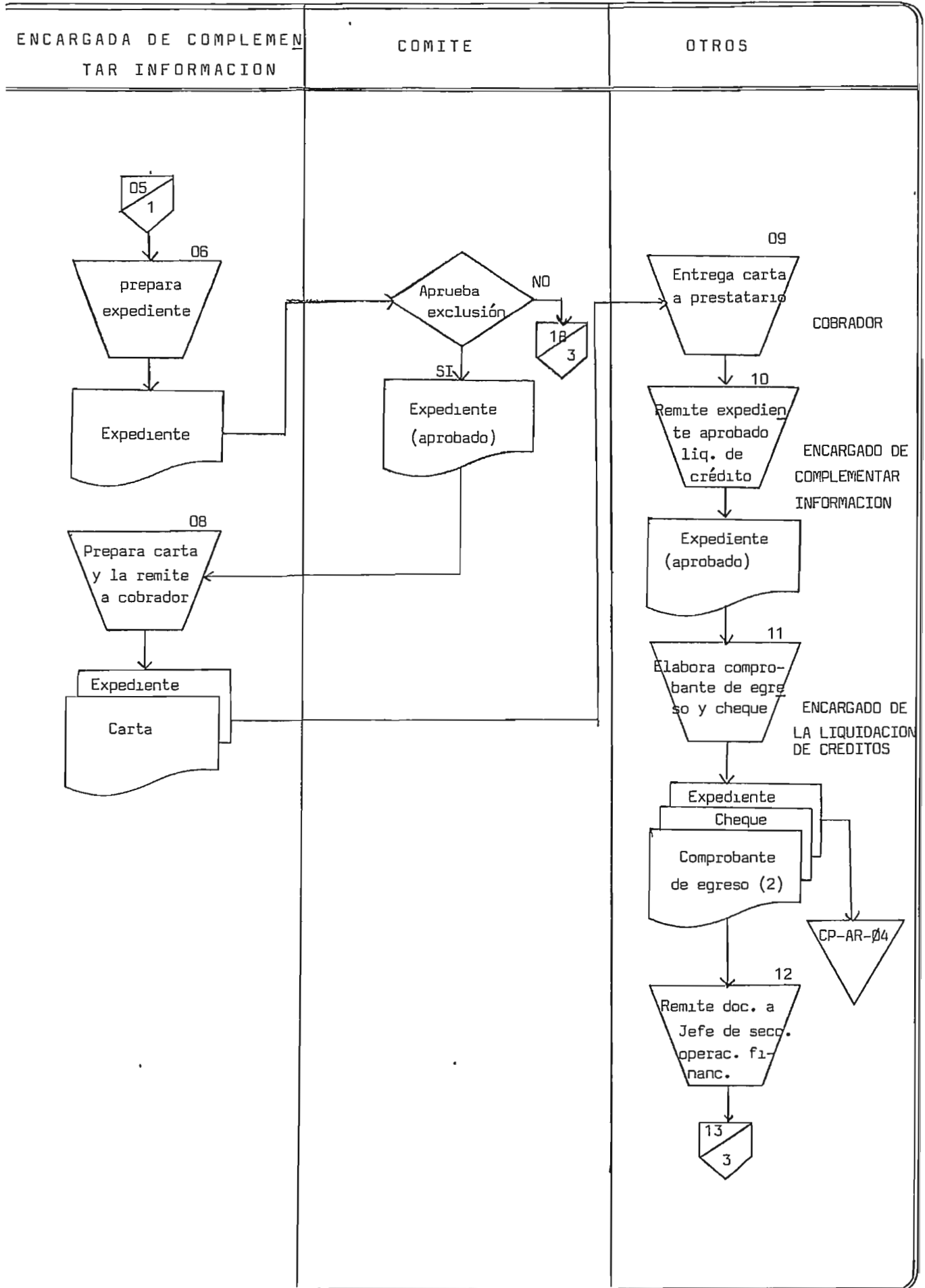
PAG. N° 1 DE 3

MIEMBRO DEL GRUPO

ENCARGADA DE COMPLE
MENTAR INFORMACION

ENCARGADA DE ARCHIVO

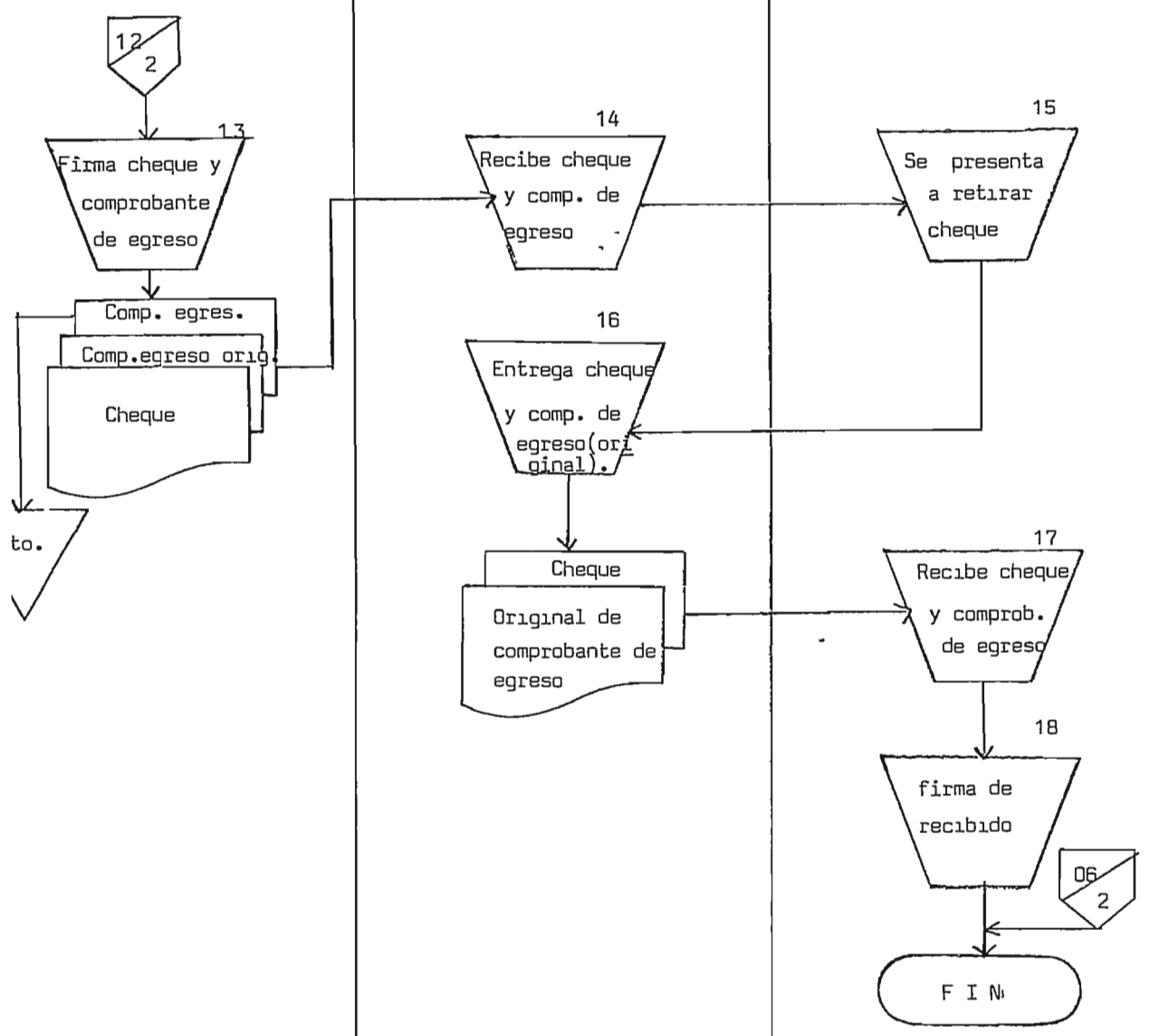




FE DE SECCION DE OPE
ACIONES FINANCIERAS

CAJERA

PRESTATARIO
EXCLUIDO



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RECUPERACION DIARIA DE COBROS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR- 07

PAG. Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento refleja las actividades realizadas por el cobrador desde la recolección del dinero hasta que se efectúe la remesa en el Banco.

INICIA : Cuando cobrador efectúa cobros en los mercados de 8 1/2 am

FINALIZA : Cuando cajera efectúa remesa a Banco a las 4 pm. del mismo día.

C O	R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
	COBRADOR	- Efectúa cobros en su respectivo mercado.
	COBRADOR	- En base a tarjetas de control de cobros efectua cuadro control de cobranzas del día (Ver formulario No. CP-FR-06), CP - FR-07).
	COBRADOR	- Cuenta dinero, cobrado y lo compara con cuadro control de cobranzas del día.
	COBRADOR	- Elabora reporte de dinero cobrado diariamente (Ver anexo No. 08) original y 2 copias.
		- Original : para el cobrador
		- Copias : Una para cajera. Una para Operaciones Financieras.
	COBRADOR	- Entrega dinero cobrado a cajera.
	CAJERA	- Cuenta y compara contra reporte de efectivo diario.
	CAJERA	- Efectúa Remesa a Banco.

F E D E C C R E D I T O

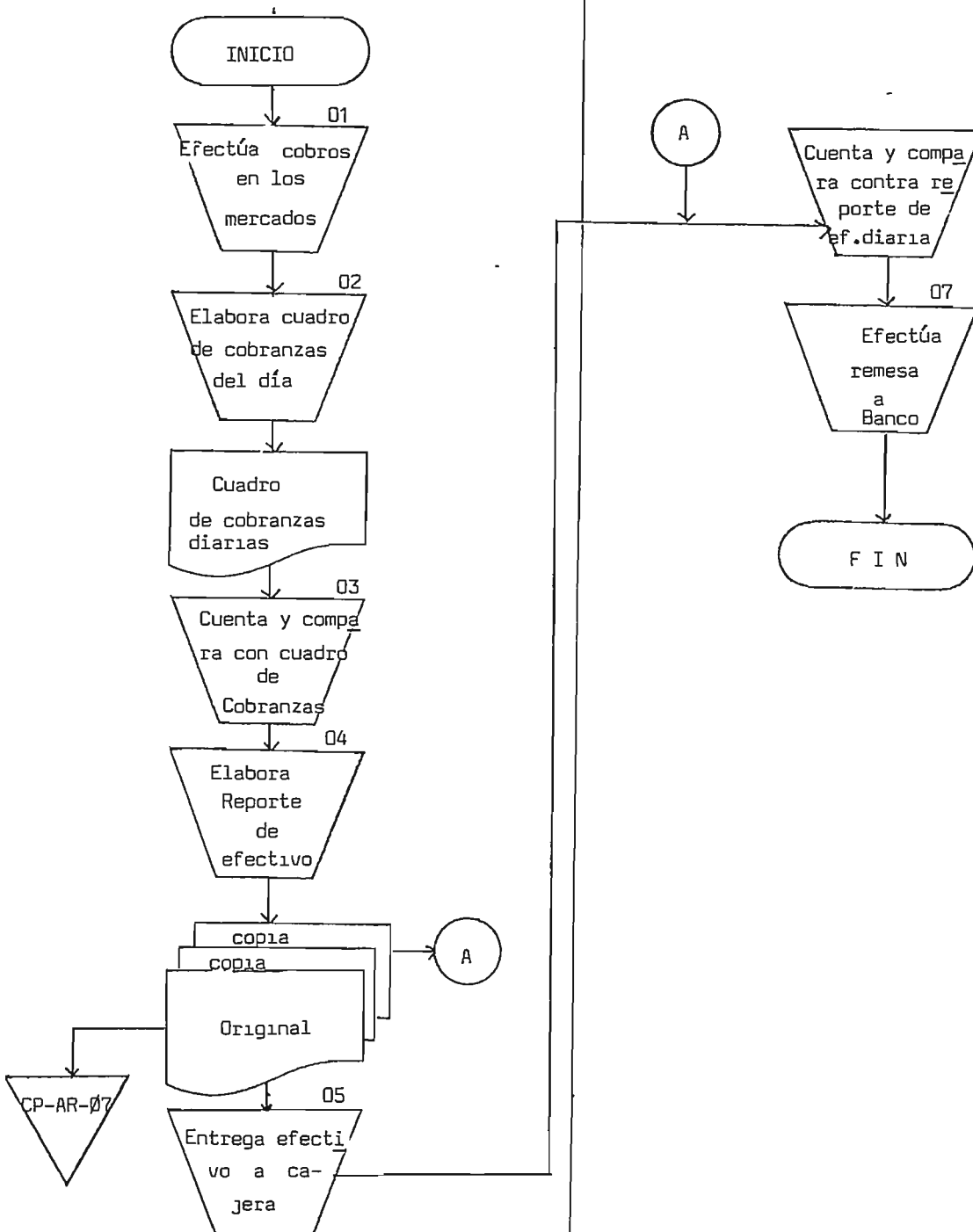
ROCEDIMIENTO: RECUPERACION DIARIA DE COBROS

ODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-07

PAG. Nº 1 DE 1

COBRADOR

CAJERA



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OCEDIMIENTO : REGISTRO DE INGRESOS DIARIOS.

DIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-Ø8

PAG. Nº 1 DE 1

SCRIPCION GENERAL : Este procedimiento está diseñado para contar todos los ingresos recibidos diariamente en concepto de abonos los cuales se registrará a través de un comprobante de ingreso.

ICIA : Cuando cajera envía reporte de control de efectivo diario encargada de liquidación de créditos a las 8 1/2 am.

VALIZA : Cuando Jefe de la Sección de Operaciones Financieras revisa y firma comprobantes de ingreso a las 12 p.m. (del mismo día).

RESPONSABLE	DESCRIPCION
<p>CAJERA</p> <p>ENCARGADA DE LIQUIDACION DE CREDITOS.</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>JEFE DE SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Envía formulario control de efectivo diario (ver anexo No. Ø 8) a encargada de liquidación de créditos. - Contabiliza los ingresos del día. - Elabora comprobante de Recibo de Ingreso en Original y 2 copias (ver anexo No. Ø9) - Envía comprobantes de ingreso al Jefe de Sección de Operaciones Financieras. - Revisa, firma y distribuye el original y las 2 copias del comprobante de recibo de ingreso y las distribuye así: Original: Contabilidad Central Copias : Una Contabilidad Central Una a Encargada de Liquidación de Créditos.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE INGRESOS DIARIOS

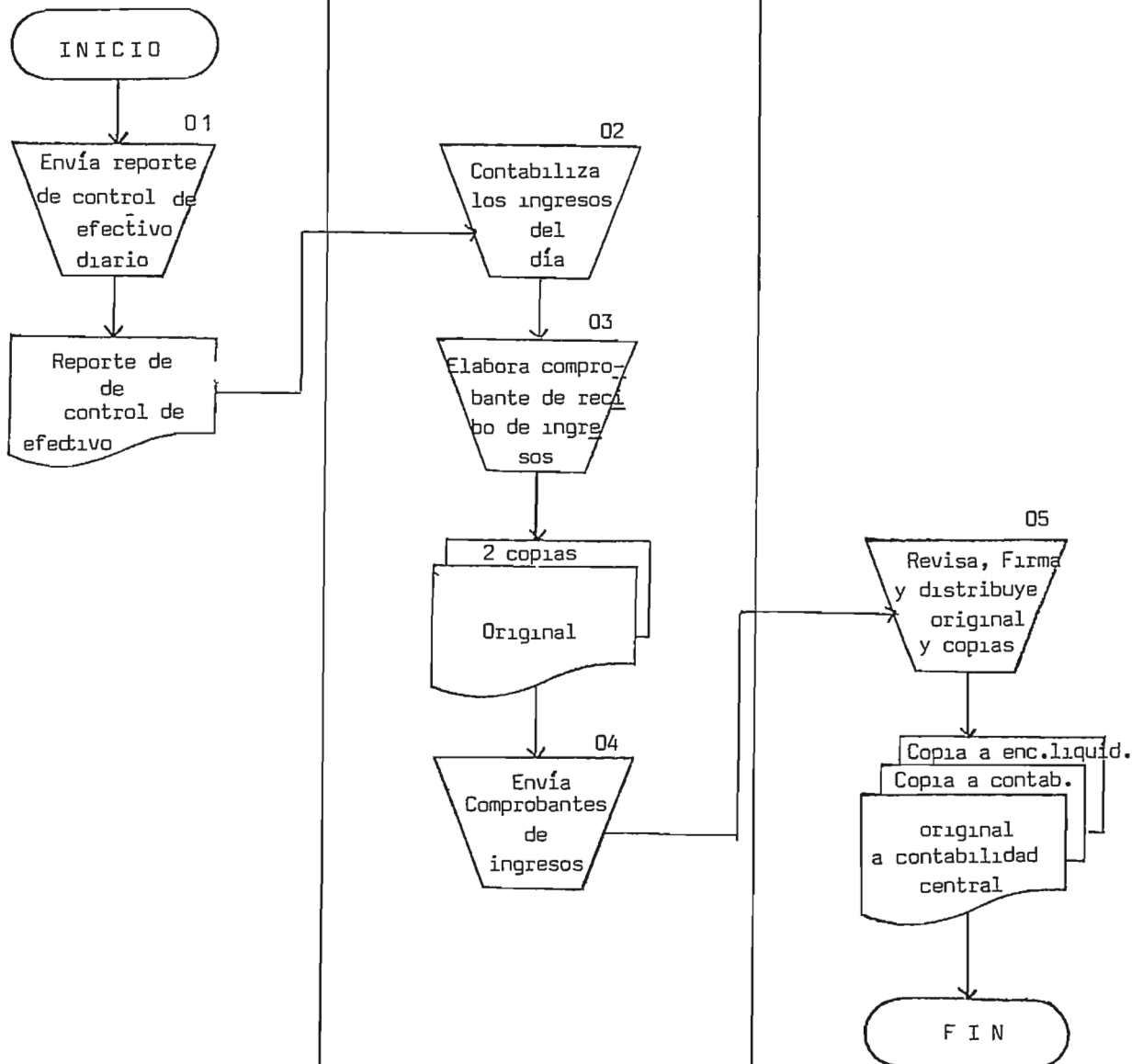
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-08

PAG. Nº 1 DE 1

CAJERA

ENCARGADA DE LIQUIDACION DE CREDITOS

JEFE DE SECCION DE OPERACIONES FINANC.



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RECUPERACION DE MORA

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-09.

PAG Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se realiza cuando un usuario se retrasa 30 días en el pago de sus cuotas para lo cual se le informa y se le plantea alternativas de pago.

FECHA : Cuando cobrador realiza cobranzas del día, desde 8.30 am. a 2. p.m.

HORA : Cuando elabora nuevo contrato el siguiente día a la 1.00 p.m.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
COBRADOR	- Realiza cobranzas del día
"	- Llena formulario de control de mora (ver formulario CP-FR- 09) en base a tarjetas de control de cobros (ver formulario - CP-FR-04).
"	- Envía tarjetas de cobros de prestatarios morosos a secretaria de la Sección de Operaciones Financieras.
SECRETARIA DE LA SECC. DE OPERAC.- FINANCIERAS.	- Elabora citatorio y lo remite a cobrador.
COBRADOR	- Si encuentra a prestatario le entrega citatorio caso contrario lo regresa a secretaria de Operaciones Financieras.
PRESTATARIO	- Se presenta con Secretaria de la Sección de Operaciones (si recibió citatorio).
SECRET. DE SECCION DE OPERAC. FINANC.	- Imparte charla de concientización al prestatario moroso.
SECRET. SECCION - DE OPERAC. FINANC.	- Acuerda con prestatario un nuevo plan de pago y lo remite a Encargada de Contratación. Caso contrario lo remite al departamento jurídico.
ENCARGADA DE CONTRATACION.	- Elabora nuevo contrato y tarjetas de cobros:
	Contrato: Lo envía a encargada de archi-

RESPONSABLE	DESCRIPCION
<p>SECRETARIA DE OPER. FINANCIERAS.</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>vo para que actualiza tarjetas de historial.</p> <p>Tarjetas: Una para el cobrador Una para el prestatario</p> <p>- Recibe citatorio de parte del cobrador, - debido a que este no encontró a prestatario moroso.</p> <p>- Elabora segundo citatorio y lo entrega - a cobrador (continúa con operación 05).</p> <p>- En base a citatorio y tarjeta de cobros llena formulario para solicitar información en la tarjeta de historial y lo remite a encargada de archivo.</p>
<p>ENCARGADA DE ARCHIVO.</p>	<p>- Investiga cantidad acumulada en concepto de ahorros (capital de trabajo y ahorro navideño con el objeto de que la Federación recupere parte de la deuda contraída por el prestatario moroso, la otra parte de la deuda contraída el grupo solidario deberá cancelarla y remite formulario a Secretaria de Operaciones Financieras.</p>
<p>SECRET. DE OPERAC. FINANCIERAS.</p>	<p>- Elabora comprobante de Ingreso en original y copia de ahorros recuperados.</p> <p>- Original : Contabilidad Central Copia : Para el Dpto.</p>
<p>SECRET. DE OPERAC. FINANCIERAS.</p>	<p>- Elabora memorandum dirigido a la Encargada de Archivo el cual deberá contener los datos del prestatario moroso, para que éste sirva para actualizar la tarjeta de historial de Préstamos.</p>
<p>ENCARGADA DE ARCHIVO</p>	<p>- Actualiza la tarjeta de historial de prestatario moroso.</p>
<p>SECRET. DE SECCION DE OPERAC. FINANC.</p>	<p>- Si el prestatario moroso pertenece a un grupo y no cubre su crédito con sus ahorros, llama a los miembros restantes del grupo para que asuman la responsabilidad.</p>
<p>GRUPO SOLIDARIO</p>	<p>- Se presentan con la secretaria de la Sección de Operaciones Financieras.</p>
<p>SECRET. DE LA SECC. DE OPERAC. FINANC.</p>	<p>- Acuerda con grupo cantidad a descontar para cubrir el crédito moroso.</p>

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE MORA

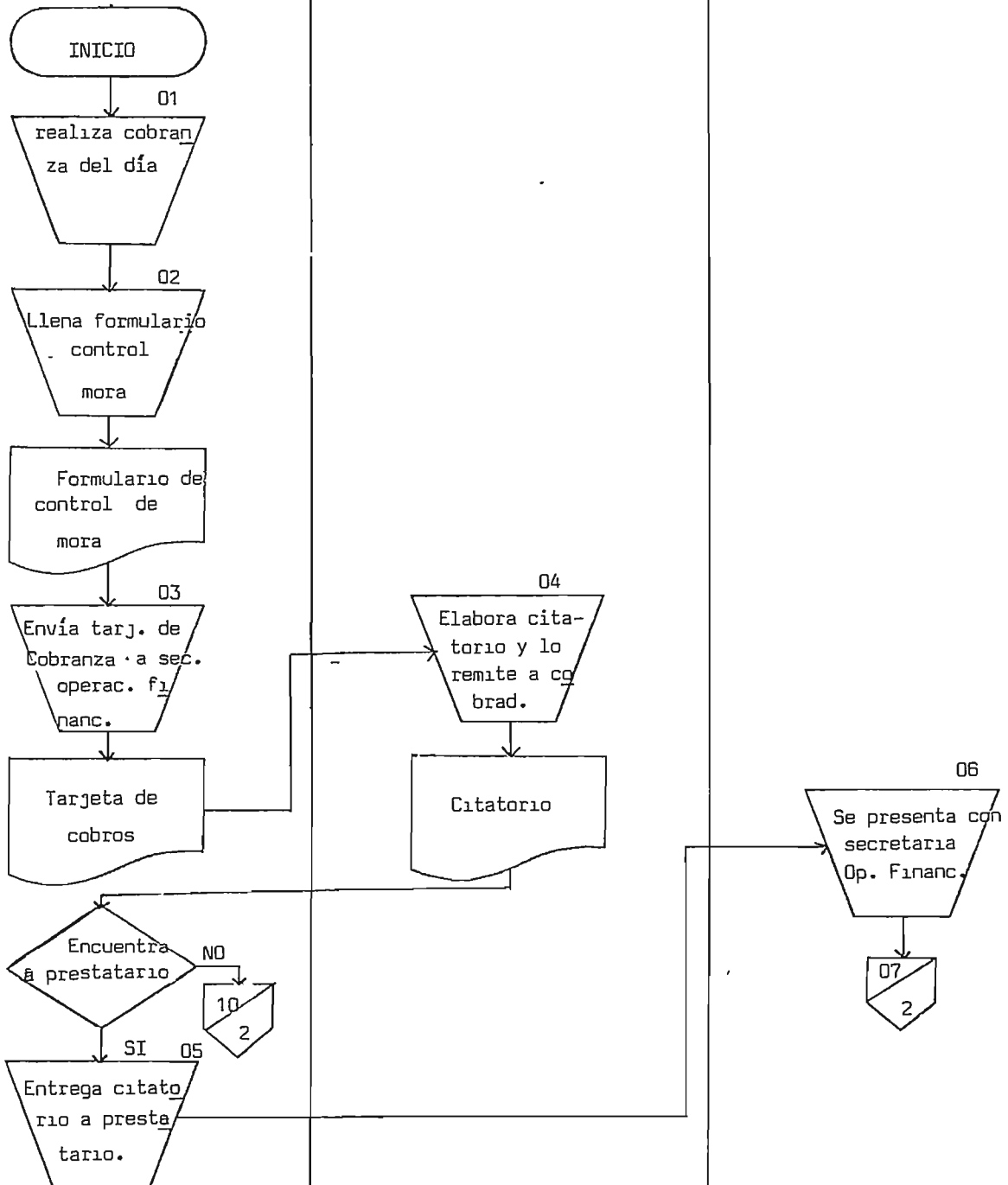
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-09

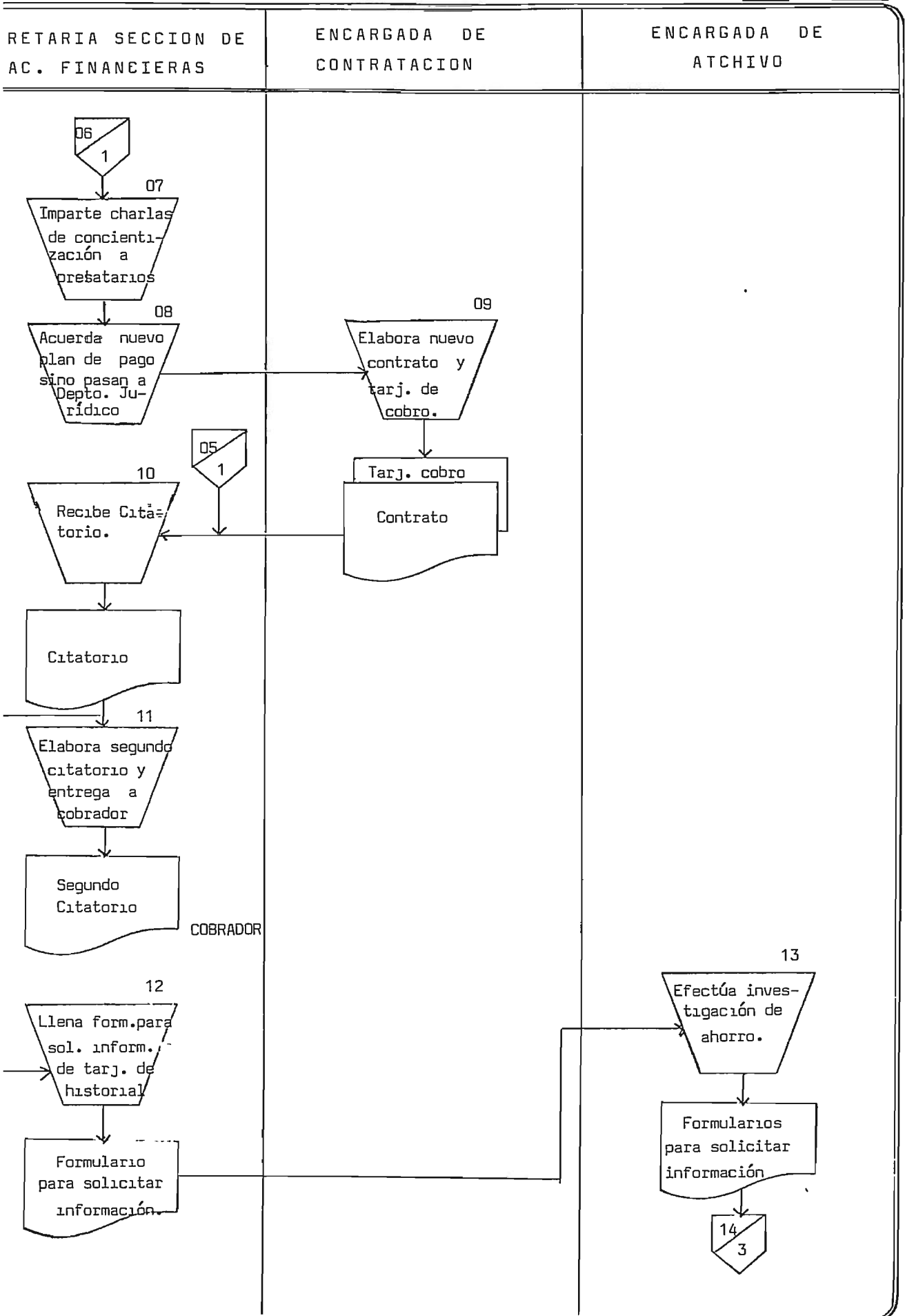
PAG. Nº 1 DE 3

COBRADOR

SECRETARIA DE SECCION
DE OPERACIONES FINANC.

PRESTATARIO





RETARIA DE OPERACIONES FINANCIERAS	ENCARGADA DE ARCHIVO	GRUPO SOLIDARIO
<pre> graph TD Start([13/2]) --> 14[/Elabora comprobante de ingreso/] 14 --> 15[/Elabora Memorandum/] 15 --> 16[/Actualiza tarj. de historial/] 16 --> 17[/Llama a miembros del grupo/] 17 --> 18[/Se presenta en sección de operaciones Financ./] 18 --> 19[/Acuerdan descuentos para crédito morosos./] 19 --> End([FIN]) </pre>		

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : RETIRO DE AHORROS EN CONCEPTO DE CAPITAL DE TRABAJO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-1Ø

PAG. Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se lleva a cabo en el caso de que un prestatario individual o de grupo que trabaja con el programa, esté en capacidad de retirar parte de sus ahorros en concepto de capital de trabajo. Los prestatarios de grupo o individuales deben dejar como garantía el 65% y 55% del monto de sus ahorros respectivamente y retirar el resto.

INICIO : Cuando un prestatario individual o de grupo se presenta de 8 1/2 a 11 1/2 AM. a la Secc. de Tramitación y Contratación a exponer su deseo de retirar parte de sus ahorros.

FINALIZA : Cuando la cajera entrega de 3 1/2 a 4 1/2 el comprobante Egresos y Cheque; el mismo día que presentó la solicitud.

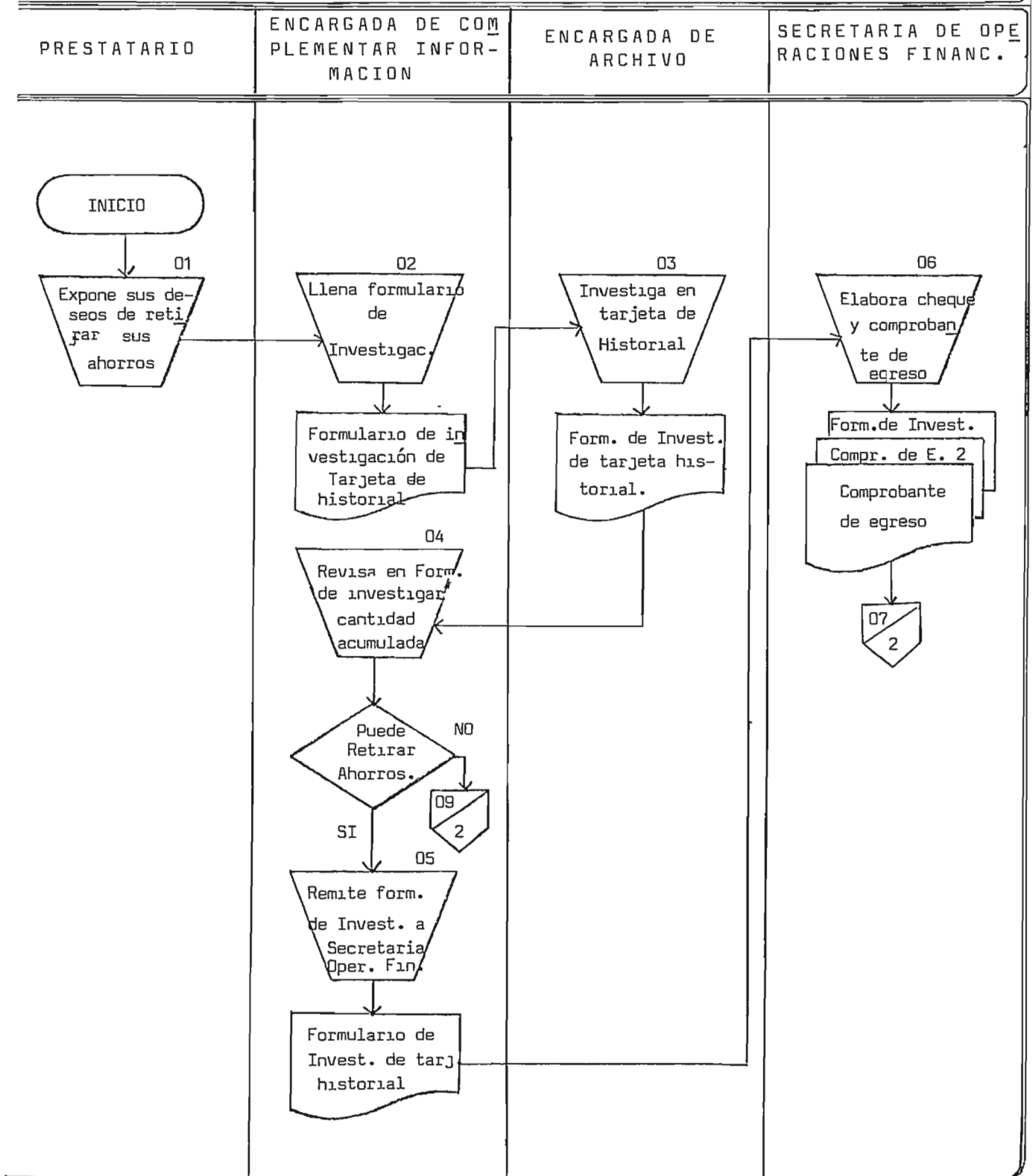
O	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	PRESTATARIO	- Se presenta a la Sección de Tramitación y contratación, y expone su deseo de retirar sus ahorros.
	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION	- Llena formulario para solicitar información de la tarjeta de historial y lo remite a encargada de archivo (ver formulario No CP-FR-Ø8)
	ENCARGADA DE ARCHIVO	- Investiga en tarjetas de historial, cantidad acumulada de ahorro en concepto de capital de trabajo (ver formulario CP-FR-1Ø) y lo remite a encargada de completar información.
	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION	- Verifica en formulario para solicitar información de la tarjeta de historial, cantidad acumulada de ahorros en concepto de capital de trabajo
	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION	- Si es posible el retiro lo remite a secretaria de operaciones financieras; si no es posible comunica al prestatario que no tiene ahorrado la cantidad solicitada.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO • RETIRO DE AHORROS EN CONCEPTO DE CAPITAL DE TRABAJO.

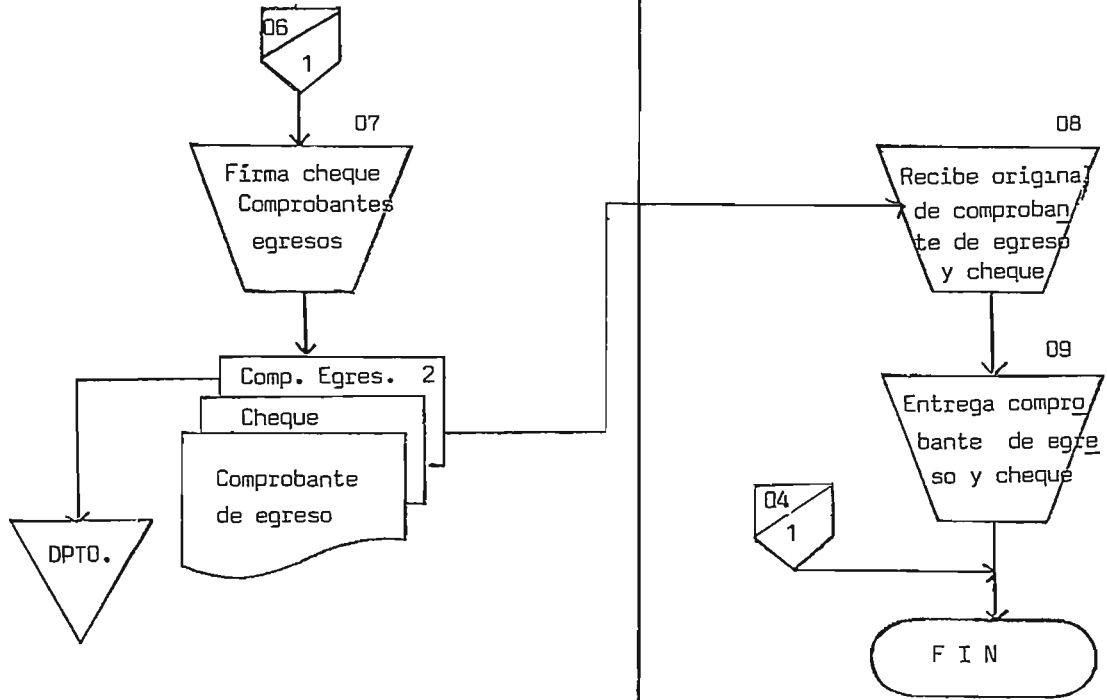
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-10

PAG. Nº 1 DE 2



JEFE SECCION DE OPERACIONES
FINANCIERAS

CAJERA



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE AHORRO NAVIDEÑO

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-11

PAG. Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL: Este procedimiento se realiza al final de año, en el mes de diciembre y es por medio del cual se les entrega al prestatario el total acumulado de ahorro navideño, para lo cual se hace una previa investigación en la tarjeta de historial de préstamos para determinar la cantidad que han acumulado en concepto de ahorro navideño.

INDICIA: Cuando encargada de archivo elabora listados de prestatarios por mercado a mediados del mes de noviembre.

ANALIZA: Cuando prestatario recibe cheque y comprobante de egreso a mediados del mes de diciembre.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
ENCARGADA DE ARCHIVO	<ul style="list-style-type: none"> - En base a tarjetas de historial de préstamos elabora listados de prestatarios por mercado (este listado contiene la cantidad de ahorro navideño acumulado durante el año) y lo remite a encargada de liquidación de créditos.
ENCARGADA DE LIQUIDACION DE CREDITOS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboro cheque y comprobante de egreso (en original y 1 copia) y los remite a jefe de la sección de operaciones financieras para firma.
JEFE DE LA SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS	<ul style="list-style-type: none"> - Firma de cheque y comprobantes de egresos y los distribuye así: <ul style="list-style-type: none"> - Cheque: para cajera - Original de comprobante de egreso: para contabilidad central. - Copia de comprobante de egresos: para el departamento.
CAJERA	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega a prestatario cheque.
PRESTATARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe cheque: luego firma de recibido en formulario Control de Erogaciones efectuadas (ver formulario CP-FR-13) Este formulario lo maneja la cajera, y sirve para comprobar que el prestatario recibió su cheque.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE AHORRO NAVIDEÑO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-11

PAG. Nº 1 DE 1

ENCARGADA DE ARCHIVO

ENCARGADA DE LIQUIDACION DE CREDITOS.

OTROS

INICIO

01
Elabora listado de prestatarios.

Listado de prestatarios por mercado.

02
Elabora cheque y comprobante de egreso.

Comp.Egreso.
Cheque.
Original de comprobante de egreso.

03
Firma cheque y comprobante de egreso.

Jefe de Sección op.Finanzas

Comp.egreso
Cheque
Comprobante de egreso (original).

04
Entrega a prestatario cheque.

Cajera.

Cheque

05
Recibe cheque

Prestatario

FIN

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-12

PAG Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Se realiza para explicar las bondades del programa y conformar los grupos solidarios.

INDICIA : Cuando jefe de Sección de Promoción y Supervisión realizan programación de las visitas en un día.

REALIZA : Cuando grupos solidarios solicitan préstamos 2 días después de haber recibido las charlas en Sec.de Tramitación y Contratación.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
JEFE DE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION.	- Elabora programas de visitas de las Trabajadoras Sociales y lo remite a Trabajadora Social.
TRABAJADORA SOCIAL	- Identifica su ruta de trabajo en los mercados.
TRABAJADORA SOCIAL	- Efectúa encuestas según ruta de trabajo.
"	- Analiza los resultados del estudio y detecta grupos potenciales de Créditos
"	- Imparte charlas a estos grupos potenciales, explicándoles las bondades del programa.
"	- Forma candidatos a grupos solidarios.
GRUPOS SOLIDARIOS	- Solicitan préstamos en la Sección de Tramitación y Contratación.

F E D E C C R E D I T O

PROCEDIMIENTO: FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS.

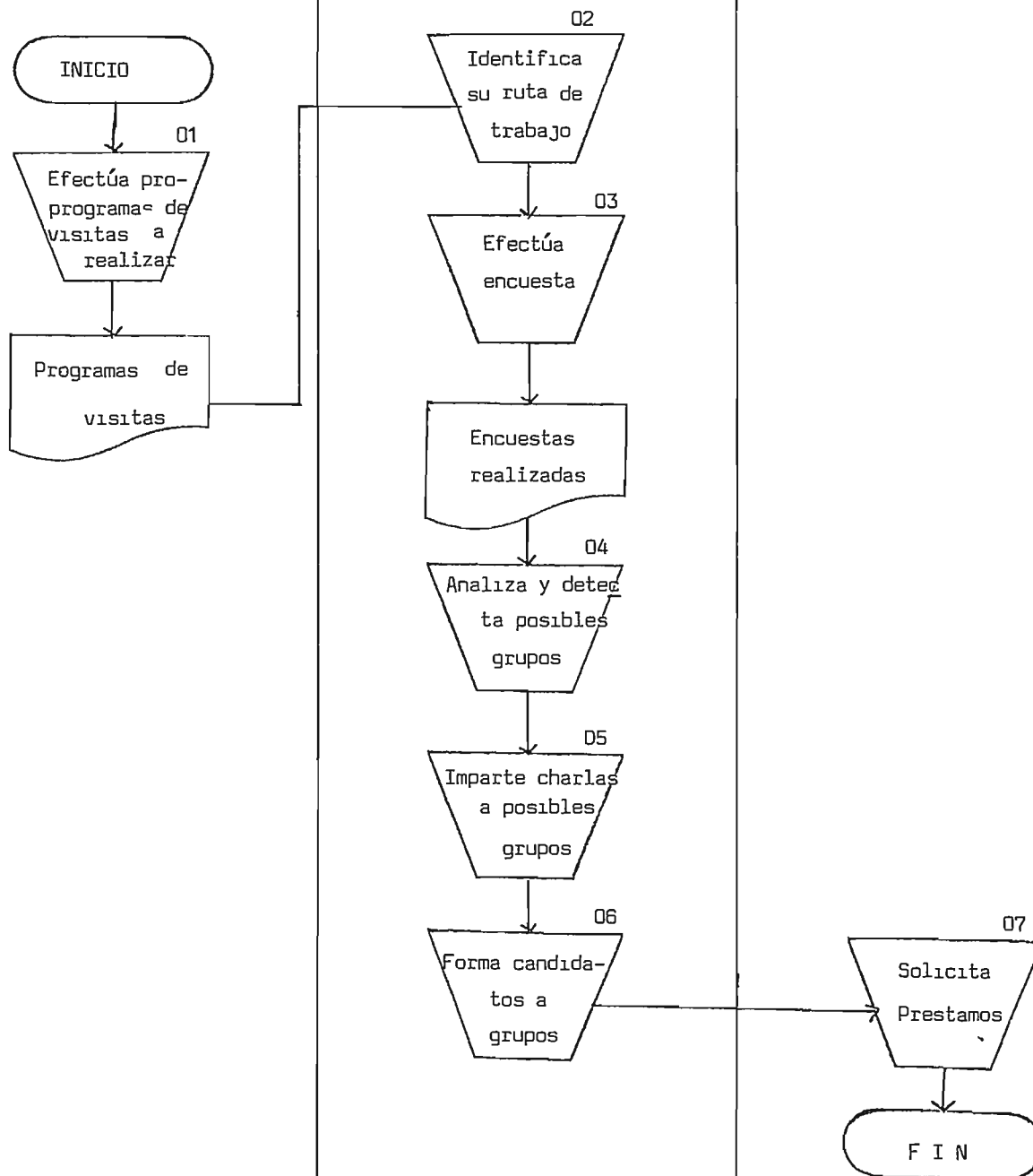
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-12

PAG. Nº 1 DE 1

E DE SECC. DE PROMOCION Y SUPERVISION

TRABAJADORA SOCIAL

GRUPOS SOLIDARIOS



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : INVESTIGACION DE COBROS NO REALIZADOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-13

PAG. Nº 1 DE 2

DESCRIPCION GENERAL : Se aplica por la problemática detectada en los informes diarios de cobros que realizan los cobradores por encontrar muchos cobros no efectuados.

INICIO : A las 8.30 am. cuando Jefe de Sección de Promoción y Supervisión solicita formulario de control de cobranzas a la Encargada de Archivo.

ANALIZA : Cuando jefe de la Sección de Operaciones Financieras implementa recomendaciones a la 1 1/2 p.m. del día siguiente de haber solicitado formulario de control de cobranzas.

R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
JEFE DE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION.	Solicita a Encargada de Archivo los formularios de control de cobranzas del día (ver formulario CP-FR-06 y CP-FR-07)
ENCARGADA DE ARCHIVO.	Entrega formularios de control y cobranzas del día a Jefe de promoción y supervisión en calidad de préstamo.
JEFE SECCION PROMOCION Y SUPERVISION	Analiza formularios de cobranzas diarias y en base a cobros no efectuadas formula plan de supervisión de cobros no realizados.
JEFE SECCION PROMOCION Y SUPERVISION	Distribuye a supervisor el plan de supervisión elaborado.
SUPERVISOR	Efectúa visitas a los puestos de los mercados, en base al plan de supervisión.
SUPERVISOR	Plantea situación a Prestatarios que no cancelaron su cuota.
SUPERVISOR	Investiga las razones por las cuales no ha cancelado algunas cuotas.
SUPERVISOR	Realiza informe diario de la investigación
SUPERVISOR	Remite informe a Jefe sec. de Promoción y supervisión.
JEFE SECCION PROMOCION Y SUPERVISION	Analiza informe y formula recomendaciones
JEFE SECCION PROMOCION Y SUPERVISION	Remite informe con recomendaciones a Jefe de Sección de Operaciones Financieras.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
<p>JEFE SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS</p>	<p>Implementa Recomendaciones.</p>

FEDECREDITO

PROCEDIMIENTO: INVESTIGACION DE COBROS NO REALIZADOS.

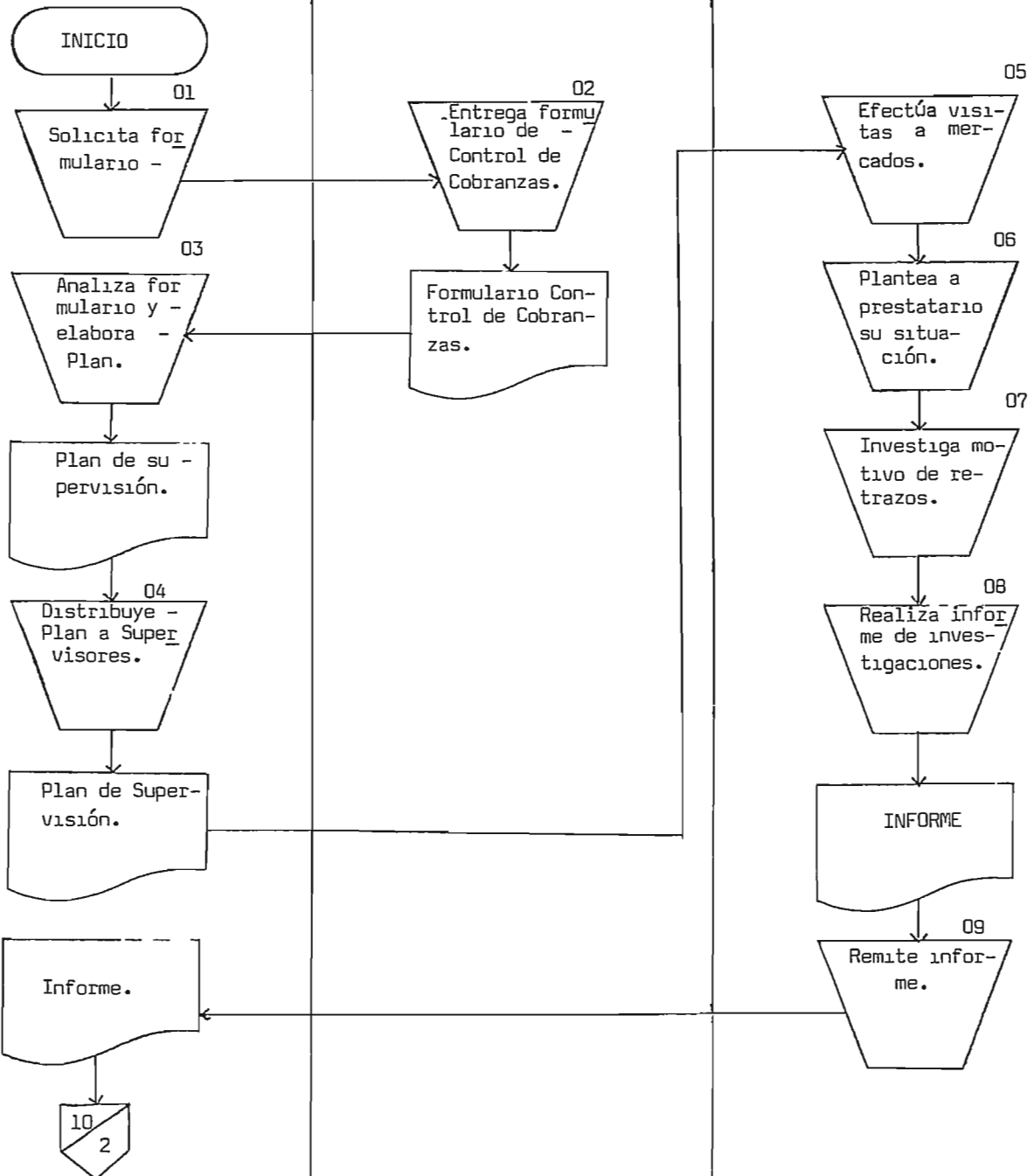
CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-13

PAG. N° 1 DE 2

EFE SECCION PROMO-
ION Y SUPERVISION

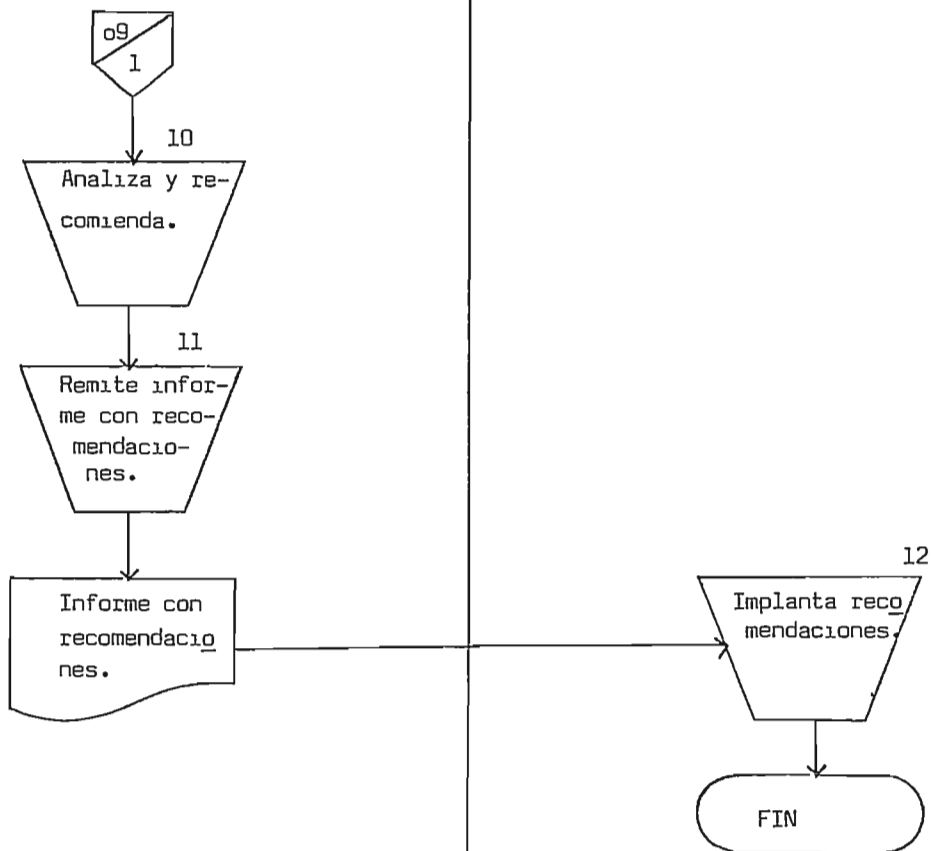
ENCARGADA DE
ARCHIVO

SUPERVISOR



EFE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION

JEFE SECCION OPERACIONES FINANCIERIAS



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : SUPERVISION DE COBRADORES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP-PR-14

PAG Nº 1 DE 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento se realiza con el objeto mejorar los métodos y procedimientos de cobros, este procedimiento realizará diariamente basado en un plan mensual de supervisión.

ORIGEN : Cuando Jefe de Supervisión y promoción solicita a las 8.30 am. un informe sobre el movimiento de cobros.

ANALIZA : Cuando Jefe de Operaciones Financieras implementa recomendaciones el día siguiente de que el Jefe de Promoción y Supervisión solicite informe del movim. de cobros.

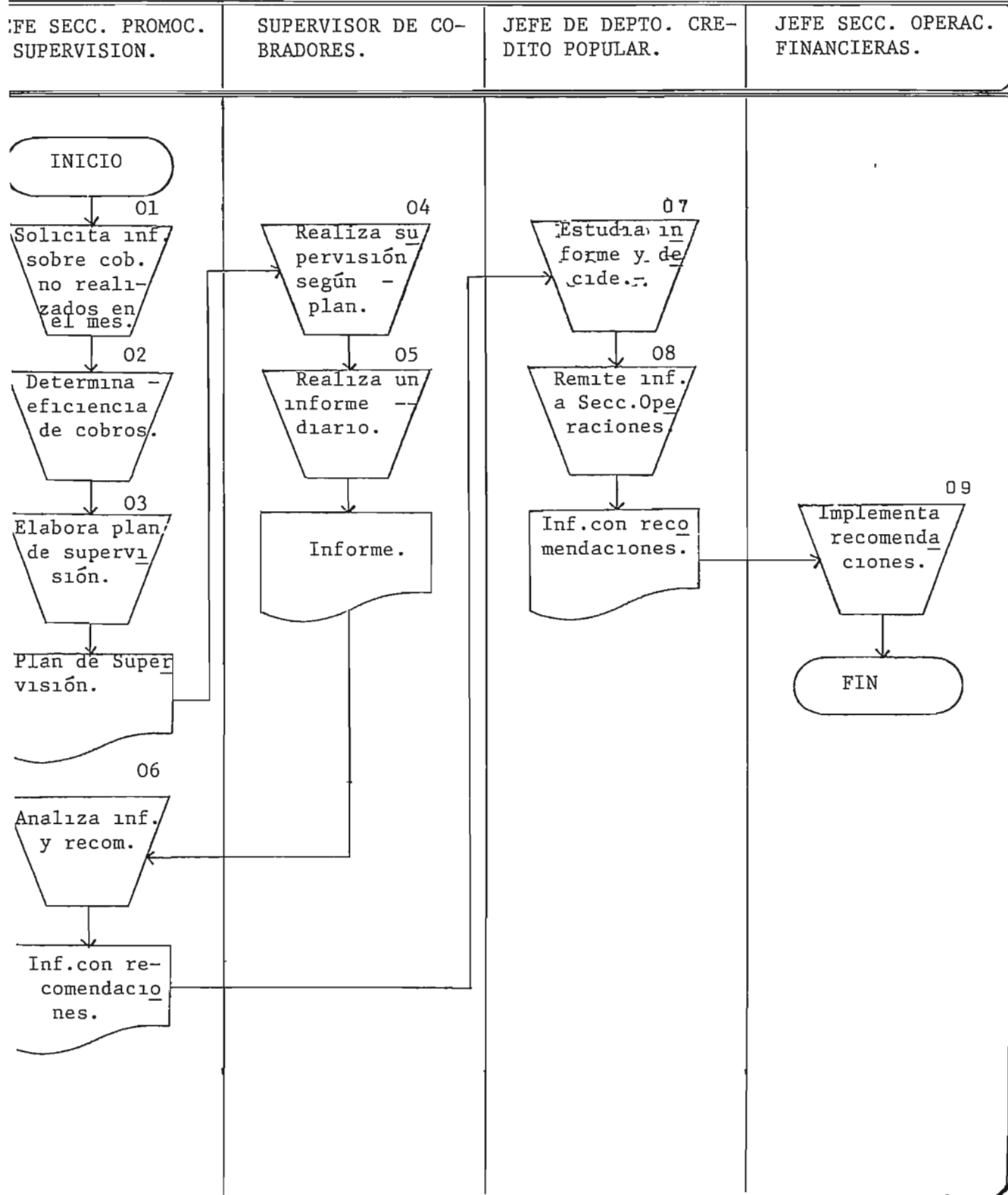
R E S P O N S A B L E	D E S C R I P C I O N
<p>JEFE DE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION.</p> <p>JEFE DE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION.</p> <p>JEFE DE SECCION DE PROMOCION Y SUPERVISION.</p> <p>SUPERVISOR DE COBRADORES.</p> <p>SUPERVISOR DE COBRADORES.</p> <p>JEFE DE SECCION PROMOCION Y SUPERVISION.</p> <p>JEFE DEL DEPTO. DE CREDITO POPULAR.</p> <p>JEFE DEL DEPTO. DE CREDITO POPULAR.</p> <p>JEFE SEC. OPERAC. FINANCIERAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita a Jefe de la Sección de Operaciones Financieras un informe sobre el movimiento de cobros en el mes. - Determina la eficiencia de los cobros realizados, (lo recuperado entre lo que debía haber recuperado por 100). - Realiza Plan de Supervisión de Cobradores y lo remite a Supervisor de cobradores. - Realiza la supervisión de los cobradores según plan. - Realiza un informe diario de la supervisión realizada y remite informe a Jefe de la Sección de Promoción y Supervisión. - Analiza informe y recomienda mejorar para la Sección de Operaciones Financieras este informe lo remite a Jefe de Dpto. - Estudia informe y decide según recomendaciones. - Remite informe con recomendaciones a Jefe de Sección Operaciones Financieras. - Implementa las recomendaciones hechas por el jefe de la sección de promoción y supervisión.

FEDECCREDITO

PROCEDIMIENTO: SUPERVISION DE COBRADORES.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO: CP-PR-14

PAG. Nº 1 DE 1



FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : ACTUALIZACION DE LA TARJETA DE HISTORIAL DE PRESTAMOS

CODIGO DE PROCEDIMIENTO : CP- PR-15

PAG. Nº 1 **DE** 1

DESCRIPCION GENERAL : Este procedimiento consiste en actualizar la información general del préstamo en la tarjeta de historial, para llevar un control histórico de los préstamos realizados por cada prestatario. Esta tarjeta se actualizará después de haber finalizado el ciclo.

ORIGEN : Cuando encargada de complementar información envía expedientes aprobados a encargada de archivo.

FINALIZA : Cuando secretaria de sección de operaciones financieras archiva tarjetas de control de cobros canceladas.

O	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INFORMACION.	- Envía expedientes aprobados de nuevos prestatarios a encargada de archivo.
	ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Procede a abrir tarjetas de nuevos prestatarios, llenando solamente la parte superior de la tarjeta (datos personales).
	"	- Archiva tarjetas de historial (en espera de la cancelación del préstamo para su actualización).
	JEFE DE SECCION DE OPERACIONES FINANCIERAS.	- Envía tarjetas de control de cobros canceladas a encargada de archivo.
	ENCARGADA DE ARCHIVO.	- Actualiza tarjetas de historial de préstamos, en base a tarjetas de control de cobros canceladas.
	"	- Archiva tarjetas de historial de préstamos.
	"	- Regresa tarjetas de control de cobros canceladas a sección de operaciones financieras.
	SECRETARIA SECC. OPERAC. FINANCIER.	- Archiva tarjetas de control de cobros canceladas.-

FEDECCREDITO

OCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DE LA TARJETA DE HISTORIAL DE PRESTAMOS.

DIGO DE PROCEDIMIENTO:

CP-PR-15

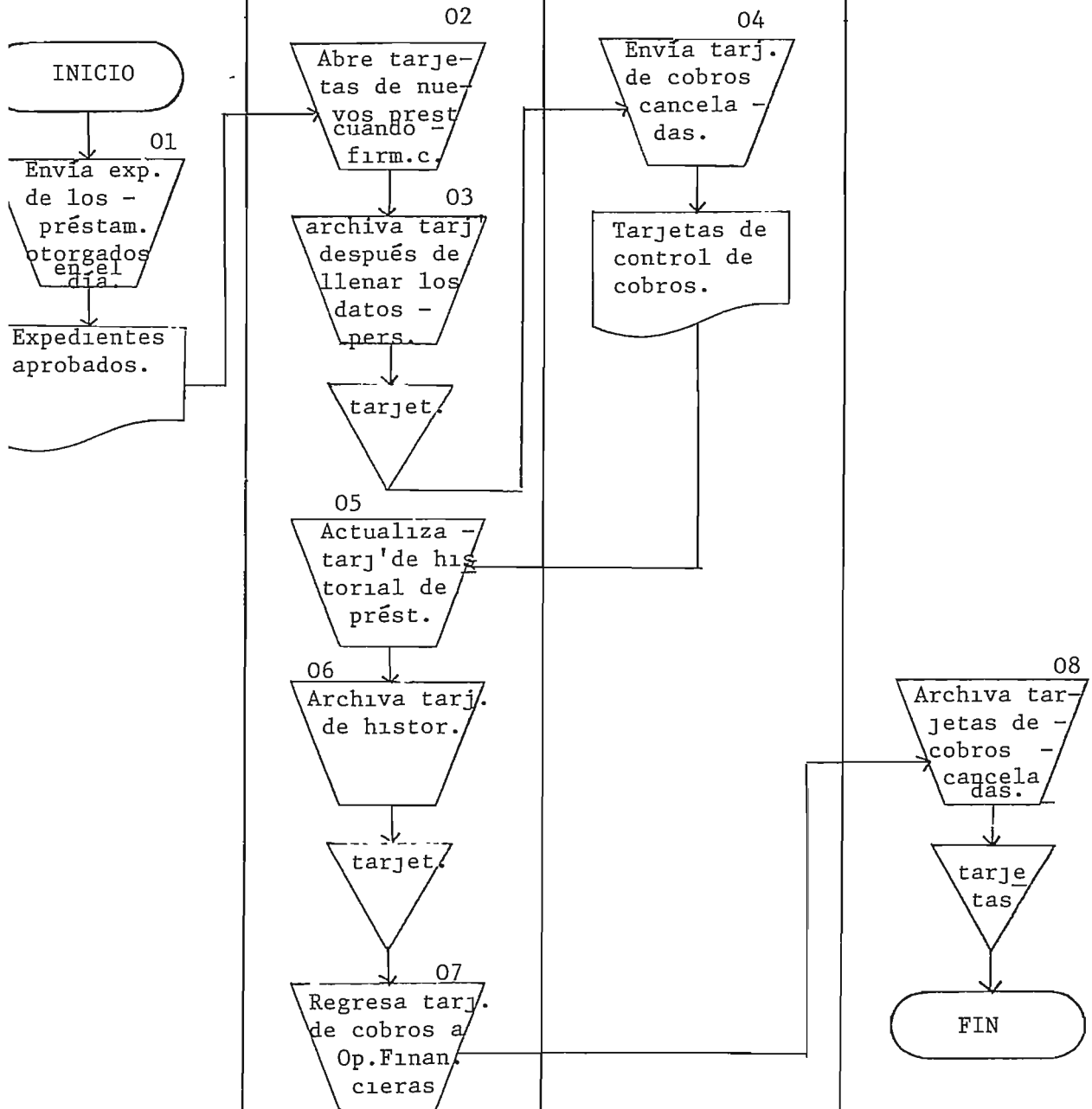
PAG. N^o 1 DE 1

ENCARGADA DE COMPLEMENTAR INF.

ENCARGADA DE ARCHIVO.

JEFE SECC. OPERAC. FINANCIERAS.

SECRETARIA SECC. OPERAC. FINANC.



5.O. MANUAL DE FORMULARIOS

5.1 GENERALIDADES.

El presente apartado contiene el Manual de Formularios, con el cual se pretende recolectar toda la información necesaria que permita alimentar el sistema, ya sea para actualizar y verificar datos de préstamos en el sistema, o para establecer los controles convenientes para su adecuado funcionamiento.

Para la conformación del presente Manual de Formularios se tomaron en consideración solicitudes y formularios existentes, de los cuales algunos fueron modificados y en la mayoría de los casos se consideró conveniente el diseño de nuevos formularios para complementar los ya existentes.

LISTADO DE FORMULARIOS PROPUESTOS.

Los formularios propuestos en el sistema que se enuncian en el siguiente listado, serán identificados a través de un código específico, del cual su estructura es la siguiente:

- CP: Crédito Popular
- FR: Formularios.
- XX: Número correlativo de los formularios propuestos.

FORMULARIOS	CODIGO
- Hoja de control de solicitudes	CP- FR-Ø1
- Solicitud de financiamiento de nuevo ciclo	CP- FR-Ø2
- Formulario de verificación de encuesta socio-económica.	CP- FR-Ø3
- Tarjeta de control de cobros	CP- FR-Ø4
- Formulario de pagos especiales de recuperación.	CP- FR-Ø5
- Control de cobranzas del día (individuales)	CP- FR-Ø6
- Control de cobranzas del día (grupo)	CP- FR-Ø7
- Formulario para solicitar información de la tarjeta de historial de préstamos.	CP- FR-Ø8
- Formulario de Control de mora.	CP- FR-Ø9
- Tarjeta de historial de préstamos	CP- FR-10
- Listado de financiamiento diario	CP- FR-11
- Traspaso de ahorro y crédito	CP- FR-12
- Control de erogaciones efectuadas	CP- FR-13

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Hoja de Control de Solicitudes

CODIGO : CP-FR-Ø1

OBJETIVOS : Llevar un control de movimiento de Solicitudes por día, con el fin de llevar estadísticas, sobre: Solicitudes Aprobadas, Rechasadas y Revocadas.

ORIGEN : En la sección de Tramitación y Contratación.

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto

COPIAS : Una para la sección de Operaciones Financieras del Departamento.

INSTRUCTIVO :-Este formulario será complementado por la encargada de Contratación y despues que el Comité emita las resoluciones para las solicitudes y estas sean enviadas a dicha encargada.

-Diariamente se llenará este formulario para tener un control de movimiento de solicitudes recibidas en un día y las respectivas resoluciones.

-Forma de Uso:

El campo FECHA DE INGRESO DE SOLICITUDES, se anota la fecha del día que recibieron las solicitudes en la sección de Tramitación y Contratación.

-El campo nombre del mercado, es el mercado al cual pertenece la persona solicitado.

-El campo solicitud N°, se anota el orden correlativo en que las solicitudes van siendo recibidas en la sección de Tramitación y el numero de solicitud es asignado por la Encargada de Complementar Información.

-En los campos: ACEPTADA, RECHAZADA, REVOCADA, marcar con un cheque, según resolución.

-En el campo: MONTO, corresponde a la cantidad solicitada por cada solicitud

-El campo OBSERVACIONES, describirá los detalles, por ejemplo que una solicitud es aceptada, pero con otro monto; Si es revocada, que requisitos faltan, o si es rechazada el motivo que llevó a tal discusión. Las solicitudes revocadas pasarán a ser reconsideradas (ver procedimiento CP-PR-Ø1). Y cuando sean debi-

damente aprobadas hacer el cambio correspondiente en el campo observaciones.

-El campo TOTALES: en la parte inferior de la hoja se sumarán las resoluciones para cada caso, es decir Total de solicitudes Aceptadas. Total de solicitudes Rechazadas y Total de solicitudes Revocadas y el monto total solicitado, estas operaciones se realizarán diariamente, después de dar por llenado al formulario que corresponde a un día determinado.

NOTA

: -En caso de que el monto aprobado sea menor al solicitado, poner el monto aprobado.

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y otorgamiento de Préstamos

NOMBRE : Solicitud de Financiamiento de Nuevo Ciclo

CODIGO : CP-FR-Ø2

- OBJETIVOS : Llenar las solicitudes, en forma colectiva de los solicitantes de un nuevo préstamo, cuando haya terminado un ciclo, en el cual estos han sido prestatarios.
- ORIGEN : En los lugares de trabajo de los prestatarios (en los mercados)
- ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto
- COPIAS : Las necesarias para cubrir el número de solicitantes por mercado. Es decir cada hoja tiene espacio para 10 personas, si son 15 personas las solicitantes serán necesarias dos hojas por mercado.
- INSTRUCTIVO : Este formulario lo llenará el cobrador (en los mercados) cuando las personas solicitantes han terminado de cancelar su crédito y el cobrador hace la última perforación en la Tarjeta de Control de

cobros que corresponde a la última cuota previa consulta si va a ser uso de otro crédito. Si una persona desea aumentar o disminuir el monto de crédito, deberá solicitarlo directamente en el Departamento.

Forma de Uso:

- El campo FECHA, es la fecha en que se hace la solicitud.
- El campo MERCADO, es el nombre del mercado al cual pertenece al solicitante.
- El campo COBRADOR, es el nombre del cobrador.
- El campo GRUPO N°, es el número del grupo al cual pertenecen los solicitantes, sí pertenece a un grupo, sino colocar un cheque. El N° de grupo se tomará de la tarjeta de control de cobros.
- El campo PRESTATARIO N°, es el número correlativo que a cada prestatario se le asigna con respecto a su grupo, cuando solicitó crédito pro primera vez. (El N° del prestatario se tomará de la tarjeta de control de cobros).
- El campo Nombre del Prestatario, es el nombre del solicitante.

-En el campo firma, se pondrá la firma - del prestatario solicitante. En caso de que no pueda firmar colocará sus huellas digitales, exactamente en la línea que corresponde a su nombre.

OBSERVACIONES

: Este formulario será entregado en el - mismo día que es llenado (entre la 1:30 a 2:30 p.m., según hora de llegada del cobrador a la Federación) a la Encargada de Contratación para la preparación del nuevo financiamiento y después pasa al Comité para su respectiva autoriza - ción de los financiamientos.

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y otorgamiento de Préstamos
 NOMBRE DEL FORMULARIO: Formulario de Verificación de
 Encuesta Socioeconómica
 CODIGO: CP-FRØ3

OBJETIVO : Verificar la información expresada por los solicitantes de crédito.

ORIGEN : En la sección de Tramitación y Contratación.

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto

COPIAS : Una por cada solicitante

INSTRUCTIVO : Este formulario será llenado originalmente en la Sección de Tramitación y Contratación.

Forma de Uso

-El modulo uno, será llenado en base a la Encuesta Socioeconómica, en el mismo día que una persona solicite un crédito. Luego será entregado al supervisor de Cobradores, para que haga la correspondiente verificación y presentarlo al día siguiente (Entre 11.30 am. y 1.30 pm.)

- En el campo Encuesta verificada por, colocar el nombre del Supervisor de Cobradores encargado de verificar la encuesta.
- El campo Mercado, es el nombre del mercado al cual pertenece el solicitante.
- El campo Grupo N°, es el grupo al cual pertenecerá el solicitante.
- El campo Nombre del Solicitante, es el nombre de la persona solicitante del crédito.
- El campo solicita \$, es el monto solicitado.
- El campo Ubicación del puesto, es la dirección del puesto de trabajo del solicitante (En el mercado).
- El campo Puesto N°, es el número del puesto asignado por la administración del respectivo mercado.
- Los módulos 2,3,4,5,6, serán llenados por el supervisor de Cobradores, mediante entrevistas personales con el solicitante y la observación directa en los propios lugares de trabajo (puestos en el mercado).
- El campo Venta diaria, es el monto estimado de venta por el solicitante.

- El campo ganancia diaria, es el monto en concepto de utilidades, estimada por el solicitante.
- El campo Clase de mercadería que venda, es el tipo de negocio al que se dedica.
- El campo Tiempo de operar en el negocio es el tiempo al cual se ha dedicado en este tipo de negocio.
- El campo con que cantidad inicio su negocio, es la inversión inicial en el negocio.
- El campo cantidad invertida actualmente es el dinero invertido en mercaderías que vende en su negocio.
- El campo tiene la capacidad de pagar la cuota diaria de, es el monto estimado (por el supervisor de cobradores) que el solicitante puede pagar.
- Para los campos ambulante y fijo, se refiere a la clasificación del usuario; se considera ambulante cuando no es propietario de un puesto en el mercado, y fijo cuando lo es. Y en el campo observaciones, se pondrán cosas que sean ambulantes pero de una zona determinada.

El campo Dirección particular, es la dirección de la residencia del solicitante.

El campo Teléfono, es el teléfono particular del solicitante (si posee).

El campo Nombre y dirección de parientes más cercano, es el nombre de la persona familiar del solicitante.

-En el módulo 5 la sugerencia de otorgamientos del crédito y el monto (d), se hará - previo análisis por el supervisor de cobradores en base a lo investigado.

-En el campo observaciones, se pondrá cualquier información que contribuya o no - a la aprobación del crédito.

-En el módulo 6, se pondrá en el campo Fecha en que se realizó la encuesta, el día en que se efectuó la verificación, y la firma del encuestador (Supervisor de cobradores).

F E D E C R E D I T O

FORMULARIO DE VERIFICACION DE ENCUESTA SOCICECONOMICA

1 Encuesta Verificada por _____
 Mercado _____ Grupo N° _____
 Nombre del Solicitante _____ Solicita ¢ _____
 Ubicación del puesto _____
 Puesto N° _____

2 Situación Económica del Negocio
 Venta diaria ¢ _____ Ganancia diaria ¢ _____
 Clase de mercadería que vende _____
 Tiempo de operar en el negocio _____
 Con que cantidad inició su negocio ¢ _____
 Cantidad invertida actualmente ¢ _____
 Tiene la capacidad de pagar la cuota diaria de ¢ _____

3 Clasificación del Usuario Ambulante Fijo
 Observaciones _____

4 Otros Datos
 Dirección Particular _____ Teléfono _____
 Nombre y dirección de pariente más cercano _____
 _____, Teléfono _____

5 Sugerencia
 Se sugiere en base a lo observado en el negocio se otorgue el crédito SI NO por la cantidad de ¢ _____
 Observaciones _____

6 Fecha en que se realizó la encuesta _____
 Firma del Encuestador _____

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Oborgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Tarjeta de Control de Cobros

CODIGO: CP-FR-Ø4

OBJETIVO : Controlar los cobros realizados (comprobante de pagos) y como medio para efectuar los cobros en los puestos de trabajo de los prestatarios. También para los prestatarios como respaldo de los pagos realizados.

ORIGEN : En la Sección de Tramitación y Contratación.

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto.

COPIAS : Dos tarjetas:
-Una que estará en poder del prestatario
-Una para el cobrador que la utilizará para efectuar los cobros diarios.

INSTRUCTIVO :-Esta Tarjeta se llenará cuando se aprueben las solicitudes, y sean enviadas por el Comité a la Encargada de Complementar Información (Sección de Tramitación y Contratación).

La Tarjeta de Control de Cobros se llenará en base a la Encuesta Socioeconómica y la Solicitud de Crédito. El valor de la cuota se calcula, dividiendo el monto a pagar, entre el número de cuotas (plan de pago).

-En cada pago realizado se perforarán las tarjetas poniendo una Tarjeta exactamente una sobre la otra, devolviendo en el mismo momento la Tarjeta al prestatario y quedándose con la otra el cobrador.

-La Tarjeta tiene 120 casillas (ver en formulario casillas numeradas de 1 a 120), las cuales son perforadas una por cada cuota, pero deberán hacerse las perforaciones según plan de pago. Por ejemplo en el plan de pago de 60 días deben hacerse exactamente 60 perforaciones.

-La duración de la Tarjeta, es una por cada ciclo.

-Al final del ciclo la Tarjeta del prestatario quedará en poder de él como respaldo. Las que utiliza el cobrador serán llevadas a la oficina. Si el crédito fue cancelado se archiva; pero si

el crédito no fue cancelado se reportará a la Sección de Operaciones Financieras (Secretaría de la Sección), para que realice los trámites de recuperación del préstamo.

-Forma de Uso:

-El campo Nombre del prestatario, es el nombre del prestatario.

-El campo Mercado, es el mercado al cual pertenece el prestatario.

-El campo Grupo N°, es el número al cual pertenece el prestatario. Si es préstamo de grupo.

-El campo Individual, es el número de préstamo individual del prestatario.

-El campo prestatario N°, es el número correlativo de prestatario con respecto al grupo.

-El campo Plan de Pago, es el número de cuotas determinado para cancelar el crédito otorgado.

TARJETA DE CONTROL DE COBROS

Nombre del prestatario _____
 Mercado _____ Grupo N° _____ Individual _____
 prestatario N° _____ Plan de Pago _____ (días) Ciclo N° _____
 Monto Total ¢ _____ Valor Cuota ¢ _____
 Fecha de Otorgamiento _____ Fecha de Vencimiento _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120

NOMBRE DEL COBRADOR _____

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Formulario de Pagos Especiales
de Recuperación.

CODIGO: CP-FR-Ø5

OBJETIVO, : Llevar un control de los pagos realiza -
dos para cancelar la deuda contraída por
el grupo debido a un socio con crédito
pendiente.

ORIGEN : Sección de Operaciones Financieras

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto

COPIAS : Según el número de miembros del grupo -
(menos el prestatario moroso), por cada
préstamo en mora.

INSTRUCTIVO :-Este formulario será llenado en la sec-
ción de Operaciones Financieras, cuando
el grupo solidario y dicha sección lle-
guen a un mutuo acuerdo en cuanto a la -
realización de los pagos. Este formula -
rio será llenado por la Secretaria del -
Jefe de la Sección de Operaciones Finan-
cieras.

Forma de Uso

- En el campo Socio Solidario Responsable, se anota el nombre de la persona a quien se le va a cobrar.
- El campo Socio Solidario Deudor, es la persona morosa.
- El campo Fecha inicio de mora quiere decir, la fecha en que el prestatario moroso dejó de cancelar sus cuotas.
- El campo Fecha de conciliación, es el día en que se llegó a un acuerdo en cuanto a la forma de pago.
- El campo Monto total contraído por el grupo es el saldo que el prestatario moroso dejó pendiente.
- El campo Cuota Individual asignada, es el valor en colones que se obtiene de: Dividir el monto total contraído por el grupo, entre el número de cuotas totales a pagar por el grupo.
- El campo Número de Cuotas asignadas, son las cuotas que el socio solidario, deberá de pagar.
- El campo Cuota N°, es el número correlativo de las cuotas a cancelar.

-Fecha de Cancelación, es la fecha en la que el socio solidario responsable, cancela una cuota.

-El campo cobrado por, es el nombre del cobrador asignado para efectuar los cobros.

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Control de cobranzas del día de los -
Préstamos Individuales.

CODIGO: CP-FR-Ø6

OBJETIVO : Controlar los cobros realizados (de los Préstamos Individuales) por los cobradores. Como respaldo de la información contenida (Cobranzas) en las Tarjetas de - Control de Cobros en caso de circunstancias inesperadas (robos, pérdidas, etc).

ORIGEN : En la Sección de Operaciones Financieras.

ESTRUCTURAS : Ver formulario adjunto.

COPIAS : Una para la sección de Operaciones Financieras.

INSTRUCTIVO : Este formulario se llenará diariamente - por los cobradores, al final de las actividades de cobro, los datos se tomarán - de las tarjetas de control de Cobros.

Forma de Uso:

-El campo Fecha de cobro, es la fecha en que se realiza el cobro.

- El campo Mercado, es el nombre del mercado al que pertenecen los prestatarios.
- El campo Cobrador se refiere al nombre del cobrador que realiza los cobros en dicho mercado.
- El campo Prestatario N°, es el número correlativo (con respecto al mercado), que a cada prestatario se le asigna, cuando se cambia del sistema del Grupo Solidario al individual.
- El campo Plan de Pago, es el número de días acordados para cancelar el crédito. Los planes son: 30, 45, 60, 90 y 120 días.
- El campo Cuota N°, es el número correlativo de pago de una cuota.
- El campo valor cuota, es la cantidad en dinero que paga el prestatario para la cancelación de una cuota.

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA. Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO. Control de Cobranza del día
de los grupos solidarios.

CODIGO CP-FR-Ø7

OBJETIVO : Controlar los cobros realizados (de -
los Préstamos de los Grupos Solidarios)
como respaldo de la información conte-
nida (Cobranzas) en las tarjetas de -
control de cobros en caso de circuns-
tancias inesperadas (robos, pérdidas,
etc).

ORIGEN : En la Sección de Operaciones Financie-
ras.

ESTRUCTURA : Ver formulario Adjunto

COPIAS : Una para la sección de Operaciones Fi-
nancieras.

INSTRUCTIVO : Este formulario se llenará diariamente
por los cobradores, al final de las ac-
tividades de cobro, los datos se toma-
rán de las Tarjetas de Control de Cam-
bios.

: Forma de Uso

- El campo Fecha de cobro, es la fecha - en que se realiza el cobro.
- El campo Mercado, es el nombre del mercado al que pertenecen los prestatarios.
- El campo Cobrador, se refiere al nombre del cobrador que realiza los cobros en dicho mercado.
- El campo Grupo N^o, es el número de grupo solidario al cual pertenecen los - prestatarios.
- El campo prestatario N^o, es el número correlativo del prestatario con respecto a su grupo.
- El campo Plan de Pago, es el número de días acordados para cancelar el crédito; los planes son: 30, 45, 60 y 120 días.
- El campo cuota N^o, es el número corre- lativo de pago de una cuota.
- El campo Valor Cuota, es la cantidad en dinero que paga el prestatario para la cancelación de una cuota.

F E D E C C R E D I T O
CONTROL DE COBRANZAS DEL DIA - GRUPOS SOLIDARIOS

FECHA DE COBRO _____ MERCADO _____ COBRADOR _____

PC	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA	GRUPO N°	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA
	1					1			
	2					2			
	3					3			
	4					4			
	5					5			
	6					6			
	7					7			
	8					8			
	9					9			
	10					10			

PC	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA	GRUPO N°	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA
	1					1			
	2					2			
	3					3			
	4					4			
	5					5			
	6					6			
	7					7			
	8					8			
	9					9			
	10					10			

PC	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA	GRUPO N°	PRESTATA RIO N°	PLAN DE PAGO	CUOTA N°	VALOR CUOTA
	1					1			
	2					2			
	3					3			
	4					4			
	5					5			
	6					6			
	7					7			
	8					8			
	9					9			
	10					10			

FEDECCREDITO

MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA : Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO. Formulario para solicitar
Información de la Tarjeta Historial
de Préstamos

CODIGO: CP-FR-Ø8

OBJETIVO : Solicitar información acerca de si una
persona ha sido o es prestatario, del
programa de Crédito Popular.

ORIGEN : Este formulario se puede originar en
todas las secciones del Departamento -
de Crédito Popular cuando se necesite
información acerca de un prestatario
o solicitantes.

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto.

COPIAS : Una por cada solicitud de información

INSTRUCTIVO : El presente formulario se utilizará en
los casos siguientes:
-Investigación de nuevos solicitantes de
crédito.
-Reapertura de crédito
-Cambio de grupo a préstamos individuales

- Traspaso de créditos
- Retiro o entrega de ahorros
- Para saldar situaciones de mora.

Forma de Uso:

- El módulo 1 será llenado por la sección del Departamento que necesita información de la persona a investigar y contiene los siguientes campos:
 - El campo Nombre del Prestatario se llenará poniendo el nombre de la persona investigada, como se indica.
 - El campo Nombre del Mercado, es el nombre del mercado al cual pertenece la persona investigada.
 - El campo Cédula de Identidad Personal N°, es el número de la Cédula de Identidad de la persona investigada, poner primero el lugar y después la fecha (De expedición).
- El módulo 2, será llenado por el encargado del archivo de la Sección de Tramitación y contratación. Tomando los datos de la Tarjeta Historial de Préstamos
- El campo es Prestatario actualmente.
- El campo Ahorro navideño se copiará directamente de la Tarjeta Historial.

- El campo Capital de Trabajo se copiará directamente de la Tarjeta Historial
 - El campo Existe mora, se copiará del campo Observaciones de la Tarjeta Historial.
 - El campo Saldo sin cancelar, tomarlo del campo Observaciones (tarjeta Historial) en caso de que exista mora.
- Nº de préstamos otorgados, tomarlo del campo Nº de préstamos otorgados (Tarjeta Historial).
- El módulo 3, será llenado por el encargado del archivo de la sección de Tramitación y Contratación. Tomando los datos de la Tarjeta Historial de préstamos.
- El campo ha sido Prestatario anteriormente, contestará si, se encuentra en las tarjetas Historial de Préstamos de prestatarios no activos y se contestará no en caso contrario.
 - El campo Ahorro Navideño, se copiará directamente de la Tarjeta Historial.
 - El campo Capital de Trabajo, se copiará directamente de la Tarjeta Historial.

- El campo Existe Mora y el Campo Saldo sin cancelar, se tomarán del campo Observaciones de la Tarjeta Historial.
- El campo Total de montos otorgados se tomará directamente de la Tarjeta Historial de Préstamos.
- En el módulo 4 el campo Observaciones será llenado por el encargado de archivo de la Sección de Tramitación y Contratación, tomando la información directamente del campo Observaciones de la Tarjeta Historial.
- En el módulo 5, el campo Responsable será llenado por el nombre del encargado de archivo y también se pondrá la correspondiente fecha de elaboración.

F E D E C R E D I T O

FORMULARIO PARA SOLICITAR INFORMACION DE LA TARJETA HIST. DE PREST.

) NOMBRE DEL PRESTATARIO O SOLICITANTE DE CREDITO

1er. apellido _____ 2do. apellido _____ nombres _____

NOMBRE DEL MERCADO _____

CEDULA DE IDENT. PERSONAL N° _____ Expedida _____

Lugar _____

Fecha _____

) ES PRESTATARIO ACTUALMENTE SI NO

AHORRO NAVIDEÑO ₡ _____

CAPITAL DE TRABAJO ₡ _____

EXISTE MORA SI NO

SALDO SIN CANCELAR ₡ _____

N° DE PRESTAMOS _____

TOTAL DE MONTOS

OTORGADOS ₡ _____

) HA SIDO PRESTATARIO ANTERIORMENTE SI NO

RETIRO AHORROS SI NO

AHORRO NAVIDEÑO ₡ _____

CAPITAL DE TRABAJO ₡ _____

EXISTE MORA SI NO

SALDO SIN CANCELAR ₡ _____

N° DE PRESTAMOS _____

TOTAL DE MONTOS

OTORGADOS ₡ _____

) OBSERVACIONES

) RESPONSABLE _____

FECHA DE ELABORACION _____

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Créditos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Control de Mora

CODIGO: CP-FR-Ø9

- OBJETIVO : Controlar a los prestatarios que han -
caído en mora y llevar un control sobre
la misma.
- ORIGEN : En la sección de Operaciones Financieras
- ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto.
- COPIAS : Una o más hojas de control necesarias se-
gún número de morosos detectados en el -
día.
- INSTRUCTIVO : Este formulario será llenado en la Sec-
ción de Operaciones Financieras. Este -
control se realizará de la siguiente ma-
nera: El cobrador en el momento que reali-
za los cobros puede detectar por medio
de las Tarjetas de Control de Cobros, -
las personas que se están atrazando en -
sus pagos, de tal manera que puede ir -
apartando las Tarjetas mencionadas para
llenar el formulario Control de Mora. La

forma de detectar si una persona ha caído en mora, es que el cobrador observe la Tarjeta de Control de Cobros y examine que hay treinta días continuos sin cancelar, o sea 30 casillas de la Tarjeta sin perforar. Cuando una persona no cancela una cuota no se perfora la casilla correspondiente, solo se marca con un cheque, lo cual significa que esta pendiente, y se hará la perforación cuando se cancele dicha cuota.

-Diariamente se llenará una hoja de control de mora que corresponderá, a los prestatarios que han caído en mora en el día (de acuerdo a las tarjetas de control de cobros reportadas por el cobrador),

Forma de Uso:

-El campo fecha, es la fecha en que se realiza el control.

-El campo Grupo N°, se llenará solamente si el prestatario pertenece a un grupo solidario.

-El campo prestatario N°, deberá llenarse con el número de prestatario con respecto al grupo, si pertenece al grupo solidario, con el número de prestatario con

respecto al mercado cuando es préstamo individual.

- El campo Nombre del Prestatario, el nombre del prestatario con saldo pendiente.
- El campo Mercado, es el nombre del mercado al cual pertenece al prestatario.
- El campo Saldo, es la cantidad de dinero que aún no ha sido cancelado.
- El campo Total, es la sumatoria de las deudas de los prestatarios, en el día en que se realizó el control.

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Tarjeta Historial de Préstamos

CODIGO: CP-FR-1Ø

OBJETIVO : Llevar un control histórico de los préstamos realizados por cada prestatario.

ORIGEN : Sección de Tramitación y Contratación.

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto

COPIAS : Una por cada prestatario

INSTRUCTIVO

- ⊕ Esta tarjeta será llenada por la Encargada de archivo, cuando se le notifique una solicitud de préstamo ha sido aprobada. La información se tomará de la solicitud de préstamo y la encuesta socioeconómica.
- En este formulario se registrarán 6 ciclos (un año), o sea planes de 60 días ya que es el plan que generalmente se utiliza.
- Se trabaja también con los casos especiales de los otros planes, cuando son más ciclos, o por ejemplo el plan de -

30 días, se utilizarán dos tarjetas -
 (por año), así el total del monto otor-
 gado de la primera tarjeta, pase a la -
 segunda, de igual manera se hará con -
 los años totales, esto se hará con el -
 propósito de que la última tarjeta re -
 gistrada, es la que contendrá datos to -
 tales acumulados (montos, ahorros, N°,
 de préstamos realizados).

-Para el plan de 120 días, son menos ci-
 clos, entonces la tarjeta será llenada
 hasta la mitad.

-La primera parte de la Tarjeta que con-
 tiene los datos personales, serán llena
 dos cuando se apruebe la solicitud.

Forma de Uso:

-El campo Grupo N°, es el grupo al cual -
 pertenece el prestatario. En caso de -
 que el prestatario cambie del sistema -
 de grupo al individual, se asignará nue-
 vo número, que corresponde al correlati-
 vo por mercado y se actualizará la tar-
 jeta, eliminando el número de grupo y -
 modificando el campo Prestatario N°

-El campo Prestatario N°, es el número -
 correlativo por grupo (si es socio soli-
li

dario) o si hay cambio (al sistema in
dividual) se hará como se describe en
el párrafo anterior.

-El campo Ciclo N^o, se completará al fi-
nal de cada ciclo, así cuando termine
el primer ciclo, se colocará el número
uno, el segundo ciclo el número dos, -
etc.

-El campo P^Lan de Pago, es el número de
cuotas acordadas para pagar el préstamo
(30, 60, 90, 120).

-El campo Prestamos Realizados, es el -
número correlativo de los préstamos o-
torgados, desde el primero que se le o
torgo.

-El campo Fecha de Otorgamiento, es el
día en que se le entregó el dinero del
préstamo.

-El campo Fecha de Vencimiento, es el día
acordado en que se debe cancelar la úl
tima cuota.

-El campo Monto del Seguro, es la cant1
dad de dinero que la compañía aseguradoo
ra deberá reembolsar a los beneficiarios
en caso de que el prestatario asegurado
fallezca.

El campo Monto Otorgado, es la cantidad de dinero otorgado al prestatario en concepto de préstamo.

El campo Ahorro Navideño, es el dinero ahorrado para ser entregado al final del año (diciembre).

El campo Capital de Trabajo Acumulado, es el dinero ahorrado por cada préstamo y que al mismo tiempo sirve de garantía crediticia en caso de optar a préstamo individual. En el primer ciclo se pondrá la cantidad que corresponde a ese ciclo, pero en los demás se irán sumando, - el ahorro de capital obtenido en un ciclo, con la suma de los anteriores.

El campo Observaciones, se llenará con información acerca de situaciones según el comportamiento en cuanto a los pagos.

El campo Total por año, será llenado - (al final del año), sumando el capital de trabajo del último ciclo, más el capital de trabajo acumulado del ciclo inmediato anterior.

El campo Totales es la sumación, - tanto de los montos otorgados, como del ahorro navideño (esto se hará al final

del año).

- OBSERVACIONES: : -El presente formulario se utilizará en los casos siguientes:
- Investigación de nuevos solicitantes de crédito.
 - Reapertura de crédito
 - Cambio de grupo o préstamos individuales.
 - Retiro o entrega de ahorros
 - Traspaso de crédito y ahorros
 - Para saldar situaciones de mora
 - Casos de fallecimiento.

NOTA : En caso de fallecimiento del, prestatario, se eliminará la Tarjeta de Archivo.

CEDULA DE IDENTIDAD No. _____		EVALUADA EN : LUSAC		DIRECCION FACTIVA		OBSERVACIONES	
SEXO _____		PROFESION U OFICIO _____		PRESTATARIO No. _____			
CICLO PLAN DE PAGO	FECHA DE OTORGAMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	MONTO DE SEGURO	MONTO DE FONTO OTORGADO	AHORRO NAVIDENO	CAPITAL DE TRABAJO ACUMULADO	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6						TOTAL POR AÑO	
TOTALS						∅	∅

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Listado de Financiamiento Diario

CODIGO: CP-FR-11

- OBJETIVO : Poseer la nómina del Financiamiento Diario para elaborar los comprobantes de egreso.
- ORIGEN : En la sección de Tramitación y Contratación.
- ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto
- COPIAS : Original y Copia
-Original, para la sección de Operaciones Financieras.
-Copia, para la sección de Tramitación y Contratación.
- INSTRUCTIVO_ :-Para llenar este formulario, es necesario la aprobación de las solicitudes de crédito por el comité.
-Si el préstamo es por primera vez, se tomarán los datos de la solicitud y la encuesta Socioeconómica.

Si el préstamo es cuando ya se han otorgado (ciclo continuo), se tomarán los datos de la Tarjeta de Control de Cobros.

-Forma de Uso:

- El Campo Fecha de Otorgamiento, es general para todos. Es decir se hará un listado por cada día.
- El campo Nombre del Prestatario, es el nombre del usuario a quien se le va a otorgar el préstamo.
- El campo N° Grupo, es el grupo solidario al cual pertenece. Si es préstamo individual marcar con un guión (-) en la casilla del campo mencionado.
- El campo Prestatario N°, es el número correlativo (con respecto al grupo), que a cada prestatario se le asigna, cuando solicita el crédito por primera vez. O si el préstamo es del sistema individual, el número correlativo (por mercado), que se le asigna cuando cambia de ser usuario de grupo solidario al individual.
- El campo Valor préstamo, es la cantidad a otorgar.
- El campo Nombre del Mercado, es el merca

do al cual pertenece el prestatario.

-El campo Plan de Pago, es el número de cuotas acordadas para pagar el préstamo (30, 60, 90 Y 120).

-El campo Observaciones, servirá para señalar que resolución ha tomado el comité en cuanto a las solicitudes (rechazada, revocada, o aprobada).

FEDECCREDITO
MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA. Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Traspaso de Crédito y Ahorro

CODIGO: CP-FRØ12

- OBJETIVO : Este formulario servirá para tramitar el traspaso de crédito y ahorros de un prestatario, a una persona interesada en pertenecer al Programa de Crédito Popular.
- ORIGEN : En la sección de Tramitación y Contratación.
- ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto
- COPIAS : Una para la sección de Tramitación y Contratación.
- INSTRUCTIVO : Este formulario será llenado por el Encargado de complementar información de la Sección de Tramitación y Contratación, cuando los interesados se presenten al departamento. Para efectos de validez legal, deberán firmar el otorgante y la persona receptora en presencia del Encargado de Complementar in -

formación, ambos debidamente identificados por su Cédula de Identificación Personal.

-Forma de Uso:

En el módulo 1:

-En el campo Nombre del Prestatario, se pondrá el nombre del prestatario, tomado de la Cédula de Identidad presentada.

-En el campo Cédula de Identidad N°, se pondrá el número de la cédula, tomado de la Cédula de Identidad presentada.

-El campo Expedida en (lugar y fecha).- Se refiere a la expedición de la Cédula de Identidad Personal presentada.

-El campo Mercado al cual pertenece, es el mercado en el cual trabaja el prestatario.

-El campo Perteneciente al Grupo N°, se llenará, si el prestatario pertenece a un grupo solidario, pero si el préstamo es individual, se llenará el campo préstamo individual N°.

En el módulo 2:

-El campo Nombre del Receptor, es el nombre de la persona a quien se le van

a traspasar el crédito y los ahorros.

- El campo Cédula de Identidad N^o, idem al módulo 1.

En el módulo 3

- Los campos: Ahorro Navideño, Capital - de Trabajo, Valor de Traspaso, la infor mación se tomará, del formulario para solicitar información de la Tarjeta His torial de Préstamos (De los respecti - vos campos).

F E D E C C R E D I T O
TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO

1 NOMBRE DEL PRESTATARIO OTORGANTE

ler. Apellido 2do. Apellido Nombres
CEDULA DE IDENTIDAD N° _____, EXPEDIDA EN _____
LUGAR FECHA
MERCADO AL CUAL PERTENECE _____
PERTENECIENTE AL GRUPO N° _____ / O PRESTAMO INDIVIDUAL N° _____

2 NOMBRE DEL RECEPTOR

ler. Apellido 2do. Apellido Nombres
CEDULA DE IDENTIDAD N° _____ EXPEDIDA EN _____
LUGAR FECHA

3 AHORRO NAVIDEÑO ¢ _____
CAPITAL DE TRABAJO ¢ _____
VALOR DEL TRASPASO ¢ _____

Firma del otorgante Firma del receptor Firma de Jefe de Dpto.

Fecha _____

FEDECCREDITO

MANUAL DE FORMULARIOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Control de Erogaciones Efectuadas

CODIGO: CP-FR-13

OBJETIVO : Constatar que los préstamos otorgados han sido entregados y recibidos por los prestatarios.

ORIGEN : En la Sección de Operaciones Financieras

ESTRUCTURA : Ver formulario adjunto

COPIAS : Una para la Sección de Operaciones Financieras.

INSTRUCTIVO_ : -Este formulario comprende la lista de todas las personas, que ya aprobado su crédito y mediante el comprobante de egreso podrán retirar su dinero en efectivo, así también las personas que han retirado sus ahorros.

-Este formulario lo llenará la Cajera antes de entregarle el dinero al prestatario poniendo el nombre, el monto del dinero, que se va a entregar, fecha de la entrega del dinero y luego firmará el -

prestatario o pondrá sus huellas digitales.

-Forma de Uso.

-El campo Fecha, es la fecha en que los prestatarios, retiran el dinero del crédito aprobado.

-El campo Nombre del Prestatario, es el nombre del Prestatario a quien se le entregó el dinero en concepto de préstamo.

-El campo Monto (¢), es la cantidad en colones otorgada y recibida por el prestatario.

-El campo Firma de Prestatario, es el espacio donde debe firmar el prestatario que recibe el dinero. O en su efecto colocará las huellas digitales en caso que no pueda firmar.

6.0. MANUAL DE REPORTES

6.1 GENERALIDADES

Con el presente Manual de Reportes se pretende disponer de la información estadística necesaria para establecer las proyecciones de movimiento de los préstamos del Servicio de Crédito Popular así como también que sirva de base para la toma de decisiones.

Este manual será de beneficio para responder a solicitudes de información de las autoridades, o como fuente informativa para elaborar otros documentos.

FEDECCREDITO
MANUAL DE REPORTES

- SISTEMA : Otorgamiento y Control de Préstamos, -
Departamento de Crédito Popular.
- NOMBRE DEL REPORTE : Cuadro Estadístico del Movimiento de -
Solicitudes.
- OBJETIVOS : Disponer de la información Estadística
de Solicitudes, montos aprobados y no
aprobados en el Departamento de Crédito
Popular.
- USUARIOS : - Jefe del Departamento de Crédito Po-
pular.
- Departamento de Planificación.
- ENTRADA : Hoja de Control de Solicitudes
- NUMERO DE COPIAS :-El reporte diario (formato-diario), pa
ra el departamento de Crédito Popular.
-El reporte mensual (formato-mes), para
el departamento de Planificación.
- ESTRUCTURA : Ver anexo
- USOS :-Proyecciones del movimiento de las so-
licitudes en el tiempo.

Para elaborar los anuarios de Fedeccrédito.

OBSERVACIONES

: El nombre del mercado en el reporte -
deberá ir preimpreso.

Estos cuadros Estadísticos se elaboran en base a la Hoja de Control de Solicitudes. Dicha hoja contiene el registro de solicitudes por mercado.

-Los cuadros serán elaborados por la En
cargada de complementar información -
de la Sección de Tramitación y Contra-
tación.

F E D E C C R E D I T O
=====

CUADRO ESTADISTICO DEL MOVIMIENTO DE SOLICITUDES POR MERCADO
=====

(DIARIO)

FECHA _____

NOMBRE DEL MERCADO	SOLICITUDES APROBADAS	MONTOS APROBADOS	SOLIC.NO APROBADAS	MONTO NO APRO BADOS
-----------------------	--------------------------	---------------------	-----------------------	------------------------

TOTALES.

F E D E C C R E D I T O

=====

CUADRO RESUMEN ESTADISTICO DEL MOVIMIENTO DE SOLICITUDES

=====

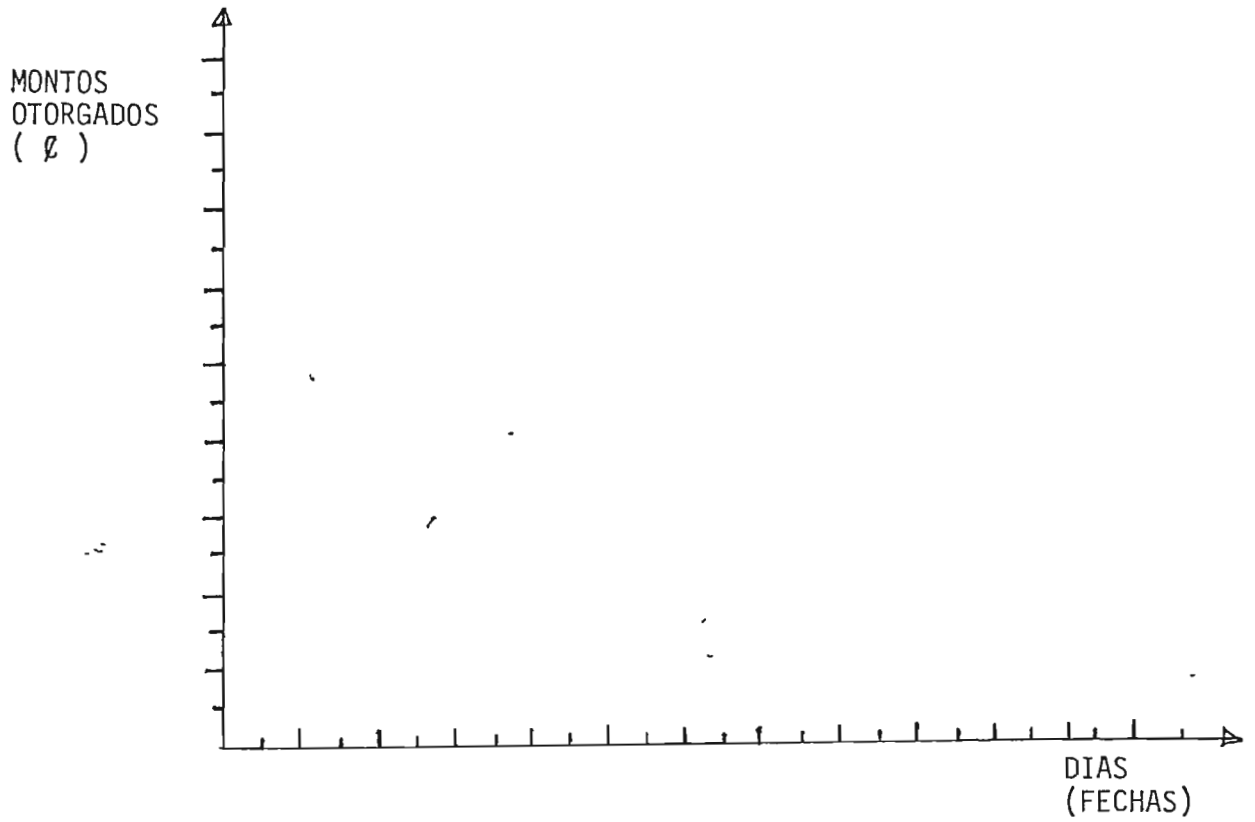
(MENSUAL)

MES _____

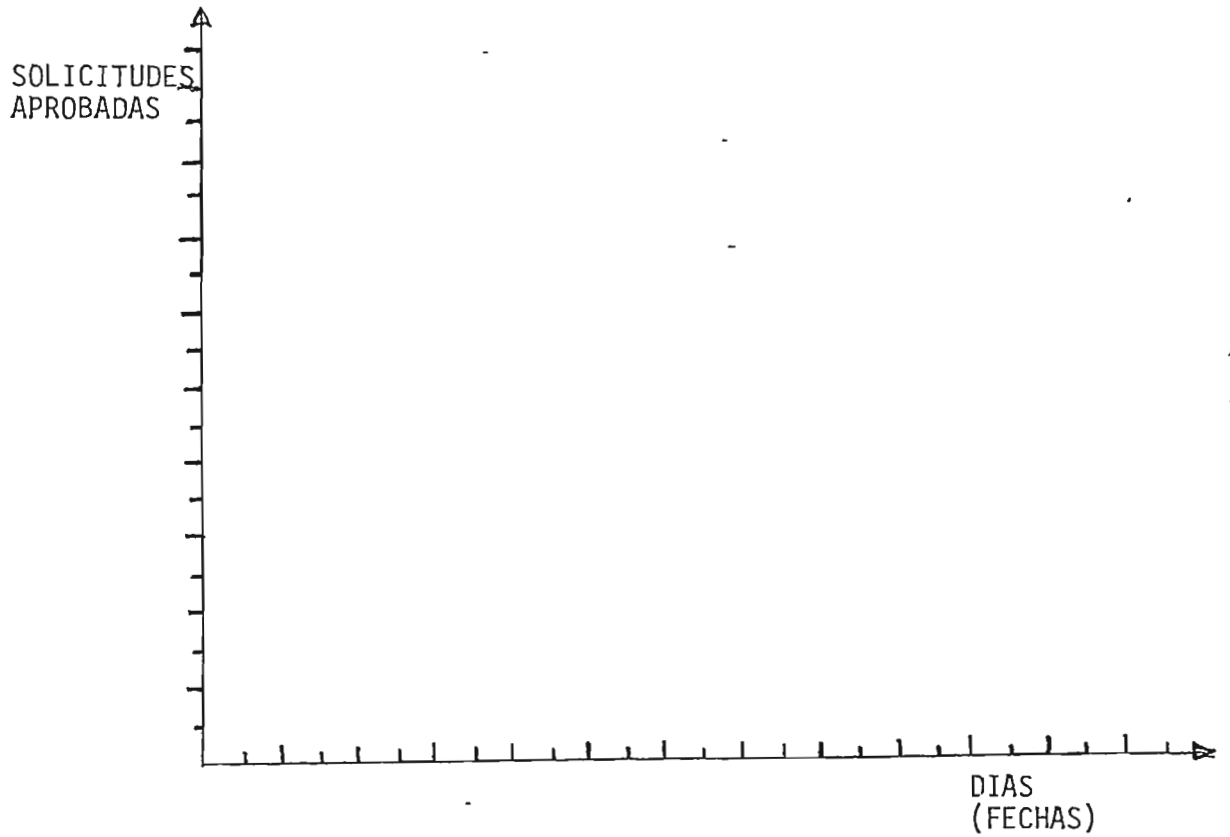
NOMBRE DEL MERCADO	SOLICITUDES APROBADAS	MONTOS APROBADOS	SOLIC. NO APROBADAS	MONTOS NO APROBADOS
-----------------------	--------------------------	---------------------	------------------------	------------------------

TOTALES.

GRAFICA ESTADISTICA DEL
MOVIMIENTO MENSUAL DE OTORGAMIENTOS



GRAFICA ESTADISTICA DEL
MOVIMIENTO MENSUAL DE SOLICITUDES APROBADAS



FEDECCREDITO

MANUAL DE REPORTE.

- SISTEMA : Otorgamiento y Control de Préstamos,
Departamento de Crédito Popular
- NOMBRE DEL REPORTE : Totales de Recuperación de Capital e
Intereses.
- OBJETIVO : Determinar semanalmente los ingresos
en cuanto a la cantidad recuperada -
de la inversión y las respectivas u-
tilidades proporcionadas por los Cre-
ditos otorgados.
- USUARIO : Jefe del Departamento de Crédito Po-
pular.
- ENTRADA : Formulario resumen de las Tarjetas -
de Control de Cobros.
- NUMERO DE COPIAS : -Una copia para el Jefe del Departame-
mento de Crédito Popular.
- ESTRUCTURA : Ver anexo
- USOS : Para establecer un control de lo re-
cuperado tanto de capital como de in-
tereses y reflejarlo en las Memorias
Anuales.

- Para proyectar futuros préstamos

FRECUENCIA DE IMPREU

SION : Semanal.

OBSERVACIONES

: - Los encargados de liquidación de -
Créditos deberán resumir los totales,
tanto de intereses como de capital,
en base a los ingresos diarios percu
bidos.

F E D E C C R E D I T O
=====

TOTALES DE RECUPERACION DE CAPITAL E INTERESES
=====

FECHA _____

CODIGO CONTABLE	DESCRIPCION DE LA CUENTA	RECUPERACION DE CAPITAL ₡	RECUPERACION INTERESES ₡	TOTALES ₡
--------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------

TOTALES GENERALES

FEDECCREDITO

MANUAL DE REPORTES

SISTEMA : Otorgamiento y Control de Préstamos,
Departamento de Crédito Popular.

NOMBRE DEL REPORTE : Eficiencia de cobradores.

OBJETIVO : Llevar un control mensual por cobra -
dor de los montos recuperados y los
montos pendientes por cobrar y determinar
su eficiencia.

USUARIO : Departamento de Crédito Popular

ENTRADA : Formulario de Control de cobranza -
del día.

NUMERO DE COPIAS : Una para el departamento de Crédito
Popular

ESTRUCTURA : : Ver anexo

USOS : : -Calcular la eficiencia mensual
-Para calcular la bonificación men -
sual por cobrador.

CALCULO DE LA EFICIENCIA. : Para calcular la eficiencia se divi -
de el valor cobrado entre el valor -

programado y el resultado se multiplicará por 100.

FRECUENCIA DE

IMPRESION : Mensual

ENCARGADO DE REALIU

ZARLO : Secretaria de la sección de OperacioU
nes Financieras.

OBSERVACIONES : Reporte de carácter Gerencial

F E D E C C R E D I T O

=====

EFICIENCIA DE COBRADORES

=====

FECHA _____

NOMBRE DEL COBRADOR	MERCADO	VALOR TOTAL DE LAS CUOTAS COBRADAS EN EL MES (¢)	VALOR TOTAL REAL DE CUOTAS POR CO- BRAR EN EL MES. (¢)	EFICIENCIA %
---------------------	---------	--	--	-----------------

FEDECCREDITO

MANUAL DE REPORTES

SISTEMA : Otorgamiento y Control de Préstamos,
Departamento de Crédito Popular.

NOMBRE DEL REPORTE : Movimiento Diario por Cuenta Conta-
ble.

OBJETIVO) : Que este reporte sirva como respaldo
a la Contabilidad del Departamento.

USUARIO : -Departamento de Contabilidad Central
-Departamento de Crédito Popular

ENTRADA : Comprobantes de Cargos y Abonos

NUMERO DE COPIA : -Una copia para el Departamento Con-
tabilidad Central.
-Una copia para el Departamento de -
Crédito Popular.

ESTRUCTURA : Ver anexo

USOS : Para controlar el movimiento diario
por cada cuenta del Departamento.

FRECUENCIA DE IM-
PRESION : Diaria

ENCARGADO DE REALIZARLO : Encargado de liquidación de Créditi
tos (Contador).

OBSERVACIONES : Este reporte se realizará al final -
del día, cuando se haga el cierre -
de la Caja.

F E D E C C R E D I T O

=====

MOVIMIENTO DIARIO POR CUENTA CONTABLE

=====

FECHA _____

CODIGO CONTABLE	DESCRIPCION DE LA CUENTA	TOTAL DE CARGOS (¢)	TOTAL DE ABONOS (¢)
--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------

•

7.0. MANUAL DE ARCHIVOS

7.1 GENERALIDADES.

El presente Manual de Archivos pretende proporcionar al sistema el medio técnico para mantener archivada toda la información de solicitudes, formularios y formas varias que permita al sistema disponer de manera oportuna cualquier dato que se solicite.

El manual presenta diseños de archivos adecuados para los formularios diseñados en el cual se ordena sistemáticamente la información y así mismo que facilite su localización.

FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS.

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos.

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo de Solicitudes Revocadas- Rechazadas.

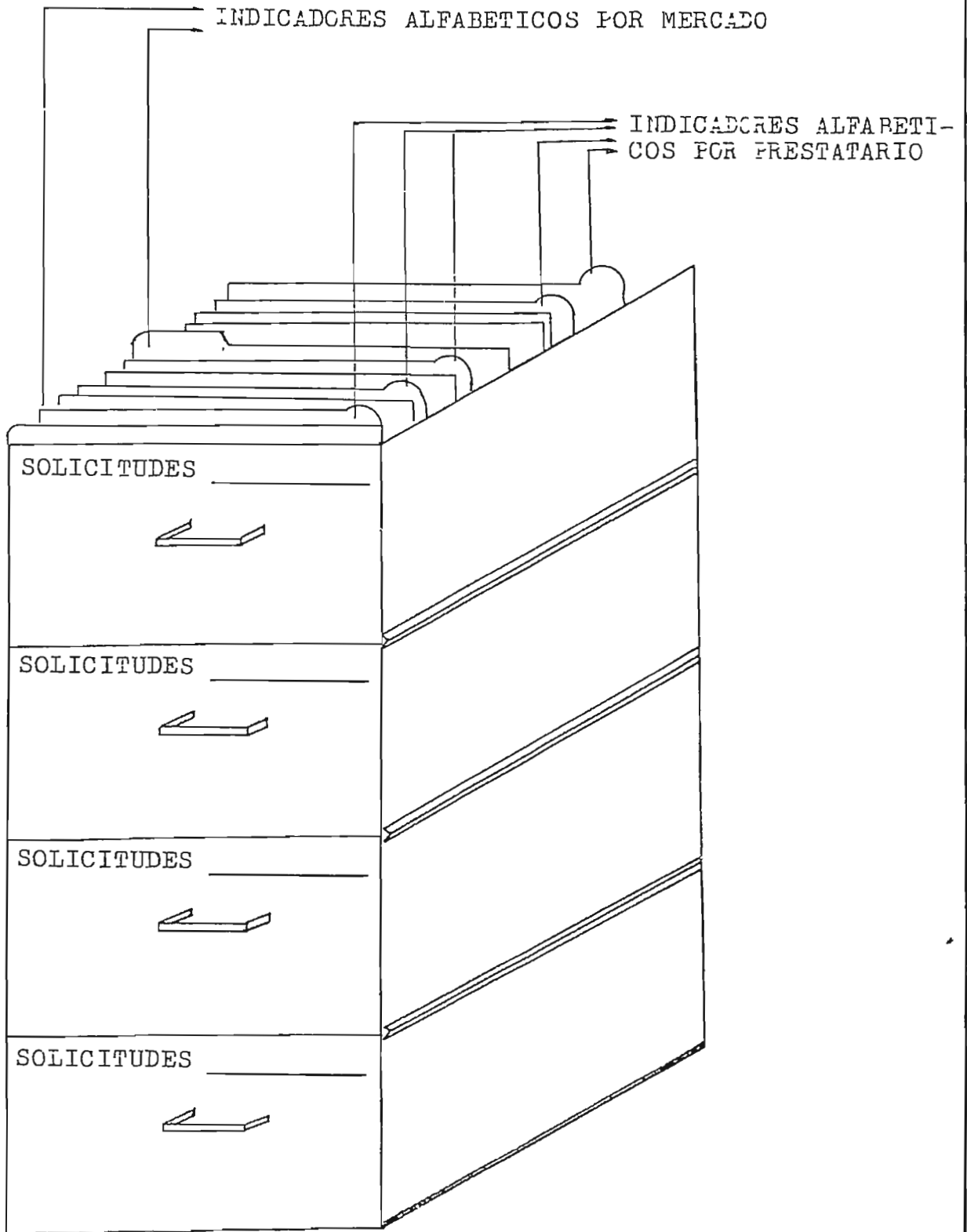
OBJETIVO : Archivar las solicitudes tanto Revocadas como Rechazadas y disponer de estas en caso de que una persona desee saber su situación como solicitante.

ESTRUCTURA : Ver diseño adjunto.

UNIDAD RESPONSABLE : Sección de Tramitación y Contratación.

ORGANIZACION : En un compartimiento irán solamente - las solicitudes revocadas y estas a su vez estarán subdivididas por mercado y clasificadas alfabéticamente por el primer apellido del solicitante. - De la misma manera irán las solicitudes rechazadas en otro compartimiento.

F E D E C R E D I T O
ARCHIVO DE SOLICITUDES REVOCADAS-RECHAZADAS



FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

SISTEMA : Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo de Formularios de Control de Cobranzas al día.

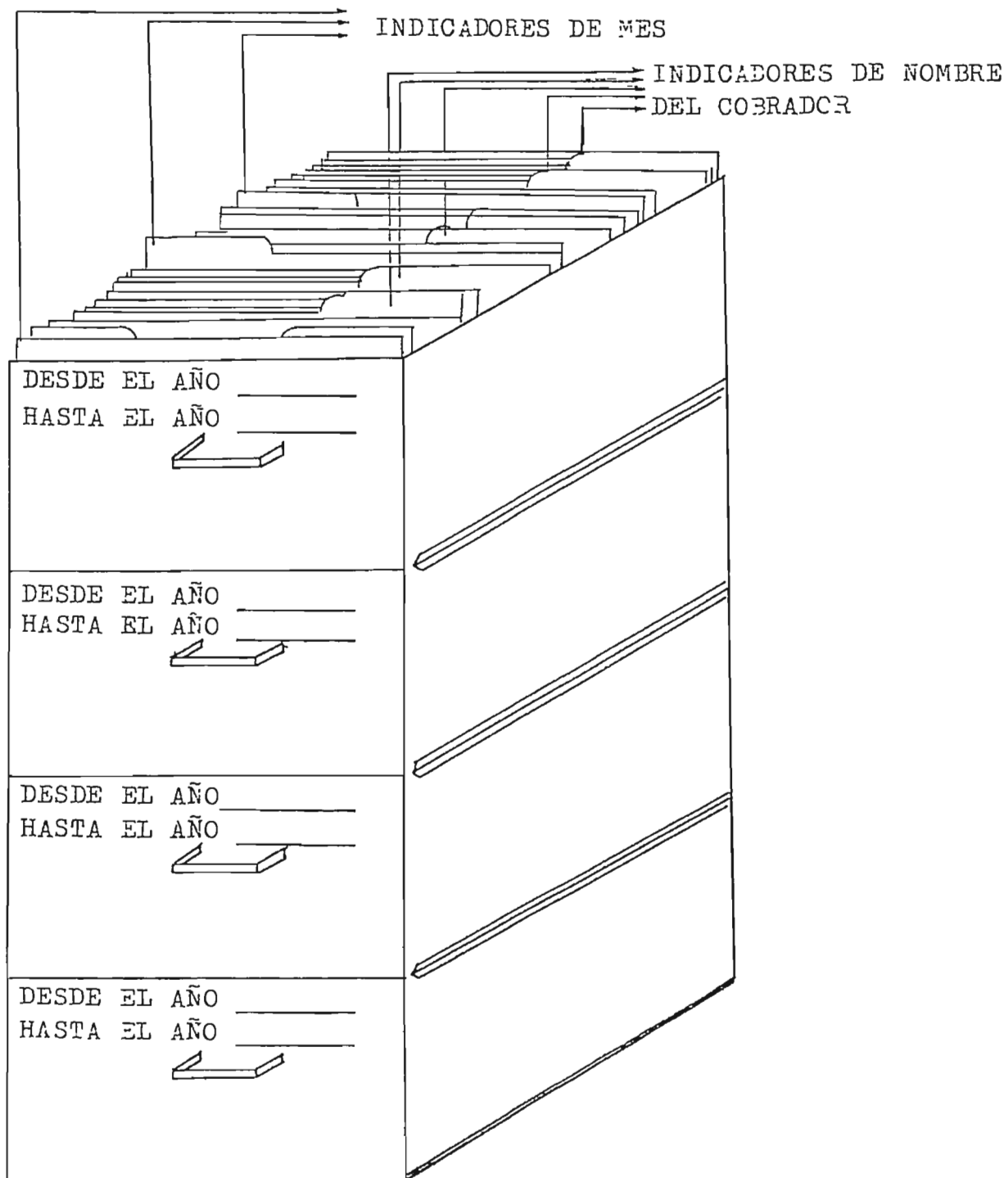
OBJETIVOS :Archivar los formularios de Cobranzas del día, con el fin de tener un respaldo de la información acerca de los cobros realizados diariamente.

ESTRUCTURA :Ver diseño adjunto.

UNIDAD RESPONSABLE :Sección de Operaciones Financieras

ORGANIZACION :Las gavetas están clasificadas por año, Los formularios estarán clasificados por mes y a la vez subdivididas por cobrador.

F E D E C C R E D I T O
ARCHIVO DE FORMULARIOS DE CONTROL DE COBRANZA DEL DIA



FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo formularios de Control de M
o
r
a.

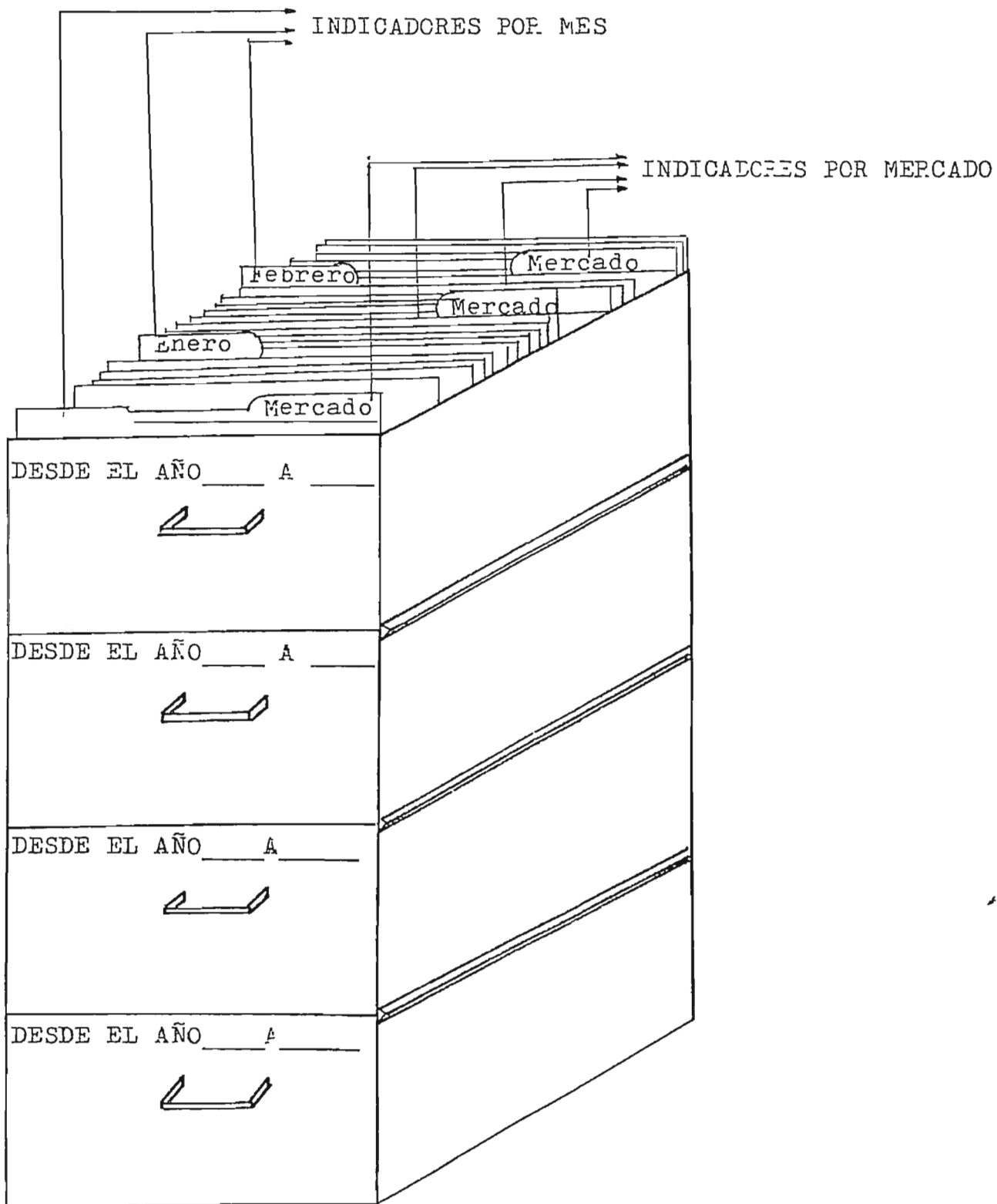
OBJETIVO : Archivar la información de los formu
larios de Control de Mora y disponer
de estos para las consultas neces-
rias.

ESTRUCTURA : Ver diseño adjunto.

UNIDAD RESPONSABLE: Sección de Operaciones Financieras.

ORGANIZACION : Los formularios de Control de Mora-
estarán subdivididos por Mes y clasi
ficados por mercado. Estos formula -
rios estarán contenidos en gavetas
clasificados por año.

F E D E C C R E D I T O
ARCHIVO DE FORMULARIOS DE CONTROL DE MCRA



FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

SISTEMA; Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo de Expedientes

OBJETIVOS : Archivar los documentos que contengan la información acerca de las personas, como prestatarios de Crédito Popular. Así también disponer de la información ordenada sistemáticamente para su fácil localización.

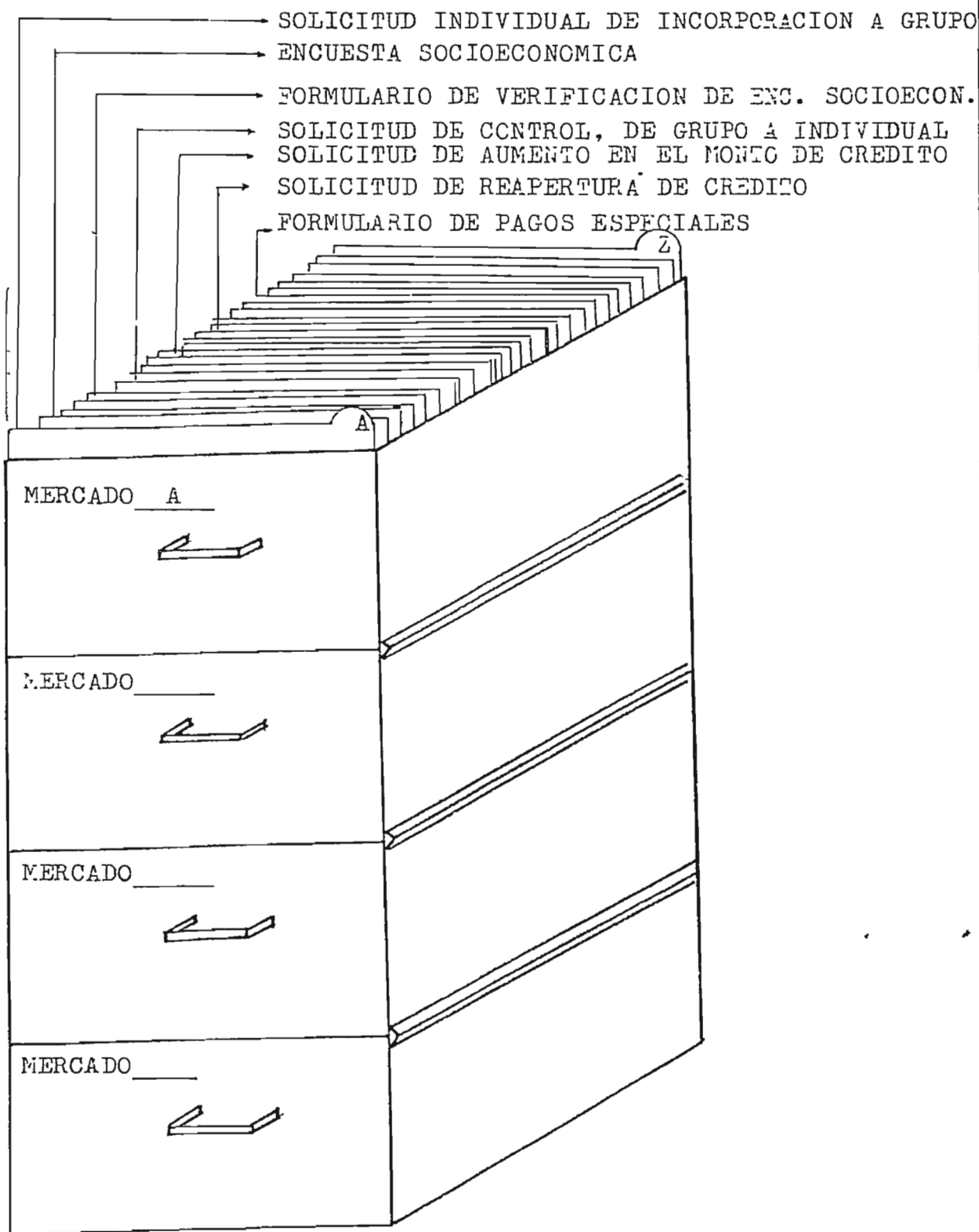
DOCUMENTOS QUE CONTIENE:

- Solicitud individual de Incorporación a grupo.
- Encuesta Socioeconómica.
- Formulario de Verificación de Encuestas socioeconómica.
- Solicitud de Cambio de Grupo a Individual.
- Solicitud de aumento el Monto del Crédito.
- Solicitud de reapertura de Crédito
- Formulario de Pagos Especiales.

FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

- ESTRUCTURA : Ver diseño adjunto.
- ORGANIZACION : Cada gaveta contendrá los expedientes que corresponden aun determinado mercado, al principio estarán los expedientes por grupo, clasificados alfabeticamente por el primer apellido, después los préstamos por grupo se ubicaran los expedientes de préstamos individuales, clasificados en la misma forma.
- Las gavetas estarán clasificadas alfabeticamente (ver diseño).
- UNIDAD RESPONSABLE : Sección de Tramitación y Contratación.

F E D E C C R E D I T O
ARCHIVO DE EXPEDIENTES



FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

SISTEMA: Control y Otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo de Tarjetas Historial de Con
trol sobre Préstamos.

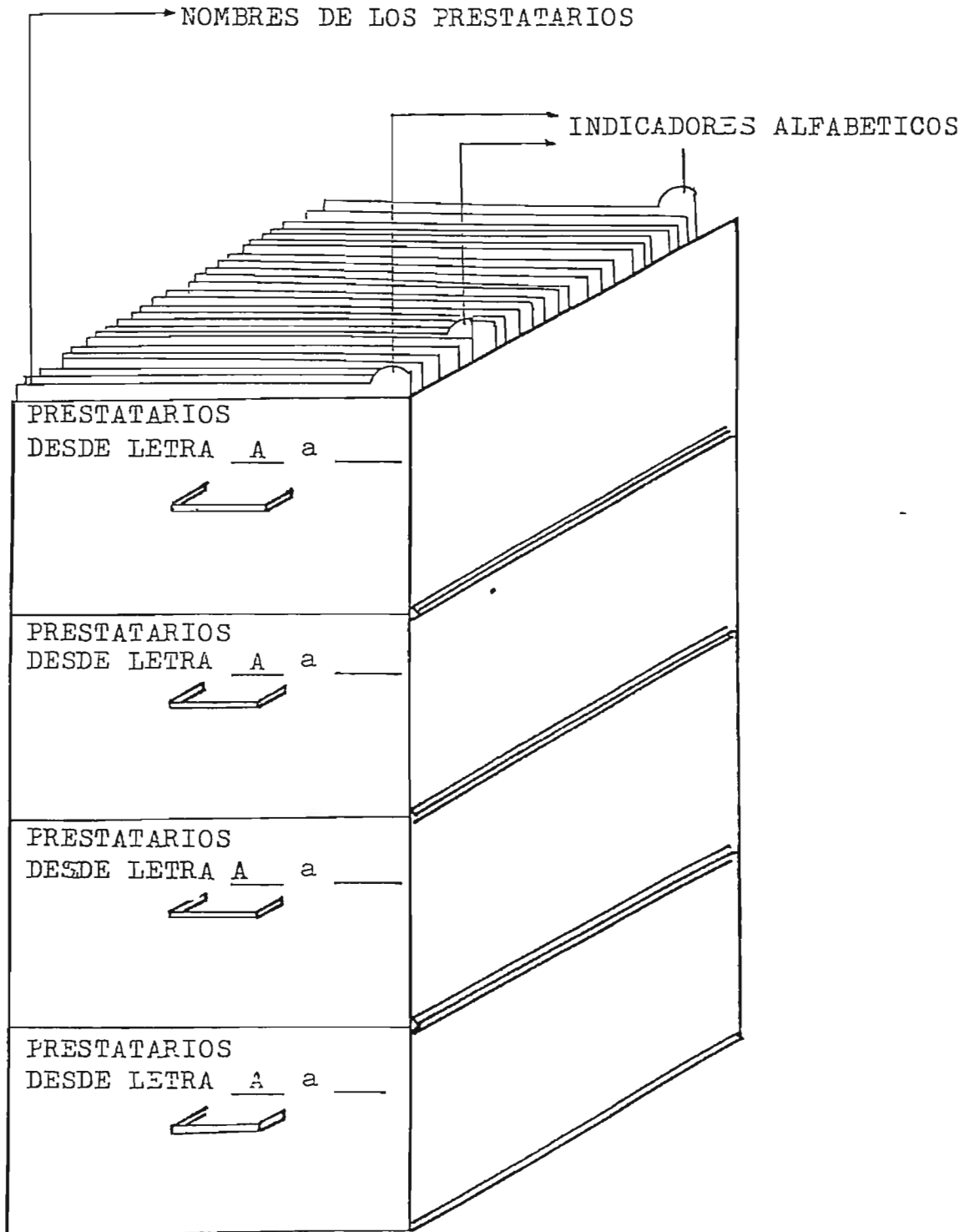
OBJETIVO : Archivar la información contenida -
en las Tarjetas Historial de Control
Sobre Préstamos y Obtener la informaca
ción contenida con facilidad de local
lización.

ESTRUCTURA : Ver diseño adjunto.

UNIDAD RESPONSABLE: Sección de Tramitación y Contratación

ORGANIZACION : Las Tarjetas Historial de Control so
bre Préstamos, irán clasificadas por
orden alfabético, esto significa la
primera letra del primer apellido del
prestatario.-

F E D E C C R E D I T O
ARCHIVO DE TARJETAS HISTORIAL SOBRE PRESTAMOS



FEDECCREDITO
MANUAL DE ARCHIVOS

SISTEMA: Control y otorgamiento de Préstamos

NOMBRE DEL ARCHIVO: Archivo de Tarjetas de Control de Cobros cancelados.

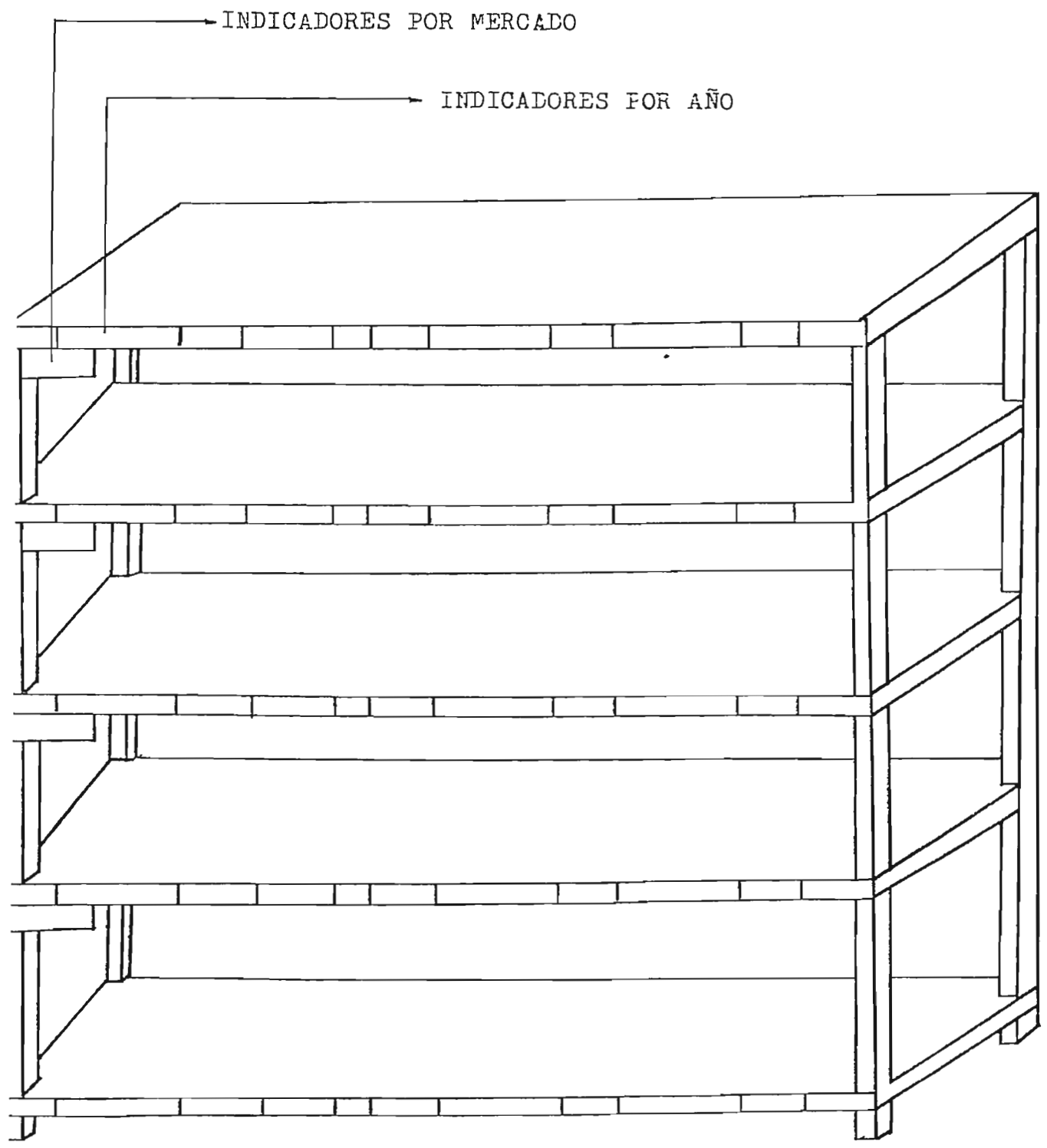
OBJETIVOS : Almacenar las Tarjetas de Control de Cobros, cancelados como respaldo de los movimientos crediticios realizados y disponer de ellas en caso monetario.

ESTRUCTURA : Ver diseño adjunto.

UNIDAD RESPONSABLE: Sección de Operaciones Financieras

ORGANIZACIÓN : Las Tarjetas de Control de Cobros, Canceladas deberán ser debidamente empaquetadas y los paquetes deberán estar identificados por mercado y ciclo al cual corresponden dichas Tarjetas.

F E D E C C R E D I T O
ARCHIVO DE TARJETAS DE CONTROL DE COBROS CANCELADAS



VII- ANALISIS COMPARATIVO DE LA ORGANIZACION ACTUAL
Y SUS PROCEDIMIENTOS CON RESPECTO A LA ORGANIZA
CION Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

VII.-ANALISIS COMPARATIVO DE LA ORGANIZACION ACTUAL Y
SUS PROCEDIMIENTOS CON RESPECTO A LA ORGANIZACION
Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

A continuación se hace la descripción de los problemas observados a nivel de la organización actual, en el Departamento de Crédito Popular, así como también se plantea su propuesta de solución.

PROBLEMA: Organización Administrativa deficiente.

DESCRIPCION: En el aspecto organizativo se denotan claras deficiencias administrativas, como las siguientes:

1. Centralización en la toma de decisiones, no hay delegación de autoridad y responsabilidad, lo cual dificulta a nivel de Departamento el control en el desarrollo de las actividades administrativas.
2. El^o Departamento carece de un sistema adecuado de Promoción y Supervisión que se encargue de dar a conocer las bondades del programa en los diferentes mercados del área metropolitana, debido a este problema no se lleva un inventario de necesidades en estos mercados para una mejor prestación de los Servicios de Crédito Popular.

PROPUESTA DE SOLUCION: La formulación de un Manual de -
Organización para el Departamento.

El Manual de Organización que se propone describe las funciones básicas de la Sección de Operaciones Financieras, de la Sección de Tramitación y Contratación y de la Sección de Promoción y Supervisión.

Para la sección de Operaciones Financieras el Manual describe a través de las funciones administrativas la ejecución eficiente de las operaciones financieras generadas por la actividad crediticia del Departamento de Crédito Popular.

Para la sección de Tramitación y Contratación el manual describe, que la documentación para la tramitación de los créditos sea canalizada en forma sistemática y eficiente, para lograr la agilidad en los otorgamientos hacia las personas de los mercados.

Para la sección de Promoción y Supervisión, el manual describe a través de las funciones la promoción, la supervisión y el control sobre la utilización de los recursos financieros que el Programa de Crédito Popular - concederá o haya concedido en los diferentes mercados - del Area Metropolitana de San Salvador.

PROPUESTA DE SOLUCION:

La contratación de tres trabajadoras sociales, para que estas personas puedan dar a conocer las bondades del programa, a nivel de todos los mercados del área metropolitana; las trabajadoras sociales, también - tendrán la función de pasar encuestas a nivel de estos mercados, para estructurar un inventario de necesidades. Y plantear las alternativas de solución correspondientes.

ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS

ACTUALES Y SUS MEJORAS.

A continuación se hace la descripción de los problemas encontrados en los procedimientos actuales, a nivel del Departamento de Crédito Popular, así como también la propuesta de solución:

PROCEDIMIENTOS. SOLICITUD DE GRUPO POR PRIMERA VEZ
 SOLICITUD DE CREDITO INDIVIDUAL
 SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO DE NUEVO CICLO.
 SOLICITUD DE INCORPORACION A GRUPO

PROBLEMA No. 1:

Falta de un ordenamiento sistemático en la recepción de solicitudes.

DESCRIPCION :

Este problema no permite disponer de un programa de actividades definido para ésta función (recepción), ya que cada grupo que se presenta a solicitar crédito, se le sigue el procedimiento a la hora que este presenta su solicitud, teniendo el personal algunas veces la necesidad de suspender las actividades que está desarrollando por dedicarse a atender a algún grupo que se presente.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Se propone un horario diario de recepción de solicitudes; iniciando la recepción a las 8 1/2 a.m y finalizando a las 11 1/2 a.m. éste horario facilitará a los empleados del Departamento, utilizar el resto del tiempo hábil de trabajo, en otras actividades - propias del Departamento.

PROBLEMA No.2:

No se dispone de un adecuado sistema de investigación de solicitantes sobre posibles obligaciones con el programa.

DESCRIPCION :

Se investigan a los solicitantes en los libros de control de solicitudes para determinar si tienen o han tenido préstamos con el programa, estos libros se encuentran archivados sin ninguna clasificación así mismo se investigan en listados proporcionados por PRODATOS semestralmente, estos listados contienen a todos los prestatarios de D.C.U., lo que significa inversión de tiempo en la búsqueda; como éstos listados son proporcionados semestralmente, no se dispone de información actualizada, dándose la posibilidad de que una persona solicite crédito en D.C.U. y posteriormente en Crédito Popular y ser -

aceptado en los dos programas al mismo tiempo, lo -
cual no es permitido por el Reglamento de Crédito Po-
pular.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para efectuar la investigación de los miembros de -
los grupos, se propone consultar la tarjeta de His-
torial de Préstamos (ver formulario CP-08), el cual
contendrá el historial de los prestatarios del Pro-
grama de Crédito Popular en cuanto al número de -
préstamos recibidos y cancelados, montos otorgados,
fechas contractuales, observaciones y demás informa-
ción del préstamo; con ésta tarjeta se logrará con-
trolar si un prestatario tiene obligaciones o las -
ha tenido anteriormente con el programa de Crédito
Popular, la investigación incluye también los lista-
dos de D.C.U. a fin de no incluir ningún usuario de
éste programa.

PROBLEMA No. 3:

Cobradores llevan a cabo Encuesta Socio-Económica -
en Mercados.

DESCRIPCION:

Actualmente el cuerpo de cobradores son los encarga-
dos de efectuar la Encuesta Socioeconómica, obser -

vándose en ésta actividad, una sobre carga en sus - funciones sin realizarla conscientemente en los dife-
rentes mercados de la capital, ésto permite algunas veces incurrir en favoritismos, con los usuarios de los créditos.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para efectuar la Encuesta Socioeconómica se propone que estas las efectúen los supervisores de cobradores, eliminando ésta función a los cobradores, para que éstos desarrollen su labor en una forma eficiente y con el tiempo necesario. Esta sustitución se propone que la lleven a cabo los supervisores porque se efectúan entre 20 y 40 Encuestas Socioeconómicas diariamente, lo cual implicaría en el cobrador una disminución en su tiempo efectivo de trabajo o sea el utilizado para efectuar los cobros diarios.

PROBLEMA No. 4:

Demasiado tiempo consume la elaboración de los listados diarios de Financiamiento.

DESCRIPCION:

Cuando se elaboran los listados del financiamiento diario, éstos pasan por una serie de pasos innecesarios, como por ejemplo: la clasificación de tarje -

tas canceladas por mercado, la elaboración de los - listados por mercado, el resumen total de créditos por día, resumen de sumas aceptadas, la revisión del listado diario a Contabilidad Central para la soliciu tud de fondos. Todos éstos pasos provocan una demora de 3 días en el otorgamiento del crédito dándose la posibilidad de que la Federación deje de percibir - ingresos en concepto de intereses.

PROPUESTA:

En lo que respecta a la preparación de los listados de financiamiento diario se propone tener en un Banco del sistema comercial una cuenta corriente, la cual será administrada por el Departamento. Esto - simplificará el número de pasos sobre la preparación de los listados del financiamiento, ya que no será necesario que éstos listados lleguen a Contabilidad Central para la solicitud de fondos a través del cheu que global. Con esta medida se espera que el tiempo en los otorgamientos se reduzca de 3 a 2 días, capitalizando de ésta manera un día mas de intereses en beneficio de la Federación.

PROBLEMA No.5:

Dificultades en el sistema actual de entrega de cheques.

DESCRIPCION:

Actualmente el Departamento de Crédito Popular, está financiando los préstamos a través de cheques lo cual se considera problemático debido a que cuando el prestatario recibe su cheque, algunas veces los bancos, ya se encuentran cerrados, provocando en el usuario pérdida de tiempo para efectuar sus inversiones; al mismo tiempo no existe un control para comprobar de que solicitante ya recibió su cheque dándose la posibilidad de que el solicitante llegue a reclamar que no se le ha entregado su cheque.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Se propone entregar los montos aprobados en efectivo, ayudando de ésta manera a los prestatarios, para que puedan efectuar sus inversiones después de recibir el dinero; además se propone el formulario de Control de Erogaciones Efectuadas (ver formulario CP-FR-13), para que el prestatario firme de recibido y comprobar de ésta manera que el usuario ya recibió su dinero.

PROCEDIMIENTO: TRASPASO DE AHORRO Y CREDITO.

PROBLEMA: No. 1

Elaboración de carta para solicitar traspaso de Ahorro y Crédito.

DESCRIPCION:

Actualmente para solicitar un traspaso de Ahorro y Crédito, la Secretaria de Tramitación elabora una carta en la cual los interesados en el traspaso del ahorro y el crédito, explican los motivos, ésta operación administrativa consume tiempo innecesario debido a que ésta secretaria debe pensar en el contenido y estructura de la carta, sin disponer de un formulario previamente establecido.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para evitar ésta deficiencia se propone el formulario Solicitud de Traspaso de Ahorro y Crédito (ver formulario CP-FR-12), el cuál será llenado por la Encargada de Complementar Información, en el momento que se presenten los interesados al Departamento. Para efectos de validez legal deberán firmar el otorgante y la persona receptora en presencia de la Encargada de complementar información.

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE MORA

PROBLEMA: No. 1

Deficiencias en la Recuperación de Mora.

DESCRIPCION:

Actualmente para efectuar el control de la Mora el - Auxiliar I, revisa el inventario de Tarjetas de cada cobrador y chequea a los prestatarios que entran en mora, ésta operación la realiza en tarjetas que fueron creadas para otros fines, volviéndose esta actividad inadecuada y dando lugar a equivocaciones.

PROPUESTA DE SOLUCION:

En este procedimiento se propone el Diseño del Formulario Central de Mora (CP-FR-Ø9), el cual será utilizado por el cobrador para anotar el nombre de los - prestatarios que han incurrido en mora, revisándo - a diario las Tarjetas de Control de Cobro. Con éste formulario se espera disponer de un mejor control de la mora, ya que en la actualidad se descuida éste - procedimiento, por el bajo índice de mora que tiene el programa.

PROCEDIMIENTO : RETIRO DE AHORROS EN CONCEPTO DE
CAPITAL DE TRABAJO.

PROBLEMA; No. 1

Proceso inadecuado para el retiro de los ahorros en concepto de Capital de Trabajo.

DESCRIPCION:

Actualmente éste procedimiento se lleva a cabo a través de labores manuales de revisión en tarjetas de control existentes para determinar si es factible el retiro de los ahorros, absorbiendo esta operación - tiempos prolongados que producen largas esperas en perjuicio de los prestatarios en la obtención de sus ahorros.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para agilizar la entrega de los ahorros y controlarlos de una mejor manera, se propone que la Encargada del Archivo (Secc. de Tramitación y Contratación), investigue en la Tarjeta de Historial de Préstamos - la cantidad acumulada de ahorro en concepto de capital de Trabajo, la agilización en la entrega de los ahorros se logra, debido a que ésta Tarjeta de Historial de Préstamos es actualizada cuando se cancela cada préstamo.

PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE AHORRO NAVIDEÑO.

PROBLEMA: No. 1

La investigación de la cantidad de Ahorro Navideño de cada prestatario.

DESCRIPCION:

Para que éste procedimiento se lleve a cabo, actualmente se investiga en los libros contables del Departamento la cantidad de Ahorro Navideño acumulado - anualmente, de cada prestatario. Esta operación hace que el procedimiento sea deficiente ya que el Encargado de efectuar ésta operación (Auxiliar II), tiene que revisar hoja por hoja de cada libro.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para la agilización de éste procedimiento, se propone que ésta investigación la realice la Encargada del Archivo en las Tarjetas de Historial de Préstamos (Ver formulario CP-FR-1Ø), los cuales se encontrarán actualizados y clasificados por mercado. La otra ventaja que tendrá la incorporación de la Encargada de Archivo a ésta operación, es que libera al Encargado de liquidación de créditos de ésta función, dedicándose éste último a otras funciones de Contabilidad y Finanzas de mayor prioridad.

PROCEDIMIENTO : FORMACION DE GRUPOS SOLIDARIOS

PROBLEMA No. 1.

Falta de Personal capacitado que lleve a cabo la función de promoción.

DESCRIPCION:

Actualmente no hay personal destinado en el Departamento de Crédito Popular para promover el programa en los diferentes mercados de la capital. Los solicitantes interesados en adquirir crédito en el programa lo hacen por su propia iniciativa.

PROPUESTA DE SOLUCION:

Para posibilitar la extensión de los Servicios del Crédito Popular se propone, el Procedimiento de Formación de Grupos Solidarios para el cual se deberán contratar tres trabajadoras sociales que se encarguen de impartir las charlas explicando las bondades del programa, condiciones y requisitos, así como también efectuar encuestas en todos los mercados, a fin de conocer sus inquietudes y necesidades del crédito, una vez realizada toda ésta labor las Trabajadoras Sociales podrán conformar los grupos solidarios.

PROCEDIMIENTO : INVESTIGACION DE COBROS NO REALIZADOS

PROBLEMA: No. 1

Falta de Controles efectivos a los informes presentados por los cobradores.

DESCRIPCION:

Actualmente no se controlan en los informes presentados por los cobradores, los cobros no realizados, ni se conocen las causas y razones por las cuales no se ha cobrado.

PROPUESTA DE SOLUCION

Para tal efecto se propone el procedimiento "Investigación de Cobros no Realizados" en el cual se controlará a través del Formulario de Control de cobranzas del día (ver formularios CP-FR-Ø6 y CP-FR-Ø7) - aquellos cobros no efectuados. El jefe de la Sección de Promoción y Supervisión deberá formular un plan de investigación el cual deberá ser ejecutado por los dos supervisores que el sistema propone contratar. El plan será desarrollado a través de visitas efectuadas a los puestos de los mercados en los cuales se investigará con el prestatario las razones por las cuales no han cancelado determinadas cuotas, toda ésta investigación será presentada al Jefe de la Sección de Promoción y Supervisión a través de un in---

forme el cual servirá de base para la toma de decisiones.

VIII. PLAN DE IMPLEMENTACION

VIII. PLAN DE IMPLEMENTACION.

Esta propuesta tiene como propósito principal introducir mejoras al sistema de Crédito Popular actual de acuerdo a las etapas siguientes:

1. Presentación y discusión de la propuesta con autoridades de la Federación.
2. Aprobación de la propuesta
3. Selección y Contratación del personal
4. Plan de Capacitación
5. Reuniones de trabajo para implementar mejoras
6. Puesta en marcha
7. Control y evaluación de las mejoras introducidas
8. Reajustes a la propuesta.

DESCRIPCION GENERAL DE LA PROPUESTA

1. Presentación y discusión de la propuesta con autoridades de la Federación.

Será necesario realizar una presentación de la propuesta con autoridades de FEDECREDITO, para dar a conocer los beneficios que traerán a la institución, el implementar las mejoras propuestas al sistema actual, a efecto de obtener su aprobación.

2. Aprobación de la Propuesta:

Después de la presentación y aprobación de la propuesta

ta las autoridades superiores de la institución, girará instrucciones al Departamento de Personal para que este proceda a la selección y contratación del personal requerido.

3. Selección y Contratación del Personal.

El Departamento de Crédito Popular cuenta con recurso humano existente, el cual será reubicado en las secciones de Tramitación y Contratación y Operaciones Financieras. Para la sección de Promoción y Supervisión, propuesta será - necesario seleccionar y contratar un jefe de sección, tres trabajadoras sociales, y dos supervisores de cobradores. Estas personas atenderán las funciones a nivel centralizado y a nivel de las Cajas de Crédito. El costo en que incurrirá la Federación del nuevo personal a contratar es el si - guiente:

CARGO	Sala- rio/mes	sueldo/año	Nº de Pers.	Total
Jefe de sección	Ø1.000.-	1.200.00	1	1.200.00
Trabajadora social.	800.-	9.600.00	3	28.800.00
Supervisor de cobrado- res.	750.-	9.000.00	2	18.000.00
TOTAL				58.800.00

4. Plan de Capacitación.

El plan de capacitación propuesto se enfoca a las funciones de supervisión y de promoción, para esta actividad se pretende contratar los servicios de una institución especializada en este campo para que imparta la capacitación en dos semanas. En cuanto al personal que se va a reubicar el Jefe del Departamento girará las instrucciones de las nuevas actividades a realizar.

5. Reuniones de trabajo para implementar ingresos.

Transcurrida la capacitación, el personal debe de incorporarse a las reuniones de trabajo, en las cuales se darán las explicaciones pertinentes para implementar las mejoras.

6. Puesta en marcha.

Después de haber hecho los reajustes necesarios de los procedimientos, formularios, y organización se deben de crear los planes que permitan su aplicación definitiva.

7. Control y evaluación de mejoras introducidas:

Después que el sistema propuesto haya iniciado sus actividades se procederá analizar los resultados, para determinar si se están desarrollando eficientemente y si se han logrado los objetivos para los cuales el sistema fue diseñado.

8. Reajustes a la propuesta:

Los inconvenientes que sean encontrados en las evaluaciones se procederá a realizar las correcciones a efectos de retroalimentar la propuesta.

CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES.

Gráfico de Gantt, para la implementación.

Este gráfico plasma la forma en que se pretende programar la implementación del sistema diseñado. Se basa en las actividades planteadas, porque se les asigna el tiempo de duración y la secuencia en que pueden ir sucediendo hasta su puesta en marcha definitiva (Ver cronograma en la página siguiente).

N°	ACTIVIDADES	T I E M P O E N S E M A N A S												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Presentación y discusión de la propuesta con las autoridades de la Federación.	▨	▨											
2.	Aprobación de la propuesta.			▨										
3.	Selección y contratación del personal.		▨	▨	▨									
4.	Plan de capacitación.				▨	▨	▨	▨						
5.	Reuniones de trabajo para implementar mejoras.						▨	▨	▨					
6.	puesta en Marcha.							▨	▨	▨	▨	▨	▨	▨
7.	Control y evaluación de mejoras introducidas.												▨	▨
8.	Reajustes de la propuesta.													▨

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A través del presente estudio en FEDECCREDITO, se detecto la necesidad de realizar algunos cambios en el sistema administrativo, con el propósito de obtener mejoras para hacer cumplir en forma más eficiente los objetivos para lo cual fue creada esta empresa.

La demanda crediticia, va aumentando cada día, de tal manera que la institución se ve obligada en el caso de limitar sus ofertas de crédito, repercutiendo esta situación, en que las personas se ven en la necesidad de hacer sus préstamos con personas dedicadas a la usura, debilitando sus economías ya que estos sectores no tienen acceso a la Banca Comercial, sino solamente a FEDECCREDITO.

La institución cuenta con los recursos necesarios, que utilizados con el presente sistema propuesto, vendrían a superar los inconvenientes que actualmente se presentan y dificultan un mejor cumplimiento en cuanto a satisfacer las necesidades de crédito.

Específicamente las ventajas que se obtendrán con el presente sistema propuesto son:

1. Organización.

- Normalizar la estructura orgánica del Departamento de Crédito Popular.

2. - Definir específicamente las funciones y responsabilidades.

dades del Departamento.

-Definir específicamente las líneas de mando y los niveles jerárquicos de las unidades (secciones).

-Las secciones contribuyen a lograr el objetivo de los departamentos.

3. Procedimientos.

-Normalizar los procedimientos del departamento.

-Crear los controles administrativos necesarios para optimizar y garantizar la buena utilización de los recursos financieros disponibles para la actividad crediticia.

-Agilizar los trámites administrativos en beneficio de los usuarios.

4. Formularios.

-Recolectar sistemáticamente los elementos de información necesarios para el sistema.

-La implementación de formularios adecuados, como apoyo a los procedimientos administrativos.

-La implementación de normas de operación, con el objetivo de evitar duda en su interpretación y alcance.

5. Reportes.

-Normalizar la presentación de la información

-Obtener información actualizada y oportuna.

-Facilidad para la transcripción de la información en formatos establecidos.

6. Archivos:

-Ubicación física, determinada de la información

-Facilidad de la ubicación y búsqueda de la información.

-Mejor protección contra el deterioro de los documentos.

-Mejor control y seguridad en los documentos informativos.

1- Se recomienda incorporar al programa Trabajadoras sociales para educar al usuario en la obtención y el uso de los créditos, que orienten mediante charlas, en lenguaje sencillo y en cortos períodos (dada la característica de las personas), los beneficios ofrecidos por el programa.

2- Impulsar la supervisión de los créditos en los lugares de trabajo tanto para los usuarios de los créditos, como para las personas encargadas de realizar los cobros, a fin de que los recursos económicos, sean debidamente aprovechados y se garanticen los objetivos de la institución.



3- Se recomienda implementar un programa de Asistencia Técnica sobre aspectos administrativos y de créditos, al personal que labora en el Departamento, a fin de proporcionar la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus labores.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- Curso de Administración Moderna.
Autor: Koontz y O'Donnell
- Sistemas y Procedimientos:
Autor: Víctor Lazaro.

TESIS

- Manual de Organización y Procedimientos.
Autores: Carlos Alberto Villatoro
Amilcar Antonio Bautista
Nery Edgardo González.
- Diseño de un sistema de control administrativo de -
recuperaciones de mora y elaboración de manuales de
procedimientos en áreas administrativas de Fedeccrédito.
Autores: Teresa Diaz Morales
Ana Patricia Pineda
Martha Evelyn Alvarez

DOCUMENTOS

- Manual de procedimientos y utilización de documentos
de Fedeccrédito.
Autor: Sistemas Integrales, S.A.de C.V.

x. - A N E X O S

ENCUESTA SOCIO ECONOMICA "SERVICIO DE CREDITO POPULAR"

IDENTIFICACION

NOMBRE COMPLETO _____
 CONOCIDO SOCIALMENTE POR _____
 EDAD _____ AÑOS PROFESION U OFICIO _____
 DOMICILIO _____ DIRECCION PARTICULAR _____
 CEDULA DE IDENTIDAD PERSONAL N° _____ EXPEDIDA POR LA ALCALDIA MUNICIPAL DE _____
 ESTADO CIVIL _____
 NOMBRE DEL CONYUGE _____

<u>GRUPO FAMILIAR</u>	<u>NOMBRES</u>	<u>EDAD</u>	<u>OCUPACION</u>
-----------------------	----------------	-------------	------------------

SOBRE EL NEGOCIO

MERCADO _____ LUGAR _____ PUESTO N° _____
 MERCADERIA QUE VENDE EN SU NEGOCIO _____

CUANTO TIENE INVERTIDO EN SU NEGOCIO ₡ _____ VENTA DIARIA ₡ _____
 GANANCIA DIARIA ₡ _____ DESDE CUANDO SE DEDICA AL NEGOCIO _____
 ES DUEÑA DE OTROS NEGOCIOS, DAR DETALLES _____

SITUACION ECONOMICA

<u>INGRESOS</u>	<u>Mensual</u>	<u>EGRESOS</u>	
VENTA MERCADERIA	₡ _____	ALQUILER VIVIENDA	₡ _____
AYUDA CONYUGE	₡ _____	ALIMENTACION	₡ _____
AYUDA HIJOS	₡ _____	OTROS GASTOS	₡ _____
OTROS INGRESOS	₡ _____	TOTAL	₡ _____
TOTAL ...	₡ _____		

BENEFICIARIO(S)

NOMBRO BENEFICIARIO DE MIS AHORROS EN CASO DE FALLECIMIENTO A:

DIFERENCIA ₡

TOMO INFORMACION

FIRMA DEL USUARIO



fedeCrédito
 FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
 SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

No _____

DEBE

COMPROBANTE DE EGRESO

San Salvador, _____

CUENTA No	DETALLES	VALORES
D E B E		

POR LA SUMA DE: {



A:

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

AUTORIZADO

AUTORIZADO

COD 30-007

Hecho por

Revisado

Auxillar

Control

Principales

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
 SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
 CAJA CENTRAL

II—El total integrado en la forma que se detalla en el cuadro que antecede, será aplicado conforme al Reglamento del Servicio de Crédito Popular; esta aplicación será individual de acuerdo a la cuantía de participación en el préstamo que hemos recibido y de conformidad a las tablas contenidas en el Reglamento mencionado. El Fondo para Capital de Trabajo y el Fondo Navideño, nos será devuelto, ambos, en las fechas y condiciones señaladas en el mismo Reglamento. IV—En caso de mora de cualquiera de los otorgantes de este Instrumento, los miembros del grupo nos solidarizamos y responsabilizamos por el pago total, reconociendo el dos por ciento de interés anual adicional al pactado o en vigencia, de conformidad a lo estipulado en este contrato; además enunciamos a los aportes hechos al Fondo para Capital de Trabajo y al Fondo Navideño, hasta la liquidación total del crédito. V—Por otra parte, nos obligamos especialmente, a utilizar el crédito que se nos ha concedido exclusivamente para incrementar nuestras actividades comerciales y a otorgar otras garantías a favor de LA CAJA, cuando ésta lo requiera, además facultamos a LA CAJA y a la Federación de Cajas de Crédito, supervisar los negocios o pequeñas empresas que se nos ha financiado. VI—La tasa de interés queda sujeta a aumento o disminución según lo disponga la Federación de Cajas de Crédito de acuerdo a las regulaciones que a este respecto pueda emitir la Junta Monetaria o el Banco Central de Reserva de El Salvador, o en cualquier otro caso en que varíe para la Federación de Cajas de Crédito el costo financiero de sus recursos. La nueva tasa de interés se probará con la constancia que en tal sentido extienda el Presidente o Gerente de LA FEDERACION, la cual se tendrá incorporada al presente contrato. VII—Para los efectos establecidos en el Artículo ciento siete de la Ley del Crédito Rural a la cual también queda sometido este crédito, otorgamos poder especial al Doctor _____

_____, Abogado del domicilio de _____

quien conferimos todas las facultades para representarnos en caso de acción judicial. VIII—para los efectos legales de este documento, fijamos como domicilio especial el de _____ y el de la ciudad de San Salvador, y renunciamos al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y demás providencias alzables del juicio ejecutivo o recursos derivados del mismo, además facultamos a LA CAJA y a la Federación de Cajas de Crédito para que designe depositario de los bienes que se nos embarguen, relevando a quien se nombre de la obligación de rendir fianza y cuenta. IX—Gastos serán por nuestra cuenta los gastos que ocasione la constitución y cobranza de la presente obligación, así como cuantos otros hiciera LA CAJA, con motivo de este adeudo, aunque conforme a las reglas generales no debiéramos ser condenados en costas. En señal de conformidad con las disposiciones del Reglamento del Servicio de Crédito Popular vigente, las cuales declaramos conocer, así como con las cláusulas que contiene el presente documento lo firmamos en

_____ a los _____ días del mes de _____
de mil novecientos _____

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

DEPARTAMENTO DE CREDITO POPULAR
SOLICITUD DE EXCLUSION DE MIEMBRO

San Salvador de de 19

mados señores.

tros

bros del grupo No. pertenecientes al mercado

citamos la exclusión de

la siguientes falta (de acuerdo al art. 20 del reglamento):

o haber cumplido con el pago de las cuotas en la forma pactada;

haber destinado el importe del préstamo, a fines distintos de los que corresponden en a su actividad comercial;

haberse separado de su grupo, excepto si hubiere cambiado de mercado o localidad, hubiere dejado de formar parte del grupo, por razones justas a juicio de la administración de la Caja o de la Federación;

haberse negado a asumir su responsabilidad solidaria;

haber recibido compensaciones de cualquier naturaleza de personas que desearan obtener o hubieren obtenido créditos dentro del Servicio;

haber cancelado su crédito, recurriendo a la contribución económica de los componentes de su grupo;

o haber cumplido con las demás condiciones que rigen el Servicio;

otros motivos.

imos de conformidad

No. C.I.P. No. C.I.P. No.

No. C.I.P. No. C.I.P. No.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITOSERVICIO DE CREDITO POPULAR DOCUMENTO DE PRESTAMO INDIVIDUAL

Yo, _____, de _____ años de edad, del domicilio de _____, Portador de la Cédula de Identidad Personal número _____, dedicado al Comercio de Artículos de primera necesidad en el Mercado Municipal _____, por el presente documento otorgo I.— Que en este acto recibo a mutuo de la FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, de este domicilio, que en adelante se denominará "LA FEDERACION", por medio del Servicio de Crédito Popular, la cantidad de _____, Colones, al interés del doce por ciento anual sobre la cantidad mutuada, la cual destinaré a mis actividades comerciales. II.— El dinero recibido lo pagaré en el plazo de _____ días que vence el _____ de mil novecientos _____, mediante cuotas diarias de _____ Colones, que además comprenden pago de intereses, aporte para el Fondo de Capital de Trabajo, al Fondo Navideño, al Fondo de Seguro de Crédito, gastos de manejo, supervisión y cobranza III.— El total pagado en la forma que antecede será aplicado de conformidad a las tablas contenidas en el Reglamento del Servicio de Crédito Popular. El Fondo para Capital de Trabajo y el Fondo Navideño me serán devueltos en las fechas condiciones señaladas en el Reglamento antes dicho. IV.— En caso de mora reconoceré el dos por ciento de interés anual adicional al pactado o en vigencia de conformidad lo estipulado en este contrato; además renuncio a los aportes hechos al Fondo para Capital de trabajo y al Fondo Navideño hasta la liquidación total de dicho crédito. V.— Por otra parte me obligo especialmente a utilizar el crédito que se me ha concedido exclusivamente para incrementar mis actividades comerciales y a otorgar otras garantías a favor de la Federación siempre que ésta lo requiera. Además faculto a la Federación para supervisar el negocio que se me ha financiado. VI.— La tasa de interés queda sujeta a aumento o disminución, según lo disponga la Federación, de acuerdo a las regulaciones que a este respecto pueda emitir la Junta Monetaria o el Banco Central de Reserva de El Salvador, o en cualquier otro caso en que varíe para la Federación el costo Financiero de sus recursos. La nueva tasa de interés se probará en la constancia que en tal sentido extienda el Presidente o Gerente de la Federación, la cual se tendrá incorporada al presente contrato. VII.— Para los efectos establecidos en el artículo ciento siete de la Ley del Crédito Rural, a la cual también queda sometido este crédito, otorgo poder especial judicial al Doctor _____, Abogado, de este domicilio a quien confiero las facultades para representarme en caso de acción judicial. VIII.— Para efectos legales de este documento, fijo como domicilio especial la ciudad de San Salvador nuncio al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y demás providencias alzables del juicio ejecutivo o recursos derivados del mismo; y faculto

to a la Federación para que designe el depositario de los bienes que se me embargaren, relevando a quien se nombre de la obligación de rendir fianza y cuenta IX.— GASTOS: Serán por mi cuenta los gastos que ocasione la constitución y cobranza de la presente obligación, así como cuantos otros hiciere la Federación con motivo de este adeudo, aunque conforme a las reglas generales no debiera ser condenado en costas. En señal de conformidad con las disposiciones del Reglamento del Servicio de Crédito Popular vigente, las cuales declaro conocer, así como con las cláusulas que contiene el presente documento, a mi ruego firma _____, quien es de _____ años de edad _____ de este domicilio y portador de su Cédula de Identidad Personal número _____, y para constancia dejo impresa la huella digital del pulgar derecho San Salvador, _____ de _____ de mil novecientos _____.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
DEPARTAMENTO DE CREDITO POPULAR

YO, _____
usuario (a) del mercado _____, perteneciente al grupo No. _____
nombro como beneficiarios de mis ahorros y seguro de vida a los siguientes:

<u>NOMBRES DE LOS BENEFICIARIOS</u>	<u>PARENTESCO</u>	<u>PORCENTAJE</u>

REPRESENTANTE DE LOS MENORES DE EDAD: _____

FIRMA A PUEGO _____

FIRMA DEL USUARIO _____

C.I.P. No. _____

San Salvador, _____ de _____ 19 _____.

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
DEPARTAMENTO DE CREDITO POPULAR
CONTROL DE EFECTIVO DIARIO

BRE _____

FECHA _____

DETALLE

ETES BANCARIOS:

De	:	₡	100.00	_____
"	"	"	50.00	_____
"	"	"	25.00	_____
"	"	"	10.00	_____
"	"	"	5.00	_____
"	"	"	2.00	_____
"	"	"	1.00	_____

DA FRACCIONARIA:

UES BANCARIOS : _____

LLE DE LOS CHEQUES _____

Sello y firma de la persona que recibe

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
DEPARTAMENTO DE CREDITO POPULAR
CONTROL DE EFECTIVO DIARIO

BRE _____

FECHA _____

DETALLE

ETES BANCARIOS :

De	:	₡	100.00	_____
"	"	"	50.00	_____
"	"	"	25.00	_____
"	"	"	10.00	_____
"	"	"	5.00	_____
"	"	"	2.00	_____
"	"	"	1.00	_____

DA FRACCIONARIA :

UES BANCARIOS : _____

LLE DE LOS CHEQUES _____

Sello y firma de la persona que recibe



fedeCrédito
 FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO
 SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

No. _____

COMPROBANTE DE INGRESO

San Salvador, _____

ABONESE A:	DETALLES	VALORES

RECIBASE
 LA SUMA DE



Y APLIQUESE CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES QUE ANTECEDEN

ENTREGADO POR:

FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO

AUTORIZADO

RECIBIDO

COD 30-016

HECHO POR

REVISADO

AUXILIAR

CONTROL

PRINCIPALES

SOLICITUD INDIVIDUAL PARA "SERVICIO DE CREDITO POPULAR" INCORPORARSE A LOS GRUPOS

_____ de _____ de 19____

Estimados señores.

Yo _____ atentamente solicito a Uds mi inscripción para obtener créditos dentro del "Servicio de Crédito Popular" que presta esa Institución, comprometiéndome a cumplir las condiciones y requisitos que señala el reglamento del Servicio

Formaré parte del grupo integrado por las personas que mas adelante se detallan y firman en señal de aceptarme, cumpliré con el pago de las cuotas en la forma pactada en los documentos, e invertiré el valor del préstamo en la actividad comercial a la que me dedico

En la encuesta socio económica sobre mi persona aparecen los siguientes datos Identificación - Grupo familiar - Sobre el negocio - y - Situación económica.

Quedo entendido que el importe de cada crédito será determinado en base a lo siguiente: volumen del negocio, solvencia económica y mi capacidad de pago

Solicito para iniciarme la cantidad de \$ _____ de acuerdo con lo antes dicho, y ser por ahora lo que necesito

Los nombres de las personas que integran el grupo al cual perteneceré y que firman son las siguientes:

Quienes firman=

Aprovechando esta oportunidad quedo de Uds. S. S

" SERVICIO DE CREDITO POPULAR"
SOLICITUD DE USUARIO PARA CREDITO INDIVIDUAL

_____ de _____ de 19__

A

YO, _____ atentamente les manifiesto que he estado haciendo uso de préstamos dentro del Servicio de Crédito Popular desde el _____ y tengo ahorrada la cantidad de ----
 ₡ _____.

Ahora les solicito autorizarme financiamientos de crédito en forma individual, comprometiéndome a cumplir los requisitos que señala el Reglamento, especialmente mantener las cantidades ahorradas.

Actualmente formo parte del Grupo _____ integrado por las siguientes personas _____

Mercado _____.

La razón para no continuar formando parte de un grupo es que considero la relación del porcentaje de mis ahorros con el importe que solicito y la necesidad del crédito es para seguir mejorando mi negocio.

De acuerdo con lo antes dicho solicito para el próximo ciclo ₡ _____
