

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas

Proyecto de Graduación para optar por el Grado de
Bachiller en Administración de Empresas



**“Auditoria de Títulos-Valores Negociables y Manual de
Procedimientos para la emisión y custodia de estos
documentos en la Gerencia Financiera de la Cooperativa de
Productores de Leche Dos Pinos R.L”**

Elaborado por:
Kimberly María Alfaro Rojas

Profesor Asesor:
M.A.E Oscar Acevedo Whitford
San Carlos, Noviembre 2010

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen que han sido mi apoyo incondicional durante cada etapa de mi vida y que me dieron la fuerza para salir adelante con esta meta que siempre deseo alcanzar.

También se lo dedico con mucho amor a mis padres Ademar Alfaro y Eugenia Rojas, quienes me han formado con sus consejos para ser la persona que hoy soy y siempre me han impulsado para seguir adelante ayudándome con todo lo que necesito, esto es más suyo que mío.

A los tres hombres de mi vida, mis hermanos Glen y Jever Alfaro que siempre han estado a mi lado cuando más lo necesito brindándome su cariño; y a mi novio Jorge Barrientos quien siempre me escucha y me comprende.

¡¡¡Los amo y esto es para ustedes!!!

Agradecimiento

Agradezco a Diosito que ha estado siempre a mi lado, a mis padres, hermanos, amigos, compañeros, profesores y conocidos que me han dado su apoyo para seguir adelante.

Gracias a todos mis compañeros de carrera por brindarme su amistad y apoyo durante estos cuatro años, en especial a Annia, Sofía, Wendy y Diana que compartieron conmigo tantos trabajos finales que aunque nos trasnocharan, disfrutábamos de alguna u otra forma.

Mil gracias a todos y cada uno de los profesores que me brindaron un poquito de todo su conocimiento durante la carrera y que más que profesores inclusive sentí como amigos, en especial a los que nunca me negaron ayuda durante este trabajo final: Eileen Barrantes, Ronny Rodríguez, Marta Mora, Laura Venegas y por supuesto a mi asesor Oscar Acevedo, todos son excelentes docentes.

A todas las personas de Dos Pinos que durante estos cuatro meses me hicieron sentir como una compañera y amiga más de su equipo de trabajo, en especial a Karina Castro que me abrió las puertas desde el primer momento en que se lo pedí, a Warner Ávila que a pesar de su reducido tiempo siempre estuvo dispuesto a escuchar mis dudas, a Isabel Barrientos que siempre estuvo pendiente de mí, a Doris Prieto por acompañarme todos los días y a todos los amigos de Control de Pagos que son grandes personas, en especial a mis compañeros de cubículo Olman, Pablo, Alonso y Don Héctor.

¡¡¡Gracias, esto no hubiera sido posible sin ustedes!!!

Resumen

El presente trabajo pretende brindar a la Gerencia Financiera de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L, un documento de apoyo que le ayude en la ejecución de sus labores de emisión y custodia de títulos valores, las cuales se ven reflejadas en el Manual de Procedimientos y la Auditoria de Títulos-Valores Negociables.

La información para elaborar el Manual de Procedimientos, se obtuvo por medio de una entrevista realizada a los encargados de la emisión o custodia de títulos valores en la cooperativa. En él se detalla paso a paso los procedimientos a realizar según el puesto, así como el código, nombre respectivo del puesto, personas o entidades involucradas en el proceso, requerimientos, normativa aplicable, referencia y conceptos relacionados, además de los diagramas de flujo que exponen de una forma más clara la secuencia de los procedimientos.

La Auditoria de Títulos-Valores Negociables muestra la manera en la que actualmente se custodian los títulos valores en la unidad de Control de Pagos, además de la forma en que las áreas emisoras (Crédito y Cobro Lácteos, Crédito y Cobro AGV, Comité de Educación y de Bienestar Social y Subdirección de Compras) controlan los documentos que entregan y retiran de dicha unidad. Por medio de ella se pretende dar a conocer todos aquellos aspectos que dificulten el correcto manejo de estos valores.

Se espera que ambos instrumentos administrativos sean de gran apoyo para la corporación, facilitándole el proceso de inducción y supervisión de sus colaboradores.

Abstract

The present work pretend to offer to the Gerencia Financiera de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L, a support document that helps it in the execution of its labors of emission and custody of titles values, which are reflected in the Manual of Procedures and the Audit of Negotiable Titles-Values.

The information to create the Manual of Procedures was obtained by means of an interview carried out to the workers in charge of the emission or custody of titles values in the cooperative. In this manual is detailed step to step the procedures to carry out according to the post, as well as the code, respective name of the post, people or entities involved in the process, requirements, applicable normative, it indexes and related concepts, besides the diagrams of flow that expose in a clearer way the sequence of the procedures.

The Audit of Negotiable Titles-Values shows the way in that nowadays the titles values are guarded in the unit of Control de Pagos, besides of the form in that the areas that emit values (Crédito y Cobro Lácteos, Crédito y Cobro AGV, Comité de Educación y de Bienestar Social and Subdirección de Compras) control the documents that surrender and move away of this unit. By means of her it is pretend to give to know all those aspects that hinder the correct handling of these values.

It is expected that both administrative instruments are of great support for the corporation, facilitating the induction and supervision process to their collaborators.

Tabla de Contenidos

I.	CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1.	Referencia Empresarial	4
1.1.1.	Información Corporativa	4
1.1.2.	Logotipo	4
1.1.3.	Eslogan	4
1.1.4.	El Emblema	5
1.1.5.	Mascota de la Cooperativa	5
1.1.6.	Misión	5
1.1.7.	Visión	5
1.1.8.	Valores	6
1.1.9.	Logros Obtenidos	7
1.1.10.	Actividad Productiva.....	8
1.1.11.	Eficiencia productiva	8
1.1.12.	Reseña Histórica.....	9
1.1.13.	Operación Nacional	12
1.1.14.	Operación Internacional	12
1.1.15.	Operación Productiva.....	12
1.1.16.	Mercado que satisface la empresa	13
1.1.17.	Estructura organizativa de la empresa.....	14
1.2.	Justificación del Estudio	18
1.3.	Definición del Problema	18
1.4.	Objetivos.....	19
1.5.	Actividades.....	19
1.6.	Delimitación del Estudio	20
II.	CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.	Administración	24
2.1.1.	Concepto.....	24
2.1.2.	Funciones de la Administración	24
2.2.	Eficiencia y Eficacia.....	26
2.3.	Auditoría	26
2.3.1.	Tipos de Auditorías.....	27
2.3.2.	Auditoría de Títulos-Valores Negociables	28
2.3.3.	Control Interno.....	28
2.3.4.	Plan de Auditoría.....	29

2.3.5.	Programa de Auditoría	29
2.4.	Análisis Administrativo	29
2.4.1.	Origen	29
2.4.2.	Características del Análisis Administrativo.....	30
2.4.3.	Premisas.....	30
2.4.4.	Objetivos del análisis administrativo	31
2.5.	Estructura Organizacional	32
2.5.1.	Organigrama	32
2.5.2.	Clases de Organigramas	32
2.5.3.	Uso e importancia de los Organigramas	33
2.6.	Manuales	33
2.6.1.	Definición	33
2.6.2.	Clases de Manuales	33
2.6.3.	Uso e importancia de los manuales	35
2.7.	Procedimientos	36
2.7.1.	Importancia de los procedimientos	36
2.7.2.	Objetivos de los procedimientos	36
2.7.3.	Proceso	37
2.8.	Manual de Procedimientos	37
2.8.1.	Definición	37
2.8.2.	Objetivos del manual de procedimientos	37
2.8.3.	Análisis de Procedimientos.....	38
2.9.	Diagramas de Flujo.....	39
2.9.1.	Definición	39
2.9.2.	Usos e importancia.....	39
2.9.3.	Simbología del diseño.....	40
2.10.	Formularios	42
2.10.1.	Definición	42
2.10.2.	Diseño	43
2.10.3.	Importancia.....	43
2.11.	Políticas.....	44
2.11.1.	Objetivos de las políticas	44
2.12.	Prescripción y vencimiento de documentos según Código de Comercio Costarricense	44
2.13.	Investigación	45
2.13.1.	Tipos de Investigación	45
2.13.2.	Fuentes de Información para la investigación.....	47
2.13.3.	Sujetos de Investigación	48

2.13.4.	Técnicas de recolección de la información.....	48
III.	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1.	Tipo de Investigación	51
3.2.	Sujeto y Fuentes de Información.....	51
3.3.	Medios de recolección de la información.....	52
3.4.	Procesamiento y Análisis de Datos para el Manual.....	52
3.4.1.	Elementos de análisis para la mejora de procedimientos	53
3.4.2.	Levantamiento de los procedimientos.....	54
3.4.3.	Diagrama de los procedimientos	54
3.4.4.	Revisión de marco legal.....	55
3.5.	Procesamiento y análisis de datos para la auditoría	55
3.6.	Cronograma de Actividades	56
IV.	CAPÍTULO IV MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	58
4.1.	Levantamiento y análisis de procedimientos	58
4.1.1.	Portada del procedimiento.....	58
4.1.2.	Introducción.....	59
4.1.3.	Objetivos.....	59
4.1.4.	Área de aplicación o Alcance	59
4.1.5.	Requerimientos.....	59
4.1.6.	Normativa aplicable	59
4.1.7.	Definiciones y conceptos	60
4.1.8.	Referencias	60
4.1.9.	Descripción del procedimiento.....	60
4.1.10.	Diagrama de Flujo	60
4.1.11.	Anexos	61
I.	Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	63
1.	Solicitud de tarjeta del cliente a Dos Pinos.....	63
2.	Aprobación de Tarjetas Dos Pinos.....	74
3.	Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa.	81
II.	Crédito y Cobro Lácteos.....	89
1.	Solicitud de Crédito del cliente a Dos Pinos.....	89
2.	Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos.	98
3.	Aprobación o rechazo de crédito Dos Pinos	104
III.	Subdirección de Compras.....	113
1.	Estudio de Cotizaciones y Licitaciones.....	113

2.	Adjudicación de Proveedor	124
3.	Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.....	134
IV.	Comité de Educación y de Bienestar Social	143
1.	Solicitud de renovación de crédito	143
2.	Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito.	151
3.	Uso de pagarés a favor de la cooperativa.....	158
V.	Control de Pagos	169
1.	Recepción y registro de documentos.	169
2.	Devolución de documentos.	178
V.	CAPÍTULO V AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES	188
5.1.	Plan de Auditoría de Títulos-Valores Negociables.....	188
5.2.	Programas de Auditoría	191
5.2.1.	Custodia de Valores/ Control de Pagos	191
5.2.2.	Control de Valores/ Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	192
5.2.3.	Control de Valores/ Crédito y Cobro Lácteos	193
5.2.4.	Control de Valores/ Subdirección de Compras.....	194
5.2.5.	Control de Valores/ Comité de Educación y de Bienestar Social	195
5.3.	Cuestionario de Control Interno.....	196
5.4.	Análisis de Resultados del Cuestionario de Control Interno	204
5.5.	Hoja de Deficiencias	210
5.6.	Hoja de Recomendaciones	212
5.7.	Informe Corto de Auditoría	215
5.8.	Resumen de Auditoría.....	216
VI.	CAPÍTULO VI UNIFICACIÓN DE LA BASE DE DATOS.....	218
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	226
6.1.	Conclusiones	226
6.2.	Recomendaciones	227
	LITERATURA CONSULTADA	230
VII.	APÉNDICES	232

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Nomenclatura para procedimientos</i>	20
<i>Tabla 2 Lista de Procedimientos con sus respectivos códigos</i>	21
<i>Tabla 3 Preguntas que facilitan el análisis de procedimientos</i>	38
<i>Tabla 4 Simbología de diseño de los Fluxogramas</i>	40
<i>Tabla 5 Mejoras recomendadas en los procedimientos</i>	54

Introducción

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. es una empresa que surge en 1947, cuando un grupo de 25 productores de leche decidió formar la cooperativa, hoy es una corporación presente no sólo en toda Costa Rica, sino que cuenta con mercado en Panamá, Canadá, Estados Unidos, San Andrés, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Honduras, entre otros países.

No cabe duda de la gran responsabilidad que está sobre las personas que laboran en la Gerencia Financiera de Dos Pinos, quienes tienen que responder a toda una Asamblea de Asociados con claridad sobre las finanzas de su cooperativa, lo que los obliga a llevar un proceso ordenado y seriamente vigilado en cada uno de sus procedimientos como gerencia.

Como consecuencia de ello es que la Gerente Financiera vio la necesidad de realizar una Auditoría de Títulos-Valores Negociables y un Manual de Procedimientos, para mejorar su proceso de emisión y custodia de títulos valores en la cooperativa, por esta razón me abrió las puertas en esta prestigiosa empresa.

En dicho trabajo final de graduación se encuentran los siguientes apartados:

I Capítulo Generalidades de la Investigación, acá se mencionan todos los aspectos referentes a la empresa como reseña histórica, misión, visión, entre otros.

II Capítulo Marco Teórico, en este espacio se detallan por medio de consulta literaria los principales conceptos utilizados durante el desarrollo del trabajo.

III Capítulo Marco Metodológico, se detallan los métodos utilizados para la obtención de la información a analizar.

IV Capítulo Manual de Procedimientos, en el se detalla paso a paso, cada uno de los procedimientos de emisión y custodia de valores en Dos Pinos.

V Capitulo Auditoria de Títulos-Valores Negociables, aquí se emite un informe y se analiza la información obtenida por medio de las deficiencias y recomendaciones.

VI Capitulo Conclusiones y Recomendaciones, una vez finalizado el trabajo final de graduación se procede a la realización de las conclusiones, de acuerdo a lo detallado en los objetivos, según las conclusiones se determinan las recomendaciones.

Después de este capítulo se puede encontrar la literatura consultada durante la realización del proyecto, seguida por los apéndices y anexos incluidos en el manual de procedimientos y la auditoría.



CAPÍTULO I

- Generalidades de la Investigación

I. CAPÍTULO I Generalidades de la Investigación

En el presente apartado se muestran las generalidades de la investigación, tales como: Referencia Empresarial, Justificación del estudio, Planteamiento del problema, Objetivos, Alcances y Limitaciones. Todas ellas básicas y necesarias para el desarrollo del trabajo.

1.1. Referencia Empresarial

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, R.L., es una empresa 100% de capital costarricense, es una de las industrializadoras de lácteos más grande de Latinoamérica, la cual se caracteriza por diversificar, ingresar a nuevos mercados, consolidar más productos, aliarse y hasta comprar negocios vecinos.

1.1.1. Información Corporativa

Nombre	• <i>Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. (COOPROLE R.L.)</i>
Cédula Jurídica	• <i>Nº 3-004-045002-30</i>

1.1.2. Logotipo



1.1.3. Eslogan

El lema de la Cooperativa: “Dos Pinos, siempre con algo mejor”, tiene como objetivo principal transmitirle a los consumidores la imagen de una empresa que constantemente innova su tecnología y diversifica su línea de productos, para brindarles así a los clientes y consumidores calidad, variedad e innovación en sus productos.

1.1.4. El Emblema



- **El Círculo:** Simboliza el mundo que todo lo contiene y abarca.
- **El Verde:** Simboliza la naturaleza: fuente de luz, vida y esperanza.
- **Los Dos Pinos:** Representa la necesidad de que las personas se unan para resolver más rápido y eficientemente sus problemas.

1.1.5. Mascota de la Cooperativa



1.1.6. Misión

En Dos Pinos contribuimos a la salud y satisfacción de nuestros clientes con alimentos que favorecen una mejor calidad de vida. Buscamos el más alto desempeño en la finca, en la industria y la comercialización, para lograr la mejor retribución al asociado. Dotamos a nuestros colaboradores de un trabajo digno para su bienestar.

1.1.7. Visión

Ser la cadena agroindustrial más competitiva de Centroamérica, con elevada productividad, capacidad de investigación y desarrollo, orientada al mercado, produciendo y distribuyendo productos de alta calidad, siendo un excelente empleador y haciendo crecer el liderazgo porcentual sobre nuestros competidores y los negocios de la Cooperativa en Centroamérica y Panamá en forma consistente.

1.1.8. Valores

Los valores son principios éticos, ideales que guían el comportamiento de las personas y las organizaciones, son una guía de la forma de comportarnos cada día, un estilo de trabajar y progresar en nuestros negocios, un modo para realizar contactos, una filosofía aplicada para comprar y vender productos y la conducta que demandamos a nuestros colaboradores.

i. Humanismo

En Dos Pinos creemos en el valor de todas las personas, entendemos sus necesidades, aspiraciones, ideas y anhelos; el desarrollo personal se construye a partir de las relaciones sanas, positivas y constructivas en el ámbito laboral, familiar y en la sociedad en su conjunto.

ii. Responsabilidad

Tanto la Cooperativa como cada uno de sus integrantes debe asumir las tareas y obligaciones que tiene a cargo con la mayor ética y disposición, con dedicación, empeño y honestidad, cumpliendo con las normativas que sean pertinentes según el caso.

iii. Liderazgo

Dos Pinos es una empresa líder en su sector, caracterizada por cumplir con sus compromisos y mantener una posición de vanguardia en sus actividades productivas y comerciales, por eso aspira a que su organización y cultura estimule las capacidades de liderazgo de cada uno de los colaboradores que forman parte de ella y así tener en cada puesto a personas que crean en sí mismas y en su potencial.

iv. Productividad

Nos caracterizamos por altos niveles de rendimiento y de calidad, con personal competente, cuya motivación, habilidades y destrezas generan los mejores resultados, en el menor tiempo y costo.

v. *Austeridad*

Dos Pinos como organización, es consciente de la importancia de utilizar los recursos disponibles de manera responsable y óptima, buscando siempre la innovación para maximizar su utilidad y aprovechamiento (Sancho, 2007).

1.1.9. Logros Obtenidos

- Primera Industria nacional en ventas.
- Procesa el 85% de la leche industrializada del país.
- Percibida como una empresa de orgullo nacional
- Principal proveedora de insumos al sector (Lechero y Engorde).
- Una de las empresas de mejor clima laboral.
- Declarada en Costa Rica como la Empresa del Siglo XX.
- De las Primeras empresas en contribución al sistema tributario nacional costarricense.
- Premio al mejor exportador del país (Año 2003).
- Una de las empresas más destacadas en producción de lácteos a nivel latinoamericano, según Revista Alimenticia, la cual la denominó: El Pequeño Gigante Centroamericano (Sancho, 2007).

1.1.10. Actividad Productiva

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. es considerada como una empresa líder en productos lácteos. Se encarga de procesar leche para la elaboración de más de 400 productos. La Cooperativa cuenta con una Planta de concentrados para animales. Además posee una moderna planta procesadora de quesos y una secadora de leche en polvo de alta tecnología, y las máquinas más diversificadas, como la de Tetra Brik. Existen 20 almacenes agros veterinarios, distribuidos en Costa Rica, para supervisar la salud de los hatos, así como 9 sucursales de distribución ubicadas en todo el país (Sancho, 2007).

1.1.11. Eficiencia productiva

La producción de leche y sus derivados es un proceso que inicia en las fincas de nuestros asociados, donde la tecnología que se utiliza permite que la leche reciba un trato higiénico; el ordeño es automatizado y la leche se almacena temporalmente en tanques de enfriamiento. De ahí se transporta en camiones cisterna a los diferentes recibos de leche de la Cooperativa: San Carlos, Coyol y Limonal, donde se reciben cerca de 950 mil litros de leche diarios. En la Planta, la leche se almacena en silos, se clarifica, homogeniza y pasteuriza, para ser luego empacada como leche fluida o bien como materia prima en la producción de los diferentes productos Dos Pinos.

Dos Pinos cuentan con dos plantas:

El Coyol de Alajuela: la cual procesa más de un millón de litros de leche por día. Cuenta con tres áreas:

- **Área 1.** Productos Pasteurizados: donde se procesan y envasan las leches pasteurizadas, mantequillas, yogurts, natilla y queso crema, además los diferentes jugos y bebidas pasteurizados.
- **Área 2.** Helados: en la cual se producen los helados tradicionales a base de leche, en gran diversidad de tamaños y sabores: paletas, helados extruidos, conos, queque de helado, y otras novedades.

- **Área 3.** Envasado Aséptico: productos de larga vida como la leche semidescremada, la leche integra, la leche descremada, las leches especiales como la Junior, la Delactomy y la Extra Calcio, leches saborizadas como los Pinitos, los Frescoleches, Rompopo y el Kapucci, jugos y néctares.

En Ciudad Quesada San Carlos, se cuentan con dos áreas:

- **Área 4.** Planta de Quesos: se producen los quesos frescos (Tico y Turrialba), quesos maduros (Gouda, Mozzarella, Cheddar y queso tipo Manchego) y quesos procesados.
- **Área 5.** Planta Secado de Leche: cuenta con un equipo de secado por aspersión, productos aglomerados e instantáneos como las leches en polvo Pinito, Descremada, Semidescremada, Integra, y Delactomy. Además se tiene una sección de Investigación y Desarrollo que es la responsable de la investigación y el diseño de los nuevos producto (Sancho, 2007).

1.1.12. Reseña Histórica

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. es una empresa que surge en 1947, cuando un grupo de 25 productores de leche decidió formar la Cooperativa, con el fin de evitar los abusos en los precios del suministro de insumos para la producción de leche y con el claro propósito, también de afianzar sus modestas lecherías. En sus primeros años sólo produjo alimento para ganado.

Bajo el sello Dos Pinos con el cual se pretendía realzar la idea cooperativista de la unión entre cooperación y fecundidad, la Empresa ha denominado varios de sus productos como el queso y la mantequilla.

En 1952 sale a la venta la primera leche procesada y pasteurizada en planta de la empresa, así como la mantequilla. En diciembre de 1953 se oyen los engranajes de la primera planta de helados. A partir de esta fecha, notamos un crecimiento importante de la Cooperativa, al implementarse en 1955 la primera planta procesadora de leche en polvo, donada por la UNICEF; la producción del choco leche en 1958; y al establecerse la planta de quesos en 1959.

Años más tarde, en la época de los años 60, destacan varios hechos importantes: el lanzamiento al mercado de la leche íntegra Pinito y el rompopo; pero el hecho más significativo fue la primera exportación de mantequilla a los países centroamericanos en el año 1965.

En 1966 nacen algunos helados como la cremoleta y la chocoleta, también se pone a la venta el primer tipo de yogurt, se envasa la leche fluida en empaques de cartón y sale al mercado el queso maduro.

En 1967 se prepara lo que va a significar un importante estímulo al auge económico rural: la construcción del recibo de leche en San Carlos, lo cual atraerá mayor cantidad de asociados.

A partir de la década del 70 el desarrollo de la Cooperativa se acelera notablemente, pues se inicia la recolección de la leche en las fincas de los asociados, lo que paulatinamente fue creciendo y -asimismo- fortaleciendo sus vínculos, por lo cual Dos Pinos empieza a extenderse a nuevos horizontes y a la apertura de nuevas fábricas en distintos sectores del país.

Ya a inicios de los años 90 ocurren conquistas tecnológicas de trascendencia para la Cooperativa y el país. En San Carlos se inaugura la Planta de Quesos más grande de Centroamérica y la Planta de Leche en polvo más moderna de Latinoamérica, en Ciudad Quesada. A partir de 1993 se introducen los primeros productos Dos Pinos en el mercado norteamericano y por lo cual se obtuvo la certificación HACCP.

En el año 2000, la Cooperativa inicia su operación en la planta de El Coyol donde logra implementar tres grandes áreas de producción: productos ultra pasteurizados, productos frescos y helados, todo con la más moderna tecnología y logística.

Apoyado con el Centro de Distribución más grande del área, concentrado en una planta que además ofrece recibo y proceso de leche con capacidad para 1 200 000 litros de leche diaria, así como el lavado y amplios parqueos para vehículos, taller automotriz, tanques de tratamientos de agua y centro de recibos de materia prima, todo de primer orden mundial al nivel de las mejores plantas de los países desarrollados (Sancho, 2007).

Entre los principales logros de la cooperativa se encuentran:

- **Implementación de la modalidad de venta conocida como “preventa”**, la cual se implementó en el 96% de las rutas de venta a nivel nacional y con la que se brinda un mejor servicio y gestión de venta de los productos Dos Pinos.
- **Certificación ISO 14001:** Esta certificado Coyol, San Carlos, el almacén Agro veterinario de Coyol y San Carlos, así como las respectivas sucursales, esto demuestra el compromiso de Dos Pinos por cumplir con la legislación y con el desarrollo y bienestar social.
- **Certificación ISO 9001:** Esta certificado hasta este momento Comercial, y Almacenes Agro veterinarios.
- Para este año 2010, estarán entrando dentro de la certificación de ISO 14001, todos los almacenes agroveterinarios, las sucursales, así como la planta de Ciruelas. Y en 9001 las siguientes áreas: Logística interna y externa, compras, taller automotriz, taller de refrigeración y mercadeo.

1.1.13. Operación Nacional

Sucursales

Ciudad Quesada- Alajuela- Liberia- Nicoya- Cartago- San Isidro- Limón- Puntarenas- Río Claro- Guápiles.

1.1.14. Operación Internacional

Mercado de Panamá- Mercado de Canadá- Mercado de Estados Unidos- Mercado de San Andrés- Mercado de Nicaragua- Mercado de Guatemala- Mercado de El Salvador- Mercado de Honduras.

1.1.15. Operación Productiva

Dos Pinos actualmente produce, procesa y comercializa más de 400 millones de kilogramos de leche anuales, lo que representa cerca del 85% de la leche industrializada en Costa Rica. Este valioso insumo proviene de sus asociados productores que van desde humildes campesinos hasta exitosos empresarios, las lecherías se encuentran en diversas regiones del país, concentrándose especialmente en las zonas de Cartago y San Carlos, por lo que existen tres centros de recibo y una flota de camiones para la recolección. Estos centros se encuentran en San Carlos, Valle Central y Coyoil.

La leche es procesada en Plantas de Productos Pasteurizados, Helados y de larga duración (UHT), estas tres grandes plantas se encuentran ubicadas en Coyoil de Alajuela. A la vez se procesa un alto volumen de la leche que se recibe en Quesos y Leches en polvo, estas dos plantas se encuentran en San Carlos de Alajuela. Después de recibida la leche proveniente de las fincas es muestreada, con el objetivo de verificar y controlar variables críticas de calidad, su cumplimiento garantiza la estabilidad de los procesos productivos.

Cuando la leche recibida cumple con los parámetros establecidos, es estandarizada, pasteurizada y homogenizada, considerando el producto que se elaborará con esa leche. Se le define automáticamente el porcentaje de grasa, sólidos totales, entre otros.

Posteriormente, sigue una gran etapa del proceso productivo que se ha denominado preparación y elaboración, los subprocesos involucrados dependerán del tipo de producto. Una vez que el producto fue preparado, es empacado y embalado, en cajas o canastas plásticas para su posterior envío a Centro de Distribución, donde será despachado hacia los negocios. Dentro de los productos que se elaboran en Dos Pinos, se tienen Quesos Maduros, Quesos Frescos, Helados, Leches en Polvo, Yogurt Cremosos, Yogurt Líquidos, Leche Pasteurizada, Leches de Larga Duración, Natillas, Mantequilla y Quesos Crema. En total se tienen alrededor 400 tipos diferentes de productos entre todas las familias de lácteos, además de las familias de Jugos, Refrescos, Bebidas y Néctar (Sancho, 2007).

1.1.16. Mercado que satisface la empresa

Actualmente La Cooperativa De Productores de Leche R.L, satisface tanto el mercado nacional como internacional. Aproximadamente el 80% del producto se queda en Costa Rica y el otro 20% restante se distribuye en los países del Caribe en Centroamérica.

Su mercado meta para la distribución de la leche en polvo en Costa Rica se compone principalmente de la población infantil del país, del gobierno; con el cual, tiene un compromiso de entrega de cuatrocientos mil sobres de Leche en polvo de 400 gramos cada uno con una frecuencia semana, y todas aquellas personas que deseen consumir el producto.

A nivel de Centroamérica la Cooperativa exporta diversas presentaciones de productos de leche en polvo a países como: República Dominicana, San Andrés, Guatemala (Sancho, 2007).

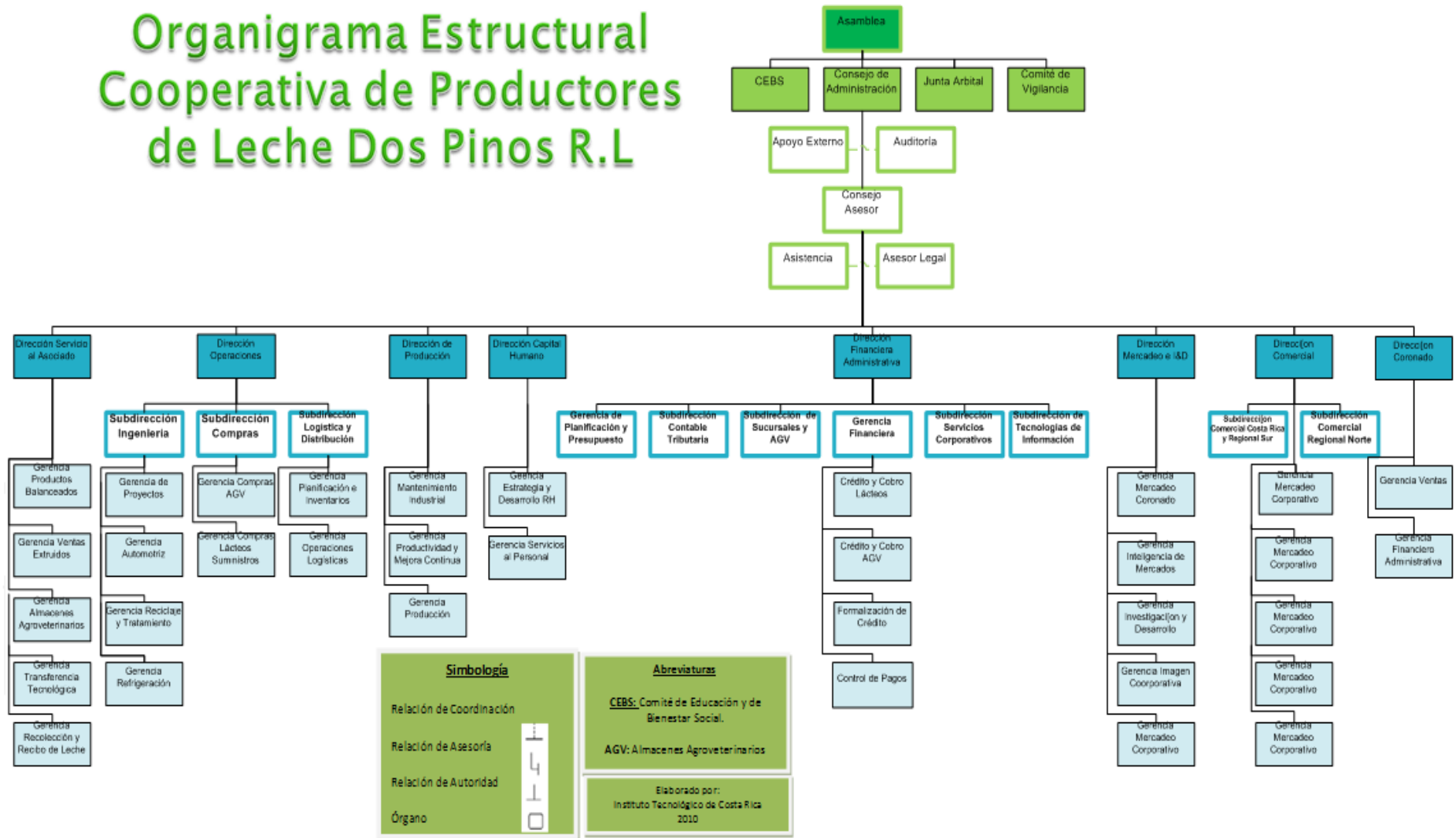
1.1.17. Estructura organizativa de la empresa

La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R. L. divide su organización en seis niveles jerárquicos. El primer nivel lo compone la Asamblea, la cual está conformada por todos los Asociados de la Cooperativa. El segundo nivel lo constituye el Comité de Educación y de Bienestar Social, el Comité de Vigilancia que supervisa las labores de la cooperativa, la Junta Arbitral que es un ente encargado de estudiar requerimientos solicitados por los asociados y el Consejo de Administración, nombrado por la Asamblea de Asociados. El tercer nivel jerárquico se ubica la Gerencia General y los staff. En el cuarto nivel se ubican las ocho Direcciones, de Servicios al Asociado, Operaciones, Producción, Capital Humano, Financiera Administrativa, Mercadeo e I&D Y Comercialización. El quinto y sexto nivel está conformado por una subdivisión de direcciones en Gerencias y Unidades de Especialidad, respectivamente.

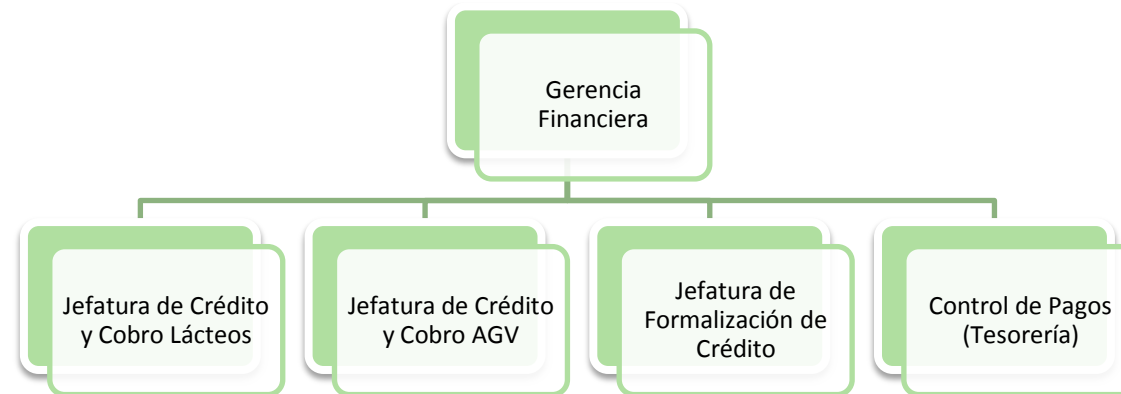
A continuación se presenta el Organigrama General de Dos Pinos:

i. Organigrama Estructural de la Cooperativa

Organigrama Estructural Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L



ii. Organigrama Gerencia Financiera



iii. Estructura Control de Pagos

La unidad de Control de Pagos cuenta con cinco áreas, en las cuales laboran trece colaboradores:

- **Jefatura:** Warner Avila.
- **Ejecutivos de Pago:** Anwar Mondol (Coordinador), Creilin Morgan, Carlos Cubillo, Edgar Salguero, Jorge Conejo y Lilliam Fernández.
- **Encargados de Transferencias:** Olman González y Carlos Solera.
- **Encargados de Operaciones Bancarias:** Alonso Soto y Pablo Varela.
- **Cajeros y asistentes de control de Egresos:** Carlos Alfaro y Hector Mora.

iv. Funciones Control de Pagos

(a) Misión

Procurar el manejo idóneo y transparente de los recursos financieros de la Corporación, buscando el más alto desempeño y mejorando la retribución de nuestros asociados.

(b) Actividades

- Prestar servicios de pago a asociados, proveedores y empleados según sus requerimientos.
- Administrar la cartera de inversiones, buscando maximizar su rendimiento y minimizar su riesgo.
- Ejecutar la compra de divisas al menor costo.
- Administrar la cartera de obligaciones cuidando variables como costo y riesgo.
- Realizar el fondeo de las cuentas bancarias y colocación de los recursos según los requerimientos del flujo de efectivo.
- Administrar la custodia de títulos valores.
- Apoyar a las subsidiarias en las necesidades de Tesorería.

(c) Procesos del área

- **Pago a Proveedores:** La realizan 3 ejecutivos, uno de la letra A a la E, otro de la F a la O y el tercero de la P a la Z.
- **Emisión y Aplicación de Pagos:** Los documentos son recibidos principalmente de Contabilidad y Planillas vía sistema. La gerente financiera o los autorizados para la respectiva aprobación realizan la aplicación final.
- **Custodia de Valores:** Recibo archivo y entrega de documentos.

- **Control de Egresos y Cajas:** Se controla la salida de cheques, depósitos, etc.
- **Inversiones, Obligaciones y Flujo de Caja:** Para tales transacciones hay dos encargados, uno para elaboración de flujo de caja y otro para atender todas las operaciones que se deriven de los bancos (Préstamos, inversiones). Se relaciona con las tres anteriores porque éstas le facilitan los datos requeridos para la realización de flujos de caja.

1.2. Justificación del Estudio

Dentro de las funciones que tiene Control de Pagos está la custodia de valores, para ello, es necesario contar con procedimientos correctamente documentados, estos sirven como guía importante para los colaboradores, ya que les muestran los pasos necesarios en la realización de las actividades que desempeñan, ya sea antes o durante la custodia. También es vital el correcto uso y actualización de los instrumentos de seguimiento para el archivo de títulos valores en custodia.

Por tanto, en este documento se abarcará la confección de procedimientos en las áreas involucradas: Crédito y Cobro Lácteos, Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), Comité de Educación y Bienestar Social y la Subdirección de Compras. Además se realizará una auditoría de Títulos-Valores Negociables, actualizando el archivo digital y conciliándolo con la documentación física que actualmente se maneja, de ahí la importancia de este proyecto, con el que se obtendrá un beneficio de orden y control en dicha actividad.

1.3. Definición del Problema

A nivel de emisión y custodia de Títulos Valores en la Unidad de Control de Pagos, no existen procedimientos documentados necesarios para el manejo eficiente de las funciones. Además hace falta revisar los instrumentos de control utilizados para la custodia y actualizar la base de datos que se lleva digital, en relación con lo que se tiene en el archivo físico.

1.4. Objetivos

i. Objetivo General

Contribuir con el mejoramiento de las gestiones de la Gerencia Financiera de Cooprole Dos Pinos R.L. por medio de una auditoría de Títulos-Valores Negociables y el análisis y elaboración de los procedimientos relacionados con la custodia de valores.

ii. Objetivos específicos:

- Elaborar los procedimientos para la emisión y custodia de valores de la Gerencia Financiera de Cooprole Dos Pinos R.L.
- Auditar los controles de seguimiento para el proceso de custodia de valores de la Gerencia Financiera de Cooprole Dos Pinos R.L.
- Unificar el archivo digital de valores según el archivo físico de la Gerencia Financiera de Cooprole Dos Pinos R.L.

1.5. Actividades

- Recopilar documentación utilizada para la emisión y custodia de valores.
- Documentar los procedimientos para la emisión y custodia de valores.
- Analizar procedimientos de emisión y custodia de valores.
- Recomendar cambios a los procedimientos existentes e incorporar nuevos procedimientos si se requiere.
- Analizar formularios utilizados en la emisión y custodia de valores.
- Emitir informe de control interno sobre los controles utilizados para la emisión y custodia de valores.

1.6. Delimitación del Estudio

i. Alcance

El alcance que tiene este trabajo es la elaboración de un manual de procedimientos y una auditoría de Títulos-Valores Negociables para la custodia de valores en la unidad de Control de Pagos de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

El manual incluye la documentación, análisis, propuesta y elaboración de diagramas de flujo para cada uno de los procedimientos seleccionados, la auditoría abarca el cotejo del registro actual de documentos y valores, junto con la revisión de los controles de seguimiento utilizados actualmente en la custodia, tanto en Control de Pagos como en las áreas emisoras de este tipo de documentos.

Para el levantamiento de cada procedimiento se creó un código por cada departamento y de este se obtuvo el código para el procedimiento.

Nomenclatura utilizada para la codificación de los procedimientos del presente manual:

Tabla 1 Nomenclatura para procedimientos

Departamento o Unidad	Inicial de cada departamento en mayúscula.
Número	Números arábigos para cada procedimiento.
Año y mes	El año y mes en que se incorporaron los procedimientos al manual. En este caso Agosto y Septiembre 2010
Tema del Proyecto	Custodia de Valores (CV)

Fuente: Elaboración Propia

La siguiente lista muestra los códigos que se crearon para cada procedimiento. Como se puede observar en la tabla anterior, fueron elaborados con las iniciales del departamento y del tema del proyecto, numerados conforme se incorporaron en la lista junto con el año y mes en que se documentaron.

Tabla 2 Lista de Procedimientos con sus respectivos códigos

Departamento o Unidad	Procedimiento	Código de Procedimiento
Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Solicitud de tarjeta del cliente a Dos Pinos.	CCT001-082010CV
	Aprobación de Tarjetas Dos Pinos.	CCT002-082010CV
	Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa.	CC003-082010CV
Crédito y Cobro Lácteos	Solicitud de Crédito del cliente a Dos Pinos.	CCL001-082010CV
	Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos	CCL002-082010CV
	Aprobación o rechazo de Crédito Dos Pinos	CCL003-082010CV
Subdirección de Compras	Estudio de Cotizaciones y Licitaciones.	SC001-092010CV
	Adjudicación de proveedor.	SC002-092010CV
	Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.	SC003-092010CV
Comité de Educación y de Bienestar Social	Solicitud de renovación de crédito	CEBS01-092010CV
	Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito.	CEBS002-092010CV
	Uso de pagarés a favor de la cooperativa.	CEBS003-092010CV
Control de Pagos	Recepción y registro de documentos.	CP001-092010CV
	Devolución de Documentos.	CP002-092010CV

Fuente: Elaboración Propia

ii. Limitaciones

- No se recibieron correcciones para los procedimientos por parte de la unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas).

- Por cuestiones de tiempo no se revisó el archivo digital de Tarjetas según su archivo físico existente en Control de Pagos.



CAPÍTULO II

- Marco Teórico

II. Capítulo II Marco Teórico

En este apartado podemos encontrar las definiciones más importantes bajo las cuales se fundamenta el presente documento, estos conceptos proporcionan soporte y conocimiento a los lectores ya que es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos.

2.1. Administración

2.1.1. Concepto

El concepto de Administración, se puede resumir como el proceso en el cual los individuos de una organización trabajan eficientemente, es decir con la óptima cantidad de recursos para alcanzar los objetivos deseados.

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los individuos, trabajando en grupos de manera eficiente, alcancen objetivos seleccionados (Koontz & Weihrich, 2004).

2.1.2. Funciones de la Administración

i. Planeación

Cuando hablamos de planeación, estamos mencionando unas de las funciones principales que debe llevar a cabo un administrador, sin importar el tipo de empresa para la cual labore o en donde se encuentre dentro de la estructura organizativa.

La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de curso de acción futuro a partir de diversas alternativas (Koontz & Weihrich, 2004).

ii. Organización

Organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa.

Por lo tanto podemos decir que este concepto implica el establecimiento de cada una de las tareas que le corresponderá desempeñar a los colaboradores para lograr un objetivo específico dentro de la organización.

Así mismo organización comprende:

- Identificación y clasificación de las actividades requeridas.
- Agrupamiento de las actividades necesarias para alcanzar objetivos.
- Asignación de cada grupo a un gerente con la autoridad necesaria para supervisarlos.
- Disposición de coordinación horizontal y verticalmente en la estructura de la organización (Koontz & Weihrich, 2004).

iii. Integración del Personal

Implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional (Koontz & Weihrich, 2004).

Estos mismos autores citan que para llevar a cabo la integración del personal se debe identificar los requerimientos de fuerza de trabajo, realizar un inventario del personal disponible y el reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, planeación de carrera y capacitación tanto de los candidatos a ocupar puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.

iv. Dirección

Es influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales (Koontz & Weihrich, 2004).

La dirección implica indagar un poco acerca de qué motiva al personal para alcanzar las metas propuestas y no manipular a los mismos para que lo hagan, pues esto podría causar un ambiente hostil dentro de la organización, lo cual complicaría la realización de las tareas de una forma eficiente.

v. *Control*

En relación con el control este consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes (Koontz & Weihrich, 2004).

Si una empresa logra efectuar los pasos anteriores basándose en el concepto general, va a lograr cumplir a cabalidad la función de la administración correspondiente al control porque podrá evitar errores en el proceso.

2.2. Eficiencia y Eficacia

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Respecto a la eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos (Gerencie.com, 2008).

2.3. Auditoría

Una auditoría comprende la búsqueda y verificación de los registros de los datos y el examen de otra evidencia que soporte esos datos. Para emitir un informe de auditoría los auditores reunirán la evidencia necesaria obteniendo una comprensión del control interno de la compañía, inspeccionando documentos, observando activos, investigando dentro y fuera de la compañía, y realizando otros procedimientos de auditoría (Whittington & Pany, 2000).

Para el caso de la auditoría presente en este trabajo se investigan los instrumentos de seguimiento que utilizan las áreas emisoras de valores junto con el área que los custodia: bases de datos digitales o físicas, memorandos de entrega o recibo de títulos valores, según los controles utilizados, además se verifica si los registros físicos y digitales en Control de pagos son concordantes.

2.3.1. Tipos de Auditorías

Existen muchos tipos de auditorías, entre las más comunes están:

- Auditoría Financiera, abarca la revisión y evaluación de las actividades financieras o contables de una compañía, determina el grado hasta el cual los activos de la compañía están bien contabilizados y protegidos de pérdidas. Se presenta otro aspecto de este tipo de auditoría cuando el auditor establece la confiabilidad de la información contable que aparece en los registros de la compañía y de los informes elaborados de acuerdo a esta información (J.W.Cook & Winkle, 1997).
- Auditoría operacional, es un amplio examen y una evaluación de las operaciones del negocio con el fin de informar a la administración si las diversas operaciones se llevan a cabo o no de manera que cumplan con las políticas establecidas, dirigidas hacia los objetivos de la administración.

La auditoría operacional está sobre todo orientada hacia el futuro y las mejoras que se pueden hacer, mientras la auditoría financiera se interesa fundamentalmente en el pasado, en la protección proporcionada por los controles existentes, y en la exactitud de la información que aparece en los registros financieros (J.W.Cook & Winkle, 1997).

- Auditoría de cumplimiento, depende de la existencia de datos verificables y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones o las políticas y procedimientos de una organización.

Estas auditorías determinan si la asistencia financiera se gastó conforme a la legislación y las normas aplicables (Pany & Whittington, 2005).

2.3.2. Auditoría de Títulos-Valores Negociables

Existen varios tipos de Títulos-Valores Negociables, el grupo más importante de inversiones, desde el punto de vista de los auditores, consiste en las acciones y los bonos porque éstos se encuentran con mayor frecuencia y generalmente son de mayor valor que otra clase de inversiones. Otros tipos de inversiones frecuentes son las hipotecas, contratos de fideicomiso, valor de rescate de efectivo de las pólizas de seguro de vida y los papeles comerciales emitidos por la corporaciones, incluyendo letras de cambio, pagarés, garantías de cumplimiento, entre otros. Estos papeles comerciales son los títulos valores estudiados en la auditoría incluida en el presente trabajo (Whittington & Pany, 2000).

Entre los objetivos de los auditores al examinar los Títulos-Valores Negociables están:

- Considerar el control interno sobre los títulos-valores negociables.
- Determinar la existencia de los títulos-valores negociables contabilizados, y si el cliente tiene derechos sobre los títulos valores.
- Establecer la inclusión completa de los títulos-valores negociables contabilizados (Whittington & Pany, 2000).

2.3.3. Control Interno

El control interno de una compañía consta de las políticas y los procedimientos establecidos para asegurarse razonablemente de que los objetivos se alcanzarán (Pany & Whittington, 2005).

Proceso realizado por el consejo de administración de la compañía, por los ejecutivos y otros empleados, que ofrecen una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos en las siguientes categorías: 1) confiabilidad de los informes financieros, 2) eficacia y eficiencia de las operaciones, 3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Pany & Whittington, 2005).

2.3.4. Plan de Auditoría

Visión general amplia de un contrato de auditoría, preparado en la etapa de planificación del contrato. Los planes de auditoría incluyen generalmente aspectos como los objetivos del contrato, la naturaleza del trabajo que será realizado, un cronograma del trabajo de auditoría principal y de la terminación del contrato y los requerimientos de personal (Whittington & Pany, 2000).

2.3.5. Programa de Auditoría

Listado detallado de los procedimientos de auditoría específicos que deben realizarse en el curso de un contrato de auditoría. Los programas de auditoría proporcionan una base para asignar y programar el trabajo de auditoría y para determinar qué trabajo resta por hacer. Los programas de auditoría son confeccionados especialmente para cada contrato (Whittington & Pany, 2000).

2.4. Análisis Administrativo

Según Ronald Brenes, el análisis administrativo es aquella parte de la administración que busca asegurar la eficiencia y la eficacia en la ejecución de las labores de una empresa u organización pública o privada. Esto se logra mediante el estudio de técnicas, herramientas y el constante empleo de métodos analíticos de la administración, aplicados al uso de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta la organización para cumplir sus objetivos.

2.4.1. Origen

Las organizaciones actualmente, más allá de buscar un equilibrio estable, tienden a una permanente transformación estructural, la cual lejos de ser nociva y perjudicial, constituye una forma para que éstas se conserven en forma activa y eficiente, por tanto, se requieren mecanismos de ajuste permanente.

El análisis administrativo surge de la necesidad de lograr este proceso de revisión y actualización constante dentro de la organización y normalmente se enfoca en la solución de una serie de problemas administrativos que surgen muy frecuentemente, los cuales difícilmente pueden ser resueltos por los funcionarios o jefes que están inmersos en la problemática, pues rara vez disponen del tiempo necesario para realizar un análisis a fondo de los detalles que podrían estar generando los problemas (Brenes, 2009).

2.4.2. Características del Análisis Administrativo

Al considerarse el análisis administrativo una unidad más de la empresa, ésta se encuentra conformada por un grupo de personas, a quienes se les pide aconsejar a los administradores o gerentes, con el fin de incrementar la eficiencia en el trabajo (Brenes, 2009).

En vista de lo anterior, el analista administrativo debe tener ciertas características, algunas de ellas son:

- Escéptico: no aceptar nada hasta su comprobación.
- Analítico: capacidad para descomponer un problema en sus partes.
- Objetivo: no dejarse llevar por interpretaciones y juicios de valor.
- Constructivo: efectuar críticas que ayuden al mejoramiento de la organización.
- Constante y perseverante: capacidad de enfrentar y superar situaciones difíciles.
- Sociable: capacidad para relacionarse con las personas.
- Capacidad de comunicación oral y escrita: para la elaboración de los informes requeridos (Brenes, 2009).

2.4.3. Premisas

Existen una serie de premisas sobre los cuales se fundamenta el análisis administrativo, estas son:

- La organización y todo lo que ella encierra (sistema, personal, procedimientos, equipos) cambian según las exigencias del medio ambiente.
- La organización y todo lo que ella implica puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Así se comprende que todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- Debe recordarse que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativo una utilización racional y máxima de los mismos.
- Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (Brenes, 2009).

2.4.4. Objetivos del análisis administrativo

Uno de los aspectos más importantes del análisis administrativo son los objetivos por los cuales se realiza. Algunos de ellos son:

- Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- Disminuir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.
- Reducir deficiencias, debido a controles inadecuados y al desconocimiento de las relaciones de dependencia.
- Eliminar asignaciones erróneas de equipo o disposiciones de espacio físico.
- Eliminar ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- Eliminar ineficiencias por una inadecuada distribución de labores entre el personal (Brenes, 2009).

2.5. Estructura Organizacional

Entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado (Salazar, 2005).

2.5.1. Organigrama

El organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización. Es por lo tanto la representación de la forma en que están dispuestas y relacionadas sus partes. Organigrama es la denominación más común de este tipo de representación gráfica, pero también se le conoce como organograma, gráfica de organización, pirámide de cargos, diagrama de organización o diagrama de estructura (Araya, 1993, pág. 11).

2.5.2. Clases de Organigramas

Por las clases, los organigramas son de unidades organizativas y de cargos o de puestos. No se acostumbra mezclar un organigrama de unidades departamentales con el de cargos, por cuanto dificulta el diseño y también su interpretación. (Hernández, 2007, pág. 88).

2.5.3. Uso e importancia de los Organigramas

Los organigramas se usan para representar gráficamente la estructura formal de las organizaciones. Sirven para diagnosticar y analizar esas mismas estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento. Se emplean como instrumento de información para los funcionarios de la institución y también para los usuarios.

La importancia de disponer de organigramas está estrechamente relacionada con los usos que se le dan (Hernández, 2007, pág. 92).

2.6. Manuales

2.6.1. Definición

Según Hernández Orozco 2007 (pág 135), un manual es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

Manual “...conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc.”

2.6.2. Clases de Manuales

Según Hernández Orozco 2007 (pág 138), existen variedad de clases de manuales entre administrativos y técnicos. Sin embargo los más usados son los siguientes:

- *De Organización y Funciones*: reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una organización, el organigrama, la estructura de objetivos y funciones de cada una de sus unidades departamentales, así como sobre los productos resultantes de la unidad.

- *De procedimientos y Operaciones:* reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o diagramas de flujo, y perfil de productos resultantes de cada proceso, y sus instrumentos de apoyo, como los formularios. La clasificación puede ser por departamento y naturaleza del procedimiento.
- *De Puestos:* reúne información clasificada y validada sobre todas las clases, naturaleza, objetivos, funciones y requisitos de cada uno de los cargos de la organización, con sus respectivos perfiles de productos resultantes de cada puesto. La clasificación puede ser por clase, nomenclatura alfabética, salarial y por unidad departamental.
- *De políticas:* reúne información clasificada y validada sobre el conjunto de políticas institucionales más relevantes, que tengan mayor plazo vigente. La clasificación puede ser por materia, alfabética y hasta por unidad departamental.
- *De Normas:* reúne información clasificada y validada sobre un conjunto de leyes, normativas e instructivos de aplicación institucional. Por lo general son los más relevantes y poseen mayor plazo vigente. La clasificación puede ser por materia, alfabética y por unidad departamental.
- *Técnico:* es aquel que reúne información clasificada y validada sobre la operación o estructura de un determinado equipo y sobre su mantenimiento (TV, radio, licuadora, microcomputador). Por lo general, contiene mucha información grafica, con breves indicaciones teóricas y en más de un idioma. Esto se debe a que es dirigido a un público usuario muy amplio. La clasificación de la información puede ser por fases de operación, alfabética y hasta por unidades del equipo.

2.6.3. Uso e importancia de los manuales

Hernández Orozco plantea que a lo largo de la historia, toda empresa o institución adopta reglas y reglamentos, normas de servicio, instrucciones, órdenes, etc., que los empleados deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo.

Estas instrucciones son comunicadas en el momento oportuno a las personas, pero luego son archivadas y por lo general, caen en el olvido por falta de consulta, por no saberse donde están o por desconocimiento por parte del personal de nuevo ingreso. Con el tiempo las normas pasan y llegan otras a remplazarlas, y el volumen de éstas aumenta y siguen dispersas. No hay control y los empleados ya no saben cuáles son las que están vigentes y tienen dudas sobre cómo proceder en su trabajo. Aquí surge la necesidad de los manuales.

Las funciones de los manuales son:

- Proporcionar formalización a la empresa.
- Facilitar el acceso a la información organizada.
- Estandarizar y unificar el desempeño de las personas.
- Agilizar el funcionamiento de la empresa.
- Evitar pérdidas innecesarias de tiempo.

Además, los manuales son de gran uso para la información institucional, tanto vertical como horizontal, como instrumento de diagnóstico y de análisis administrativo y como medio informativo para los usuarios de la organización.

2.7. Procedimientos

El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio. Otra definición de procedimiento es la que afirma que “está constituido sustancialmente por una serie de normas operativas que dictan las reglas de conducta a seguir en todos los casos que se trata” (Hernández, 2007).

2.7.1. Importancia de los procedimientos

Se puede concebir a los procedimientos como hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía física directa con una persona podemos ver la importancia que tiene en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y el mejoramiento de los procedimientos.

2.7.2. Objetivos de los procedimientos

El objetivo primordial básico de todo estudio de procedimientos es simplificar los métodos de trabajo y eliminar las operaciones y la papelería innecesaria con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades. Sin embargo, existen objetivos secundarios o accesorios que se persiguen, como los siguientes:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
- Eliminar las demoras con el mismo fin del tiempo.
- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.

- Situar las inspecciones en los puntos claves.
- Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento, difícil fluidez de trámites, etc.) (Brenes, 2009).

2.7.3. Proceso

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

2.8. Manual de Procedimientos

2.8.1. Definición

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución y el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad (Fincowsky, 2007, pág. 171).

2.8.2. Objetivos del manual de procedimientos

Como bien se sabe el objetivo primordial de los procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, así como eliminar las operaciones innecesarias con el fin de reducir costos. Sin embargo existen algunos objetivos secundarios como los siguientes:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí.
- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo.

- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en los puntos clave (Brenes, 2009).

2.8.3. Análisis de Procedimientos

Según Brenes 2009, el examen se basa en hacer una serie de preguntas.

Tabla 3 Preguntas que facilitan el análisis de procedimientos

Propósito	¿Qué hacer? ¿Es necesario? ¿Por qué es necesario? ¿Para qué?	Objetivo: Eliminar partes innecesarias.
Lugar	¿Dónde se hace? ¿Es necesario ahí? ¿En qué otro lugar podría hacerse?	Objetivo: Cambiar área cuando sea posible.
Sucesión	¿Cuándo se hace? ¿Es necesario entonces? ¿Cuándo podría hacerse? ¿Cuándo debería?	Objetivo: Reordenar la sucesión.
Persona	¿Quién lo hace? ¿Porqué él? ¿Quién más podría hacerlo? ¿Quién debería hacerlo?	Objetivo: Cambiar responsables de la actividad.
Medios	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así? ¿Cómo podría hacerse? ¿Cómo debería hacerse?	Objetivo: Simplificar la operación.

Fuente: Ronal Brenes, 2009.

2.9. Diagramas de Flujo

2.9.1. Definición

Es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales; en ella se muestran las áreas o unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos utilizados en cada caso (Fincowsky, 2007, pág. 184).

También llamados fluxogramas, se fundamentan en un procedimiento. El procedimiento es una sucesión lógica de operaciones, o pasos, que permiten la solución de un problema.

Este recurso constituye un elemento de decisión invaluable para individuos y organizaciones de trabajo, porque así pueden percibir en forma analítica y detallada la secuencia de una acción, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que fortalece su capacidad de decisión (Brenes, 2009, págs. 56-57).

2.9.2. Usos e importancia

La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación.

Esa importancia radica básicamente en cuatro aspectos de uso:



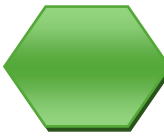

- En la planeación sistemática: elaborar un fluxogramas obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.
- En la actualización de sistemas: los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.









- **Simplicidad en los sistemas:** el empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.
- **Ahorro de tiempo y costo:** el empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema (Hernández, 2007, págs. 104-105).



2.9.3. Simbología del diseño

Según (Hernández, 2007, págs. 106-108)

Tabla 4 Simbología de diseño de los Fluxogramas

Proceso		Rectángulo: Representa una instrucción que debe ser ejecutada, operaciones, procesamiento.
Decisión		Rombo: Elección. Representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativa de sí y no.
Preparación		Hexágono: Preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Rectángulo segmentado: Indica modificación de un documento o producto impreso.

Entrada/Salida		Romboide: Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Triángulo: significa “guardar archivo” o “almacenar”.
Extracción de Archivos		Triángulo: significa “sacar de archivo” o “extracción”, des almacenar.
Flechas		Línea con punta: Flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema. Puede ser de izquierda a derecha; derecha a izquierda; de arriba hacia abajo; de abajo hacia arriba.
Conector Interno		Círculo: Conexión con otro paso.
Conector Externo		Cuadrado con punta: Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Inicio y terminal		Rectángulo con lados cóncavos: Inicio/fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Rectángulo sin una esquina: Representa tarjeta, ficha o cheque.

<p>Cinta Magnética</p>		<p>Círculo con tangente: Representa cinta magnética de grabación o video.</p>
<p>Documento Original y Copias</p>		<p>Rectángulos segmentados: Representa a un documento original y “n” número de copias.</p>

Fuente: Carlos Hernández Orozco, 2007.

2.10. Formularios

2.10.1. Definición

Un formulario es cualquier documento impreso que contiene información estructurada sobre determinado aspecto que satisface algún objetivo específico, el cual puede ser de: control de procesos, almacenamiento de información o transporte de información dentro de un sistema.

Con estos se puede transmitir información de un colaborador a otro, o de una unidad o departamento a otro. Además, estos varían según su propósito u objetivo, tornándose en diferentes formas, tamaños, colores y texturas. Actualmente se utilizan formularios utilizados en sistemas informáticos para transportar información (Archivos de tablas, documentos, entre otros), los cuales se denominan: formularios continuos. Los formularios que el usuario tiene que completar a mano y en papel se denominan: formularios clásicos.

La importancia de los formularios bien creados radica en que: ahorra tiempo, disminuye errores, estandariza el trabajo, facilita tareas, favorece el control, aumenta confianza del colaborador, representa información necesaria y finalmente por todo lo anterior: reduce costos (Gerencie.com, 2008).

2.10.2. Diseño

Al crear un formulario hay que tomar en cuenta:

- Incorporar formularios sólo a tareas rutinarias y variables de control CLAVES, evitando papelería innecesaria.
- Verificar el objetivo que se persigue con el formulario: con este definido, se logra tener noción del cuerpo o estructura del mismo.
- Debe contener al menos: *nombre de la institución, ubicación de la misma, nombre u objetivo del formulario, identificación del usuario, variables de interés por registrar, respaldos (firmas y nombres) y controles (Código del formulario, número de consecutivo, entre otros)* (Seaver, 2002).

2.10.3. Importancia

Las operaciones administrativas que se realizan en la organización requieren documentos para dejar constancia de su ejecución. Cuando dichas operaciones son numerosas y repetitivas utilizan fórmulas impresas, cuyo uso determina de forma directa la simplificación del trabajo así como la calidad de la información recopilada, por esto es muy importante:

- Su contenido.
- Su función como medio para generar y transmitir información.
- Ser un medio de trasiego de información hacia lo externo de la compañía
- Ahorrar tiempo en labores muy rutinarias
- Favorecer el control y de esta forma disminuyen el error
- Que la cantidad de ellas que se utilicen sea la correcta (original y copias)
- Cuidar el costo que representan (Palacios E., 1984).

2.11. Políticas

Manera de alcanzar objetivos. "Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.

2.11.1. Objetivos de las políticas

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa (Valencia, SF).

2.12. Prescripción y vencimiento de documentos según Código de Comercio Costarricense

EL siguiente artículo fue incluido en el marco teórico como respaldo para determinar cuántos documentos existentes en custodia de valores estaban o no prescritos, según los cuatro años determinados por el Código de Comercio.

Capítulo IV

Del Plazo de la Prescripción

Artículo 984. Salvo lo expresamente dispuesto en otros capítulos de este Código, todo derecho y su correspondiente acción prescriben en **cuatro años**, con las siguientes salvedades que prescribirán en un año:

-
- a) Las acciones de nulidad de los acuerdos tomados por las asambleas de accionistas o consejos de administración de sociedad comerciales; las de reclamaciones por vicios de las cosas vendidas con garantía de buen funcionamiento; y las de responsabilidad de los administradores, gerentes, directores y demás miembros de la administración de sociedades;
 - b) Las acciones para cobrar intereses, alquileres, arrendamientos o rentas;
 - c) Las acciones de los empresarios, para cobrar el valor de las obras que ejecutaren por destajo;
 - d) Las acciones para cobrar el uso de cualquier otro derecho sobre bienes muebles; y
 - e) Las acciones derivadas de ventas a por mayor y al detalle a otros comerciantes o al consumidor directamente (La Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1964).

2.13. Investigación

Es la realización de actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático, con la intención de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia.

En este sentido es posible mencionar que la investigación es la búsqueda de conocimientos o de soluciones a ciertos problemas. (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007)

2.13.1. Tipos de Investigación

A continuación se declaran los diferentes tipos de investigación de acuerdo con las perspectivas propuestas por Saldaño, 2009.

Por el grado de abstracción

- Investigación Pura: este tipo de investigación busca aumentar la teoría en algún campo, por lo que se vincula con nuevos conocimientos y, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias a los análisis teóricos.
- Investigación Aplicada: su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. Genera poco aporte al conocimiento científico desde un punto de vista teórico.

Por la naturaleza de los datos:

- Metodología cuantitativa: el objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga, tratando de lograr la máxima objetividad posible. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujetos o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática y se emplea el análisis estadístico como cualidad destacada.
- Metodología cualitativa: investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual. Esto la convierte en una investigación interpretativa.

Por la manipulación de las variables:

- Investigación descriptiva: en este tipo de investigación no hay ningún tipo de administración de variables, éstas se observan y se describen tal y como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es básicamente descriptiva.
- Investigación experimental: se manipulan una o varias variables independientes, ejerciendo un máximo control. Su metodología es generalmente cuantitativa.

Por la naturaleza de los objetivos:

- Investigación exploratoria: es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Este tipo de investigación se utiliza cuando en el tema investigado no se ha abordado lo suficiente y las condiciones existentes de estudio aún no son determinantes, es decir cuando se cuenta con poco conocimiento previo en el cual basarse.
- Investigación correlacional: tipo de estudio que busca medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos ó variables.
- Investigación explicativa: es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Además este tipo de investigación puede valerse de diseños experimentales y no experimentales.
- Investigación experimental: el objetivo se centra en controlar el fenómeno a estudiar, empleando el razonamiento hipotético-deductivo. Emplea muestras representativas, diseño experimental como estrategia de control y metodología cuantitativa para analizar los datos (Saldaño, 2009).

2.13.2. Fuentes de Información para la investigación

i. Definición

Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia, utilizados en la búsqueda de información útil para el desarrollo de la investigación (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007).

ii. *Tipos de Fuentes de Información para la investigación*

- **Fuentes de información primaria:** Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada con anterioridad. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Algunos ejemplos de fuentes de información primaria son: entrevistas, autobiografías, notas de investigación, entre otros (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007).
- **Fuentes de información secundaria** Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. Se debe hacer referencia a ellas cuando no se puede utilizar una fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y cuando la fuente es confiable. La utilizamos para confirmar nuestros hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar nuestros estudios. Algunos ejemplos de fuentes secundarias de información son: libros, revistas, enciclopedias, entre otros (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007).

2.13.3. Sujetos de Investigación

Son los responsables de suministrar la información que da sustento al estudio.

2.13.4. Técnicas de recolección de la información

Conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007).

i. Tipos de técnicas para recolectar información

- **Cuestionarios** : Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir como objetivo de la investigación, las cuáles pueden ser abiertas o cerradas. Se trata de una técnica fundamental para la obtención de datos, y este puede ejecutarse de las siguientes maneras: Auto-administrado, por entrevista personal, o por entrevista telefónica.

- **Entrevistas** : Comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas al problema de investigación propuesto. Éstas pueden ser estructuradas mediante un formulario o cuestionario definido y están rígidamente estandarizadas; ó pueden ser no estructuradas, las cuáles son más flexibles y abiertas pero siempre regidas por los objetivos de la investigación. Éste último tipo en cuanto a su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra en su totalidad en manos del entrevistador.

- **Observación:** Es la técnica de recolección de datos que consiste en registrar sistemáticamente el comportamiento o conductas que se manifiestan en los individuos o en procesos organizacionales (Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P., 2007).



CAPÍTULO III

- Marco Metodológico

III. Capítulo III Marco Metodológico

En el presente capítulo se mencionan los elementos metodológicos que sustentaron la elaboración del proyecto, se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método y demás.

3.1. Tipo de Investigación

La investigación que se realizó en Dos Pinos R.L para la elaboración del manual de procedimientos y la auditoría de Títulos-Valores Negociables se enfocó en dos tipos de investigación, la descriptiva y la de campo. Pero se fundamentó principalmente en la investigación de tipo descriptiva, esto por las características del trabajo, ya que se describirán los procedimientos de las funciones desarrolladas por los funcionarios relacionados con la custodia de valores. El trabajo de campo se dio en la auditoría y la unificación de la base de datos.

3.2. Sujeto y Fuentes de Información

En este caso, para la investigación efectuada, los sujetos son los funcionarios de Dos Pinos que ejecutan los procedimientos implementados en este manual. Ellos aportaron gran ayuda para la obtención de los resultados requeridos al validar la información.

Entre las fuentes consultadas encontramos tanto primarias como secundarias:

- Primarias: Para la obtención de evidencia directa sobre el tema de investigación se utilizaron herramientas, entre ellas está el cuestionario, este se aplicó a los funcionarios que ejecutan el procedimiento en sus labores diarias, de esta manera se obtuvo la información necesaria para la elaboración del manual de procedimientos. También se programaron reuniones con las diferentes personas que se encargan de realizar los procedimientos y sus respectivos jefes de departamento o unidad, para así obtener mejores resultados en la recolección de la información.

- Secundarias: Para la elaboración del manual de procedimientos se utilizaron diferentes fuentes secundarias entre las cuales se pueden mencionar las legislaciones determinadas para cada uno de los procesos, libros utilizados como referencias bibliográficas y proyectos de graduación elaborados por estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, entre otras fuentes importantes para el trabajo. Para la auditoría se utilizaron los documentos en custodia.

3.3. Medios de recolección de la información

Para la obtención de los resultados en el manual de procedimientos, se diseñó un cuestionario (**ver**

Apéndice 1), el cual dio como resultado la información requerida para la elaboración de diagramas de flujo, procedimientos, etc. Se aplicó entrevista con esta herramienta, lo que facilitó el entendimiento de los procesos seleccionados para el manual. Además se analizó la legislación y reglamentación pertinente para los distintos procedimientos. Para la auditoría se utilizó como guía de análisis el **Cuestionario de Control Interno**. Para la unificación de la base de datos se verificó archivo por archivo por medio de observación.

3.4. Procesamiento y Análisis de Datos para el Manual

Luego de obtener la información, gracias a la entrevista y al cuestionario aplicado a los funcionarios de la cooperativa, esta se procesó y analizó, dando como resultado los procedimientos que se incorporaron al manual. De esta manera se elaboraron las propuestas y se crearon los diagramas de flujo para cada uno de los procedimientos.

Para efectos del análisis, se utilizaron diversos elementos que sirvieron de ayuda para determinar si era necesario realizar cambios en los procedimientos. A continuación se explica cada uno de ellos:

3.4.1. Elementos de análisis para la mejora de procedimientos

Reducción de Pasos:

Un paso en el procedimiento es la secuencia ordenada de acciones por desarrollar. Aquí interesa determinar la forma de reducir el número total de pasos del procedimiento, sin alterar con ello el desempeño que debe lograrse.

Reducción de Pases

Un pase en un procedimiento, es cuando el flujo de proceso pasa de un encargado a otro (de una persona a otra, de un puesto a otro, de un departamento a otro). Se busca reducir el número total de involucrados en el procedimiento, lo que en suma también ayuda a facultar (empowerment) al personal directamente relacionado con el procedimiento.

Reducción de Costos

Buscar la manera de proponer mejoras para el procedimiento que contribuyan a generar ahorros en costos.

Reducción de Tiempos

Al igual que con la reducción de costos, se busca la forma de proponer cambios en el procedimiento que resulten en ahorros en tiempos totales.

Aumento de la Calidad

Se pretende buscar la manera de hacer mejor el procedimiento, con el fin de brindar un mejor producto o facilitar un mejor servicio, principalmente de cara al cliente.

Ya conociendo el significado y explicación de los elementos que facilitaron el análisis de los procedimientos se muestra el cuadro que se utilizó para el manual de procedimientos:

Tabla 5 Mejoras recomendadas en los procedimientos

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones:		

Fuente: Elaboración Propia

3.4.2. Levantamiento de los procedimientos

Se requirió hacer un análisis previo de la información, ya que algunos de los procedimientos elaborados para el manual sufrieron cambios positivos para minimizar costos y tiempos en la ejecución. En otro apartado se incorporaron los procesos con las modificaciones recomendadas y sus respectivos diagramas de flujo.

3.4.3. Diagrama de los procedimientos

Ya teniendo bien definidos los procedimientos se procedió a elaborar los diagramas de flujo, los cuales muestran el procedimiento en forma gráfica, esto con el fin de que resulte más comprensible para la persona que aplique el procedimiento en sus labores diarias.

Se utilizó la simbología incluida en el marco teórico (ver **Simbología del diseño**), donde se explica para qué actividades se aplica cada forma y el nombre de la misma, facilitando el entendimiento del diagrama de procesos.

3.4.4. Revisión de marco legal

Se analizó cada una de las leyes y reglamentos requeridos para los procedimientos en el manual, luego se incorporaron al trabajo de investigación en un apartado donde se denota la normativa relevante.

3.5. Procesamiento y análisis de datos para la auditoría

Se redactaron para este fin una serie de documentos:

- Plan de Auditoría Operativa.
- Programa de Auditoría Operativa.
- Cuestionario de control interno.
- Análisis de los resultados del cuestionario.
- Hoja de Deficiencias.
- Hoja de recomendaciones.
- Informe corto de auditoría.
- Resumen de Auditoría.
- Acta de Hechos.

3.6. Procesamiento y análisis para la unificación de la base de datos.

Para realizar dicha unificación del archivo físico versus digital en Control de Pagos, se solicitaron las bases de datos de Excel existentes para la custodia de valores en dicha unidad, se ordenaron y juntaron en un solo archivo electrónico, posteriormente se cotejó el archivo físico ordenándolo según el archivo electrónico. De esta forma se identificó qué documentos estaban en digital pero no en físico, o viceversa (agregándolos al archivo digital), además se determinó si habían sido entregados y si estaban vigentes o prescritos.

3.7. Cronograma de Actividades

Semana	Fecha	Objetivo	Actividades
1	Del 26 al 30 de Julio	Visita del Asesor a la Empresa para reunión de validación de anteproyecto (Con practicante y encargado en empresa).	- Capítulo introductorio (Introducción, tema, empresa, problema, objetivos, justificación, alcance)
2	Del 2 al 6 de Agosto		Generación del Marco Teórico del documento final.
3	Del 9 al 13 de Agosto	<u>Del 3 al 11 de Agosto</u> Entrega de Informe del Contacto Inicial con la Empresa (Profesor Asesor) a la Coordinadora	- Generar la Metodología Correcta Final a seguir (El Método), para lograr los pasos de la investigación (captación de información, levantamiento de información, análisis, evaluación de formularios, propuestas de procedimientos, fluxogramas)
4	Del 16 al 20 de Agosto		Recolección de información de procedimientos actuales
5	Del 23 al 27 de Agosto	*Estudiantes entregan a Coordinadora: Informe de Avance #1 y registro del control de firmas por asesorías. *Presentación Informe #1 del profesor asesor	Análisis y propuesta de procedimientos, fluxogramas y formularios
6	Del 30 de Agosto al 3 de Septiembre		
7	Del 6 al 10 de Septiembre		
8	Del 13 al 17 de Septiembre		Realización de Auditoría Operativa
9	Del 20 al 24 de Septiembre		
10	Del 27 de Septiembre al 1 de Octubre		
11	Del 4 al 8 de Octubre	*Estudiantes entregan a Coordinadora: Informe de Avance #2 y registro del control de firmas por asesorías. *Presentación Informe # 2 del Profesor Asesor.	
12	Del 11 al 15 de Octubre		- Generar las Conclusiones y Recomendaciones de la investigación.
13	Del 18 al 22 de Octubre	<u>21 de Octubre</u> Estudiantes entregan informe final escrito a profesor guía para revisión final.	
14	Del 25 al 29 de Octubre	<u>28 de Octubre</u> Asesores devuelven a estudiantes la revisión completa con las observaciones finales.	- Formulación Preliminar del informe final
15	Del 1 al 5 de Noviembre	<u>2 de Noviembre</u> Entrega a Coord de Informes finales de TFG p/Jurado. <u>3 de Noviembre</u> Reunión Final de estudiantes con la Coordinadora	Preparación Presentación Final
16	Del 8 al 12 de Noviembre	<u>Del 10 al 25 de Noviembre</u> Presentación y defensa oral de los TFG.	
17	Del 15 al 19 de Noviembre		
18	Del 22 al 26 de Noviembre		
19	Del 29 de Noviembre al 3 de Diciembre		



CAPÍTULO

• Manual de
Procedimientos

IV. Capítulo IV Manual de Procedimientos

4.1. Levantamiento y análisis de procedimientos

En este apartado se detallan las actividades ejecutadas en el proceso de custodia de valores de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., las áreas que se relacionan con dicho proceso son Crédito y Cobro Lácteos, Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), Comité de Educación y Bienestar Social y la Subdirección de Compras. (Ver **Tabla 2 Lista de Procedimientos con sus respectivos códigos**)

El manual de procedimientos propuesto para la cooperativa presenta las siguientes partes:

4.1.1. Portada del procedimiento

Al inicio de cada procedimiento se encuentra un cuadro que se compone del logo y eslogan de la empresa, nombre de la unidad, nombre del procedimiento y código del procedimiento, número de versión y revisión, número de páginas, fecha en la que rige el manual y fecha de revisión.

En dicha portada, se indica también el contenido de cada procedimiento, y un registro de firmas donde se encuentra el nombre del elaborador, nombre de quién lo revisa, nombre de quien lo aprueba y fecha de aprobación del procedimiento.

El formato que presenta la información anterior es el siguiente:

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento:	Código del proceso:	Fecha:	
Responsable:	Número de Revisión:	Próxima Revisión:	
Nombre de la unidad:	Número de Versión:	Páginas:	Rige a Partir de:
Fecha de Aprobación:	Revisado por:	Aprobado por:	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.



4.1.2. Introducción

Cada procedimiento presenta una introducción que describe su importancia para la empresa así como quienes lo realizan.

4.1.3. Objetivos

Los objetivos son una base para conocer el fin al que se quiere llegar con cada procedimiento en cuestión.

4.1.4. Área de aplicación o Alcance¹

Se refiere a la cobertura o ámbito de aplicación.

4.1.5. Requerimientos

Son las herramientas necesarias para realizar las actividades que desempeña el responsable de dicho procedimiento.

4.1.6. Normativa aplicable

Debe indicarse las principales normas, reglamentos, lineamientos u otros que inciden directamente en el procedimiento.

¹ Los puestos del personal encargado de los procedimientos descritos en el presente manual son redactados según el género de la persona que actualmente está contratada para tal fin, sin embargo no existe un requerimiento de sexo determinado para ninguno de estos puestos por lo que el género puede variar.

4.1.7. Definiciones y conceptos

El lenguaje utilizado en la empresa según cada actividad que se realice es de suma importancia para los colaboradores, ya que ayuda a entender las funciones a su cargo. La parte de “Definiciones y conceptos”, muestra conceptos que se utilizan en la realización de las actividades, a fin de conocer qué significan las palabras que se muestran durante la lectura del procedimiento.

4.1.8. Referencias

Se refiere a la mención de documentos externos o internos a la empresa requeridos para la realización del procedimiento.

4.1.9. Descripción del procedimiento

Los procedimientos se describen en orden cronológico, incluye secuencia, descripción y responsable.

4.1.10. Diagrama de Flujo

Para facilitar tanto la comprensión como el análisis de las actividades de cada procedimiento se diseña una representación gráfica, la cual también se denomina flujo de procesos. (Ver **Tabla 4 Simbología de diseño de los Fluxogramas**)

La siguiente imagen es un ejemplo de lo que se verá en los diagramas de flujo para cada procedimiento:

	Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L		
	Procedimiento: Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		Revisión: 0
	Responsable: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)		Versión: 1
	Código: CCT001-082010CV		Página: 2 de 2
Descripción	Flujograma		
	Solicitante	Receptor de Solicitudes	Coordinador de Tarjetas
18			
19			
20			
			Fin
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____

4.1.11. Anexos

Se refiere a los formularios o sistemas de información que se utilizan en el procedimiento específico. En el caso de este manual los anexos de todos los procedimientos se encuentran juntos en un solo apartado, sin embargo están vinculados por medio de referencias cruzadas en el apartado de “Referencias” de cada procedimiento, con su respectivo hipervínculo para ir a los Anexos y volver a “Referencias”.

Índice de Procedimientos

I. CRÉDITO Y COBRO AGV (TARJETAS)	63
1. Solicitud de tarjeta del cliente a Dos Pinos	63
2. Aprobación de Tarjetas Dos Pinos.	74
3. Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa.	81
II. CRÉDITO Y COBRO LÁCTEOS	89
4. Solicitud de Crédito del cliente a Dos Pinos.	89
5. Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos.	98
6. Aprobación o rechazo de crédito Dos Pinos	104
III. SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS	113
7. Estudio de Cotizaciones y Licitaciones.	113
8. Adjudicación de Proveedor.	124
9. Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.	134
IV. COMITÉ DE EDUCACIÓN Y DE BIENESTAR SOCIAL	143
1. Solicitud de renovación de crédito	143
2. Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito.	151
3. Uso de pagarés a favor de la cooperativa.....	158
V. CONTROL DE PAGOS	169
1. Recepción y registro de documentos.	169
2. Devolución de documentos.....	178

I. Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)

1. Solicitud de tarjeta del cliente a Dos Pinos

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos	Código del proceso: CCT001-082010CV	Fecha: 10-08-2010	
Responsable: Coordinador de Tarjetas	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	64
B)	OBJETIVO	64
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	64
D)	REQUERIMIENTOS.....	64
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	64
F)	DEFINICIONES	65
G)	REFERENCIAS	65
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	67
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	68
J)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO	69
K)	DIAGRAMA DE FLUJO	72

a) Introducción

Dos Pinos emite varias tarjetas para sus funcionarios y Asociados (que identificaremos como los clientes de tarjetas). Los interesados en adquirirlas deben realizar una solicitud formal, este procedimiento tiene como finalidad crear un documento que respalde las solicitudes de tarjetas realizadas.

b) Objetivo

Documentar las solicitudes de tarjetas realizadas por los clientes para su posterior análisis.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para el cliente, los receptores de solicitudes (el coordinador de tarjetas y el asistente de tarjetas de la Unidad de Crédito y Cobro AGV y funcionarios de Almacenes Agroveterinarios Dos Pinos) y mensajeros Dos Pinos.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel para actualizar el formato de los formularios.

e) Normativa Aplicable

- La solicitud es obligatoria y puede ser realizada durante toda la semana laboral.
- Es indispensable presentar la cédula de identidad.
- Las compras se rebajarán a través de la planilla semanal o quincenal según corresponda.
- El cobro de cargos en tarjeta de crédito se realiza la tercera semana de cada mes para asociados productores, y para funcionarios la segunda quincena de cada mes, tres pagos mínimos no cobrados generan la suspensión permanente de la tarjeta.

f) Definiciones

- **Almacenes Agroveterinarios Dos Pinos:** Los 18 Almacenes Agroveterinarios son el centro de confluencia donde los asociados productores se abastecen, no solo de alimento para sus animales, sino de todo lo que requieren para sus fincas. Además, en ese sitio se les capacita con tecnología de punta y la ayuda de un veterinario y un agrónomo que están ubicados en cada almacén para el servicio del asociado.
- **Compra de contado:** Son compras en las que el cliente debe pagar el monto completo de su compra en una sola factura.
- **Compras financiadas:** El cliente puede pagar el total de su compra en varias facturas y en distintas fechas.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan varios formularios a nivel interno, solicitudes para las distintas tarjetas Dos Pinos:

- **Tarjeta Dos Pinos Agrocomercial:** Permite a los asociados productores y funcionarios realizar compras de contado o financiadas en los comercios Dos Pinos (Almacenes Agroveterinarios o Autoservicios), además le otorga la facilidad de compra en los comercios afiliados a la red ATH bajo la modalidad de contado.(ver **Anexo 1**)
- **Tarjeta Corporativa:** Es utilizada por la alta gerencia para gastos de la empresa, la gerencia general debe evaluar los gastos de cada funcionario y enviar una nota a Contabilidad con el detalle de la respectiva liquidación. .(ver **Anexo 2**)
- **Tarjeta Dos Pinos Visa Corte Semanal:** Permite a los asociados productores realizar compras en los comercios afiliados a la red VISA a nivel mundial bajo la modalidad de contado.(ver **Anexo 3**)

-
- **Tarjeta de Crédito Visa Dos Pinos:** Permite a los asociados productores o trabajadores en la planilla, realizar compras en los comercios afiliados a la red VISA a nivel mundial bajo la modalidad de crédito. (ver **Anexo 4**)

 - **Formulario de Solitudes recibidas:** Sirve como comprobante de que las solicitudes de tarjetas fueron entregadas correctamente tanto por el solicitante como por quien las recibe. (ver **Apéndice 2.**)

Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Llega a la unidad de Crédito y Cobro AGV o al Almacén Agroveterinario.	Solicitante
2.	Solicita una Tarjeta Dos Pinos.	Solicitante
3.	Entrega al solicitante el formulario correspondiente a la tarjeta que necesita.	Receptor de Solicitudes
4.	Llena el formulario correspondiente para solicitar la tarjeta.	Solicitante
5.	Entrega el formulario correspondiente para solicitar la tarjeta.	Solicitante
6.	Recibe el formulario de solicitud.	Receptor de Solicitudes
7.	Firma el Formulario	Receptor de Solicitudes
8.	¿La solicitud fue hecha en un almacén? SI: paso 9 NO: paso 13	Receptor de Solicitudes
9.	Entrega las solicitudes recibidas al mensajero y firma el entregado del paquete.	Receptor de Solicitudes
10.	Recibe las solicitudes	Mensajero
11.	Lleva las solicitudes a la Unidad de Crédito y Cobro AGV.	Mensajero
12.	Recibe las solicitudes y firma el recibido del paquete.	Coordinador de Tarjetas

Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
13.	Verifica que estén correctos los datos de la solicitud	Coordinador de Tarjetas
14.	¿Están correctos? SI: paso 15 No: Averigua los datos y continúa.	Coordinador de Tarjetas
15.	Archiva la solicitud para su posterior análisis.	Coordinador de Tarjetas
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input checked="" type="checkbox"/> Calidad	<input type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: En el procedimiento actual existe el riesgo de que los formularios lleguen incompletos al no ser revisados en los Almacenes Agroveterinarios antes de enviarlos a la Unidad de Tarjetas, además no se lleva un control firmado del total de solicitudes recibidas, por lo que éstas se pueden perder provocando disgusto en el cliente por un mal servicio. Por estas razones se sugiere incluir los pasos del procedimiento propuesto.</p>		

Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

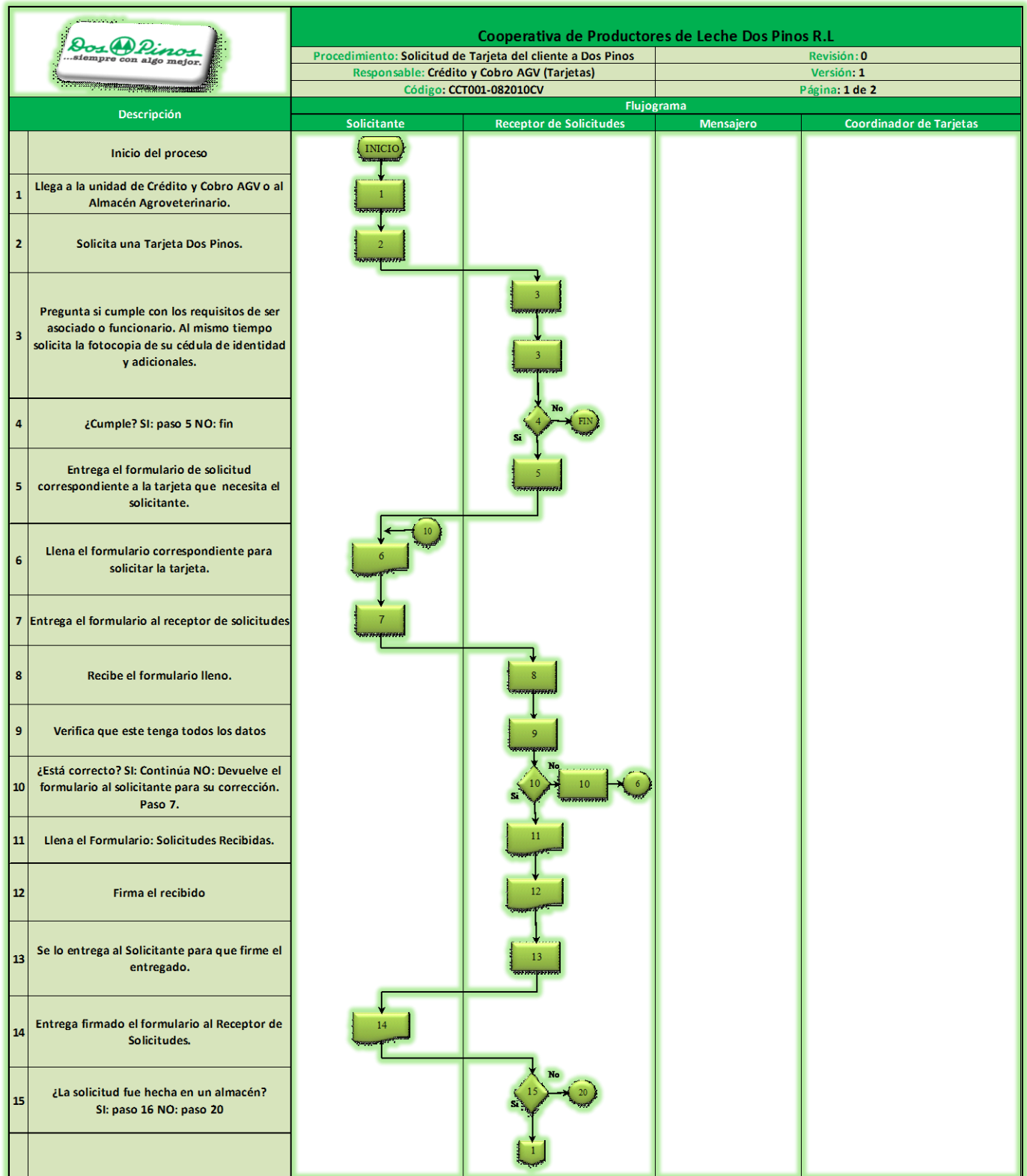
j) Descripción del procedimiento propuesto

	Inicio	
1.	Llega a la unidad de Crédito y Cobro AGV o al Almacén Agroveterinario.	Solicitante
2.	Solicita una Tarjeta Dos Pinos.	Solicitante
3.	Pregunta si cumple con los requisitos de ser asociado o funcionario. Al mismo tiempo solicita la fotocopia de su cédula de identidad y adicionales.	Receptor de Solicitudes
4.	¿Cumple? SI: paso 5 NO: fin	Receptor de Solicitudes
5.	Entrega el formulario correspondiente a la tarjeta que necesita el solicitante.	Receptor de Solicitudes
6.	Llena el formulario para solicitar la tarjeta.	Solicitante
7.	Entrega el formulario para solicitar la tarjeta.	Solicitante
8.	Recibe el formulario lleno.	Receptor de Solicitudes
9.	Verifica que este tenga todos los datos.	Receptor de Solicitudes
10.	¿Está correcto? SI: Continúa NO: Devuelve el formulario para su corrección. Paso 7	Receptor de Solicitudes
11.	Llena el Formulario: Solicitudes Recibidas.	Receptor de Solicitudes

Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
12.	Firma el recibido	Receptor de Solicitudes
13.	Se lo entrega al Solicitante para que firme el entregado.	Receptor de Solicitudes
14.	Entrega firmado el formulario al Receptor de Solicitudes.	Solicitante
15.	¿La solicitud fue hecha en un almacén? SI: paso 16 NO: paso 20	Receptor de Solicitudes
16.	Entrega las solicitudes recibidas al mensajero y firma el entregado del paquete.	Receptor de Solicitudes
17.	Recibe las solicitudes	Mensajero
18.	Lleva las solicitudes a la Unidad de Crédito y Cobro AGV	Mensajero
19.	Recibe las solicitudes y firma el formulario junto con el recibido del paquete.	Coordinador de Tarjetas
20.	Verifica que estén todos los formularios de la lista.	Coordinador de Tarjetas
21.	¿Están completos? SI: paso 22 No: Averigua cual falta e informa al almacén, continúa.	Coordinador de Tarjetas
22.	Verifica que estén correctos los datos de las solicitudes y el formulario adjunto (Solicitudes Recibidas) para su posterior análisis.	Coordinador de Tarjetas
23.	¿Están correctos? SI: paso 24 No: Averigua los datos y continúa.	Coordinador de Tarjetas
24.	Archiva la solicitud para su posterior análisis.	Coordinador de Tarjetas

Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
	Fin	

k) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
		Procedimiento: Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos		Revisión: 0	
Descripción		Flujograma			
		Solicitante	Receptor de Solicitudes	Mensajero	Coordinador de Tarjetas
16	Entrega las solicitudes recibidas al mensajero y firma el entregado del paquete.		1		
17	Recibe las solicitudes.		16	17	
18	Lleva las solicitudes a la Unidad de Crédito y Cobro AGV		16	18	
19	Recibe las solicitudes y firma el formulario junto con el recibido del paquete.				19
20	Verifica que estén todos los formularios de la lista.				19
21	¿Están completos? SI: paso 22 No: Averigua cual falta e informa al almacén, continúa con los formularios presentes.				20
22	Verifica que estén correctos los datos de la solicitud y el formulario adjunto (Solicitudes Recibidas) para su posterior análisis.				21
23	¿Están correctos? SI: paso 24 No: Averigua los datos y continúa.				22
24	Archiva la solicitud para su posterior análisis.				23
	Fin				24
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____	

2. Aprobación de Tarjetas Dos Pinos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Aprobación de Tarjetas Dos Pinos	Código del proceso: CCT002-082010CV	Fecha: 12-08-2010	
Responsable: Coordinador de Tarjetas	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 6	Fecha de aprobación: _____
Revisado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	74
B)	OBJETIVO.....	75
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	75
D)	REQUERIMIENTOS.....	75
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	75
F)	DEFINICIONES	76
G)	REFERENCIAS	76
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	77
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	78
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	79

a) Introducción

Una vez que la solicitud para tarjetas Dos Pinos está completa en la unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), se procede a realizar un análisis para definir si se aprueba o no. Este procedimiento tiene como finalidad proteger tanto al cliente como a la unidad, la idea es evitar conceder tarjetas que de una u otra forma puedan afectar las finanzas del usuario.

b) Objetivo

Verificar si el cliente cumple con los requisitos para que la tarjeta solicitada se le apruebe.

c) Área de aplicación o alcance

Los analistas (que pueden ser el coordinador de tarjetas o el asistente de tarjetas de la Unidad de Crédito y Cobro AGV), el Jefe de tarjetas quien debe firmar la aprobación final, ATH (entidad encargada de emitir tarjetas) y un mensajero de Dos Pinos, que debe hacer llegar las tarjetas a la empresa.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan 3 sistemas de información:

- **Sistema de Convenios:** Posee la información financiera de los Funcionarios y Asociados de Dos Pinos.
- **Sistema Integral de Asociados Ganaderos:** Posee la información del capital social de los socios productores.
- **SISCARD:** Sistema con el que se hacen los pedidos de tarjetas ya aprobadas en Dos Pinos.

e) Normativa Aplicable

- Todo Funcionario debe tener al menos tres meses de trabajar para la cooperativa y una liquidez mayor al 20%, dato que facilita el Sistema de Convenios. de este se destina un 75% para compras internas (almacenes y autoservicios) y el restante para compras externas.
- Todo asociado aplica para las tarjetas ya que cuenta con capital social, el estudio se realiza con el fin de asignar el monto que le corresponde, el cual es un 20% de dicho capital, de este se destina un 90% para compras internas (almacenes y autoservicios) y el restante para compras externas.

f) Definiciones

- **SISCARD:** Es una solución completa para la administración de programas de tarjetas de crédito y débito Visa, MasterCard, American Express, entre otras, trabaja a través de una plataforma tecnológica de alto nivel, que incluye un software totalmente adaptable a las necesidades de cada empresa.
- **Capital Social:** Valor de las acciones Dos Pinos que posee todo asociado.

g) Referencias

Para cada tipo de Tarjeta existe un reporte de solicitud distinto, este sirve como base para el análisis y la posterior toma de decisiones, garantizando la transparencia del proceso.

- **Aprobación de Tarjeta Comercial Visa Asociado Productor:** En este documento se encuentra la situación actual, relaciones de deuda, ingresos, liquidez y la nueva situación si se le aprobara la tarjeta. (ver **Anexo 5**)
- **Aprobación de Tarjeta Comercial Visa Trabajador:** En él se encuentran la situación actual y la posible nueva situación.(ver **Anexo 6**)
- **Solicitud de Apertura de Tarjeta o Revisión de Límite:** Aquí podemos encontrar además de los datos del funcionario, el cálculo de los límites que le corresponden a su tarjeta.(ver **Anexo 7**)
- **Solicitud de Aprobación de Tarjeta Propietaria o Revisión de Límite Asociado Productor:** En este documento se encuentran los datos del asociado junto con los cálculos de límites de crédito. (ver **Anexo 8**)
- **Solicitud de Aprobación de Tarjeta VISA Corte semanal o revisión de límite asociado productor:** Aquí se encuentran los datos del asociado junto con los cálculos de límites de crédito. (ver **Anexo 9**).

Aprobación de Tarjetas Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

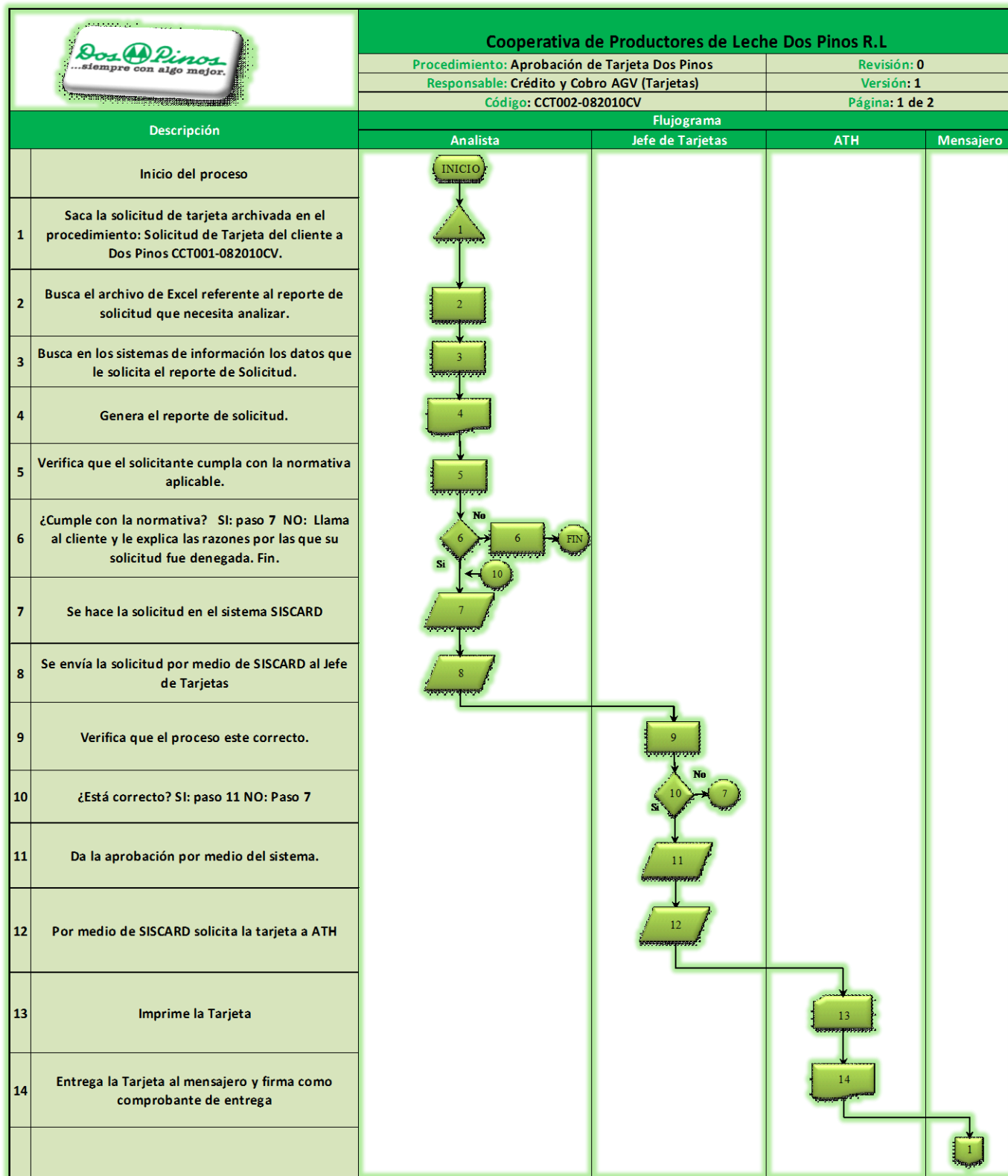
	Inicio	
1.	Saca la solicitud de tarjeta archivada en el procedimiento: Solicitud de Tarjeta del cliente a Dos Pinos CCT001-082010CV.	Analista
2.	Busca el archivo de Excel referente al reporte de solicitud que necesita analizar.	Analista
3.	Busca en los sistemas de información los datos que le solicita el reporte de Solicitud.	Analista
4.	Genera el reporte de solicitud.	Analista
5.	Verifica que el solicitante cumpla con la normativa aplicable.	Analista
6.	¿Cumple con la normativa? SI: paso 7 NO: Llama al cliente y le explica las razones por las que su solicitud fue denegada. Fin.	Analista
7.	Se hace la solicitud en el sistema SISCARD	Analista
8.	Se envía la solicitud por medio de SISCARD al Jefe de Tarjetas	Analista
9.	Verifica que el proceso este correcto.	Jefe de Tarjetas
10.	¿Está correcto? SI: paso 11 NO: Fin	Jefe de Tarjetas
11.	Da la aprobación por medio del sistema.	Jefe de Tarjetas
12.	Por medio de SISCARD solicita la tarjeta a ATH	Jefe de Tarjetas

Aprobación de Tarjetas Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
13.	Imprime la Tarjeta	ATH
14.	Entrega la Tarjeta al mensajero y firma como comprobante de entrega	ATH
15.	Recibe la tarjeta	Mensajero
16.	Entrega la Tarjeta a la unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Mensajero
17.	Recibe la Tarjeta	Analista
18.	Firma el recibido	Analista
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
		Procedimiento: Aprobación de Tarjeta Dos Pinos		Revisión: 0	
		Responsable: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)		Versión: 1	
		Código: CCT002-082010CV		Página: 2 de 2	
Descripción		Flujograma			
		Solicitante	Receptor de Solicitudes	Coordinador de Tarjetas	Mensajero
15	Recibe la Tarjeta				
16	Entrega la Tarjeta a la unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)				
17	Recibe la Tarjeta				
18	Firma el recibido				
	Fin				
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____	

3. Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa	Código del proceso: CCT003-082010CV	Fecha: 16-08-2010	
Responsable: Coordinador de Tarjetas	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 7	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	82
B)	OBJETIVO.....	82
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	82
D)	REQUERIMIENTOS.....	82
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	82
F)	REFERENCIAS	82
G)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	84
H)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	86
I)	DIAGRAMA DE FLUJO	87

a) Introducción

Aunque las tarjetas estén aprobadas y listas para sus dueños, éstas no pueden ser entregadas sin el apoyo de contratos, pagarés y acuses de recibo, de ahí la importancia de este procedimiento, que tiene como propósito darle un respaldo legal a las Tarjetas Dos Pinos.

b) Objetivo

Dar un respaldo legal a las tarjetas Dos Pinos por medio de contratos pagarés y acuses de recibo.

c) Área de aplicación o alcance

Representante de Tarjetas (que pueden ser el coordinador de tarjetas o el asistente de tarjetas de la Unidad de Crédito y Cobro AGV), el tarjetahabiente (cliente), el Gerente General de Dos Pinos y la encargada de custodia de valores.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utiliza el Sistema de Convenios (ver página 75).

e) Normativa Aplicable

- Todo Funcionario o asociado debe firmar un contrato y un acuse de recibo para que se le active su tarjeta.
- Todo Funcionario debe firmar un pagaré, el asociado no lo requiere porque respalda su tarjeta con el capital social que posee.

f) Referencias

Para la realización exitosa de este procedimiento se requieren varios documentos:

- **Pagaré:** Documento que contiene la suma a pagar, nombre del deudor, cédula de identidad, cédula de la cooperativa a la que se le debe, intereses en caso de mora y leyes que lo respaldan. (ver **Anexo 10**).

-
- **Acuse de recibo:** Contiene el número de cuenta, titular (dueño de la cuenta), sucursal, fecha de emisión, fecha de vencimiento, condiciones de entrega y dirección de envío de estado de cuenta. (ver **Anexo 11**).

 - **Contrato de Apertura de Tarjeta Dos Pinos:** En el encontramos, el objeto, datos de la tarjeta de crédito, disposición del crédito, operación de crédito, forma de pago y plazo, tasas de interés, responsabilidad del cliente, duración del contrato y algunas disposiciones finales. (ver **Anexo 12**, caso de la tarjeta ATH).

 - **Listado de pagarés que ingresan a custodia:** Es el mismo listado que se envía a la Gerencia General para ser firmado, contiene: cédula y nombre de los tarjetahabientes, tipo de cliente, monto y fecha. (ver **Anexo 13**)

Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa

Número	Proceso	Responsable
--------	---------	-------------

g) Descripción del Procedimiento Actual

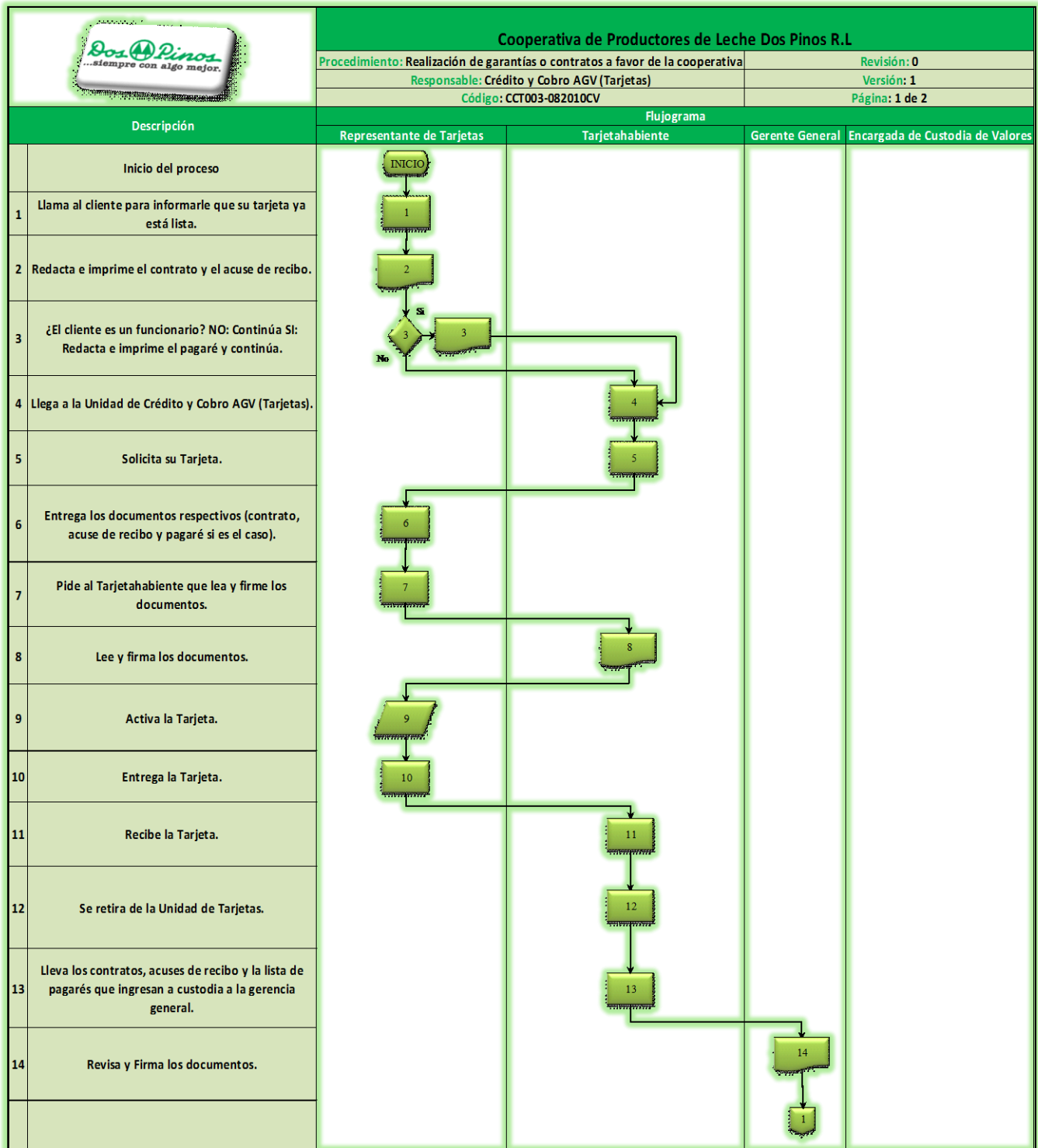
	Inicio	
1.	Llama al cliente para informarle que su tarjeta ya está lista.	Representante de Tarjetas
2.	Redacta e imprime el contrato y el acuse de recibo.	Representante de Tarjetas
3.	¿El cliente es un funcionario? NO: Continúa SI: Redacta e imprime el pagaré y continúa.	Representante de Tarjetas
4.	Llega a la Unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas).	Tarjetahabiente
5.	Solicita su Tarjeta.	Tarjetahabiente
6.	Entrega los documentos respectivos (contrato, acuse de recibo y pagaré si es el caso).	Representante de Tarjetas
7.	Pide al Tarjetahabiente que lea y firme los documentos.	Representante de Tarjetas
8.	Lee y firma los documentos.	Tarjetahabiente
9.	Activa la Tarjeta.	Representante de Tarjetas
10.	Entrega la Tarjeta	Representante de Tarjetas
11.	Recibe la Tarjeta.	Tarjetahabiente
12.	Se retira de la Unidad de Tarjetas.	Tarjetahabiente
13.	Lleva los contratos, acuses de recibo y la lista de pagarés que ingresan a custodia a la gerencia general.	Representante de Tarjetas

Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable
14.	Revisa y Firma los documentos.	Gerente General
15.	Entrega los documentos al representante de Tarjetas.	Gerente General
16.	Recibe los documentos.	Representante de Tarjetas
17.	Ordena los documentos (pagarés y contratos) alfabéticamente.	Representante de Tarjetas
18.	Actualiza la hoja electrónica donde se lleva el control de documentos.	Representante de Tarjetas
19.	Guarda los acuses de recibo.	Representante de Tarjetas
20.	Lleva los pagarés y contratos a Control de Pagos para su custodia	Representante de Tarjetas
21.	Firma el entregado de: Ingreso de Pagarés a Custodia.	Representante de Tarjetas
22.	Entrega los documentos a la Encargada de Custodia de Valores.	Representante de Tarjetas
23.	Recibe los documentos	Encargada de custodia de valores
24.	Firma el recibido de: Ingreso de Pagarés a Custodia.	Encargada de custodia de valores
	Fin	

h) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones: El procedimiento se considera correcto.		

i) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
		Procedimiento: Realización de garantías o contratos a favor de la cooperativa		Revisión: 0	
		Responsable: Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)		Versión: 1	
		Código: CCT003-082010CV		Página: 2 de 2	
Descripción	Flujograma				
	Representante de Tarjetas	Tarjetahabiente	Gerente General	Encargada de Custodia de Valores	
15	Entrega los documentos al representante de Tarjetas.			1	
16	Recibe los documentos.			15	
17	Ordena los documentos (pagarés y contratos) alfabéticamente.	16			
18	Actualiza la hoja electrónica donde se lleva el control de documentos.	17			
19	Guarda los acuses de recibo.	18			
20	Lleva los pagarés y contratos a Control de Pagos para su custodia	19			
21	Firma el entregado de: Ingreso de Pagarés a Custodia.	20			
22	Entrega los documentos a la Encargada de Custodia de Valores.	21			
23	Recibe los documentos	22			23
24	Firma el recibido de: Ingreso de Pagarés a Custodia.				24
	Fin				FIN
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____	

II. Crédito y Cobro Lácteos

1. Solicitud de Crédito del cliente a Dos Pinos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Crédito a Dos Pinos	Código del proceso: CCL001-082010CV	Fecha: 17-08-2010	
Responsable: Supervisores de Venta	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro Lácteos	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 7	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Mariela Monge	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	90
B)	OBJETIVO.....	90
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	90
D)	REQUERIMIENTOS.....	90
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	90
F)	DEFINICIONES	91
G)	REFERENCIAS	92
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	93
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	95
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	96

a) Introducción

Entre las labores de Dos Pinos está el servicio de crédito, tanto en modalidad permanente, ocasional o financiamiento a asociados, dicho servicio está a cargo de la Unidad de Crédito y Cobro, quien además de encargarse del área comercial de lácteos, brinda el servicio al área agrocomercial, tanto a nivel nacional como internacional. Todo crédito deberá ser debidamente documentado por medio de una solicitud, el propósito de este procedimiento es recolectar la información necesaria para analizar críticamente cada solicitud.

b) Objetivo

Recolectar por medio de una solicitud de crédito información cualitativa y cuantitativa que posteriormente sirva como apoyo para el análisis y la toma de decisiones.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para el cliente de Dos Pinos (que pueden ser Asociados, Funcionarios, Clientes de Agrocomercial, Corporaciones, Comercios, Instituciones, Distribuidores y Afiliados), los supervisores de venta (tanto del área comercial como agrocomercial), Mensajeros de Dos Pinos, Encargados de Formalización de Crédito (Coordinadora de Análisis y Formalización y Asistentes de Formalización) y la Protectora de Crédito Comercial (entidad encargada de suministrar datos de historiales crediticios de los clientes).

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel para actualizar el formato de las solicitudes de crédito.

e) Normativa Aplicable

- Política Corporativa de Crédito y Cobro Comercial 1-03-02-00-005, disponible en la intranet de Dos Pinos. Punto 62.2.

6.2.2 Solicitud de Crédito

6.2.2.1. Todo crédito deberá ser debidamente documentado por medio de una solicitud de crédito, de conformidad con el formato oficial de la Empresa, preparado por el Área de Crédito y Cobro. Esta solicitud consignará información cualitativa y cuantitativa de apoyo para la aprobación de crédito.

6.2.2.2. El Comité de Crédito Ejecutivo establecerá los requisitos y documentos por adjuntar a la solicitud, según el perfil y clasificación del cliente, con el fin de que se cuente con información veraz y completa para su posterior análisis.

- Las solicitudes deben venir completamente llenas y con los siguientes documentos adjuntos:
 - Personas Físicas: Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados (vigente) del deudor y del fiador.
 - Personas Jurídicas: a) Fotocopia de la cédula jurídica, b) Personería jurídica (no más de 30 días de emitida) c) Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados (vigente) del representante y del fiador.

f) Definiciones

- **Cliente Agrocomercial:** Persona física o jurídica que compra bienes o servicios en los almacenes Agroveterinarios de la cooperativa, ya sea por medio del pago de contado o por la facilidad crediticia.
- **Comercio:** Persona física o jurídica, establecimiento comercial dedicado a la venta al detalle de los productos de la cooperativa.
- **Corporación:** Persona Física o jurídica, compuesta de dos o más establecimientos comerciales, ubicados a lo largo del territorio nacional.
- **Distribuidor:** Persona física o jurídica responsable de la distribución de los productos de la empresa dentro y fuera del territorio nacional.

- **Afiliado:** Distribuidor en el cual la empresa es socio accionario.
- **Crédito Permanente:** Se trata de un tipo de crédito que se otorga a clientes con más de tres meses de realizar compras de contado con la empresa. En este se establece un monto específico que será pagado en un plazo determinado, el cual se establece en el momento de la formalización.

La modalidad de estos créditos varía en las condiciones de pago (plazo y límite), según las características del comercio. Los plazos y límites máximos que se otorgarán dependerán del análisis que el Comité de Crédito deberá realizar con base en la disponibilidad de recursos y el periodo medio de cobro. Este análisis incluye aspectos como historial de ventas de contado, nivel de ventas del comercio, capacidad de pago, historial de crédito externo e interno, posición en el mercado, características del cliente.

- **Crédito ocasional:** Se trata de un sujeto de crédito eventual (por ejemplo para una fiesta), sus condiciones al igual que para el crédito permanente son establecidas por el Comité de Crédito. Normalmente el plazo es de 8 días.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan dos formularios:

- **Solicitud de Crédito Exterior:** El cliente debe presentarla con los datos del solicitante, su representante legal, monto solicitado, documentos adjuntos, firmas y recomendación del área comercial. (ver **Anexo 14**)
- **Solicitud de Crédito Nacional:** El cliente debe entregar esta solicitud junto con los datos del solicitante, datos comerciales, datos del fiador, conflicto de intereses, documentos adjuntos, firmas, recomendaciones encargado financiero y recomendación comercial. (ver **Anexo 15**).

Solicitud de Crédito a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Solicita la facilidad de crédito al supervisor de ventas.	Cliente
2.	Entrega la solicitud de crédito respectiva. (Crédito exterior o nacional).	Supervisor de venta
3.	Llena la solicitud de crédito.	Cliente
4.	Adjunta los documentos necesarios	Cliente
5.	Firma (sea persona física o representante legal de la persona jurídica).	Cliente
6.	¿La solicitud es respaldada por un fiador? SI: Continúa NO: Deja el espacio del fiador en blanco y sigue al paso 8.	Cliente
7.	Recolecta la firma del fiador.	Cliente
8.	Entrega la solicitud al Supervisor de Venta.	Cliente
9.	Recibe la solicitud	Supervisor de Venta
10.	Verifica que estén correctos los datos de la solicitud	Supervisor de Venta
11.	¿Están correctos? SI: paso 12 No: La devuelve al cliente para su corrección. Paso 8.	Supervisor de Venta
12.	Redacta la recomendación del área comercial.	Supervisor de Venta

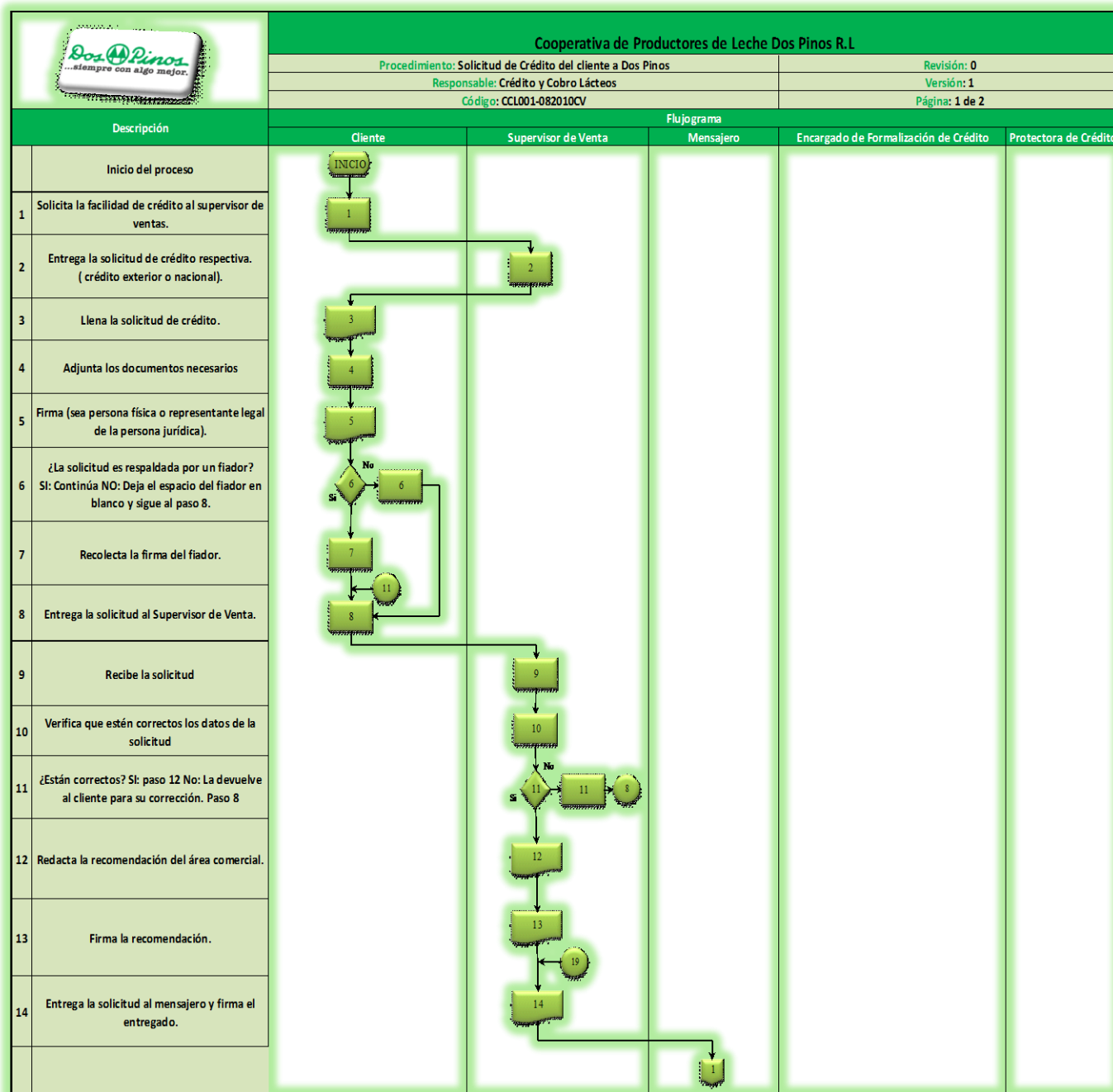
Solicitud de Crédito a Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
13.	Firma la recomendación.	Supervisor de Venta
14.	Entrega la solicitud al mensajero y firma el entregado. ²	Supervisor de Venta
15.	Recibe la solicitud.	Mensajero
16.	Entrega la solicitud a Crédito y Cobro Lácteos.	Mensajero
17.	Recibe la solicitud y firma el recibido.	Encargado de Formalización de Crédito.
18.	Verifica que todos los datos y la documentación estén completos.	Encargado de Formalización de Crédito.
19.	¿Están correctos? SI: paso 20 No: Devuelve los documentos para su corrección. Paso 14.	Encargado de Formalización de Crédito.
20.	Solicita los estudios de la Protectora de Crédito Comercial.	Encargado de Formalización de Crédito.
21.	Sube los datos solicitados a su página web: www.protectora.com	Protectora de Crédito
22.	Revisa la página web	Encargado de Formalización de Crédito.
	Fin	

² El uso de mensajería es opcional, el Supervisor de Venta puede entregar la solicitud directamente a un Encargado de Formalización de Crédito de la unidad de Crédito y Cobro.

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo



Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.					
Procedimiento: Solicitud de Crédito del cliente a Dos Pinos			Revisión: 0		
Responsable: Crédito y Cobro Lácteos			Versión: 1		
Código: CCL001-082010CV			Página: 2 de 2		
Descripción	Flujograma				
	Cliente	Supervisor de Venta	Mensajero	Encargado de Formalización de Crédito	Protectora de Crédito
15 Recibe la solicitud.			1		
16 Entrega la solicitud a Crédito y Cobro Lácteos.			15		
17 Recibe la solicitud y firma el recibido.			16		
18 Verifica que todos los datos y la documentación estén completos.				17	
19 ¿Están correctos? Si: paso 20 No: Devuelve los documentos para su corrección. Paso 14.				18	
20 Solicita los estudios de la Protectora de Crédito Comercial.				19	14
21 Sube los datos solicitados a su página web: www.protectora.com				20	
22 Revisa la página web					21
Fin				22	
				FIN	
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas	Revisado por: _____		Aprobado por: _____		Fecha de aprobación: _____

2. Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos	Código del proceso: CCL002-082010CV	Fecha: 19-08-2010	
Responsable: Coordinadora de Comercialización	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro Lácteos	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 15	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Mariela Monge	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	99
B)	OBJETIVO.....	99
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	99
D)	REQUERIMIENTOS.....	99
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	99
F)	DEFINICIONES	99
G)	REFERENCIAS	100
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	101
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	102
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	103

a) Introducción

Los créditos son de gran ayuda para aumentar las ventas de la Corporación Dos Pinos, sin embargo, cuando se aprueban a clientes que no tienen capacidad de pago, pueden convertirse en un gran problema para la empresa, de ahí la importancia de este procedimiento, que servirá como base para que el Comité de Crédito tome decisiones bien fundamentadas para cada solicitud.

b) Objetivo

Analizar al solicitante con el fin de conseguir un panorama claro para la decisión del Comité de Crédito.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la Coordinadora de Análisis y Formalización de Crédito y los Asistentes de Formalización.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel, e Internet para los casos en que se haga necesario ampliar la investigación.

e) Normativa Aplicable

- Política Corporativa de Crédito y Cobro Comercial 1-03-02-00-005, disponible en la intranet de Dos Pinos. Los puntos más relacionados son los siguientes:

61.1.1 La empresa podrá otorgar crédito procurando alta rentabilidad y bajo riesgo. El crédito constituirá una fuerza matriz vital para el desarrollo y crecimiento del negocio, por lo que la empresa deberá asegurarse una concesión realista.

6.11.7 Los clientes se clasifican por categoría de acuerdo al cumplimiento histórico de sus obligaciones. (Ver **Anexo 16**)³

6.2.1.3 No podrán ser sujetos de crédito aquellos asociados personas físicas o jurídicas, que hayan incurrido en insultos a funcionarios o hayan mostrado una deficiente experiencia de pago o cuando sus referencias comerciales sean negativas.

6.2.1.4 Los sujetos de crédito deberán presentar los atestados que la dirección considere necesarios para valorar su situación económica y financiera, así como la evolución de sus negocios y las referencias comerciales necesarias.

6.2.1.6 Para cada uno de los perfiles de cliente y asociados de la empresa se establecerá una matriz que especifique las condiciones y requerimientos. (Ver **Anexo 17**)⁴

f) Definiciones

- **Créditos de Mayor Riesgo o Créditos no Aconsejables:** Son todos aquellos que no gozan de garantía de pago o que, debido a una experiencia por transacciones anteriores la cooperativa considere que son de mayor riesgo de recuperación. Además se consideran dentro de esa categoría créditos a personas físicas o jurídicas que, de acuerdo con el análisis del Comité de Crédito, no cumplan con la totalidad de requisitos o no cuenten con estabilidad económica o financiera.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan dos formularios:

- **Solicitudes de Crédito.** (ver **Anexo 14** y **Anexo 15**).
- **Hoja de Análisis:** Documento que se usa para verificar los datos mínimos requeridos y los documentos adjuntos. (ver **Anexo 18**).

³ Este anexo es necesario para entender la clasificación del anexo 17.

⁴ Las condiciones y requerimientos son útiles para emitir la recomendación del encargado financiero.

Análisis o estudio del cliente por parte de Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

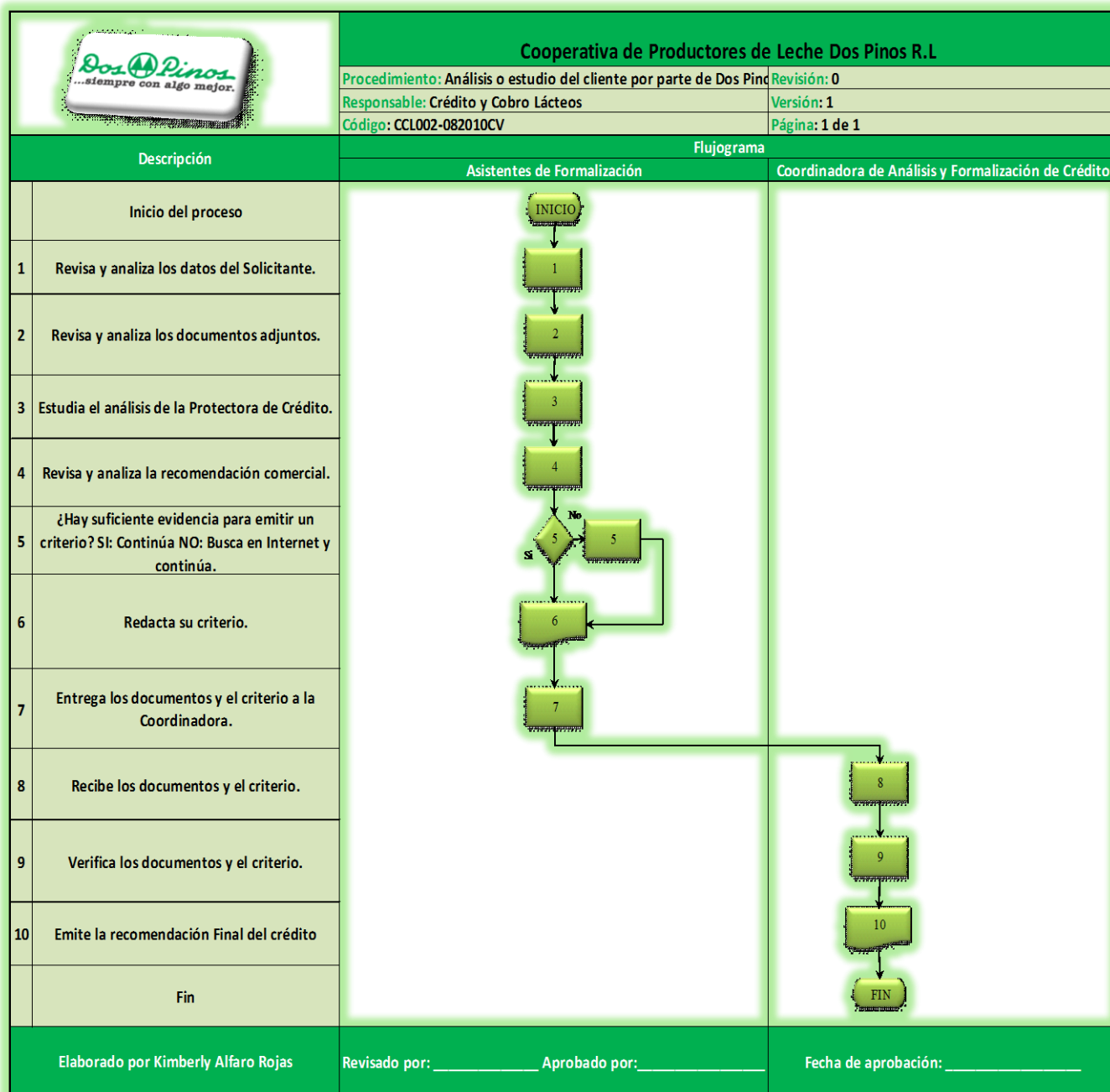
h) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Revisa y analiza los datos del Solicitante.	Asistente de Formalización
2.	Revisa y analiza los documentos adjuntos.	Asistente de Formalización
3.	Estudia el análisis de la Protectora de Crédito.	Asistente de Formalización
4.	Revisa y analiza la recomendación comercial.	Asistente de Formalización
5.	¿Hay suficiente evidencia para emitir un criterio? SI: Continúa NO: Busca en Internet y continúa.	Asistente de Formalización
6.	Redacta su criterio.	Asistente de Formalización
7.	Entrega los documentos y el criterio a la Coordinadora de Formalización.	Analista
8.	Recibe los documentos y el criterio.	Coordinadora de Formalización
9.	Verifica los documentos y el criterio.	Coordinadora de Formalización
10.	Emite la recomendación final del crédito.	Coordinadora de Formalización
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones: El procedimiento se considera correcto.		

j) Diagrama de Flujo



3. Aprobación o rechazo de crédito Dos Pinos

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Aprobación o rechazo de crédito Dos Pinos		Código del proceso: CCL003-082010CV	Fecha: 24-08-2010
Responsable: Comité de Crédito		Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____
Nombre de la unidad: Crédito y Cobro Lácteos		Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 8
Revisado por: Mariela Monge		Revisado por: _____	Aprobado por: _____
		Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.	

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	105
B)	OBJETIVO.....	105
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	105
D)	REQUERIMIENTOS.....	105
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	105
F)	REFERENCIAS	106
G)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	107
H)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	110
I)	DIAGRAMA DE FLUJO	111

a) Introducción

Con la ayuda de los análisis realizados anteriormente, los créditos son sometidos al Comité de Crédito o inclusive en algunos casos al Consejo de Administración, para decidir finalmente si se aprueban o rechazan, esto con el propósito de asegurar la transparencia del proceso.

b) Objetivo

Decidir definitivamente si se aprueba o no cada crédito Dos Pinos.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la Coordinadora de Formalización de Crédito, Comité de Crédito respectivo, Asesor Legal, Supervisor de ventas, el cliente, Mensajeros Dos Pinos y la Encargada de Custodia de Valores.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel.

e) Normativa Aplicable

- Política Corporativa de Crédito y Cobro Comercial 1-03-02-00-005, disponible en la intranet de Dos Pinos. Los Puntos más relacionados son los siguientes:

6.2.3.3 Se debe garantizar que la empresa opere bajo un sólido y definido criterio de otorgamiento del crédito. Este criterio deberá garantizar un adecuado entendimiento de las partes involucradas, acerca del propósito y la estructura del crédito.

6.2.4.1 Con el objeto de lograr mayor fluidez y especialización en la tramitación de las solicitudes de crédito, la Gerencia General deberá nombrar comités de crédito y establecer los límites de autoridad para cada uno de ellos.

6.2.4.3 La Gerencia Financiera delegará en la comisión de crédito la facultad de conocer y resolver las solicitudes de crédito hasta por la suma establecida. Las resoluciones negativas de las comisiones de crédito tendrán apelación según la matriz de autoridad (ver **Anexo 19**) ante la instancia superior inmediata.

6.2.4.4 Será responsabilidad del Comité de Crédito velar por el sano otorgamiento de crédito, conociendo la solvencia y capacidad de pago del deudor y demostrando de este modo la calidad de su cartera.

6.2.6.1 Los créditos que se concedan deberán ser asegurados con garantías satisfactorias a juicio de la instancia de aprobación correspondiente.

f) Referencias

Para este procedimiento se utilizan dos documentos:

- **Pagarés:** Actualmente existen machotes avalados por Legal para los clientes a nivel nacional, los que sean del exterior se realiza la consulta a legal y ellos recomiendan la garantía a utilizar de acuerdo a la legislación de cada país. (ver ejemplo del Supermercado Pasoca de Ayarco **Anexo 20**)
- **Documento para custodia en cajas:** Sirve para el control de firmas de entregado y recibido del documento para custodia, contiene los datos del deudor, número de pagaré, monto, fecha, entre otros datos de acuerdo con el tipo de pagaré que se entregue.(ver ejemplo de International Dairy Products S.A **Anexo 21**)

Aprobación o rechazo de Crédito Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable

g) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Coordina la reunión con el Comité de Crédito respectivo.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
2.	Da una explicación del análisis del crédito realizado.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
3.	Estudia el análisis.	Comité de Crédito
4.	Llega a un acuerdo en cuanto al crédito solicitado.	Comité de Crédito
5.	¿El crédito solicitado se aprobó? SI: Continúa NO: Se le informa a las personas que gestionaron la solicitud así como al Comité involucrado por medio de correo electrónico. Las personas que gestionaron la solicitud son las encargadas de comunicarse con el cliente e informarle. Fin	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
6.	Confecciona el pagaré de acuerdo al cliente y hoja de condiciones	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
7.	Envía el pagaré vía correo electrónico a las personas que gestionaron la solicitud de crédito.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
8.	Recibe e imprime el pagaré.	Supervisor de Venta

Aprobación o rechazo de Crédito Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
9.	Llama al cliente solicitante.	Supervisor de Venta
10.	Entrega el pagaré al cliente.	Supervisor de Venta
11.	Recibe y firma el pagaré.	Cliente
12.	Entrega el pagaré al Supervisor de Venta.	Cliente
13.	Recibe el pagaré.	Supervisor de Venta
14.	Entrega el pagaré al mensajero y firma el entregado. ⁵	Supervisor de Venta
15.	Recibe el pagaré.	Mensajero
16.	Entrega el pagaré a la Coordinadora de Formalización.	Mensajero
17.	Recibe el pagaré y firma el recibido.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
18.	Verifica que la firma del solicitante coincida con la firma de su cédula.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
19.	¿La firma está correcta? SI: Continúa NO: Se devuelve al paso 7.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito

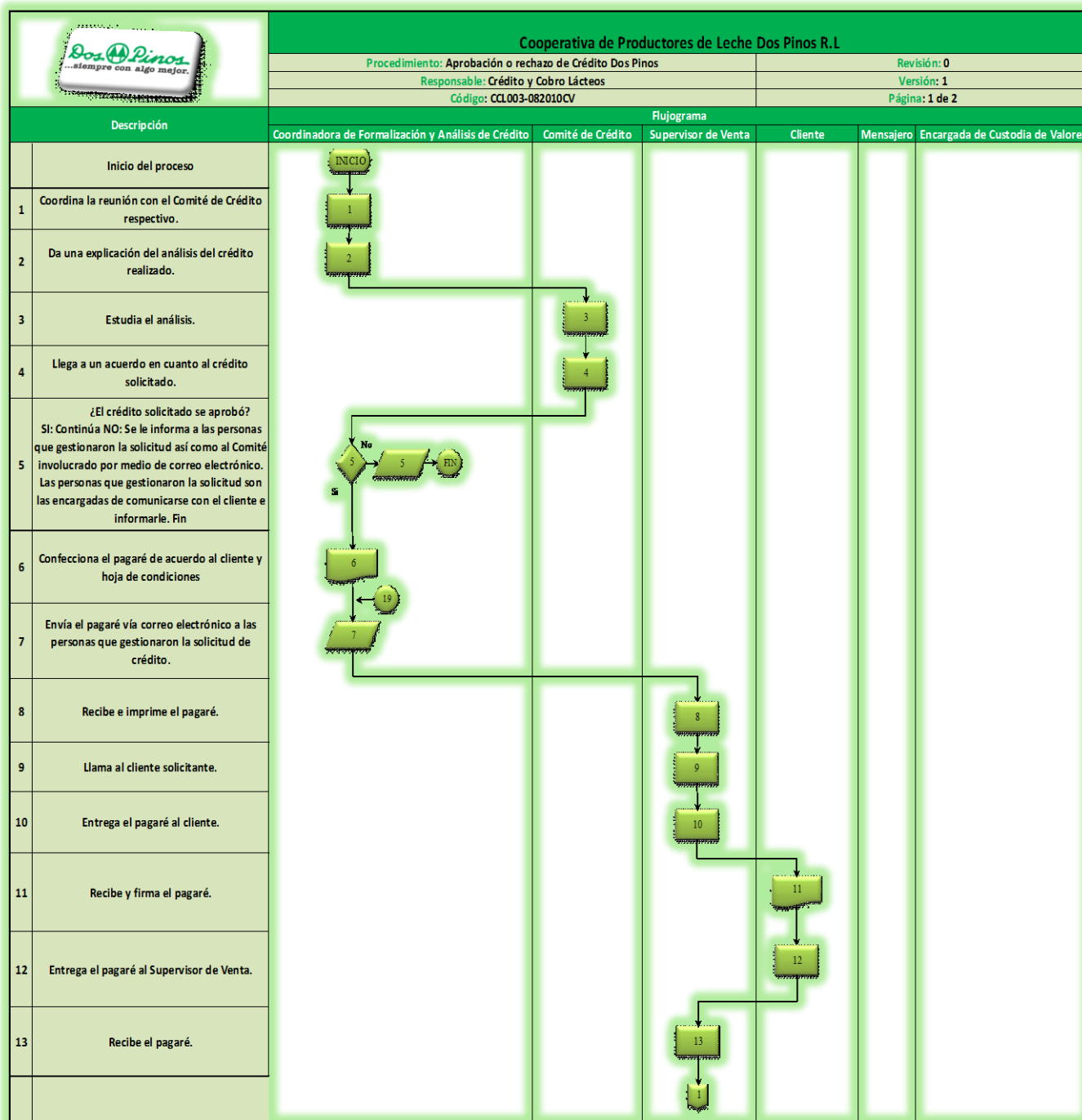
⁵ El Supervisor de Venta puede entregar el pagaré directamente a la Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito si así lo prefiere.

Aprobación o rechazo de Crédito Dos Pinos		
Número	Proceso	Responsable
20.	Redacta el Documento para Custodia en Cajas y firma el entregado.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
21.	Entrega el pagaré y el documento.	Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito
22.	Recibe el pagaré y firma el recibido.	Encargada de Custodia de Valores.
	Fin	

h) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones: El procedimiento se considera correcto.		

i) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L					
		Procedimiento: Aprobación de Crédito Dos Pinos			Revisión: 0		
Descripción		Responsable: Crédito y Cobro Lácteos			Versión: 1		
		Código: CCL003-082010CV			Página: 2 de 2		
		Flujograma					
		Coordinadora de Formalización y Análisis de Crédito	Comité de Crédito	Supervisor de Venta	Cliente	Mensajero	Encargada de Custodia de Valores
14	Entrega el pagaré al mensajero y firma el entregado.			14			
15	Recibe el pagaré.					15	
16	Entrega el pagaré a la Coordinadora de Formalización.					16	
17	Recibe el pagaré y firma el recibido.	17					
18	Verifica la firma del solicitante coincide con la firma de su cédula.	18					
19	¿La firma está correcta? SI: Continúa NO: Se devuelve al paso 7.	19					
20	Redacta el Documento para Custodia en Cajas y firma el entregado.	20					
21	Entrega el pagaré y el documento.	21					
22	Recibe el pagaré y firma el recibido.						22
	Fin						FIN
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____			Fecha de aprobación: _____		

III. Subdirección de Compras

1. Estudio de Cotizaciones y Licitaciones.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Estudio de Cotizaciones y Licitaciones	Código del proceso: SC001-092010CV	Fecha: 26-08-2010	
Responsable: Equipo de negociación	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Subdirección de Compras	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Noelia Barrantes	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	114
B)	OBJETIVO	114
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	114
D)	REQUERIMIENTOS.....	114
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	114
F)	DEFINICIONES	116
G)	REFERENCIAS	117
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	119
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	121
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	122

a) Introducción

Dos Pinos como toda empresa de producción, requiere constantemente de herramientas de trabajo e insumos básicos y vitales para la generación o venta de sus productos. La escogencia de los proveedores que facilitan dichos bienes, es una tarea realmente importante, pues gran parte de la calidad que caracteriza a los productos de la cooperativa, proviene de estos empresarios, que deben ser muy competentes para ser escogidos y conservar un cliente tan significativo como Dos Pinos.

b) Objetivo

Estudiar las propuestas que los proveedores hacen a Dos Pinos.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para cualquier área solicitante (Lácteos o Agrocomercial) de Dos Pinos que tenga una necesidad de compra, el Equipo de Negociación de la Subdirección de Compras, el Área Técnica y los oferentes que compiten por la adjudicación.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel y el Sistema de Compras (Por el que se reciben las solicitudes de compras).

e) Normativa Aplicable

- 1-05-02-00-002 Política Corporativa de Licitaciones V2.00, disponible en la intranet de Dos Pinos, entre los puntos más relacionados está 5.3.

5.3 Proceso de Licitación

1. Toda actividad relacionada con la licitación deberá estar bien documentada. La documentación utilizada deberá estructurarse de tal modo que fomente una administración eficiente.

2. El proceso de Licitación debe contar con la cantidad de oferentes establecidos en la Política Corporativa de Compras de acuerdo al tipo de compra en cuestión, a menos que el mercado de proveedores o la naturaleza del bien o servicio no lo permitan, previa solicitud del Director del Área Interesada y autorización del Director Financiero Administrativo o Subdirector Financiero, o en el caso de subsidiarias solicita el representante de mayor rango del área interesada y aprueba el gerente de la subsidiaria. No se debe incorporar al proceso proveedores calificados como deficientes, o que hayan sido dados de baja por incumplimiento.
3. En el cartel se debe establecer la fecha y hora para realizar la sesión de apertura, de variar alguna de las anteriores el Gerente de Compras respectivo deberá comunicar con 2 días hábiles de anticipación a los oferentes. En caso de extensión aquellos proveedores que ya entregaron su oferta podrán enviar una nueva modificación parcial o total de la entregada originalmente e indicando que sustituye a la primera, si tal indicación no se presenta se tomará la oferta con fecha más reciente.
4. Todas las ofertas de los proveedores deberán entregarse en un sobre cerrado y depositarse en el buzón designado para tal fin, en el lugar, fecha y hora establecidos.
5. Ningún empleado de la corporación podrá recibir ofertas de proveedores que correspondan a procesos licitatorios nacionales.
6. En el caso de ofertas de proveedores del exterior, las mismas podrán hacerse llegar de manera electrónica al Gerente de Compras correspondiente o al Subdirector de Compras, quien en un sobre cerrado y de manera confidencial las incluirá en el buzón correspondiente.
7. La Auditoría interna en conjunto con un representante de la Gerencia de Compras serán los encargados de la apertura de las ofertas, las cuales serán recibidas en su totalidad y constar en el acta de apertura.

8. No se podrá incluir dentro del proceso de adjudicación, las ofertas que se reciben en forma extemporánea. En caso que la oferta sea de interés para la corporación, previo análisis del Director de Operaciones, se podrá adjudicar a ese proveedor con autorización del Gerente General y del Director Financiero Administrativo.

9. Para los bienes y/o servicios adquiridos mediante licitación, se podrá utilizar como base una licitación anterior siempre y cuando el proveedor adjudicado en la licitación mantenga todas las condiciones de los bienes y/o servicios adquiridos, las características del producto y la situación del mercado indiquen un beneficio, previo censo del mercado y autorización del Gerente de Compras respectivo o el Subdirector de Compras y el director del área interesado. Se podrá repetir hasta un máximo de dos veces.

También ver en inline:

5.5 Responsabilidades del Comité de Compras.

5.6 Adjudicación de Licitaciones.

- 1-05-02-00-001 Política Corporativa de Compras V2.00.

5.2 Niveles de Aprobación de los trámites de Compras.

5.3 Desarrollo de Proveedores.

5.4 Catálogos de Proveedores y bienes y servicios.

5.5 Negociación con proveedores.

f) Definiciones

- **Oferentes:** Son las personas físicas o jurídicas que participan en el proceso de Licitación o Cotización.

- **Licitación:** Mecanismo de Compra en el que se solicitan ofertas a proveedores respecto a un cartel de requerimientos de bienes y/o servicios donde se establecen además las condiciones de compra, las cuales son sometidas a un proceso de selección y adjudicación.
- **Cotización:** Proceso de Compra mediante el cual se solicitan varias ofertas para una misma necesidad de bien o servicio, son inversiones de menor monto que las licitaciones.
- **Equipo Negociador:** Equipo encargado de negociar con los proveedores, integrado por los empleados en función del mecanismo de compra y proveedor.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan varios formularios a nivel interno:

- **Acta de Apertura:** Documento que requiere un representante de la Gerencia de Compras y otro de Auditoría. Contiene el nombre del oferente, el resumen de la oferta, documentos y folios. (ver **Anexo 22**)
- **Evaluación Económica:** Incluye la evaluación de precio en la que se compara la cantidad presupuestada por cada área con la oferta de cada proveedor y la evaluación global en la que además del precio se comparan las condiciones en cuanto a contrato, reclamos, plazo, capacitación, etc.(ver **Anexo 23**)
- **Evaluación Técnica:** Es la evaluación del área técnica concedora del producto a comprar, varía según el tipo de servicio o producto. (ver Anexo 24).
- **Recomendación Técnica:** Documento que explica el proceso de evaluación y por qué se elige a cierto oferente. (ver Anexo 25).

- **Cartel de Licitaciones:** Contiene la fecha límite de recepción de ofertas, el lugar de entrega, forma de presentación, especificaciones técnicas (equipo requerido, servicios), criterios para selección de proveedores, términos de aceptación de ofertas, vigencia de ofertas, plazo y lugar de entrega, garantía de cumplimiento (10% de la compra), reclamos, precio, formas de pago (60 días a partir de la fecha), consultas y respuestas, entrega por emergencia (disposición), información requerida del proveedor y condiciones generales de Dos Pinos. (ver parte del cartel **Anexo 26**).

- **Formato de Cotizaciones:** Contiene la fecha límite de recepción de ofertas, el lugar de entrega, especificaciones técnicas (equipo requerido, servicios), criterios para selección de proveedores, acuerdos, vigencia de ofertas, plazo y lugar de entrega, reclamos, precio, formas de pago (60 días a partir de la fecha), consultas y respuestas, entrega por emergencia (disposición), información requerida del proveedor y condiciones generales de Dos Pinos. (ver parte del formato **Anexo 27**).

- **Listado de Invitados:** Se utiliza en el caso de las cotizaciones, contiene el nombre del suplidor, contacto, email, teléfono, fax, y el espacio para la confirmación. (ver **Anexo 28**).

Estudio de Cotizaciones y Licitaciones		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

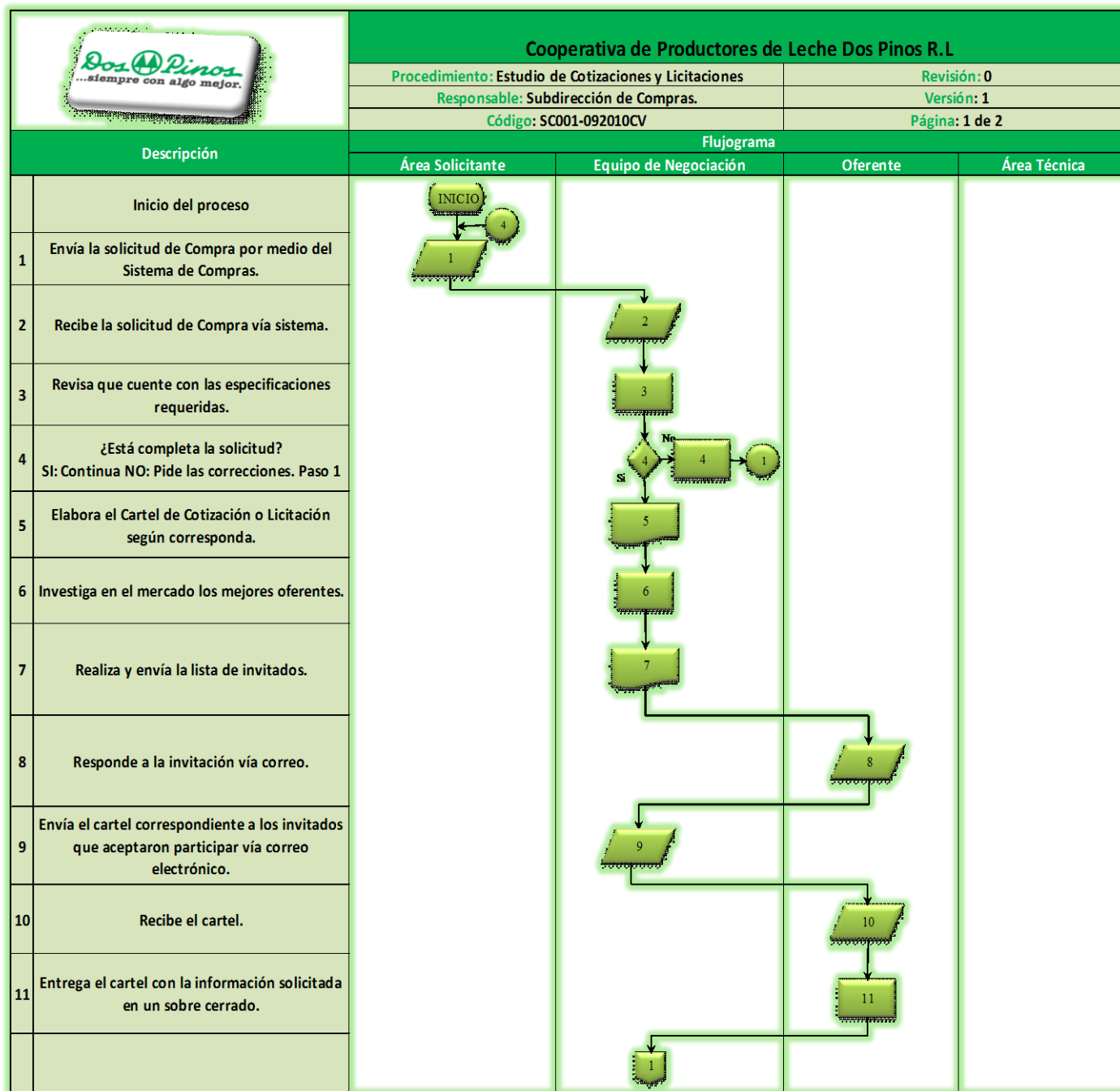
	Inicio	
1.	Envía la solicitud de Compra por medio del Sistema de Compras.	Área Solicitante
2.	Recibe la solicitud de Compra vía sistema.	Equipo de Negociación
3.	Revisa que cuente con las especificaciones requeridas.	Equipo de Negociación
4.	¿Está completa la solicitud? SI: Continúa NO: Pide las correcciones. Paso 1	Equipo de Negociación
5.	Elabora el Cartel de Cotización o Licitación según corresponda.	Equipo de Negociación
6.	Investiga en el mercado los mejores oferentes.	Equipo de Negociación
7.	Realiza y envía la lista de invitados.	Equipo de Negociación
8.	Responde a la invitación vía correo electrónico.	Oferente
9.	Envía el cartel correspondiente a los invitados que aceptaron participar vía correo electrónico.	Equipo de Negociación
10.	Recibe el cartel.	Oferente
11.	Entrega el cartel con la información solicitada en un sobre cerrado.	Oferente

Estudio de Cotizaciones y Licitaciones		
Número	Proceso	Responsable
12.	Recibe las ofertas.	Equipo de Negociación
13.	¿La solicitud es una Licitación? SI: Realiza junto con auditoría el acta de apertura y continua NO: Continua	Equipo de Negociación.
14.	Entrega la información al área técnica.	Equipo de Negociación.
15.	Recibe y analiza la información.	Área Técnica.
16.	Envía la evaluación y recomendación técnica vía correo electrónico.	Área Técnica.
17.	Recibe la evaluación y recomendación técnica.	Equipo de Negociación.
18.	Hace la evaluación y recomendación económica.	Equipo de Negociación.
19.	Revisa si concuerdan la recomendación técnica y económica.	Equipo de Negociación.
20.	¿Concuerdan? SI: Fin NO: Coordina una reunión con el área técnica para llegar a un acuerdo y continúa.	Equipo de Negociación.
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
		Procedimiento: Estudio de Cotizaciones y Licitaciones		Revisión: 0	
Descripción		Flujograma			
		Área Solicitante	Equipo de Negociación	Oferente	Área Técnica
12	Recibe las ofertas.		1		
13	¿La solicitud es una Licitación? SI: Realiza junto con auditoría el acta de apertura y continua NO: Continua		12		
14	Entrega la información al área técnica.		13		
15	Recibe y analiza la información.		14		15
16	Envía la evaluación y recomendación técnica vía correo electrónico..				16
17	Recibe la evaluación y recomendación técnica.				
18	Hace la evaluación y recomendación económica.		17		
19	Revisa si concuerdan la recomendación técnica y económica.		18		
20	¿Concuerdan?SI: Fin NO: Coordina una reunión con el área técnica para llegar a un acuerdo y continúa.		19		
	Fin		20		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____	

2. Adjudicación de Proveedor.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Adjudicación de Proveedor.		Código del proceso: SC002-092010CV	Fecha: 01-09-2010
Responsable: Comité de Compras		Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____
Nombre de la unidad: Subdirección de Compras		Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9
Revisado por: Noelia Barrantes		Revisado por: _____	Aprobado por: _____
		Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.	_____

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	125
B)	OBJETIVO.....	125
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	125
D)	REQUERIMIENTOS.....	125
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	125
F)	DEFINICIONES	126
G)	REFERENCIAS	126
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	128
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	131
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	132

a) Introducción

Con base en los estudios realizados a las cotizaciones y licitaciones, se consigue la información necesaria para que el comité de compras (o el subdirector de compras para el caso de cotizaciones) concrete finalmente el proveedor al que se le da la adjudicación, esto con el fin de garantizar la transparencia del procedimiento y asegurar por medio de contratos el cumplimiento de cada uno de los acuerdos que se hicieron durante la negociación.

b) Objetivo

Adjudicar al mejor oferente y formalizar el acuerdo con un contrato.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para el Comité de Compras (varía según monto y tipo de compra ver **Anexo 29**), la Subdirección de Compras, el Equipo Negociador, el Asesor Legal, el Ejecutivo de Compras y el Proveedor Adjudicado.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel, documentos de Word y el Sistema Financiero Integral para emitir órdenes de compra.

e) Normativa Aplicable

- 1-05-02-00-002 Política Corporativa de Licitaciones V2.00, disponible en la intranet de Dos Pinos, entre los puntos más relacionados están:

5.4 Responsabilidades del Subdirector de Compras

5.5 Responsabilidades de Comité de Compras.

5.6 Adjudicación de Licitaciones.

- 1-05-02-00-001 Política Corporativa de Compras V2.00.

5.2 Niveles de aprobación de los trámites de Compra.

5.11 Trámites de Compra.

- Procedimiento Corporativo para el Trámite de Contratos v1.00

6.1 Cuando se establezca la necesidad de elaboración de un contrato.

f) Definiciones

- **Comité de Compras:** Equipo Multidisciplinario encargado de coordinar el proceso de compras por licitación.
- **Contrato:** es el acuerdo de dos o más personas sobre un objeto de interés jurídico. Acuerdo mediante el cual se realiza un acto jurídico privado bilateral en el que se formaliza un acuerdo legal, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y cuya finalidad es crear derechos y obligaciones a las partes.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan varios formularios a nivel interno:

- **Contrato:** Documento que contiene el objeto, definiciones, cargos, límites de responsabilidad, forma de pago, horario de atención, elementos adicionales, instalaciones, suministros, cambios y mejoras, vigencia, responsabilidades generales, seguridad ocupacional, varios, retiro, interpretación legal, notificaciones entre otros datos variantes según la naturaleza del contrato. (ver parte del contrato del Grupo Konectiva, **Anexo 30**).
- **Nota de adjudicación para las Cotizaciones:** Documento a cargo del Subdirector de Compras, explica qué empresas participaron, a cuál se adjudicó y por qué razones. (ver **Anexo 31**).

-
- **Acta de adjudicación para las Licitaciones:** Documento que utiliza el Comité de Compras respectivo para explicar a qué empresa o empresas adjudica y cuáles son las razones de su decisión. (ver **Anexo 32**).

Adjudicación de proveedor		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Se reúne.	Comité de Compras
2.	Revisa la evaluación y recomendación técnica.	Comité de Compras
3.	Revisa la evaluación y recomendación económica.	Comité de Compras
4.	¿Las recomendaciones cumplen a nivel de presupuesto? SI: Continúa NO: Se reúne con los proveedores para llegar a un acuerdo y continúa.	Comité de Compras
5.	Escoge el mejor proveedor	Comité de Compras
6.	Define los términos en cuanto a garantía adelantos, etc.	Comité de Compras
7.	¿Los términos están dentro de las políticas de la corporación? SI: Continúa NO: Coordina las respectivas autorizaciones en la Gerencia Financiera y continúa.	Comité de Compras
8.	Adjudica el proveedor o proveedores escogidos.	Comité de Compras
9.	Redacta un acta o nota de adjudicación.	Subdirección de Compras
10.	Firma el acta o nota de adjudicación.	Comité de Compras

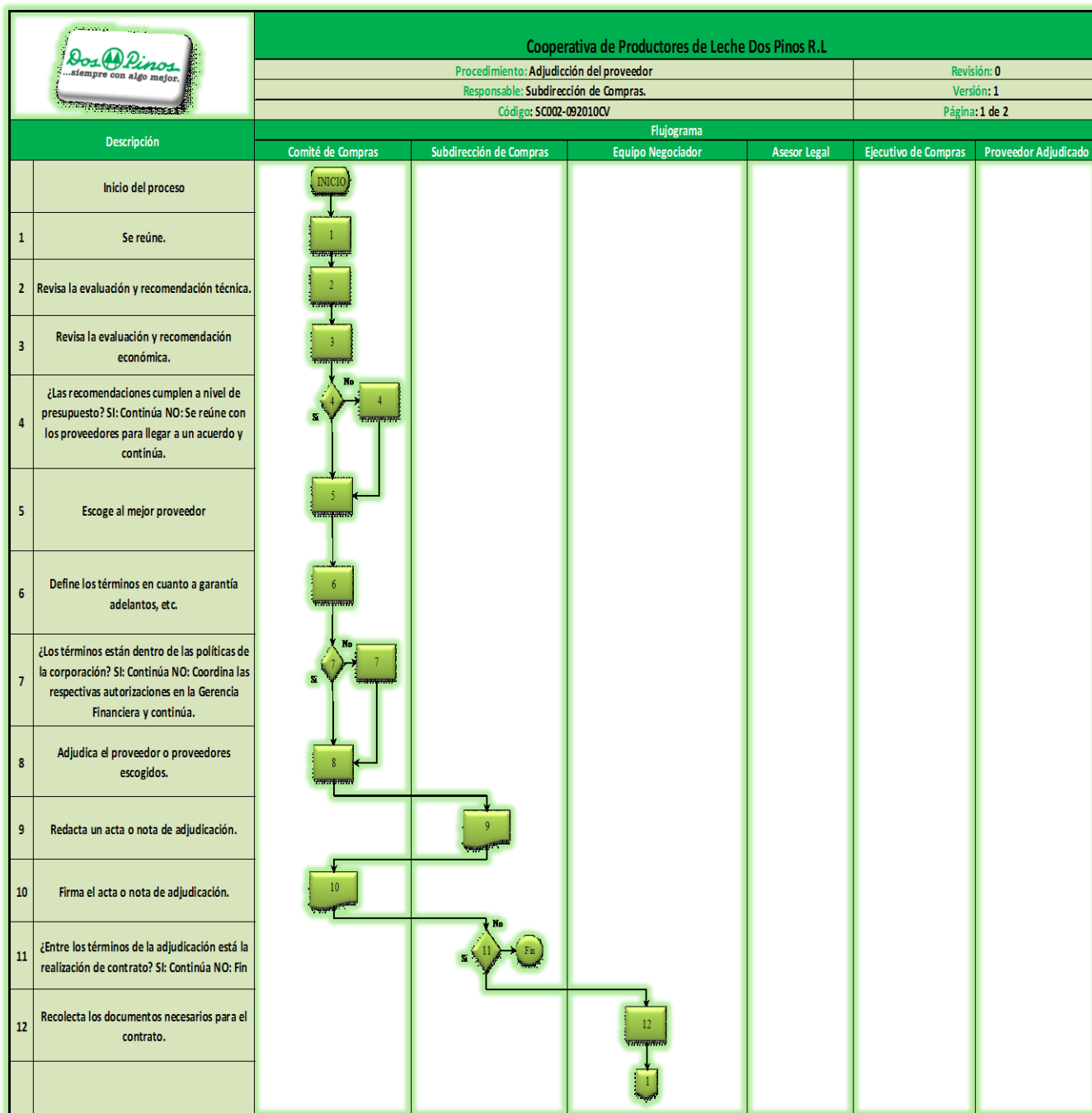
Adjudicación de proveedor		
Número	Proceso	Responsable
11.	¿Entre los términos de la adjudicación está la realización de contrato? SI: Continúa NO: Fin	Subdirección de Compras
12.	Recolecta los documentos necesarios para el contrato.	Equipo Negociador
13.	Envía la información a Legal por correo electrónico.	Equipo Negociador
14.	Recibe la información.	Asesor Legal
15.	Hace el contrato.	Asesor Legal
16.	Envía el contrato por correo electrónico.	Asesor Legal
17.	Recibe y revisa el contrato.	Equipo Negociador
18.	¿Está el contrato correcto? SI: Continúa NO: Pide al Asesor Legal las correcciones respectivas. Paso 15	Equipo Negociador
19.	Recolecta las firmas necesarias.	Ejecutivo de Compras
20.	Llama al Proveedor adjudicado.	Equipo Negociador
21.	Llega a la Subdirección de Compras.	Proveedor Adjudicado
22.	Lee y firma el contrato	Proveedor Adjudicado

Adjudicación de proveedor		
Número	Proceso	Responsable
23.	Saca una copia del contrato y se la entrega al proveedor.	Ejecutivo de Compra
24.	Archiva el contrato.	Ejecutivo de Compra.
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo



Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L						
Procedimiento: Adjudicación del proveedor					Revisión: 0	
Responsable: Subdirección de Compras.					Versión: 1	
Código: SC002-092010CV					Página: 2 de 2	
Descripción	Flujograma					
	Comité de Compras	Subdirección de Compras	Equipo Negociador	Asesor Legal	Ejecutivo de Compras	Proveedor Adjudicado
13			1			
13			13			
14				14		
14				18		
15				15		
16				16		
17			17			
18			18			
18			18			
19					19	
20			20			
21						21
22						22
23					23	
24					24	
24					11	
					FIN	
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____		Aprobado por: _____		Fecha de aprobación: _____

3. Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.	Código del proceso: SC003-092010CV	Fecha: 02-09-2010	
Responsable: Equipo de negociación	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Subdirección de Compras	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Noelia Barrantes	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	135
B)	OBJETIVO.....	135
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	135
D)	REQUERIMIENTOS.....	135
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	135
F)	REFERENCIAS	136
G)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	137
H)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	140
I)	DIAGRAMA DE FLUJO	141

a) Introducción

Toda compra realizada en Dos Pinos es indispensable para el desarrollo de sus labores, por esta razón en la mayoría de los casos se realiza una garantía de cumplimiento o una letra de cambio según sea el monto de la compra y su impacto en el negocio, esto para asegurar el acatamiento del contrato.

b) Objetivo

Utilizar garantías y letras de cambio a favor de la cooperativa.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para el Equipo de Negociación de la Subdirección de Compras, el Proveedor Adjudicado, el Emisor de Valores (Coordinador de Comercialización de la Unidad de Crédito y Cobro para las letras de cambio y Entidades Financieras para el caso de las garantías) y la Encargada de Custodia de Valores en Control de Pagos.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel y documentos de Word.

e) Normativa Aplicable

- 1-05-02-00-001 Política Corporativa de Compras V2.00.

5.11 Trámites de Compra.

- No existe un monto definido para la realización de garantías de cumplimiento o letras de cambio, sin embargo para efectos de negocios que tengan un gran impacto sea a nivel financiero o de producción se requieren garantías de cumplimiento.
- El cliente que incumple el contrato deberá depositar el monto fijado en la garantía.
- Dos Pinos podrá cambiar el proveedor que fue adjudicado y cobrar la garantía si se incumple el contrato.

f) Referencias

Para este procedimiento se utilizan varios formularios a nivel interno:

- **Orden de Compra:** Documento oficial que formaliza la adquisición de bienes y servicios con los proveedores (ver **Anexo 33**)
- **Garantía:** Documento procedente de un banco, contiene el nombre de la entidad que la emite, a favor de que entidad, su monto, actos que se garantizan y el plazo. (ver **Anexo 34**).
- **Entrega de garantías de cumplimiento:** Documento que consta la entrega y recibimiento de las garantía. (ver **Anexo 35**)
- **Letra de cambio:** Documento similar a la garantía pero que es emitido por la Unidad de Crédito y Cobro Lácteos, se utiliza para los casos en los que se considera que el monto y el impacto del negocio no son tan significativos como para exigir una garantía. (ver **Anexo 36**)

Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.		
Número	Proceso	Responsable

g) Descripción del Procedimiento Actual

	Inicio	
1.	Decide si se requiere una garantía o una letra de cambio.	Comité de Compras
2.	¿Se requiere una Letra de Cambio? SI: Continúa NO: Pide al proveedor que solicite una garantía en una entidad financiera y Paso 5.	Comité de Compras
3.	Solicita una Letra de Cambio a la unidad de Crédito y Cobro.	Equipo de Negociación
4.	Envía los datos por correo electrónico a la unidad para la Letra de Cambio.	Equipo de Negociación
5.	Recibe la solicitud y datos.	Emisor de Valores
6.	Redacta el documento solicitado	Emisor de Valores
7.	Entrega el documento solicitado al proveedor adjudicado.	Emisor de Valores
8.	Recibe y revisa el documento.	Proveedor Adjudicado
9.	¿Está correcto? SI: Continúa NO: Solicita las correcciones necesarias y continúa.	Proveedor Adjudicado
10.	Firma	Proveedor Adjudicado

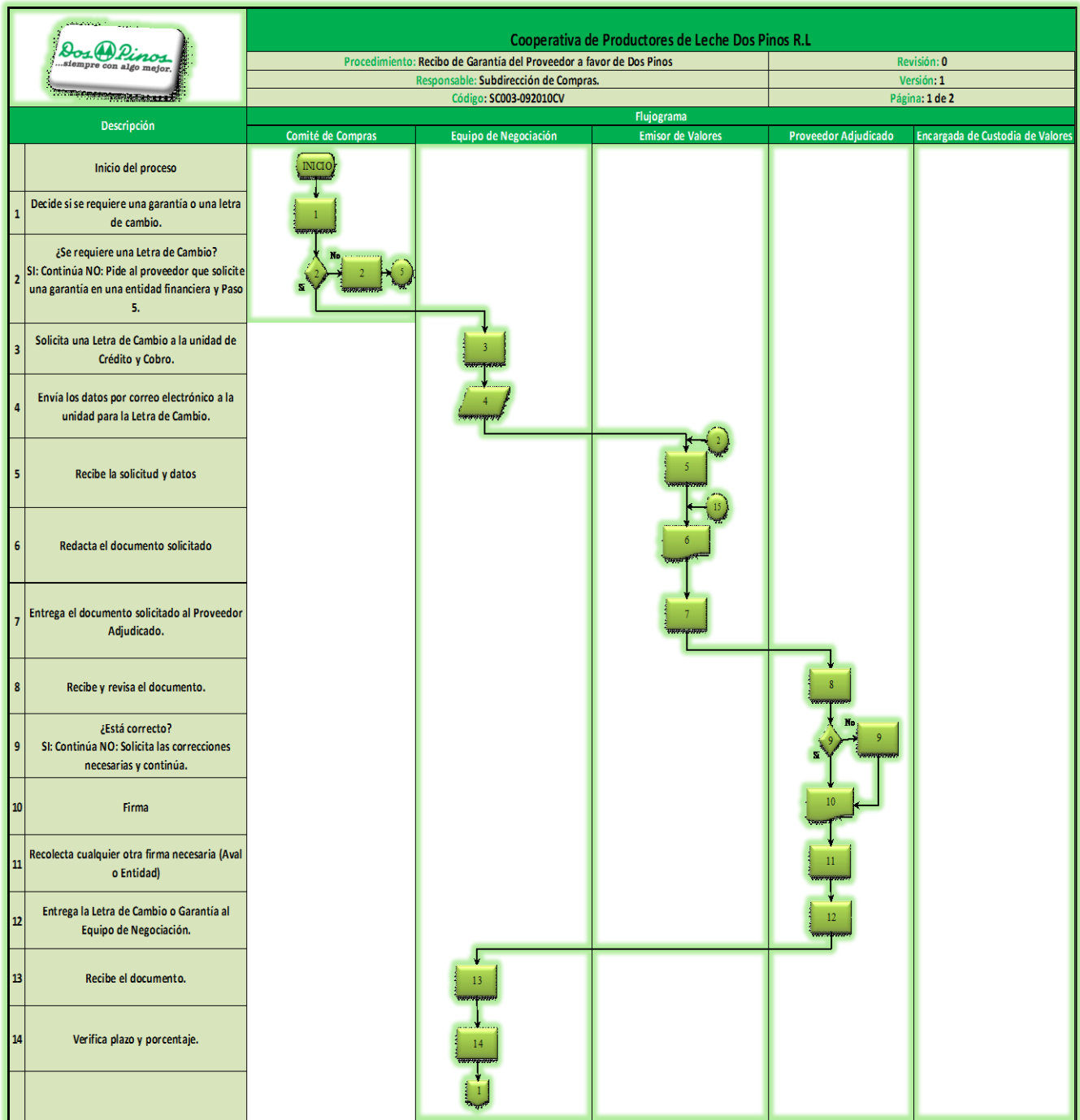
Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.		
Número	Proceso	Responsable
11.	Recolecta cualquier otra firma necesaria (Aval o Entidad).	Proveedor Adjudicado
12.	Entrega la Letra de Cambio o Garantía al Equipo de Negociación.	Proveedor Adjudicado
13.	Recibe el documento.	Equipo de Negociación
14.	Verifica plazo y porcentaje.	Equipo de Negociación
15.	¿Está correcto? SI: Continúa NO: Pide las correcciones pertinentes. Paso 6.	Equipo de Negociación
16.	Actualiza hoja electrónica de garantías que van a Tesorería.	Equipo de Negociación
17.	Entrega la garantía a Control de Pagos para custodia.	Equipo de Negociación
18.	Firma el documento: Entrega de Garantías de Cumplimiento.	Encargada de Custodia de Valores
19.	Recibe la garantía y firma el documento: Entrega de Garantías de Cumplimiento.	Encargada de Custodia de Valores
20.	Sigue el procedimiento CP001-092010CV Recepción y registro de documentos.	Encargada de Custodia de Valores
21.	Hace la orden de Compra.	Equipo de Negociación

Recibo de garantía del proveedor a favor de Dos Pinos.		
Número	Proceso	Responsable
22.	Entrega el producto o servicio al Equipo de Negociación	Proveedor Adjudicado
23.	Recibe y revisa el producto o servicio.	Equipo de Negociación
24.	¿Está todo como lo estipulaba el contrato? SI: Continúa NO: Negocia con el proveedor o cobra la garantía.	Equipo de Negociación
25.	Pide la Garantía o Letra de Cambio a Tesorería.	Equipo de Negociación
26.	Sigue el procedimiento CP002-092010CV Devolución de documentos.	Encargada de Custodia de Valores
27.	Recibe la letra de cambio o garantía.	Equipo de Negociación
28.	Entrega la garantía o letra de cambio al proveedor adjudicado.	Equipo de Negociación
29.	Recibe la letra o garantía.	Proveedor Adjudicado
	Fin	

h) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

i) Diagrama de Flujo



Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L					
Procedimiento: Recibo de Garantía del Proveedor a favor de Dos Pinos				Revisión: 0	
Responsable: Subdirección de Compras.				Versión: 1	
Código: SC003-092010CV				Página: 2 de 2	
Descripción	Flujograma				
	Comité de Compras	Equipo de Negociación	Emisor de Valores	Proveedor Adjudicado	Encargada de Custodia de Valores
15 ¿Está correcto? SI: Continúa NO: Pide las correcciones pertinentes. Paso 6.		1			
16 Actualiza hoja electrónica de garantías que van a Tesorería.		15			
17 Entrega la garantía a Control de Pagos para custodia.		6			
18 Firma el documento: Entrega de Garantías de Cumplimiento.		16			
19 Recibe la garantía y firma el documento: Entrega de Garantías de Cumplimiento.		17			19
20 Sigue el procedimiento CP001-092010CV Recepción y registro de documentos.		18			20
21 Hace la orden de Compra.		21			
22 Entrega el producto o servicio al Equipo de Negociación				22	
23 Recibe y revisa el producto o servicio.		23			
24 ¿Está todo como lo estipulaba el contrato? SI: Continúa NO: Cobra la garantía. Fin		24			
25 Pide la Garantía o Letra de Cambio a Tesorería.		25			
26 Sigue el procedimiento CP002-092010CV Devolución de documentos.					26
27 Recibe la Garantía o Letra de Cambio		27			
28 Entrega la Garantía o Letra de Cambio al proveedor adjudicado.		28			
29 Recibe la Garantía o Letra de Cambio				29	
Fin				FIN	
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____		

IV. Comité de Educación y de Bienestar Social

1. Solicitud de renovación de crédito

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Solicitud de renovación de crédito	Código del proceso: CEBS001-092010CV	Fecha: 07-09-2010	
Responsable: Asistente Administrativa	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Comité de Educación y de Bienestar Social	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Shirley Bolaños	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	144
B)	OBJETIVO	144
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	144
D)	REQUERIMIENTOS.....	144
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	144
F)	DEFINICIONES	145
G)	REFERENCIAS	145
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	146
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	148
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	149

a) Introducción

En toda Cooperativa es obligatorio el Comité de Educación y de Bienestar Social, este tiene la responsabilidad de impulsar permanentemente la capacitación integral de todos los asociados de la Cooperativa y de los miembros de la Comunidad donde funciona.

Entre las labores que dicho Comité tiene en Dos Pinos está el servicio de créditos para educación, sin embargo, por disposiciones en la asamblea de asociados, actualmente no se abren créditos, solamente se mantienen los de los clientes (funcionarios, asociados e hijos de asociados) que tenían abierto el crédito desde hace dos años atrás, quienes lo tienen hasta que finalicen sus estudios, siempre y cuando lo renueven año con año.

b) Objetivo

Recolectar la información necesaria para estudiar a cada cliente.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para el cliente y la Asistente Administrativa del CEBS.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan documentos de Word.

e) Normativa Aplicable

- Es necesario completar el formulario una vez al año y presentar los siguientes documentos cada inicio de semestre o cuatrimestre según sea la modalidad de la universidad:
 - Factura pro-forma del restante de materias de la carrera.
 - Factura pro-forma de las materias a matricular en el año.
 - Factura pro-forma de las materias a matricular en el primer módulo.
 - Los últimos seis comprobantes de pago de planilla (funcionarios) o boletas de pago de leche (Asociados).

- Estado de cuenta de deudas.
- Récord de notas en todas las materias cursadas.
- Los funcionarios deben tener el visto bueno de su jefe.
- La tasa de interés es variable cada seis meses, actualmente es del 8,08% anual.

f) Definiciones

- **Modalidad:** Estilo del plan de estudios, mensual, cuatrimestre, semestral, etc.

g) Referencias

Para este procedimiento se utiliza un formulario a nivel interno:

- **Solicitud de Financiamiento:** Documento que todo cliente debe entregar cada año para renovar su crédito, se debe presentar junto con los documentos, contiene los datos personales, universidad, carrera a cursar, duración, monto anual solicitado, incremento anual aproximado para colegiaturas, datos crediticios, carta de entendimiento entre otros datos. (ver **Anexo 37**).

También se necesitan documentos externos provenientes de universidades:

- **Factura Proforma:** Documento que explica el plan y costo de estudios en las distintas modalidades. (ver ejemplo **Anexo 38**).
- **Informe académico:** Calificaciones del estudiante.(ver **Anexo 39**)
- **Factura de pago:** Documento que sirve como prueba de que el dinero fue invertido en la cancelación de derechos de estudio. (ver **Anexo 40**)

Solicitud de renovación de crédito		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

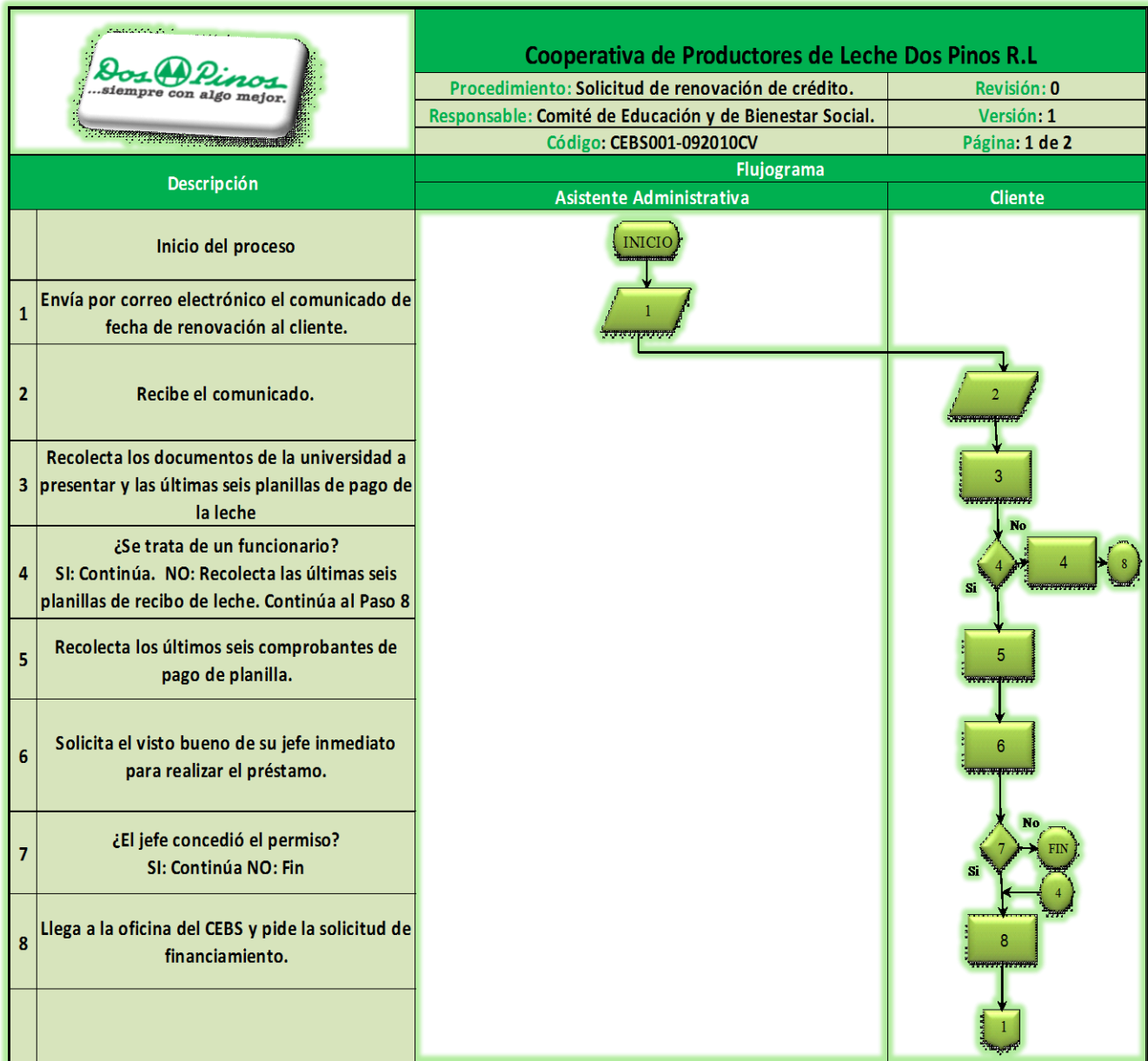
	Inicio	
1.	Envía por correo electrónico el comunicado de fecha de renovación al cliente.	Asistente Administrativa
2.	Recibe el comunicado.	Cliente
3.	Recolecta los documentos de la universidad a presentar y las últimas seis planillas de pago de la leche.	Cliente
4.	¿Se trata de un funcionario? SI: Continúa. NO: Recolecta las últimas seis planillas de recibo de leche. Continúa al Paso 8.	Cliente
5.	Recolecta los últimos seis comprobantes de pago de planilla.	Cliente
6.	Solicita el visto bueno de su jefe inmediato para realizar el préstamo.	Cliente
7.	¿El jefe concedió el permiso? SI: Continúa NO: Fin	Cliente
8.	Llega a la oficina del CEBS y pide la solicitud de financiamiento.	Cliente
9.	Entrega la solicitud al cliente.	Asistente Administrativa
10.	Recibe y llena la solicitud	Cliente

Solicitud de renovación de crédito		
Número	Proceso	Responsable
11.	Entrega la solicitud llena a la asistente administrativa.	Cliente
12.	Recibe y revisa la solicitud.	Asistente Administrativa
13.	¿Está correcta? SI: Continúa NO: Pide al cliente la corrija. Paso 11	Asistente Administrativa
14.	Archiva la solicitud.	Asistente Administrativa.
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones: El procedimiento se considera correcto.		

j) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L	
		Procedimiento: Solicitud de renovación de crédito.	Revisión: 0
		Responsable: Comité de Educación y de Bienestar Social.	Versión: 1
		Código: CEBS001-092010CV	Página: 2 de 2
Descripción		Flujograma	
		Asistente Administrativa	Cliente
9	Entrega la solicitud al cliente.		
10	Recibe y llena la solicitud		
11	Entrega la solicitud llena a la asistente administrativa.		
12	Recibe y revisa la solicitud.		
13	¿Está correcta? SI: Continúa NO: Pide al cliente la corrija. Paso 11		
14	Archiva la solicitud.		
	Fin		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____ Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____

2. Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito.	Código del proceso: CEBS002-092010CV	Fecha: 07-09-2010	
Responsable: Asistente Administrativa	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Comité de Educación y de Bienestar Social	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 7	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Shirley Bolaños	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	152
B)	OBJETIVO.....	152
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	152
D)	REQUERIMIENTOS.....	152
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	152
F)	DEFINICIONES	152
G)	REFERENCIAS	153
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	154
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	156
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	157

a) Introducción

Antes de renovar todo crédito de educación, el CEBS debe verificar si el cliente cumple con los requisitos estipulados, con el fin de que el dinero se utilice de la manera debida y abrir así un panorama claro para la decisión final del comité.

b) Objetivo

Definir si el cliente cumple con los requisitos para la renovación de su crédito.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la Asistente Administrativa y la unidad financiera contable del CEBS.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel (archivo de administración de fondos) y documentos de Word.

e) Normativa Aplicable

- Los desembolsos quedan sujetos a mantener al día el Récord de Notas en el expediente. (nota mínima 70).
- Sólo se permitirá repetir una materia de acuerdo al plan presentado, el CEBS no hará desembolso nuevamente sobre esta materia perdida.
- Si el estudiante perdiera una segunda materia en la carrera, se suspenden los desembolsos y se lleva a cobro inmediato. (en casos especiales el estudiante puede hacer nota para someterlo a consideración del comité).
- La aprobación del financiamiento queda sujeta al estudio económico que se realice.
- Se lleva un control cada fin de bloque de cursos.
- Si en seis meses no renueva se le retira el crédito y se manda a cobro.

f) Definiciones

- **Desembolso:** Entrega del dinero solicitado.

g) Referencias

Para este procedimiento se utiliza un formulario a nivel interno:

- **Solicitud de Financiamiento:** Documento que todo cliente debe entregar cada año para renovar su crédito, se debe presentar junto con los documentos, contiene los datos personales, universidad, carrera a cursar, duración, monto anual solicitado, incremento anual aproximado para colegiaturas, datos crediticios, carta de entendimiento entre otros datos. (ver **Anexo 37**).

También se necesitan documentos externos provenientes de universidades:

- **Factura Proforma:** Documento que explica el plan y costo de estudios en las distintas modalidades. (ver ejemplo **Anexo 38**).
- **Informe académico:** Calificaciones del estudiante.(ver **Anexo 39**)
- **Factura de pago:** Documento que sirve como prueba de que el dinero fue invertido en la cancelación de derechos de estudio. (ver **Anexo 40**)

Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito

Número	Proceso	Responsable
--------	---------	-------------

h) Descripción del Procedimiento Actual

Inicio		
1.	Desarchiva la Solicitud de Financiamiento, archivada en el procedimiento CEBS001-092010CV: Solicitud de renovación de crédito.	Asistente Administrativa
2.	Revisa las facturas proforma.	Asistente Administrativa
3.	Revisa las notas de todas las materias cursadas. (Que los cursos hayan sido aprobados.)	Asistente Administrativa
4.	Verifica el estado de cuenta de deudas.	Asistente Administrativa
5.	¿Se trata de un funcionario? SI: Continúa. NO: Revisa las últimas seis planillas de leche. Continúa al Paso 8	Asistente Administrativa
6.	Revisa los últimos seis comprobantes de pago de planilla.	Asistente Administrativa
7.	Verifica el visto bueno del jefe inmediato para realizar el préstamo.	Asistente Administrativa
8.	Ingresa los datos al archivo de administración de Fondos.	Asistente Administrativa
9.	Lleva toda la documentación junto con el estudio socioeconómico a sesión.	Asistente Administrativa
10.	Reciben la documentación por parte de la asistente administrativa.	Directores del CEBS

Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito		
Número	Proceso	Responsable
11.	Revisan los estudios Socioeconómicos de la solicitud.	Directores del CEBS
12.	Toman la decisión.	Directores del CEBS
13.	Llama al cliente y le informa si le aprobó o no la renovación de su crédito.	Asistente Administrativa
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo

		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L	
		Procedimiento: Estudio del cliente para renovación o rechazo de crédito	Revisión: 0
		Responsable: Comité de Educación y de Bienestar Social.	Versión: 1
		Código: CEBS002-092010CV	Página: 1 de 1
Descripción		Flujograma	
		Asistente Administrativa	Directores del CEBS
	Inicio del proceso	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[/1/] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- No --> 5a((5)) 5a --> 8[/8/] 5 -- Si --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> FIN([FIN]) </pre>	
1	Desarchiva la Solicitud de Financiamiento, archivada en el procedimiento CEBS001-092010CV: Solicitud de renovación de crédito.		
2	Revisa las facturas proforma		
3	Revisa las notas de todas las materias cursadas.(Que los cursos hayan sido aprobados.)		
4	Verifica el estado de cuenta de deudas.		
5	¿Se trata de un funcionario? SI: Continúa. NO: Revisa las últimas seis planillas de leche. Continúa al Paso 8		
6	Revisa los últimos seis comprobantes de pago de planilla.		
7	Verifica el visto bueno del jefe inmediato para realizar el préstamo.		
8	Ingresa los datos al archivo de administración de Fondos.		
9	Lleva toda la documentación junto con el estudio socioeconómico a sesión.		
10	Reciben la documentación por parte de la asistente administrativa..		
11	Revisan los estudios Socioeconómicos de la solicitud.		
12	Toma la decisión		
13	Llama al cliente y le informa si le aprobó o no la renovación de su crédito.		
	Fin		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____ Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____

3. Uso de pagarés a favor de la cooperativa.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Nombre del Procedimiento: Uso de pagarés a favor de la cooperativa.		Código del proceso: CEBS003-092010CV	
Responsable: Asistente Administrativa		Fecha: 08-09-2010	
Nombre de la unidad: Comité de Educación y de Bienestar Social		Número de Revisión: 0	
Revisado por: Shirley Bolaños		Próxima Revisión: _____	
Revisado por: _____		Número de Versión: 1	
Aprobado por: _____		Páginas: 1 de 7	
Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.		Fecha de Aprobación: _____	



Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	159
B)	OBJETIVO.....	159
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	159
D)	REQUERIMIENTOS.....	159
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	159
F)	DEFINICIONES	159
G)	REFERENCIAS	160
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	161
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	164
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	165

a) Introducción

Después de autorizada la renovación de crédito de estudios, el cliente debe firmar un pagaré, este procedimiento se realiza para el caso de los funcionarios cada inicio de bloque de estudios (cuatrimestre, semestre) y se realiza por el monto solicitado para el bloque, para los asociados o sus hijos se firma un pagaré anualmente con el monto solicitado para todo el plan de estudios del año en curso. Esto se hace con el fin de tener un documento que respalde la obligación de cancelar el crédito.

b) Objetivo

Realizar pagarés que respalden los créditos de estudios otorgados.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la Asistente Administrativa del CEBS, el cliente y la Encargada de Custodia de Valores.

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel (base de datos para los pagarés) y documentos de Word.

e) Normativa Aplicable

- El solicitante firmará un pagaré con la cooperativa, en el cual se establecerán los términos y condiciones inherentes al compromiso que la asignación de estos recursos implica.
- El beneficiario empieza a cancelar el crédito seis meses después de concluir el programa de estudios, o en caso que se retire del plan de financiamiento deberá iniciar el pago inmediatamente.
- Los pagarés deben ser enviados a la unidad de Control de Pagos para su custodia, se piden a la unidad y se devuelven al cliente cuando cancela el monto total de su deuda.

f) Definiciones

- **Pagaré:** Un pagaré es un valor que contiene la promesa incondicional de una persona -denominada suscriptora-, de que pagará a una segunda persona -llamada beneficiaria o tenedora-, una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan dos formularios a nivel interno:

- **Formulario acuerdos de sesión financiamiento:** Documento que contiene datos del trabajador, acuerdo tomado, tipo de plan de estudios, desembolsos y firma. (ver **Anexo 41**).
- **Pagaré:** Contiene el monto por el que es válido, fecha de vencimiento, reglamentación y firma. (ver **Anexo 42**).
- **Lista de Pagarés para custodia:** Números de pagarés, fechas, montos, nombre librador y cédula. (ver **Anexo 43**)

Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

Inicio		
1.	Llena el formulario: Acuerdos de sesión financiamiento de estudios.	Asistente Administrativa
2.	Firma el formulario.	Asistente Administrativa
3.	Redacta el pagaré.	Asistente Administrativa
4.	Actualiza la base de datos de pagarés en Excel.	Asistente Administrativa
5.	Llama al cliente para que firme el pagaré.	Asistente Administrativa
6.	Llega a la oficina del CEBS	Cliente
7.	Entrega el pagaré al cliente.	Asistente Administrativa
8.	Recibe el pagaré.	Cliente
9.	Lee y firma el pagaré.	Cliente
10.	Entrega el pagaré a la Asistente Administrativa.	Cliente
11.	Recibe el pagaré.	Asistente Administrativa
12.	Redacta y firma la lista de Pagarés para custodia. (Junto con una copia de dicha lista que también firma)	Asistente Administrativa

Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable
13.	Llama a mensajería.	Asistente Administrativa
14.	Entrega los pagarés y la Lista de Pagarés para custodia al mensajero. (Junto con una copia de dicha lista)	Asistente Administrativa
15.	Firma el entregado del paquete.	Asistente Administrativa
16.	Recibe los pagarés y la Lista de pagarés para custodia. (Junto con una copia de dicha lista)	Mensajero
17.	Va a Control de Pagos.	Mensajero
18.	Entrega los pagarés y la Lista de Pagarés para custodia (Junto con una copia de dicha lista) a la Encargada de Custodia de Valores.	Mensajero
19.	Recibe los pagarés y la Lista de pagarés para custodia. (Junto con una copia de dicha lista)	Encargada de Custodia de Valores
20.	Firma el recibido del paquete	Encargada de Custodia de Valores
21.	Firma las Listas de Pagarés para custodia.	Encargada de Custodia de Valores
22.	Entrega una Lista firmada al mensajero	Encargada de Custodia de Valores
23.	Recibe la Lista de Pagarés para custodia.	Mensajero
24.	Entrega la lista a la Asistente Administrativa del CEBS.	Mensajero

Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable
25.	Recibe la Lista firmada de Pagarés para custodia.	Asistente Administrativa
	Fin	

Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input checked="" type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: No se considera necesario el uso de mensajería para distancias tan cortas por lo que se recomienda que la misma persona que emite los pagarés sea quien los entregue, disminuyendo así costos de mensajería para la empresa y asegurándose de la correcta entrega de los documentos.</p>		

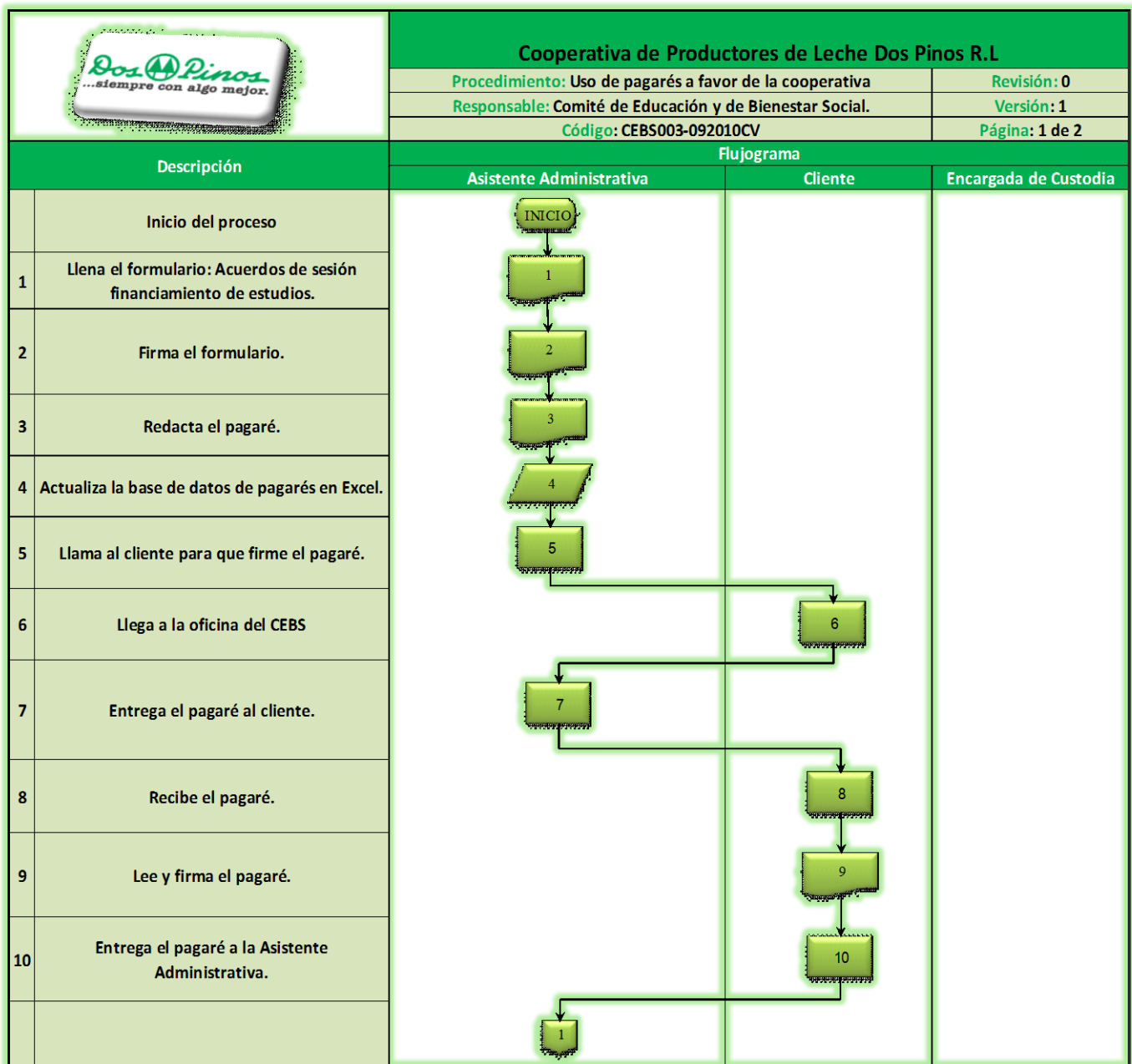
Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable

j) Descripción del Procedimiento Propuesto

	Inicio	
1.	Llena el formulario: Acuerdos de sesión financiamiento de estudios.	Asistente Administrativa
2.	Firma el formulario.	Asistente Administrativa
3.	Redacta el pagaré.	Asistente Administrativa
4.	Actualiza la base de datos de pagarés en Excel.	Asistente Administrativa
5.	Llama al cliente para que firme el pagaré.	Asistente Administrativa
6.	Llega a la oficina del CEBS	Cliente
7.	Entrega el pagaré al cliente.	Asistente Administrativa
8.	Recibe el pagaré.	Cliente
9.	Lee y firma el pagaré.	Cliente
10.	Entrega el pagaré a la Asistente Administrativa.	Cliente
11.	Recibe el pagaré.	Asistente Administrativa
12.	Redacta la lista de Pagarés para custodia y saca una copia.	Asistente Administrativa

Uso de pagarés a favor de la cooperativa		
Número	Proceso	Responsable
13.	Va a Control de Pagos.	Asistente Administrativa
14.	Firma el entregado de las Listas de pagarés para custodia.	Asistente Administrativa
15.	Entrega el pagaré y las listas a la Encargada de Custodia de Valores	Asistente Administrativa
16.	Recibe los pagarés y las listas.	Encargada de Custodia
17.	Firma el recibido de las Listas de pagarés para custodia y devuelve una a la Asistente Administrativa.	Encargada de Custodia
18.	Recibe la Lista de pagarés para custodia	Asistente Administrativa
	Fin	

k) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L		
		Procedimiento: Uso de pagarés a favor de la cooperativa		Revisión: 0
Descripción		Flujograma		
		Asistente Administrativa	Cliente	Encargada de Custodia
		1		
11	Recibe el pagaré.	11		
12	Redacta la lista de Pagarés para custodia y saca una copia.	12		
13	Va a Control de Pagos.	13		
14	Firma el entregado de la lista de pagarés para custodia.	14		
15	Entrega el pagaré y las listas a la Encargada de Custodia de Valores	15		
16	Recibe los pagarés y las listas.			16
17	Firma el recibido de las Listas de pagarés para custodia y devuelve una a la Asistente Administrativa.			17
18	Recibe la Lista de pagarés para custodia	18		
	Fin	FIN		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____	Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____

V. Control de Pagos

1. Recepción y registro de documentos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Fecha: 09-09-2010	Código del proceso: CP001-092010CV	Nombre del Procedimiento: Recepción y registro de documentos	
Responsable: Ejecutiva de Pago	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Control de Pagos	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 7	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Lillyam Fernández	Aprobado por: Warner Ávila	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.	

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	170
B)	OBJETIVO.....	170
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	170
D)	REQUERIMIENTOS.....	170
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	170
F)	DEFINICIONES	171
G)	REFERENCIAS	172
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	173
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	175
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	176

a) Introducción

A la unidad de control de pagos llegan varios documentos valiosos para Dos Pinos, entre los que están: Letras de Cambio, Pagarés, Garantías de Cumplimiento, Certificados de Depósito, Certificados de Inversión y Pólizas, estos deben ser archivados y registrados cuidadosamente, el propósito de este procedimiento es custodiar los documentos mientras llega el día en que se requieran, se retiran o estén vencidos.

b) Objetivo

Recibir y archivar títulos valores relacionados a deudores y acreedores de Dos Pinos R.L para su respectiva custodia.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la encargada de llevar el control y resguardo de los valores en la unidad de Control de Pagos (Tesorería), y el Emisor de Valores (funcionario de una unidad de Dos Pinos que necesita la custodia de cierto documento).

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel (Modelo desarrollado para el registro y consulta de los documentos en custodia.)

e) Normativa Aplicable

- Toda Letra de Cambio, Pagaré, Garantía de Cumplimiento, Certificado de Depósito, Certificado de Inversión y Póliza debe ser custodiado en la unidad de Control de Pagos.
- En caso de que algún documento en custodia se extravíe, se procederá a informar la pérdida para solicitar el remplazo del mismo.

f) Definiciones

- **Letra de Cambio:** La letra de cambio es una orden de pago firmada por una persona física o jurídica cliente de Dos Pinos.
- **Pagaré:** Un pagaré es un valor que contiene la promesa incondicional de una persona de que pagará a Dos Pinos una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.
- **Garantía de Cumplimiento:** Instrumentos que sirven para asegurar que se cumpla con una obligación previamente pactada por las partes intervinientes en un contrato (encargados de compras en Dos Pinos), su utilidad radica en que puede prevenir el riesgo de incumplimiento para disuadir a la parte que pudiera incumplir y como medio de compensación a los afectados por los perjuicios que pudiera producir el incumplimiento de un contrato.
- **Certificado de Depósito:** Certificado negociable al portador emitido por una entidad financiera como prueba de un depósito en dicha entidad, detallando el valor, el precio al vencimiento y el precio de interés a pagar si es el caso, para Dos Pinos funciona de forma similar a la garantía de cumplimiento.
- **Certificado de Inversión:** El Certificado de Inversión es un título valor utilizado como instrumento financiero de captación de recursos, compromete al emisor a devolver el importe total de la deuda de acuerdo a las características de la emisión. Para Dos Pinos funciona de forma similar a las demás garantías.
- **Póliza:** Contrato de seguros. Documento en el que se libra una orden para recibir o cobrar algún dinero.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan dos documentos a nivel interno, uno es el control de firmas de entregado y el otro es el valor que va para custodia, varían según la unidad de donde provienen.

- Crédito y Cobro AGV (Tarjetas): Ver **Anexo 10** y **Anexo 13**.
- Crédito y Cobro Lácteos: Ver **Anexo 20** y **Anexo 21**.
- Subdirección de Compras: Ver **Anexo 34**, **Anexo 35** y **Anexo 36**.
- Comité de Educación y de Bienestar Social: Ver **Anexo 42** y **Anexo 43**.

Recepción y registro de Documentos.

Número	Proceso	Responsable
--------	---------	-------------

h) Descripción del Procedimiento Actual

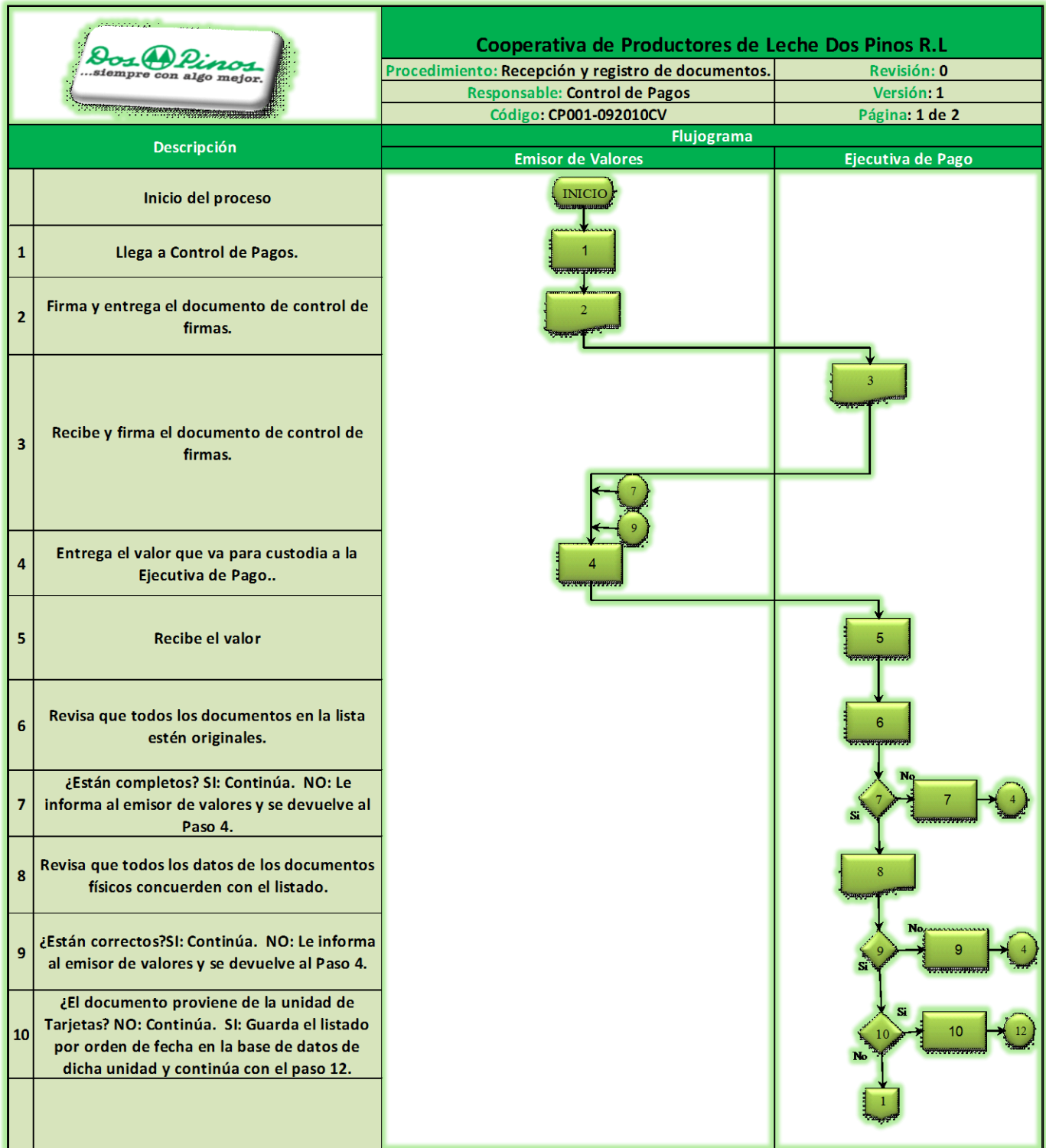
	Inicio	
1.	Llega a Control de Pagos.	Emisor de Valores
2.	Firma y entrega el documento de control de firmas.	Emisor de Valores
3.	Recibe y firma el documento de control de firmas.	Ejecutiva de Pago
4.	Entrega el valor que va para custodia a la Ejecutiva de Pago.	Emisor de Valores
5.	Recibe el valor	Ejecutiva de Pago
6.	Revisa que todos los documentos en la lista estén originales.	Ejecutiva de Pago
7.	¿Están completos? SI: Continúa. NO: Le informa al emisor de valores y se devuelve al Paso 4.	Ejecutiva de Pago
8.	Revisa que todos los datos de los documentos físicos concuerden con el listado.	Ejecutiva de Pago
9.	¿Están correctos? SI: Continúa. NO: Le informa al emisor de valores y se devuelve al Paso 4.	Ejecutiva de Pago
10.	¿El documento proviene de la unidad de Tarjetas? NO: Continúa. SI: Guarda el listado por orden de fecha en la base de datos de dicha unidad y continúa con el paso 12.	Ejecutiva de Pago

Recepción y registro de Documentos.		
Número	Proceso	Responsable
11.	Actualiza la base de datos de documentos en custodia en Excel.	Ejecutiva de Pago
12.	Archiva en un ampo la lista de los documentos recibidos.	Ejecutiva de Pago
13.	Saca fotocopias de los documentos originales que van a custodia.	Ejecutiva de Pago
14.	Archiva las fotocopias con las listas de documentos recibidos correspondientes.	Ejecutiva de Pago
15.	¿El documento proviene de la unidad de Tarjetas? NO: Continúa. SI: Archiva los documentos originales por orden alfabético según el nombre del cliente y Fin.	Ejecutiva de Pago
16.	Archiva los documentos originales en el espacio destinado para la unidad de dónde proviene.	Ejecutiva de Pago
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
<p>Observaciones: El procedimiento se considera correcto.</p>		

j) Diagrama de Flujo



	Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L	
	Procedimiento: Recepción y registro de documentos.	Revisión: 0
	Responsable: Control de Pagos	Versión: 1
	Código: CP001-092010CV	Página: 2 de 2
Descripción	Flujograma	
	Emisor de Valores	Ejecutiva de Pago
11 Actualiza la base de datos de documentos en custodia en Excel.		<pre> graph TD 1[1] --> 11[/11/] 11 --> 12[/12/] 10((10)) --> 12 12 --> 13[13] 13 --> 14[/14/] 14 --> 15{15} 15 -- SI --> 15a((Fin)) 15 -- No --> 16[/16/] 15b((15)) --> 16 16 --> FIN[FIN] </pre>
12 Archiva en un ampo la lista de los documentos recibidos.		
13 Saca fotocopias de los documentos originales que van a custodia.		
14 Archiva las fotocopias con las listas de documentos recibidos correspondientes.		
15 ¿El documento proviene de la unidad de Tarjetas? NO: Continúa. SI: Archiva los documentos originales por orden alfabético según el nombre del cliente y Fin.		
16 Archiva los documentos originales en el espacio destinado para la unidad de dónde proviene.		
Fin		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas	Revisado por: _____ Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____

2. Devolución de documentos.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L			
Fecha: 09-09-2010	Código del proceso: CP002-092010CV	Nombre del Procedimiento: Devolución de documentos	
Responsable: Ejecutiva de Pago	Número de Revisión: 0	Próxima Revisión: _____	
Nombre de la unidad: Control de Pagos	Número de Versión: 1	Páginas: 1 de 9	Fecha de Aprobación: _____
Revisado por: Lillyam Fernández	Aprobado por: Warner Ávila	Elaborado por: Kimberly Alfaro Rojas.	

Tabla de Contenido

A)	INTRODUCCIÓN.....	179
B)	OBJETIVO.....	179
C)	ÁREA DE APLICACIÓN O ALCANCE	179
D)	REQUERIMIENTOS.....	179
E)	NORMATIVA APLICABLE.....	179
F)	DEFINICIONES	180
G)	REFERENCIAS	181
H)	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL.....	182
I)	TABLA DE ANÁLISIS DE MEJORA	184
J)	DIAGRAMA DE FLUJO	185

a) Introducción

La custodia de valores en Control de Pagos finaliza el día en que se requieran, se retiren o se venzan dichos documentos, en ese momento el funcionario de cada unidad debe traer un memorando que lo autorice para retirar el valor, quedando bajo su responsabilidad el uso que le dé al mismo.

b) Objetivo

Devolver los documentos en custodia a su emisor inicial.

c) Área de aplicación o alcance

El procedimiento aplica para la Ejecutiva de Pago de la unidad de Control de Pagos (Tesorería), y el Emisor de Valores (funcionario de una unidad de Dos Pinos que necesita la custodia de cierto documento)

d) Requerimientos

Durante el proceso se utilizan hojas electrónicas de Excel (base de datos para los documentos en custodia.)

e) Normativa Aplicable

- Toda Letra de Cambio, Pagaré, Garantía de Cumplimiento, Certificado de Depósito, Certificado de Inversión y Póliza debe ser solicitado por medio de un memorando.
- En caso de que algún documento en custodia se extravíe, se procederá a informar la pérdida para solicitar el remplazo del mismo.

f) Definiciones

- **Letra de Cambio:** La letra de cambio es una orden de pago firmada por una persona física o jurídica cliente de Dos Pinos.
- **Pagaré:** Un pagaré es un valor que contiene la promesa incondicional de una persona de que pagará a Dos Pinos una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.
- **Garantía de Cumplimiento:** Instrumentos que sirven para asegurar que se cumpla con una obligación previamente pactada por las partes intervinientes en un contrato (encargados de compras en Dos Pinos), su utilidad radica en que puede prevenir el riesgo de incumplimiento para disuadir a la parte que pudiera incumplir y como medio de compensación a los afectados por los perjuicios que pudiera producir el incumplimiento de un contrato.
- **Certificado de Depósito:** Certificado negociable al portador emitido por una entidad financiera como prueba de un depósito en dicha entidad, detallando el valor, el precio al vencimiento y el precio de interés a pagar si es el caso, para Dos Pinos funciona de forma similar a la garantía de cumplimiento.
- **Certificado de Inversión:** El Certificado de Inversión es un título valor utilizado como instrumento financiero de captación de recursos, compromete al emisor a devolver el importe total de la deuda de acuerdo a las características de la emisión. Para Dos Pinos funciona de forma similar a las demás garantías.
- **Póliza:** Contrato de seguros. Documento en el que se libra una orden para recibir o cobrar algún dinero.

g) Referencias

Para este procedimiento se utilizan varios documentos a nivel interno, Valor que sale de custodia, Control de firmas de entregado y Memorando para retiro de documento, varían según la unidad de donde provienen.

- Crédito y Cobro AGV (Tarjetas): Ver **Anexo 10, Anexo 46, Anexo 47.**
- Crédito y Cobro Lácteos: Ver **Anexo 20, Anexo 44, Anexo 45.**
- Subdirección de Compras: Ver **Anexo 34 y Anexo 36, Anexo 48, Anexo 49.**
- Comité de Educación y de Bienestar Social: Ver **Anexo 42, Anexo 50, Anexo 51.**

Devolución de Documentos.		
Número	Proceso	Responsable

h) Descripción del Procedimiento Actual

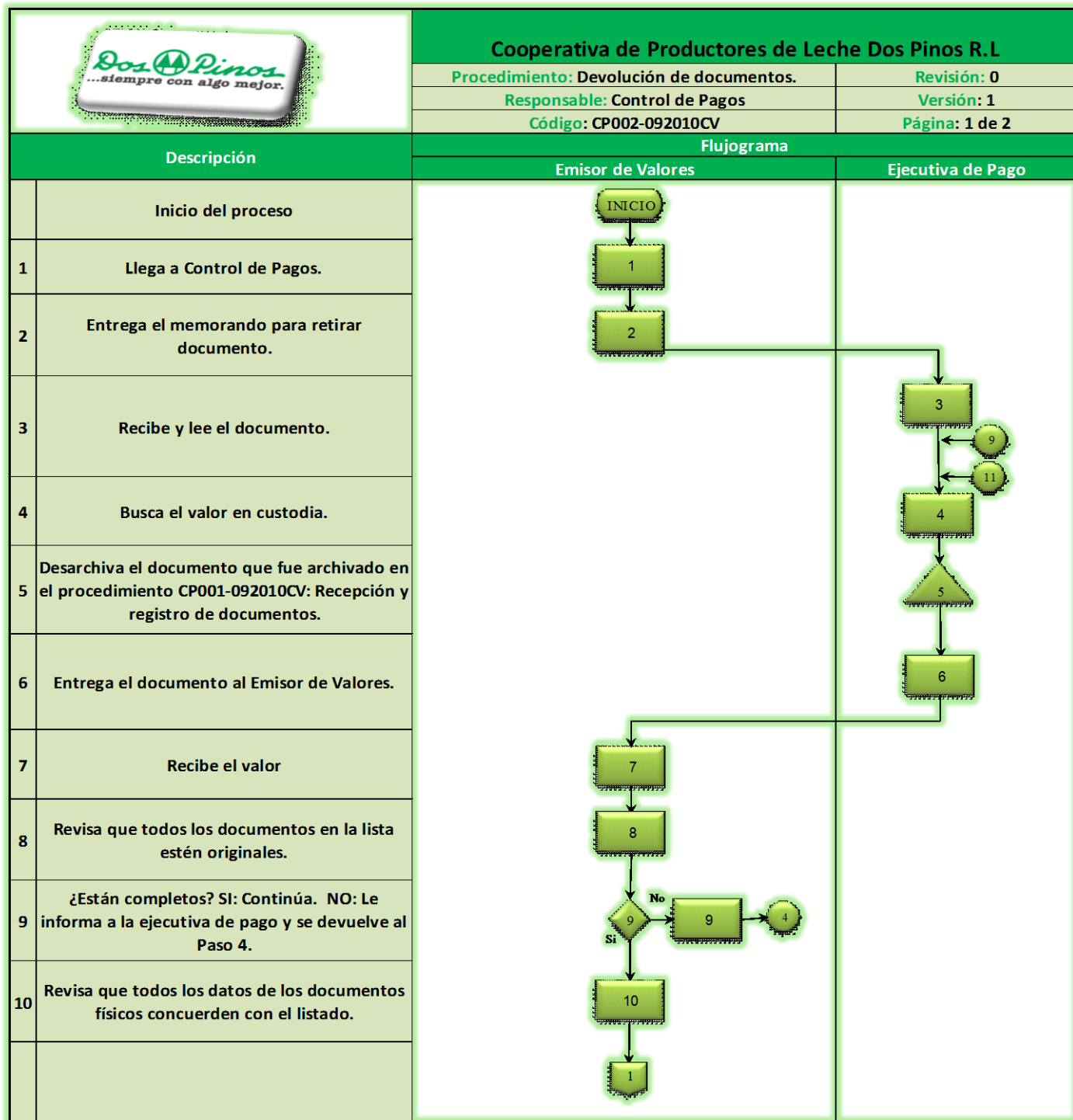
Inicio		
1.	Llega a Control de Pagos.	Emisor de Valores
2.	Entrega el memorando para retirar documento.	Emisor de Valores
3.	Recibe y lee el documento.	Ejecutiva de Pago
4.	Busca el valor en custodia.	Ejecutiva de Pago
5.	Desarchiva el documento que fue archivado en el procedimiento CP001-092010CV: Recepción y registro de documentos.	Ejecutiva de Pago
6.	Entrega el documento al Emisor de Valores.	Ejecutiva de Pago
7.	Recibe el valor	Emisor de Valores
8.	Revisa que todos los documentos en la lista estén originales.	Emisor de Valores
9.	¿Están completos? SI: Continúa. NO: Le informa a la ejecutiva de pago y se devuelve al Paso 4.	Emisor de Valores
10.	Revisa que todos los datos de los documentos físicos concuerden con el listado.	Emisor de Valores

Devolución de Documentos.		
Número	Proceso	Responsable
11.	¿Están correctos? SI: Continúa. NO: Le informa a la ejecutiva de pago y se devuelve al Paso 4.	Emisor de Valores
12.	Entrega y firma el control de firmas de entregado.	Ejecutiva de Pago
13.	Recibe y firma el control de firmas de entregado.	Emisor de Valores
14.	Actualiza en la base de datos de Excel la entrega de los documentos.	Ejecutiva de Pago
15.	Archiva en el ampo correspondiente a cada unidad los documentos que respaldan la entrega del valor.	Ejecutiva de Pago
	Fin	

i) Tabla de análisis de Mejora

Recomendaciones para la mejora del procedimiento		
Reducir: <input type="checkbox"/> Pasos <input type="checkbox"/> Pases <input type="checkbox"/> Costos	Aumentar: <input type="checkbox"/> Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Ninguna
Observaciones: El procedimiento se considera correcto.		

j) Diagrama de Flujo



		Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L	
		Procedimiento: Devolución de documentos.	Revisión: 0
Descripción		Flujograma	
		Emisor de Valores	Ejecutiva de Pago
11	¿Están correctos? SI: Continúa. NO: Le informa a la ejecutiva de pago y se devuelve al Paso 4.		
12	Entrega y firma el control de firmas de entregado..		
13	Recibe y firma el control de firmas de entregado.		
14	Actualiza en la base de datos de Excel la entrega de los documentos.		
15	Archiva en el ampo correspondiente a cada unidad los documentos que respaldan la entrega del valor.		
	Fin		
Elaborado por Kimberly Alfaro Rojas		Revisado por: _____ Aprobado por: _____	Fecha de aprobación: _____



CAPÍTULO

- Auditoría de
Títulos-Valores
Negociables

V. Capítulo V Auditoría de Títulos-Valores Negociables

En la presente Auditoria se analizan los procedimientos de ingreso, archivo y salida de títulos valores en custodia, del área de Control de Pagos de la Gerencia Financiera de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.; el fin de esta investigación es dar a conocer el control existe sobre estos documentos en la cooperativa.

5.1. Plan de Auditoría de Títulos-Valores Negociables

PLAN DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES UNIDAD DE CONTROL DE PAGOS DE LA COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L			
Alcance		Resultado	
Custodia de Valores/ Control de Pagos	Verificación	Satisfactorio	No Satisfactorio
✓ Control general de Documentos.	✓		X
✓ Responsabilidad del Encargado.	✓	X	
✓ Archivo físico de documentos.	✓		X
✓ Archivo digital de documentos.	✓		X
✓ Ingreso de documentos a custodia.	✓	X	
✓ Salida de documentos de custodia.	✓	X	
✓ Control de vigencia de documentos.	✓		X
Control de Valores/ Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)	Verificación	Satisfactorio	No Satisfactorio
✓ Control general de Documentos.	✓		X
✓ Responsabilidad del Encargado.	✓	X	
✓ Archivo físico de documentos.	✓		X
✓ Archivo digital de documentos.	✓	X	
✓ Ingreso de documentos a custodia.	✓	X	
✓ Salida de documentos de custodia.	✓		X
✓ Control de vigencia de documentos.	✓		X

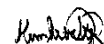
✓ Devolución de documentos al cliente.	✓		X
Control de Valores/ Crédito y Cobro Lácteos	Verificación	Satisfactorio	No Satisfactorio
✓ Control general de Documentos.	✓		X
✓ Responsabilidad del Encargado.	✓	X	
✓ Archivo físico de documentos.	✓	X	
✓ Archivo digital de documentos.	✓	X	
✓ Ingreso de documentos a custodia.	✓	X	
✓ Salida de documentos de custodia.	✓		X
✓ Control de vigencia de documentos.	✓	X	
✓ Devolución de documentos al cliente.	✓		X
Control de Valores/ Subdirección de Compras	Verificación	Satisfactorio	No Satisfactorio
✓ Control general de Documentos.	✓		X
✓ Responsabilidad del Encargado.	✓	X	
✓ Archivo físico de documentos.	✓		X
✓ Archivo digital de documentos.	✓		X
✓ Ingreso de documentos a custodia.	✓		X
✓ Salida de documentos de custodia.	✓	X	
✓ Control de vigencia de documentos.	✓		X
✓ Devolución de documentos al cliente.	✓		X
Control de Valores/ Comité de Educación y de Bienestar Social	Verificación	Satisfactorio	No Satisfactorio
✓ Control general de Documentos.	✓		X
✓ Responsabilidad del Encargado.	✓	X	
✓ Archivo físico de documentos.	✓	X	
✓ Archivo digital de documentos.	✓	X	
✓ Ingreso de documentos a custodia.	✓	X	
✓ Salida de documentos de custodia.	✓	X	
✓ Control de vigencia de documentos.	✓		X

✓ Devolución de documentos al cliente.	✓		X
--	---	--	---

Nota: Cuando se habla de “Responsabilidad del Encargado” en la mayoría de los casos el resultado es satisfactorio, a pesar de que dicha persona tenga resultados insatisfactorios en otras de sus labores o funciones incluidas en esta auditoría. Esto se da porque la “Responsabilidad del Encargado”, no se mide en términos generales, sino para las preguntas identificadas en el cuestionario con “RE”.

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



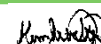
5.2. Programas de Auditoría

5.2.1. Custodia de Valores/ Control de Pagos

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES CUSTODIA DE VALORES/ CONTROL DE PAGOS. COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L	
Cronología de pasos	
1.	Solicitud de información sobre los temas en el programa.
2.	Elaboración del cuestionario de control interno.
3.	Revisión de archivo físico y digital.
4.	Recaudación de datos para llenar el cuestionario.
5.	Procesamiento de la información.
6.	Elaboración de hojas de deficiencias encontradas y recomendaciones de mejora
7.	Elaboración del informe de auditoría

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.2.2. Control de Valores/ Crédito y Cobro AGV (Tarjetas)

<p>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES CONTROL DE VALORES/ CRÉDITO Y COBRO AGV (TARJETAS). COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L</p>
<p>Cronología de pasos</p>
<p>1. Solicitud de información sobre los temas en el programa.</p>
<p>2. Elaboración del cuestionario de control interno.</p>
<p>3. Revisión de archivo físico y digital.</p>
<p>4. Recaudación de datos para llenar el cuestionario.</p>
<p>5. Procesamiento de la información.</p>
<p>6. Elaboración de hojas de deficiencias encontradas y recomendaciones de mejora</p>
<p>7. Elaboración del informe de auditoría</p>

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.2.3. Control de Valores/ Crédito y Cobro Lácteos

<p>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES CONTROL DE VALORES/ CRÉDITO Y COBRO LÁCTEOS COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L</p>
<p>Cronología de pasos</p>
<p>1. Solicitud de información sobre los temas en el programa.</p>
<p>2. Elaboración del cuestionario de control interno.</p>
<p>3. Revisión de archivo físico y digital.</p>
<p>4. Recaudación de datos para llenar el cuestionario.</p>
<p>5. Procesamiento de la información.</p>
<p>6. Elaboración de hojas de deficiencias encontradas y recomendaciones de mejora</p>
<p>7. Elaboración del informe de auditoría</p>

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma

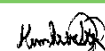


5.2.4. Control de Valores/ Subdirección de Compras

<p>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES CONTROL DE VALORES/ SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L</p>
<p>Cronología de pasos</p>
<p>1. Solicitud de información sobre los temas en el programa.</p>
<p>2. Elaboración del cuestionario de control interno.</p>
<p>3. Revisión de archivo físico y digital.</p>
<p>4. Recaudación de datos para llenar el cuestionario.</p>
<p>5. Procesamiento de la información.</p>
<p>6. Elaboración de hojas de deficiencias encontradas y recomendaciones de mejora</p>
<p>7. Elaboración del informe de auditoría</p>

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.2.5. Control de Valores/ Comité de Educación y de Bienestar Social

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES CONTROL DE VALORES/ COMITÉ DE EDUCACIÓN Y DE BIENESTAR SOCIAL COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L	
Cronología de pasos	
1.	Solicitud de información sobre los temas en el programa.
2.	Elaboración del cuestionario de control interno.
3.	Revisión de archivo físico y digital.
4.	Recaudación de datos para llenar el cuestionario.
5.	Procesamiento de la información.
6.	Elaboración de hojas de deficiencias encontradas y recomendaciones de mejora.
7.	Elaboración del informe de auditoría

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.3. Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO DE AUDITORÍA DE TÍTULOS-VALORES NEGOCIABLES UNIDAD DE CONTROL DE PAGOS DE LA COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L				
GENERALIDADES	Si	No	Observaciones	
1. ¿Alguna persona independiente (sea de Auditoría Externa o Interna, del Financiero, o del área de riesgos ha realizado o realiza evaluaciones del proceso de custodia de valores en Dos Pinos?		X		CD
2. ¿Existen reglamentos, políticas o procedimientos que regulen la custodia de valores en Dos Pinos?		X		CD
CONTROL DE PAGOS	Si	No	Observaciones	
3. ¿Existe una persona responsable de la custodia de valores?	X		Lillyam Fernández	RE
4. ¿La persona responsable de la custodia de valores conoce los procedimientos políticas o procedimientos de dicha área?			No existen	RE
5. ¿Qué tipo de documentos se custodian en Control de Pagos?			Letras de Cambio, Pagarés, Garantías de Cumplimiento, Certificados de Depósito, Certificados de Inversión y Pólizas todos a favor de Dos Pinos.	CD
6. ¿En el archivo existe algún documento distinto a los que se deben custodiar?			Se encontró un cheque de Bancrecen dado como garantía y un certificado de depósito a favor de el Gerente General. Ver Anexo 63 y Anexo 64 .	AF AD
7. ¿Con qué herramienta se da seguimiento al movimiento de documentos en custodia?			Bases de datos de Excel, (ver Anexo 53) y documentos firmados a la llegada y salida de valores en custodia. (Anexos de la pregunta 13 y 15)	AF AD
8. ¿Las herramientas con las que cuenta están actualizadas?		X	Capítulo VI Unificación de la Base de Datos	AD
9. ¿Todos los documentos en la base de datos digital de Control de Pagos están en archivo físico?		X		AD
10. ¿Todos los documentos en archivo físico están en la base de datos digital de Control de Pagos?		X		AD
11. ¿Los archivos físicos en Control de Pagos se guardan en algún orden consecutivo?	X		En Folders alfabéticamente (ver anexos de la pregunta 12)	AF

12. ¿El archivo físico en Control de Pagos está correctamente identificado tanto en gavetas como folders?	X		Se puede mejorar la identificación de algunos folders (Ver Anexo 56, Anexo 59, Anexo 60 y Anexo 62.)	AF
13. ¿El archivo digital en Control de Pagos se encuentra en algún orden consecutivo?	X		Alfabéticamente, sólo para Tarjetas por fecha de ingreso. (Ver Anexo 53 de la pregunta 7)	AD
14. ¿El archivo digital en Control de Pagos cuenta con todas las especificaciones del documento?		X	Falta especificar fiadores y fechas de vencimiento. (Ver Gráficos del ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)	AD
15. ¿El archivo digital cuenta con seguridad o restricción de acceso?	X		(Ver base de datos en pregunta 14)	AD
16. ¿La encargada de custodia sabe quién entrega cada documento que ingresa y lleva un control firmado del ingreso?	X		Sin embargo no se lleva el control en el archivo digital. (Ver base de datos en pregunta 14 y anexos de la pregunta 22)	I
17. ¿Existe un área específica a cargo de la emisión de los documentos o valores que se custodian en Control de Pagos?		X	Son cuatro principales áreas: Crédito y Cobro, Tarjetas, Compras y CEBS.	CD
18. ¿El personal a cargo de la custodia de valores es consciente del lugar donde se encuentran todos los documentos existentes en custodia sin importar su antigüedad?	X		Están en los archivos y algunos antiguos en cajas.	AF
19. ¿Los documentos solicitados por las áreas son encontrados con facilidad?		X	Hay que buscarlos en los folders y están desordenados.	AF
20. ¿Quién autoriza la entrega de los documentos?	Warner Ávila, Jefe de Control de Pagos.			CD
21. ¿La entrega se hace personalmente?	X		Los interesados vienen a Control de Pagos	S
22. ¿Qué evidencia sustenta la llegada de los documentos a custodia?	Memorandos con el listado de documentos que ingresan a custodia. (Ver Anexo 13, Anexo 21, Anexo 35, Anexo 43)			I

23. ¿La encargada de custodia sabe a quién se le entrega cada documento y lleva un control firmado de la entrega?	X		Se guardan documentos de entrega para cada área. (Ver Anexo 46, Anexo 44, Anexo 48, Anexo 50)	S
24. ¿Todos los documentos se encuentran en la misma área de archivos?	X		Cada unidad tiene su cajón en el archivo. (Ver Anexo 52)	AF
25. ¿Cuántas personas tienen acceso a los documentos físicos en custodia?	Sólo Lylliam Fernández tiene las llaves de estos archivos.			AF
26. ¿Existe un mismo archivo digital de seguimiento para todas las áreas?		X	Tarjetas tiene un archivo independiente. (Ver Anexo 53)	AD
27. ¿La persona que recibe y entrega documentos es la misma que los registra?	X		Lylliam Fernández	AD
28. ¿El personal a cargo de la custodia de valores sabe cuales documentos a su cargo están vencidos o prescritos?		X		CV
29. ¿Se separan los documentos vigentes de los no vigentes?		X	Para el caso de Crédito y Cobro hay Fólder para separarlos pero no están separados. (Ver Anexo 54)	CV
30. ¿Se realizan tomas físicas periódicas de los documentos en custodia?		X		AF
CRÉDITO Y COBRO AGV (TARJETAS)	Si	No	Observaciones	
31. ¿Existe en el área una persona responsable de la emisión de documentos valores?	X		Keilor Chavarría	RE
32. ¿Existe todo un procedimiento previo a la emisión de valores?		X		CD
33. ¿Se lleva un control en el área de los documentos que emiten y llevan a custodia?	X		Ver Anexo 55	I AD
34. ¿La persona encargada de la emisión de documentos es la misma que los registra?	X			RE
35. ¿Utiliza mensajería para el traslado de documentos?		X		RE
36. ¿Cómo se garantiza la entrega de los documentos?	Keilor va a entregarlos personalmente y se deja un documento que respalda el entregado. Ver Anexo 13.			RE
37. ¿Todos los documentos emitidos llevan un consecutivo numérico?		X	Ver Anexo 10.	CD

38. ¿Es obligatorio para todo cliente de tarjetas la firma de pagarés?		X	Sólo para Funcionarios	CD
39. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos se vencen?		X		CV
40. ¿Se renuevan periódicamente los documentos vencidos?		X	Los pagarés tienen vencimiento a la vista.	CV
41. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos prescriben?		X		CV
42. ¿Se renuevan periódicamente los documentos prescritos?		X		CV
43. ¿En el área tienen copias de los documentos que se entregan a custodia?		X		AF
44. ¿Una vez terminada la relación con el cliente se le devuelve el documento que había firmado?		X	Sólo si el cliente lo solicita	DD
45. ¿En el caso de que no se devuelvan, qué se hace con los documentos?	Quedan en custodia en Control de Pagos.			DD
46. ¿Se lleva un control firmado de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
47. ¿Se lleva un control digital de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
48. ¿Se lleva en el área un registro de los documentos solicitados a Control de Pagos?		X		S
49. ¿Qué mejoras considera usted que sería importante implementar en el proceso de custodia de valores?				
No se hizo ninguna recomendación por parte del entrevistado, Keilor Chavarría.				
CRÉDITO Y COBRO LÁCTEOS	Si	No	Observaciones	
50. ¿Existe un encargado para la emisión de documentos valores en el área?	X		Mariela Monge	RE
51. ¿Existe todo un procedimiento previo a la emisión de documentos o valores?		X		CD
52. ¿Se lleva un control en el área de los documentos que emiten y llevan a custodia?	X		Base de datos de Excel. Ver Anexo 57 .	I AD
53. ¿La persona encargada de la emisión de documentos es la misma que los registra?	X		Mariela Monge	RE
54. ¿Utiliza mensajería para el traslado de documentos?		X		RE

55. ¿Cómo se garantiza la entrega de los documentos?	Mariela los entrega personalmente a Control de Pagos y recolecta el documento con las firmas de entregado. Ver Anexo 21			RE
56. ¿Todos los documentos emitidos llevan un consecutivo numérico?		X	Para los créditos ocasionales no se usa. Ver Anexo 58	CD
57. ¿Es obligatorio para todo cliente de crédito la firma de pagarés?		X	Existen grandes corporaciones a las que se les exonera por su buena reputación.	CD
58. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos se vencen?		X		CV
59. ¿Se renuevan periódicamente los documentos vencidos?		X	Son documentos con vencimiento a la vista	CV
60. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos prescriben?	X		En la Base de datos	CV
61. ¿Se renuevan periódicamente los documentos prescritos?	X		Cada 4 años	CV
62. ¿En el área tienen copias de los documentos que se entregan a custodia?	X		En Portafolios	AF
63. ¿Una vez terminada la relación con el cliente se le devuelve el documento que había firmado?		X	Sólo si este lo solicita.	DD
64. ¿En el caso de que no se devuelvan, qué se hace con los documentos?	Quedan en custodia en Control de Pagos			CD
65. ¿Se lleva un control firmado de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
66. ¿Se lleva un control digital de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
67. ¿Se lleva en el área un registro de los documentos solicitados a Control de Pagos?		X		S
<p align="center">68. ¿Qué mejoras considera usted que sería importante implementar en el proceso de custodia de valores?</p> <p align="center">La entrevistada Stephanie Leiva no hizo recomendación alguna.</p>				
SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS		Si	No	Observaciones
69. ¿Existe un encargado de recibir garantías de cumplimiento en la Subdirección de Compras?	X		Son varios: El Equipo de Negociación.	RE

70. ¿Existe todo un procedimiento previo a la recepción de documentos valores por parte de los proveedores?		X		CD
71. ¿Se lleva un control en el área de los documentos que llevan a custodia?		X	Cada representante del equipo de negociación conoce sus documentos pero no hay un control de toda el área.	I AD
72. ¿La persona encargada de la emisión de documentos es la misma que los registra?	X		Cada representante del equipo de negociación.	RE
73. ¿Utiliza mensajería para el traslado de documentos?		X		RE
74. ¿Cómo se garantiza la entrega de los documentos?	Un representante del equipo de negociación va personalmente y recolecta la firma de entregado. Ver Anexo 35.			CD
75. ¿Todos los documentos emitidos llevan un consecutivo numérico?		X	Cada entidad financiera emite su número.	CD
76. ¿Es obligatorio para todo proveedor la entrega de garantías?	X		Aunque en algunos casos sólo se solicita una letra de cambio.	CD
77. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos se vencen?	X		Por medio del Sistema de Compras.	CV
78. ¿Se renuevan periódicamente los documentos vencidos?	X			CV
79. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos prescriben?		X		CV
80. ¿Se renuevan periódicamente los documentos prescritos?		X		CV
81. ¿En el área tienen copias de los documentos que se entregan a custodia?		X		AF
82. ¿Una vez terminada la relación con el cliente se le devuelve el documento que había firmado?	X		Sólo si el cliente lo solicita	DD
83. ¿En el caso de que no se devuelvan, qué se hace con los documentos?	Quedan en Control de Pagos.			CD
84. ¿Se lleva un control firmado de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
85. ¿Se lleva un control digital de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD

86. ¿Se lleva en el área un registro de los documentos solicitados a Control de Pagos?	X		Se guarda copia del documento de entrega. Ver Anexo 48	S
<p align="center">87. ¿Qué mejoras considera usted que sería importante implementar en el proceso de custodia de valores?</p> <p align="center">Los entrevistados Luis Mora y Alejandro Cordero no hicieron ninguna recomendación.</p>				
COMITÉ DE EDUCACIÓN Y DE BIENESTAR SOCIAL		Si	No	Observaciones
88. ¿Existe un encargado para la emisión de documentos valores en el área?	X		Shirley Bolaños	RE
89. ¿Existe todo un procedimiento previo a la emisión de documentos valores?		X		CD
90. ¿Se lleva un control en el área de los documentos que emiten y llevan a custodia?	X		Con una base de datos de Excel, ver Anexo 61 . Además se guardan en ampos copias de los documentos de entrega. Ver Anexo 50 .	I AD
91. ¿La persona encargada de la emisión de documentos es la misma que los registra?	X			RE
92. ¿Utiliza mensajería para el traslado de documentos?	X			RE
93. ¿Cómo se garantiza la entrega de los documentos?	El mensajero debe devolver firmado por la encargada de custodia el documento con las firmas. (Anexo de la pregunta 105)			CD
94. ¿Todos los documentos emitidos llevan un consecutivo numérico?	X		Ver Anexo 42	CD
95. ¿Es obligatorio para todo cliente de crédito de estudios la firma de pagarés?	X			CD
96. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos se vencen?		X		CV
97. ¿Se renuevan periódicamente los documentos vencidos?		X		CV
98. ¿Se lleva un control en el área de la fecha en la que los documentos prescriben?	X		Con la Base de Datos, es de 4 años.	CV
99. ¿Se renuevan periódicamente los documentos prescritos?		X		CV
100. ¿En el área tienen copias de los documentos que se entregan a custodia?	X		En un portafolio.	AF

101. ¿Una vez terminada la relación con el cliente se le devuelve el documento que había firmado?	X		Se le envía un sobre con el paquete de pagarés firmados durante el préstamo de educación.	DD
102. ¿En el caso de que no se devuelvan, qué se hace con los documentos?	Quedan en custodia.			CD
103. ¿Se lleva un control firmado de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
104. ¿Se lleva un control digital de los archivos ya devueltos al cliente?		X		DD
105. ¿Se lleva en el área un registro de los documentos solicitados a Control de Pagos?	X		Se guarda copia del documento de salida de custodia. Ver Anexo 50 .	S
106. ¿Qué mejoras considera usted que sería importante implementar en el proceso de custodia de valores? La entrevistada Shirley Bolaños recomienda tener un mejor control con los documentos de custodia que todavía existen en Barrio Lujan.				

NOTA: Las abreviaturas utilizadas son una guía para clasificar los resultados como satisfactorios o no, sus significados son:

- ✓ CD: Control general de Documentos
- ✓ RE: Responsabilidad del Encargado.
- ✓ AF: Archivo físico.
- ✓ AD: Archivo Digital
- ✓ I: Ingreso de documentos a custodia.
- ✓ S: Salida de documentos de custodia.
- ✓ CV: Control en Vigencia de Documentos.
- ✓ DD: Devolución de documentos al cliente.

Se adjunta Acta de Hechos como respaldo (Ver Apéndice 3)

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.	Firma	
---	-------	---

5.4. Análisis de Resultados del Cuestionario de Control Interno

1. Nunca antes se habían realizado evaluaciones al proceso de Custodia de Valores en Dos Pinos. #1 del cuestionario. Deficiencia #1
2. No existe ningún reglamento, política o procedimiento que regule actualmente la custodia de valores en la cooperativa. En el presente trabajo se incluyó procedimientos para el proceso, sin embargo no existe validez en ellos hasta que sean aprobados por la gerencia financiera. #2 del cuestionario. Deficiencia #2
3. La persona responsable de la Custodia es Lillyam Fernández de la Unidad de Control de Pagos. #3 del cuestionario.
4. En la unidad de Control de Pagos se Custodian Letras de Cambio, Pagarés, Garantías de Cumplimiento, Certificados de Depósito, Certificados de Inversión y Pólizas todos a favor de Dos Pinos, sin embargo después de la revisión del archivo se encontraron dos excepciones a estos archivos: Se encontró un cheque de Bancrecen dado como garantía y un certificado de depósito a favor de don Jorge Pattoni. #5 y #6 del cuestionario. Deficiencia #3
5. Se da seguimiento al movimiento de documentos en custodia por medio de Bases de Datos de Excel y memorándums que controlan con firmas de recibido y entregado la entrada o salida de valores, sin embargo la base de datos está desactualizada, además en ella no se lleva un control de los memorándums, por lo que a veces se dificulta saber si el documento está en custodia o ya fue retirado. #7 y #8 del cuestionario. Deficiencia #4

6. Se revisó el archivo de Excel que se lleva en Control de Pagos para las áreas de Compras, Crédito y Cobro Lácteos y CEBS. En ninguna de las tres unidades estaban todos los archivos físicos en la base de datos de Excel, tampoco todos los archivos que debían estar en archivo físico según la base de datos fueron encontrados. Además la gran mayoría de estos archivos tienen más de cuatro años en custodia. Ver **Capítulo VI Unificación de la Base de Datos #9 y #10 del cuestionario. Deficiencia #4**
7. En cuanto al orden de los archivos físicos, para la unidad de Tarjetas, se guardan alfabéticamente por apellidos, ya que todos sus clientes son personas físicas, para las otras tres áreas se guardan alfabéticamente sea por apellido o por nombre para el caso de las empresas clientes, pero los folders están por letras y no por apellidos como es el caso de Tarjetas. **#11 del cuestionario.**
8. Los archivos físicos de las cuatro áreas ya nombradas, están correctamente identificados tanto en gavetas como folders, sin embargo Tarjetas al ser el archivo más nuevo posee folders mejor identificados. **#12 del cuestionario.**
9. El orden del archivo digital está con hojas por fecha de ingreso y alfabéticamente dentro de las hojas para el caso de Tarjetas, en el archivo de las otras tres áreas las hojas están alfabéticamente y no existe ningún orden dentro de las hojas. **#13 del cuestionario.**
10. Los archivos de Excel no cuentan con todas las especificaciones del documento físico, para el caso de la unidad de Crédito y Cobro hace falta nombrar los fiadores y para la Subdirección de Compras se omiten los plazos de vencimiento, lo que dificulta el control de las garantías. **#14 del cuestionario. Deficiencia #5**
11. Ninguno de los dos archivos de Excel existentes en Control de Pagos para la custodia de valores cuenta con seguridad o restricción de acceso. **#15 del cuestionario. Deficiencia #6**

12. La encargada de custodia sabe quién entrega cada documento que ingresa y lleva un control firmado del ingreso, sin embargo no se lleva el control en el archivo digital. [#16 del cuestionario.](#)
13. Los documentos en custodia provienen de cuatro áreas principalmente: Crédito y Cobro Lácteos, Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), La Subdirección de Compras y el Comité de Educación y de Bienestar Social. [#17 del cuestionario.](#)
14. El personal a cargo de la custodia sabe en dónde se encuentran todos los documentos, pero se determinó que en ocasiones es complejo encontrarlos ya que hay una parte en cajas, y la parte que está en archivos está en fólders alfabéticamente, pero dentro de los fólders no hay ninguna secuencia. [#18 y #19 del cuestionario.](#) Deficiencia #7
15. La entrega de documentos es autorizada por el jefe de Control de Pagos: Warner Ávila, ésta entrega se hace personalmente ya que los interesados vienen a la unidad y solicitan los documentos. [#20 y #21 del cuestionario.](#)
16. Los memorándums de entrada y salida de documentos son guardados en un ampo como evidencia en Control de Pagos. [#22 y #23 del cuestionario.](#)
17. Todos los documentos físicos se encuentran en la misma área de archivos, con cajones individuales para cada Unidad, sólo Lillyam Fernández tiene las llaves de estos archivos. [#24 y #25 del cuestionario.](#)
18. Existen dos bases de datos de Excel para el Control de documentos en Custodia, una con los documentos de Crédito y Cobro, Compras y CEBS, otra para la unidad de Tarjetas. Lillyam es la misma persona que recibe, entrega y registra los documentos. [#26 y #27 del cuestionario.](#)

- 19.** No se lleva un control sobre el vencimiento de los documentos en custodia en Control de Pagos, existen fóldeers para separarlos pero están juntos y la base de datos de Crédito y Cobro, Compras y CEBS tiene una fórmula que da la fecha de prescripción (cuatro años después del vencimiento), sin embargo no se revisan esos datos. #28 y #29 del cuestionario. Deficiencia #8
- 20.** No se realizan tomas físicas periódicas de los documentos en custodia, lo que facilita el descontrol en el proceso. #30 del cuestionario. Deficiencia #9
- 21.** En las cuatro áreas que se emiten documentos existe uno o varios responsables: Keilor Chavarría para Tarjetas, Mariela Monge para Crédito y Cobro Lácteos, Shirley Bolaños para el CEBS y el Equipo de Negociación para la Subdirección de Compras. #31, #50, #69 y #88 del cuestionario.
- 22.** Para las cuatro áreas no existían procedimientos previos a la emisión de valores, sin embargo fueron incluidos en el manual de procedimientos del presente trabajo. #32, #51, #70 y #89 del cuestionario. Deficiencia #10
- 23.** Sólo la Subdirección de Compras no lleva un control de los documentos que llevan a custodia, ya que hay varios ejecutivos de compras por lo que algunos llevan controles y otros no, pero no existe un control como Subdirección, para el caso de Tarjetas y Crédito y Cobro Lácteos llevan control por medio de una base de datos de Excel, el CEBS lleva una base de datos de Excel y además guarda copias de los memorándums de ingreso de documentos a custodia. Para todas las áreas la persona encargada de los documentos es la misma que los registra. #33, #34, #52, #53, #71, #72, #90 y #91 del cuestionario. Deficiencia #11
- 24.** Sólo el CEBS utiliza mensajería para el traslado de documentos y se garantiza la entrega con las copias de los memorándums firmados que entregan en Control de Pagos, en las otras tres áreas el encargado prefiere ir personalmente y entregar el valor. . #35, #36, #54, #55, #73, #74, #92 y #93 del cuestionario.

25. La única área que lleva un consecutivo numérico bien empleado es el CEBS, ya que Crédito y Cobro Lácteos lo lleva pero no en sus créditos ocasionales, Compras no lo lleva porque sus garantías son emitidas por distintas entidades financieras y Tarjetas no lleva un control numérico en sus documentos. #37, #56, #75 y #94 del cuestionario. Deficiencia #12
26. La obligatoriedad de la firma de documentos valores varía entre las unidades, en el caso de Tarjetas sólo firman pagarés los funcionarios y no los asociados; en Crédito y Cobro Lácteos se exonera a algunas corporaciones reconocidas de la firma de pagarés; para Compras si es obligatoria la firma de alguna garantía, sin embargo para negocios que consideran vitales se firman garantías de cumplimiento provenientes de entidades financieras, para los demás existe la opción de firmar una Letra de Cambio emitida por Crédito y Cobro Lácteos; para el caso del CEBS es obligatoria la entrega de pagarés sea el cliente Funcionario, Asociado o hijo de Asociado. #38, #57, #76 y #95 del cuestionario.
27. Ninguna unidad emisora de valores en Dos Pinos además de la Subdirección de Compras lleva un control sobre el vencimiento de los documentos que emiten y llevan a custodia, la Subdirección de Compras tiene como herramienta de control el Sistema de Compras, pues a diferencia de las anteriores que son con vencimiento a la vista sus documentos tienen fechas de vencimiento establecidas por lo que se les facilita más con el sistema. #39, #58, #77 y #96 del cuestionario.
28. Ni la unidad de Tarjetas ni la Subdirección de Compras llevan un control sobre la prescripción de sus pagarés, el CEBS y la unidad de Crédito y Cobro Lácteos llevan su control por medio de la base de datos de Excel. #41, #60, #79 y #98 del cuestionario. Deficiencia #13
29. Los controles de vencimiento de las áreas son llevados pero no aplicados ya que sólo la unidad de compras renueva sus documentos vencidos periódicamente y ninguna de las cuatro unidades renueva sus documentos prescritos. #40, #42, #59, #61, #78, #80, #97 y #99 del cuestionario. Deficiencia #14

- 30.** En cuanto a resguardar copias de los documentos valores que entregan a custodia lo hacen la unidad de Crédito y Cobro Lácteos y el CEBS, las otras dos no lo hacen. #43, #62, #81 y #100 del cuestionario. Deficiencia #15
- 31.** Solamente el CEBS devuelve los documentos valores una vez que se termina la relación con el cliente, las otras tres unidades las devuelven solamente si el cliente (o proveedor para el caso de Compras) lo solicita. En el caso de que no se devuelvan los documentos quedan en custodia en Control de Pagos. #44, #45, #63, #64, #82, #83, #101 y #102 del cuestionario. Deficiencia #16
- 32.** Ninguna de las cuatro áreas emisoras de valores en Dos Pinos lleva un control firmado ni digital (base de datos), de los archivos que son devueltos al cliente una vez terminada la relación o contrato. #46, #47, #65, #66, #84, #85, #103 y #104 del cuestionario. Deficiencia #17
- 33.** Solamente la Subdirección de Compras y el CEBS llevan un archivo de los documentos solicitados a la custodia de Control de Pagos, se trata de copias de los memorándums que emite la encargada de custodia que guardan en ampos en sus respectivas unidades. #48, #67, #86 y #105 del cuestionario. Deficiencia #18
- 34.** En cuanto a las mejoras recomendadas por las áreas emisoras a Control de Pagos sobre el manejo de sus documentos, sólo dio su opinión la entrevistada representante del CEBS quien señaló la importancia de mantener en las instalaciones del Coyol todos los documentos valores guardados en Barrio Luján. #49, #68, #87 y #106 del cuestionario. Deficiencia #19

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.5. Hoja de Deficiencias

1. Falta de evaluaciones periódicas al proceso de Custodia de Valores. [#1 del análisis.](#)
2. Inexistencia de reglamentos, políticas y procedimientos para la custodia de valores en Dos Pinos. [#2 del análisis.](#)
3. Existencia de documentos que no deberían estar en el archivo de valores en custodia de Control de Pagos. [#4 del análisis.](#)
4. Base de datos desactualizada. [#5 y #6 del análisis.](#)
5. Los archivos de Excel no cuentan con todas las especificaciones del documento físico. [#10 del análisis.](#)
6. Inexistencia de seguridad o restricción de acceso en los archivos digitales de custodia. [#11 del análisis.](#)
7. Dificultad para encontrar los documentos en custodia. [#14 del análisis.](#)
8. No se lleva un control sobre el vencimiento ni prescripción de los documentos en custodia en Control de Pagos. [#19 del análisis.](#)
9. No se realizan tomas físicas periódicas de los documentos en custodia. [#20 del análisis.](#)
10. No existían procedimientos previos a la emisión y custodia de valores. [#22 del análisis.](#)
11. Falta de Control por parte de la Subdirección de Compras sobre los documentos que llevan a custodia. [#23 del análisis.](#)
12. Incorrecto o nulo uso de numeración en los documentos valores. [#25 del análisis.](#)
13. Ni la unidad de Tarjetas ni la Subdirección de Compras llevan un control sobre la prescripción de sus documentos en custodia. [#28 del análisis.](#)

14. Falta de aplicación de los controles de vencimiento y prescripción de documentos en las áreas. [#29 del análisis.](#)
15. La Subdirección de Compras y la Unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), no guardan copias de los documentos que envían a custodia. [#30 del análisis.](#)
16. Además del CEBS ninguna unidad devuelve los documentos valores una vez que se termina la relación con el cliente. [#31 del análisis.](#)
17. Nulo Control sobre la devolución de documentos en las áreas emisoras de valores una vez que se termina la relación con el cliente. [#32 del análisis.](#)
18. Ni la unidad de Tarjetas ni la de Crédito y Cobro llevan un archivo de los documentos solicitados a la custodia de Control de Pagos. [#33 del análisis.](#)
19. No todos los títulos valores están en las instalaciones del Coyol de Alajuela. [#34 del análisis.](#)

5.6. Hoja de Recomendaciones

1. Realizar evaluaciones periódicas al proceso de custodia de valores, éstas pueden darse por parte de auditoría interna, personal del Financiero o del área de riesgos de Dos Pinos.
2. Implementar políticas y reglamentos al proceso, aprovechar los procedimientos incluidos en este trabajo.
3. Para el caso del cheque de Bancrecen se determinó por medio del archivo de compras que el proveedor si tiene más garantías bancarias vigentes correspondientes a un 10% del valor del contrato, además el cheque es girado de una cuenta de Bancrecen (este banco ya no existe en CR), por lo que se recomienda destruir el cheque.

Para el caso del certificado de depósito a favor de don Jorge Pattoni, Gerente General, es preferible que se encuentre bajo su poder, pues la unidad de Control de Pagos sólo debe custodiar documentos a favor de la Cooperativa.

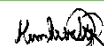
4. Como valor agregado se actualizó la base de datos en Excel de Crédito y Cobro Lácteos, Subdirección de Compras y CEBS de acuerdo al archivo físico, se recomienda mantener el orden y actualizarla cada vez que entre o salga un documento de custodia.
5. Durante el estudio se ordenó el archivo físico de Crédito y Cobro Lácteos, Subdirección de Compras y CEBS, es importante que se mantenga el orden del consecutivo numérico para facilitar la búsqueda de documentos.
6. Incluir seguridad o restricción de acceso en los archivos digitales de custodia.
7. Utilizar la base de datos en Excel como apoyo para la búsqueda de documentos.

8. Controlar con la base de datos los documentos prescritos (que tienen más de cuatro años de su fecha de vencimiento o emisión para el caso de los documentos con vencimiento a la vista) y separarlos de los vigentes en el archivo físico, actualizar el vencimiento de los archivos de la Subdirección de Compras en la base de datos de Excel.
9. Realizar tomas físicas periódicas de los documentos en custodia.
10. Utilizar el manual de procedimientos incluido en este trabajo para facilitar la inducción y supervisión de los colaboradores.
11. Solicitar a la Subdirección de compras llevar un control general de todos los documentos que ingresan a custodia.
12. Solicitar a todas las áreas enviar documentos con consecutivo numérico para facilitar el orden y control de los mismos.
13. Solicitar a las unidades de Tarjetas y Compras llevar un control sobre la prescripción de sus documentos en custodia.
14. Solicitar a las áreas que llevan controles de vencimiento aplicarlos renovando los documentos en las fechas necesarias.
15. Solicitar a la Subdirección de Compras y la Unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas) guardar copias de los documentos que envían a custodia, como medida de seguridad.
16. Solicitar a las unidades devolver los documentos a sus dueños cuando finalice la relación con los mismos, esto para evitar la custodia de documentos poco importantes.
17. Solicitar a las áreas llevar un control de los documentos que devuelven al cliente, para evitar confusiones del lugar en el que se encuentran dichos valores.

-
- 18.** Solicitar a las unidades de Tarjetas y Crédito y Cobro llevar un archivo de los documentos solicitados a la custodia de Control de Pagos para evitar confusiones.
 - 19.** Recolectar todos los documentos que estén fuera de las instalaciones del Coyol y resguardarlos en Control de Pagos.

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.7. Informe Corto de Auditoría

Señor:

Lic. Warner G. Ávila V. MBA

Jefe de Control de Pagos de Cooprole Dos Pinos R.L

Se auditaron los procedimientos de ingreso, archivo y salida de documentos en custodia del área de Control de Pagos de la Gerencia Financiera de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L, del trece de Septiembre al veintidós de Octubre del año 2010.

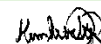
La presente auditoría está basada en las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

En mi opinión los procedimientos auditados presentan ciertas inconformidades según lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, por lo que se adjunta hoja de deficiencias y de recomendaciones.

Entregado en el Coyol de Alajuela, el día cuatro de Noviembre del dos mil diez a las diez horas del día.

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma



5.8. Resumen de Auditoría

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L, Unidad de Control de Pagos de la Gerencia Financiera, proceso de custodia de valores.

Cédula Jurídica: 3004-045-002-30

Los procedimientos auditados fueron los de ingreso, archivo y salida de documentos en custodia, en el periodo comprendido del trece de Septiembre al veintidós de Octubre del año 2010.

Se encontraron ciertas inconsistencias en los procedimientos auditados por lo que se adjunta hoja de recomendaciones.

Observaciones:

Se identificó la inexistencia de reglamentos, políticas y procedimientos para la custodia de valores en Dos Pinos y la falta de evaluaciones periódicas al proceso de Custodia de Valores.

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma





CAPÍTULO 1

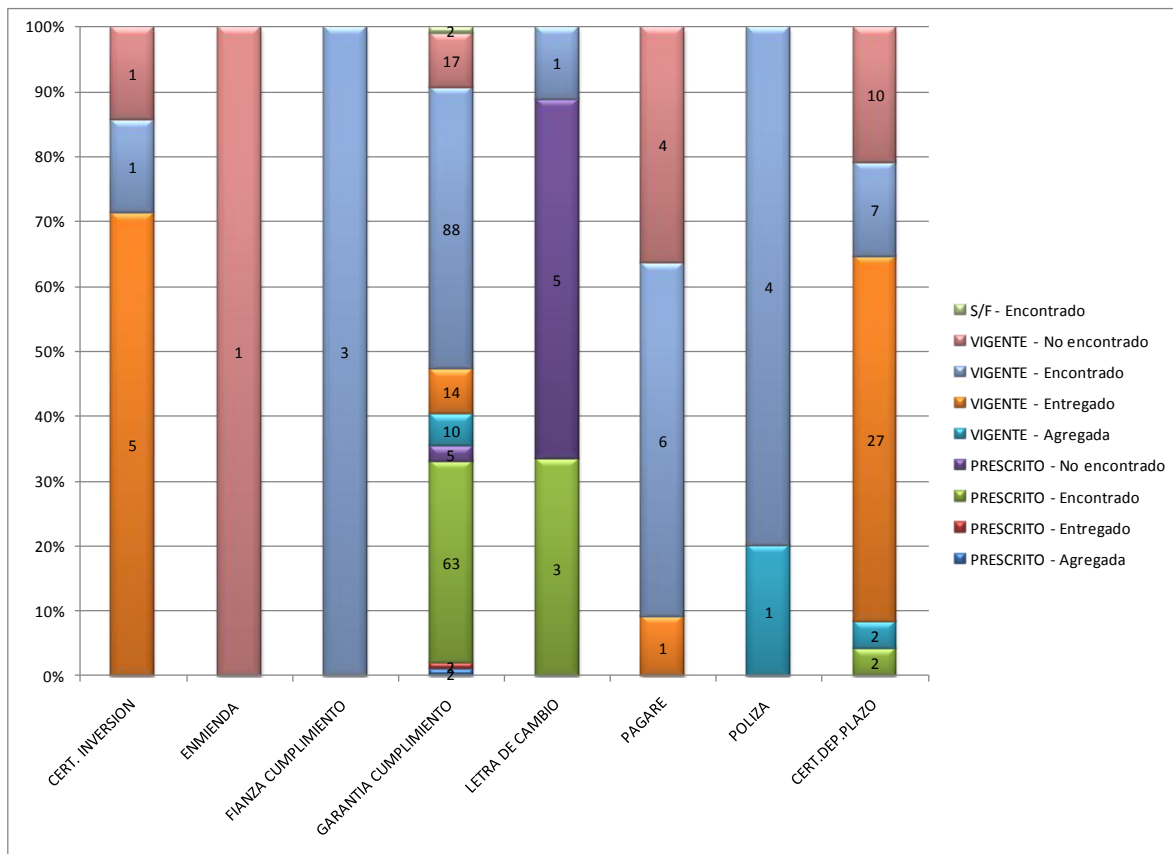
- Unificación de la Base de Datos

VI. Capítulo VI Unificación de la Base de Datos

En el presente capítulo se realiza un análisis de resultados proveniente de la revisión y unificación de la base de datos de Excel, existente en la unidad de Control, versus los documentos del archivo físico en dicha unidad, para esto se creó una nueva base de datos en la que se especifica la cantidad de documentos encontrados o no en el archivo físico, junto con los entregados y agregados por no estar en el archivo digital pero sí en físico, además se determina cuales de estos están vigentes o prescritos.

Los archivos fueron ordenados según la unidad que los emite, a continuación se pueden observar los gráficos que explican los resultados encontrados.

Gráfico #1 Documentos provenientes de la Subdirección de Compras a Noviembre 2010



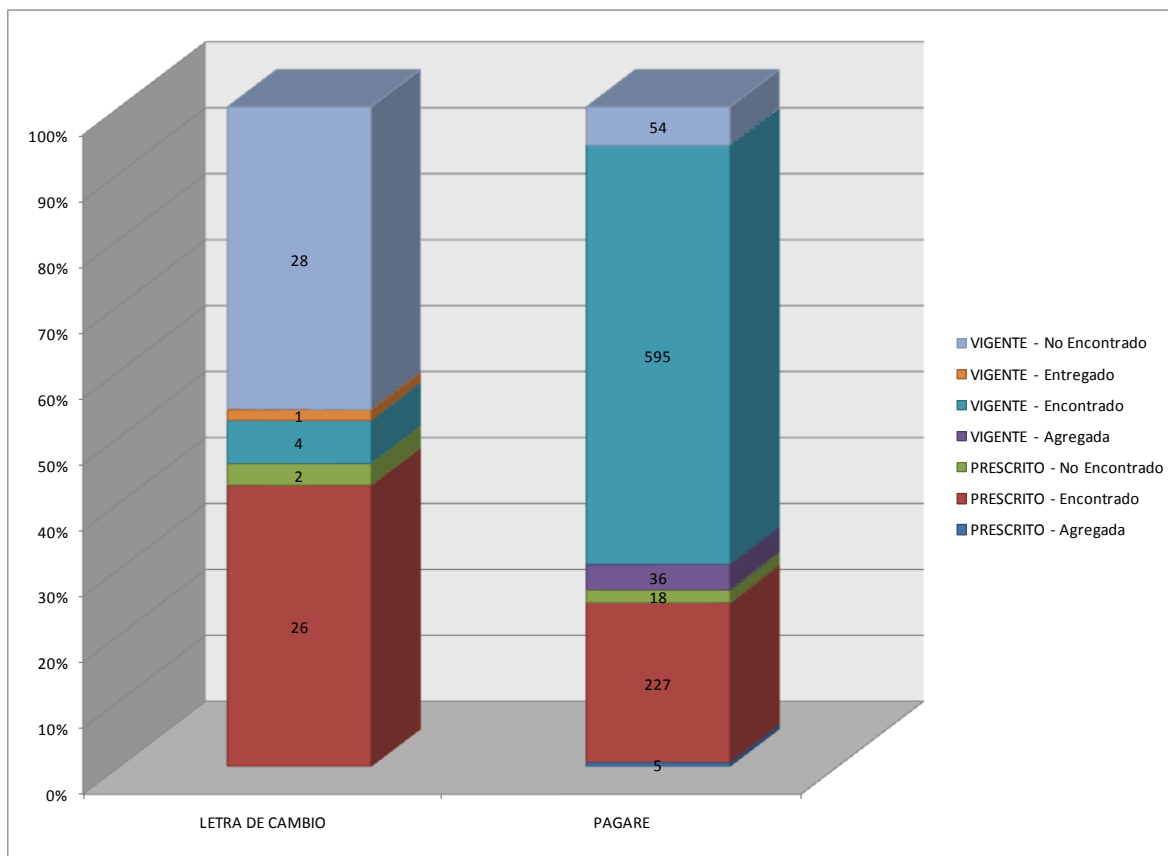
Fuente: Elaboración Propia

Después de revisar el archivo proveniente de la Subdirección de Compras se logró determinar que según el archivo digital, en custodia deberían estar 287 documentos, entre los que se encuentran 7 Certificados de Depósito, 1 Enmienda, 3 Fianzas de Cumplimiento, 203 Garantías de Cumplimiento, 9 Letras de Cambio, 11 Pagarés, 5 Pólizas y 48 Certificados de Depósito a plazo.

Sin embargo sólo se encontraron 180 documentos, aproximadamente un 63% del total; de los encontrados el 38% están prescritos por lo que se puede determinar que para la Subdirección de Compras en Control de Pagos sólo existen 123 documento validos, ya que están vigentes y fueron encontrados, de estos, 13 fueron agregados porque estaban en archivo físico de custodia en Control de Pagos, los documentos validos están representados con azul y celeste en el gráfico anterior.

Es importante investigar qué pasó con los 43 documentos no encontrados en el archivo físico, ya que el 77% de estos aún están vigentes, además sería valioso para la Subdirección de Compras, estudiar los 82 documentos prescritos, para determinar si es necesario renovar algunos de estos.

Gráfico #2 Documentos provenientes del Comité de Educación y de Bienestar Social a Noviembre 2010



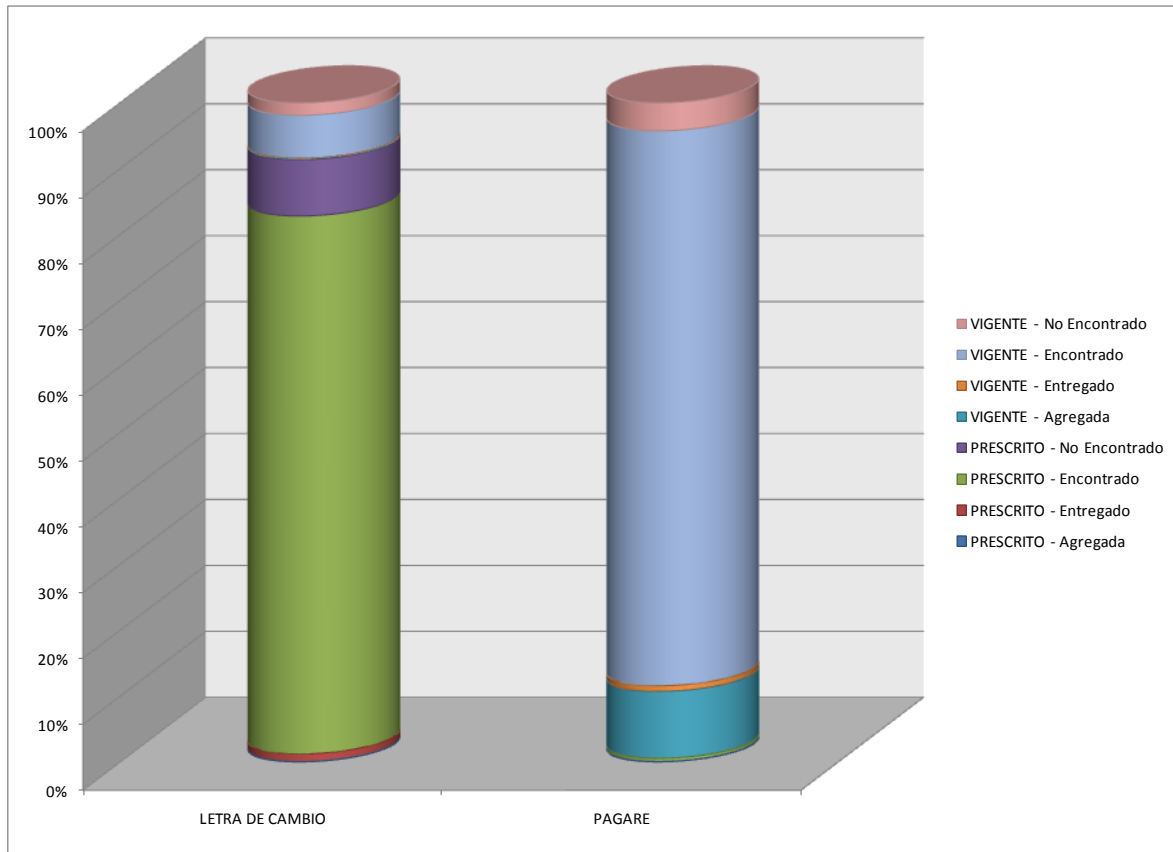
Fuente: Elaboración Propia

Después de revisar el archivo proveniente del CEBS se logró determinar que según el archivo digital, en custodia deberían estar 996 documentos, entre los que se encuentran 61 Letras de Cambio y 935 Pagares.

Sin embargo sólo se encontraron 619 documentos, aproximadamente un 62% del total; de los encontrados el 41% están prescritos por lo que se puede determinar que para el Comité sólo existen 635 documento validos, ya que están vigentes y fueron encontrados, de estos, 36 fueron agregados porque estaban en archivo físico de custodia en Control de Pagos, los documentos validos están representados con azul oscuro y morado en el gráfico anterior.

Es importante investigar qué pasó con los 102 documentos no encontrados en el archivo físico, ya que el 81% de estos aún están vigentes, además sería valioso para el Comité, estudiar los 278 documentos prescritos, para determinar si es necesario renovar algunos de estos.

Gráfico #3 Documentos provenientes de la unidad de Crédito y Cobro a Noviembre 2010



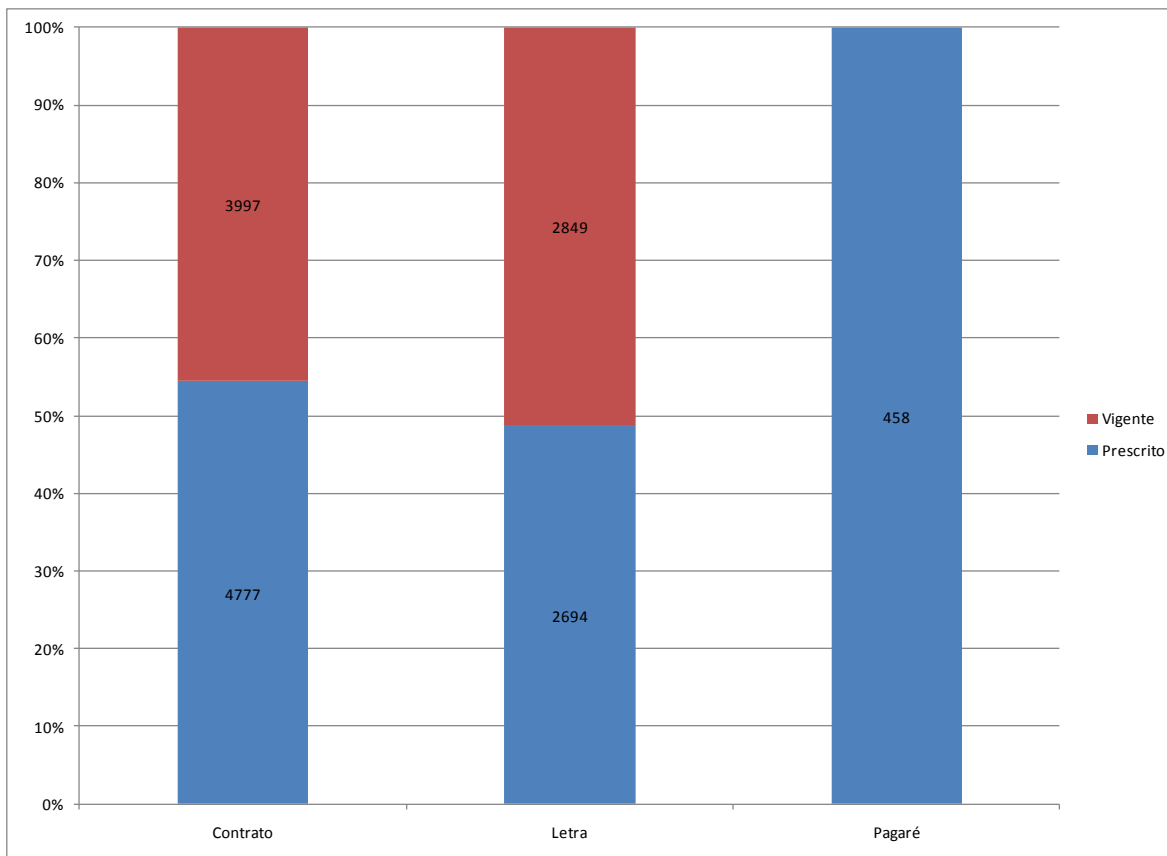
Fuente: Elaboración Propia

Después de revisar el archivo de documentos provenientes de Crédito y Cobro se logró determinar que según el archivo digital, en custodia deberían estar 3592 documentos, entre los que se encuentran 1965 Letras de Cambio y 1627 Pagarés.

Sin embargo sólo se encontraron 3108 documentos, aproximadamente un 87% del total; de los encontrados el 52% están prescritos por lo que se puede determinar que para la unidad sólo existen 1663 documento validos, ya que están vigentes y fueron encontrados, de estos, 166 fueron agregados porque estaban en archivo físico de custodia en Control de Pagos, los documentos validos están representados con azul oscuro y claro en el gráfico anterior.

Es importante investigar qué pasó con los 274 documentos no encontrados en el archivo físico, ya que el 39% de estos aún están vigentes, además sería valioso para la unidad, estudiar los 1806 documentos prescritos, para determinar si es necesario renovar algunos de estos.

Gráfico #4 Documentos provenientes de la unidad de Tarjetas a Noviembre 2010



Fuente: Elaboración Propia

El archivo digital de documentos provenientes de Tarjetas no fue cotejado con su archivo físico como es el caso de las otras tres unidades emisoras de documentos para custodia, sin embargo si se actualizó el archivo digital de Control de Pagos de acuerdo a las entregas realizadas por la unidad de Tarjetas, se logró determinar que según el archivo digital, en custodia deberían estar 14775 documentos, entre los que se encuentran 8774 Contratos, 5543 Letras de Cambio y 458 Pagarés. De los existentes el 54% están prescritos por lo que se puede determinar que para la unidad sólo existen 6846 documento vigentes, representados con rojo en el gráfico anterior.



- Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- Se contribuyo con el mejoramiento de las gestiones de Cooprole Dos Pinos R.L, por medio de una Auditoria de Títulos-Valores Negociables y el análisis y elaboración del Manual de Procedimientos.
- A pesar de la inexistencia del Manual de Procedimientos, los funcionarios de las áreas relacionadas con la custodia de valores manejan adecuadamente los procesos a su cargo. Sin embargo, en el caso de que algún colaborador dejara su puesto, las labores de inducción y capacitación de sus reemplazos serían más difíciles sin un instrumento como el Manual de Procedimientos.
- Se realizaron descripciones de actividades y diagrama de flujo de procesos para contribuir con el flujo de información y de esta manera atender las necesidades de administrativas de la empresa.
- Los formularios que actualmente utiliza Dos Pinos en los procedimientos relacionados con la custodia de valores son adecuados a los procesos, presentan las características básicas que debe tener un formulario y están diseñados para cada función en específico.
- Existía un problema en el archivo de los títulos valores en custodia pues los documentos físicos no coincidían con el archivo digital, por esta razón se realizó la toma física, actualizando ambos archivos.
- Se le entrega a Dos Pinos una nueva base de datos en Excel actualizada y con sus respectivos gráficos dinámicos de resultados.
- Una vez finalizada la Auditoria de Títulos-Valores Negociables se emitió el informe de auditoría, al que se adjuntó las deficiencias y recomendaciones encontradas durante el desarrollo de la misma.

6.2. Recomendaciones

- Valorar la puesta en marcha de las mejoras de las gestiones de Cooprole Dos Pinos R.L, producto de la Auditoria y el Manual de Procedimientos presentes en este proyecto.
- Mostrar el Manual de Procedimientos a los colaboradores de la empresa Dos Pinos relacionados con la custodia de títulos valores, para informarles la secuencia ordenada de los procedimientos presentes dentro de la empresa, esto provocará una mejor comprensión de las actividades a realizar y las relaciones laborales que deben presentarse en cada operación.
- Es importante propiciar el uso del Manual de Procedimientos como un instrumento para los procesos de capacitación e inducción de personal.
- Revisar en forma periódica y con base en las necesidades de la empresa el manual de procedimientos con el fin de mantenerlo actualizado.
- Seguir utilizando los formularios con los que actualmente se trabaja, ya que son adecuados y están diseñados conforme a sus necesidades, además son actualizados periódicamente, por esto no se plantea ninguna permuta específica a los mismos.
- Mantener actualizado y ordenado tanto el archivo físico como el digital de documentos en custodia, aprovechando la nueva base de datos y sus gráficos de control.
- Capacitar a los encargados de la Custodia de Valores sobre el uso correcto de la base de Excel para que esta sea aprovechada, es importante recalcar la necesidad de conocimientos en Excel en el perfil de este puesto.
- A futuro se podría reemplazar el archivo de Excel utilizado para el control de valores en custodia, por un sistema más especializado, que se adecue a las necesidades de la corporación, al que también tengan acceso las áreas emisoras de valores facilitando el control de los documentos.

-
- Analizar las deficiencias y recomendaciones, citadas en el informe de auditoría, así como el seguimiento requerido de las recomendaciones ahí detalladas.



- **Literatura Consultada**

Literatura Consultada

La Asamblea Legislativa de Costa Rica. (27 de Mayo de 1964). Código de Comercio Costarricense. *La Gaceta N. 119* .

Araya, J. C. (1993). *Técnicas de Organización y Métodos*. San José: UNED.

Brenes, R. (2009). *Curso de Análisis Administrativo*.

Fincowsky, E. B. (2007). *Organización de Empresa*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. .

Gerencie.com. (29 de Agosto de 2008). Recuperado el 23 de Agosto de 2010, de <http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>

Hernández Orozco, C. (2007). *Análisis Administrativo: técnicas y métodos*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2007). *Metodología de la Investigación (Cuarta Edición ed.* México: McGrawHill. .

J.W.Cook, & Winkle, G. (1997). *Auditoría*. Mc Graw Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración, Una perspectiva global (Duodécima ed.)*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

Palacios E., A. (1984). *Introducción al Análisis Administrativo*. San José, Costa Ric: Universidad de Costa Rica.

Pany, & Whittington. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hil Interamericana,S.A.

Salazar, A. (Febrero de 2005). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 23 de Agosto de 2010, de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/estrorgorg.htm>

Saldaño, O. (2 de Marzo de 2009). *www.mailxmail.com*. Recuperado el 3 de Agosto de 2010, de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/tipos-investigacion-1-2>

Sancho, N. (2007). *Estudio de Mercado sobre el interés de Hoteles y Restaurantes, para que la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., les venda sus productos en Costa Rica, Trabajo final de Graduación*. San Carlos: ITCR.

Seaver, M. (2002). *Implementación de la ISO 9000:2000*. México DF: Panorama Editorial.

Valencia, J. R. (SF). *Como utilizar y elaborar manuales administrativos, Manual de Políticas, Cáp. 6*.

Whittington, O. R., & Pany, K. (2000). *AUDITORÍA Un enfoque integral*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, s.a.



CAPÍTULO VIII

- Apéndices

VII. Apéndices

Apéndice 1

La presente es una guía de entrevista, tiene como propósito recolectar la información necesaria para la elaboración de un manual de procedimientos que documentará las tareas en las que usted participa. Toda información suministrada será tomada con mucha discreción.

1. Encargado del proceso y puesto que desempeña.

2. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa.

3. Nombre del procedimiento

4. ¿Cuál es el propósito de este procedimiento? ¿Por qué es importante para la empresa?

5. ¿Existe alguna norma, política, ley, reglamento o decreto que se utilice en la ejecución del proceso? Si existe haga el favor de mencionarla.

6. ¿En la ejecución del proceso se hace uso de documentos internos o externos como facturas, recibos, formularios? ¿Cuáles?

7. ¿Utiliza formularios en su labor? Si los utiliza ¿Considera usted que dichos formularios necesitan de alguna modificación?

8. ¿Qué tipo de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (software, hardware, otros)?

9. Mencione cada una de las personas que se ven involucradas en el proceso y sus respectivos puestos.

10. En la siguiente tabla describa la secuencia de actividades (pasos) que usted realiza para llevar a cabo el proceso.


Procedimiento	Encargado
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

11. ¿Cree usted que el proceso se está desarrollando de una forma eficaz y eficiente? Si su respuesta es no, ¿Cuáles medidas se pueden llevar a cabo para que el proceso se realice de una mejor manera?

12. Recomendaciones u observaciones para la ejecución del proceso.

Gracias por su colaboración y tiempo.

Apéndice 2.

 Solicitudes para Tarjetas Almacén Agroveterinario _____				
Nombre de Solicitante	Fecha de en la que entrega Solicitud	Firma del solicitante	Firma del Funcionario que recibe	Firma del Coordinador de Tarjetas

Apéndice 3

Acta de Hechos

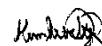
Presente en el Coyol de Alajuela al ser las once horas con cuarenta minutos del día veinticinco de Octubre del dos mil diez, la responsable de la investigación: Kimberly Alfaro Rojas procede a dejar constancia de los hechos que a continuación se detallan:

1. Se detectó la falta de evaluaciones periódicas al proceso de Custodia de Valores.
2. Se identificó la inexistencia de reglamentos, políticas y procedimientos para la custodia de valores en Dos Pinos.
3. Se encontró la falta de control sobre el vencimiento y/o prescripción de los documentos en custodia en Control de Pagos.
4. Se identificó la inexistencia de tomas físicas periódicas de los documentos en custodia.
5. Para ninguna de las áreas existía un procedimiento documentado para la emisión o custodia de valores.
6. Se detectó que sólo la Subdirección de Compras lleva un control sobre el vencimiento de sus pagarés.
7. Se encontró que ni la unidad de Tarjetas ni la Subdirección de Compras controlan la prescripción de sus documentos
8. Se detectó que La Subdirección de Compras y la Unidad de Crédito y Cobro AGV (Tarjetas), no guardan copias de los documentos que envían a custodia.
9. Se identificó el Poco o nulo Control sobre la devolución de documentos en las áreas emisoras de valores una vez que se termina la relación con el cliente.
10. Ni la unidad de Crédito y Cobro Lácteos ni la unidad de Tarjetas llevan registro de los documentos solicitados a Control de Pagos.

Sin más hechos que detectar se cierra la información a las once horas con cincuenta y seis.

Encargada del Estudio: Kimberly Alfaro Rojas.

Firma





CAPÍTULO IX

• Anexos

VIII. Anexos

Anexo 1


		COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L.	
SOLICITUD DE TARJETA DOS PINOS AGROCOMERCIAL			
Fecha: <u>10 de Agosto de 2010</u>			
<p>La Tarjeta Dos Pinos Agrocomercial permite a los asociados productores y funcionarios realizar compras de contado o financiadas en los Comercios Dos Pinos (Almacenes Agroveterinarios, Autoservicios), además le otorga la facilidad de compras en otros comercios afiliados a la red ATH bajo la modalidad de contado. Estas compras se rebajarán a través de la planilla semanal o quincenal según corresponda. Le agradecemos completar la siguiente información para iniciar el trámite de apertura de su tarjeta y de tal forma pueda gozar de los beneficios que este programa le ofrezca.</p>			
INFORMACION DEL SOLICITANTE			
<input type="checkbox"/> Asociado Productor <input type="checkbox"/> Empleado			
DATOS PERSONALES:			
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ	Cédula:	808880888
Teléfono:	2487-8787	Entrega:	
Fecha nacimiento:	24/09/1974	Estado Civil	CASADO
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS		
INFORMACION DE ADICIONALES			
ADICIONAL 1			
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ	Cédula:	808880888
Teléfono:	2487-8787	Estado Civil	CASADO
Fecha nacimiento:	24/09/1974		
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS		
ADICIONAL 2			
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ	Cédula:	808880888
Teléfono:	2487-8787	Estado Civil	CASADO
Fecha nacimiento:	24/09/1974		
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS		
<p>Me comprometo a notificarle a Dos Pinos en forma escrita de cualquier cambio que desee realizar con respecto a la información incluida en este formulario.</p>			
Firma:	_____	Adjunto:	Fotocopia cédula del solicitante y adicionales
ESPACIO EXCLUSIVO PARA DOS PINOS			
funcionario que tramita			
Nombre y Firma	<u>PEDRO JOSE RODRIGUEZ</u>	Almacén o Unidad	<u>ALMACEN MUELLE</u>

Anexo 2


	COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L.		
SOLICITUD DE TARJETA CORPORATIVA			
Fecha: <u>10 de Agosto de 2010</u>			
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Nombre solicitante:	PEDRO PÉREZ PÉREZ	Cédula:	801810818
Teléfono:	2487-8787	Celular:	8989-8989
Fecha nacimiento:	24/09/1974	Estado Civil:	CASADO
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACÉN AGROVETERINARIO DOS PINOS		
POR FAVOR ANOTAR TODOS LOS DATOS ACTUALIZADOS DEL SOLICITANTE PARA FACILITAR LA LABOR DE MONITOREO DE POSIBLES TRANSACCIONES FRAUDULENTAS			
INFORMACIÓN DE ADICIONALES			
CONSIDERACIONES OPERATIVAS			
1. La Tarjeta tendrá cortes quincenales, los días 01 y 16 de cada mes, fecha en la cual se restituye el límite de crédito dependiendo de las compras que los comercios hayan tramitado durante la quincena anterior.			
2. La Gerencia General recibirá de cada usuario las liquidaciones de las compras que realizan, las cuales se deberán asociar con el desglose que se muestra en los estados de cuenta de cada una de las tarjetas corporativas. Estos estados de cuenta serán remitidos por la Unidad de Tarjetas cada quincena a dicha Gerencia, no obstante, para facilitar el proceso de liquidación de gastos, los tarjeta habientes podrán solicitar a dicha dependencia la información de los movimientos de sus cuentas cuando requieran efectuar alguna liquidación o verificación.			
3. La Gerencia General procederá a evaluar los gastos de cada funcionario y enviará a la Contabilidad una nota con el detalle de la liquidación respectiva.			
4. En caso de extravío deben reportar de inmediato a los teléfonos 2437-3333 / 2437-3288 / 2437-3335 y 2437-3367; en estos teléfonos también podrán efectuar cualquier gestión relacionada con sus cuentas.			
5. En horas no hábiles estará a su disposición el teléfono 2437-3333 únicamente para recibir reportes por robo o extravío.			
6. Para evitar posibles fraudes, nunca pierda de vista su tarjeta y evite que vendedores deshonestos generen dos recibos (voucher) de su transacción.			
7. Por favor mantener actualizados los registros telefónicos con la Unidad de Tarjetas a fin de facilitar la localización en caso de ser necesario para confirmar transacciones.			
Firma del Solicitante:	Adjunto Fotocopia cédula		

JORGE PEREZ DIRECTOR DE OPERACIONES			
Nombre y Visto Bueno de la Dirección Correspondiente			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA			
Resolución de la Dirección Financiera			
<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Rechazada			
Observaciones:	_____ _____ _____		
_____ Firma de la Dirección Financiera			

Anexo 3

 COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L.	
SOLICITUD DE TARJETA DOS PINOS VISA CORTE SEMANAL	
Fecha: <u>10 de Agosto de 2010</u>	
<p style="font-size: small;">La Tarjeta Dos Pinos Visa Corte Semanal permite a los asociados productores realizar compras en los comercios afiliados a la red VISA a nivel mundial bajo la modalidad de contado. Estas compras se rebajarán de contado a través de la planilla semanal. Le agradecemos completar la siguiente información para iniciar el trámite de apertura de su tarjeta y de tal forma pueda gozar de los beneficios que este programa le ofrece.</p>	
INFORMACION DEL SOLICITANTE	
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ
Teléfono:	2487-8787
Fecha nacimiento:	24/09/1974
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS
Cédula:	808880888
Entrega:	4567
Estado Civil:	CASADO
INFORMACION DE ADICIONALES	
ADICIONAL 1	
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ
Teléfono:	2487-8787
Fecha nacimiento:	24/09/1974
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS
Cédula:	808880888
Estado Civil:	CASADO
ADICIONAL 2	
Nombre solicitante:	PEDRO PEREZ PEREZ
Teléfono:	2487-8787
Fecha nacimiento:	24/09/1974
Dirección:	MUELLE DE SAN CARLOS, 100 SUR DEL ALMACEN AGROVETERINARIO DOS PINOS
Cédula:	808880888
Estado Civil:	CASADO
<p>Me comprometo a notificarle a Dos Pinos en forma escrita de cualquier cambio que desee realizar con respecto a la información incluida en este formulario</p> <p>Firma: _____ Adjunto: _____ Fotocopia cédula del solicitante y adicionales</p>	
ESPACIO EXCLUSIVO PARA DOS PINOS	
Funcionario que tramita	
Nombre y Firma:	<u>PEDRO JOSE RODRIGUEZ</u>
Almacén o Unidad:	<u>ALMACEN MUELLE</u>

Anexo 4

 COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L.		
SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO VISA DOS PINOS		
REQUISITOS	Fecha: <u>19 de abril del 2010</u>	
1. Completar el formulario de Solicitud de Tarjeta 2. Ser asociado de la Cooperativa 3. Presentar Fotocopia de cédula de identidad del solicitante y sus adicionales 4. Estar al día en las operaciones con la Cooperativa 5. Aprobar análisis de capacidad de pago y nivel de endeudamiento		
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE		
Nombre solicitante:	ARTURO SOLANO P.	Cédula: 107039116
Teléfono:	2283-0695 8318-6334	Email: arsolano@dospinos.com
Fecha nacimiento:	25/07/1967	Estado Civil: CASADO
Dirección:	800 SUR 100 OESTE de MCDONALDS DE CURRIDABAT	
Garantía:	<u>CAPITAL SOCIAL Asociado:</u>	
	<input type="checkbox"/> Trabajador	<input type="checkbox"/> Productor <input type="checkbox"/> Trabajador Dos Pinos
INFORMACIÓN DE ADICIONALES		
ADICIONAL 1		
Nombre solicitante:		Cédula:
Teléfono:		Estado Civil:
Fecha nacimiento:		Email:
Dirección:		
ADICIONAL 2		
Nombre solicitante:		Cédula:
Teléfono:		Estado Civil:
Fecha nacimiento:		Email:
Dirección:		
NOMBRE A IMPRIMIR EN LA TARJETA Y LIMITES		
Tarjeta	Nombre a imprimir (máximo 22 dígitos)	Límite Solicitado
Principal	ARTURO SOLANO P	\$10.000,00
Adicional 1		
Adicional 2		
AUTORIZACIÓN DE COBRO AUTOMÁTICO		
Se autoriza a la Cooperativa a realizar cargo para cancelar el pago mensual <input type="checkbox"/> Pago Mínimo o <input type="checkbox"/> Pago de Cortado correspondiente a la tarjeta solicitada a <input type="checkbox"/> Planilla de Asociado o Trabajador		
Número de Finca para Cargo (en caso de Asociado Productor) <u>5057</u>		
Notas. El cobro de los cargos se realiza para los asociados productores en la liquidación de la tarrosa semana de cada mes y para los trabajadores en la planilla de la segunda quincena de cada mes. Recuente que tres pagos mínimos no cobrados generan la suspensión permanente de la tarjeta		
Firma: _____	Adjunto: Fotocopia cédula del solicitante y adicionales	

Anexo 5

Situación Actual		Limite	Saldo	Disponible
Tarjeta Convencional		0,00		0,00
Tarjeta Dos Pinos Externo		0,00		0,00
Tarjeta Dos Pinos Interno		12.434.462,34	11.997.545,94	436.917,00
Financiamiento Mediano Plazo		28.808.677,00	28.381.989,62	226.687,38
Total		41.043.339,34	40.379.535,56	663.804,38

Relaciones de deuda		
Relación Deuda Capital de Trabajo / Capital Disponible		10,48%
Relación Limite Total / Capital Disponible		35,87%

Ingresos y liquidez		
Ingreso Bruto Promedio Semanal (\$ planillas)		2.583.414,51
Ingreso Neto Promedio Semanal (\$ planillas)	\$ 1.165	580.308,25
Nivel de liquidez		22,85%
Pago mínimo actual a nivel máximo de deuda		0,00

Nueva Situación		
Limite solicitado	\$ 5.000	2.532.950,00
Pago mínimo incremental		77.078,59
Pago mínimo a nivel máximo deuda		77.078,59
Porcentaje pago mínimo / de nivel de liquidez		13,06%
Nueva relación Limite Total / Capital Disponible		38,08%
Nuevo limite	2.532.950,00	

Cumple con reglamento		
Asociado activo		SI
Relación deuda capital trabajo / Capital pagado menor al 10%		NO
Ingreso neto mayor a \$350		SI
Limite solicitado menor al 15% capital pagado		SI

0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Observaciones		

Anexo 6

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

Dos Pinos
...siempre con algo mejor.

APROBACION DE TARJETA COMERCIAL VISA TRABAJADOR

Fecha: 10/08/2010
 Asociado: XXXXXXXXXXXXXXXX
 Cédula: 2222222222
 Capital Suscrito: €5.155.326,00
 Tipo de cambio compra: €565,84

Solicita apertura de tarjeta

Situación Actual	Límite	Saldo	Disponibile
Tarjeta Convencional		0,00	0,00
Tarjeta Agrocomercial			0,00
Externo	57.551,00		57.551,00
Interno	817.597,00		817.597,00
Total	875.148,00	0,00	875.148,00

DEUDA TOTAL 0,00

Relación Deuda Capital 0,00%

Salario Bruto Promedio Quincenal(3 meses) 590.821,52
 Salario Neto Promedio Quincenal (3 meses) 341.159,43
 Nivel de liquidez 57,75%
 Pago mínimo actual a nivel máximo de deuda 0,00

Nueva Situación

Límite solicitado \$ 6.000 3.395.040,00
 Pago mínimo incremental 103.312,30
 Pago mínimo a nivel máximo deuda 103.312,30

Porcentaje pago mínimo / de nivel de liquidez 30,28%
 Relación Límite / Capital 65,86%

Cumple con reglamento

Ser trabajador activo y asociado SI
 Antigüedad mayor a 1 año SI
 Ingreso neto mayor a \$350 SI
 Pago mínimo no exceda 50% liquidez SI
 Nuevo Límite menor a Capital SI

Elaborado por **Mauricio Quesada MBA** Aprobado por **Luis Rubén Gómez**

Observaciones _____

Anexo 7

Solicitud de Apertura de Tarjeta o Revisión de Limite

COOP. DE PRODUCT. DE LECHE DOS PINOS R.L.
 Usuario: KCHAVARRIA

Archivo: RTJDP_018.RDF
 Impresión: 10/08/2010 08:08:03
 Página: 1 de 1

Datos del Funcionario

Nombre	CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR		
Cédula	0205680356		
Fecha Nacimiento	19/01/1982		
Fecha Ingreso	14/02/2001		
Centro	OFIC. ADMINIST. TARJETAS DOS PINOS		
Teléfono	8996-9775		
Dirección	50 M NORTE Y 25 M ESTE DEL CRUCE DE CEDRAL, CIUDAD QUESADA		

Planillas del 01/05/2010 al 31/07/2010

Nivel Liquidez	70.48%		
----------------	--------	--	--

Cálculo de Límites

Salario Neto	236,714.91		
Tarjeta Dos Pinos	0.00	Base Cálculo	236,714.91
Límite Dos Pinos (4 veces a la base)	946,859.64		
Límite Externo (25 % base)	59,178.73		
Límite Total	1,006,038.37		

Notas

Base de cálculo menor a ¢	40,000.00	recibe limite externo cero.
Base de cálculo menor a ¢	20,000.00	no es sujeto de crédito.
Salario neto menor a un	20.00%	del salario bruto no es sujeto de crédito.

Observaciones

Solicitado por

Aprobado por

Impreso por: KCHAVARRIA - CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR

Anexo 8

Fecha: 10-Ago-10

Solicitud de Aprobación de Tarjeta Propietaria o Revisión de Límite Asociado Productor

Datos del Asociado

Cédula: [REDACTED] 2222222

Nombre: [REDACTED]

Cálculos de Límites de Crédito

	Actual	
Capital Suscrito	15.847.854,00	
Capital Financiado	0,00	
Capital Disponible	15.847.854,00	

	Capital Suscrito	Capital Disponible
Límite Dos Pinos 18%	2.852.613,72	2.852.613,72
Límite Externo 2%	316.957,08	316.957,08
Límite de crédito total	3.169.570,80	3.169.570,80

Límite a garantizar con Pagaré: 0,00

Notas

En caso de asociados con más de una finca activa el límite de crédito se distribuirá entre las tarjetas abiertas, sin superar el monto total aprobado

Si el asociado tiene capital financiado deberá firmar un Pagaré por el equivalente al 20% del Capital Financiado de lo contrario su límite se asignará con base en el capital disponible y de acuerdo con los porcentajes establecidos

Observaciones

APERTURA INGRESO NUEVO ASOCIADO SESION 3293

Confeccionado Por
KEILOR CHAVARRIA P.

Impreso por: KEILOR CHAVARRIA P

Aprobado Por
MAURICIO QUESADA BLANCO

CUENTA ASIGNADA:

Anexo 9

Fecha: 10-Ago-10

Solicitud de Aprobación Tarjeta VISA Corte Semanal o Revisión de Límite Asociado Productor

Datos del Asociado

Cédula: [REDACTED] 22222222

Nombre: [REDACTED]

Cálculos de Límites de Crédito

Capital Suscrito	105.716.008,00	✓	Tipo Cambio	610,33
Capital Financiado	4.474.651,05			
Capital Disponible	101.241.354,95			

Límite Externo	2%	Capital Suscrito y Pagado <u>3.968,00</u>	Capital Suscrito <u>4.143,00</u>
----------------	----	---	--

Notas

En caso de asociados con más de una finca activa el límite de crédito se distribuirá entre las tarjetas abiertas, sin superar el monto total aprobado

Si el asociado tiene capital financiado deberá firmar un Pagaré por el equivalente al 2% del Capital Financiado de lo contrario su límite se asignará con base en el capital disponible y de acuerdo con los porcentajes establecidos

Observaciones

<hr/> Confeccionado Por KEILOR CHAVARRÍA	<hr/> Aprobado Por MAURICIO QUESADA BLANCO
--	--

CUENTA ASIGNADA:

998

991

991

198

Anexo 10

Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L. PAGARÉ



Por este PAGARE, con vencimiento a la vista, sin protesto me obligo a pagar a la orden de Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R. L. La suma de ₡ 1,006,038.37 (UN MILLONES SEIS MIL TREINTA Y OCHO COLONES CON 36CENTIMOS).

Conste que yo CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR, cédula de identidad número 0205680356, vecino de 50 M NORTE Y 25 M ESTE DEL CRUCE DE CEDRAL, CIUDAD QUESADA, prometo pagar incondicionalmente a la orden de la Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L., cédula número 3-004-045002, la suma de UN MILLONES SEIS MIL TREINTA Y OCHO COLONES CON 36CENTIMOS) obligándome a pagar en el domicilio del acreedor mediante un único pago. En caso de mora devengará un interés del tres por ciento mensual sobre saldos. La falta de pago oportuno da derecho al acreedor a hacer exigible la totalidad del saldo adeudado sin previo requerimiento, para cuyos efectos el deudor renuncia a su domicilio, requerimientos de pago y trámites del juicio ejecutivo obligándose a pagar las costas personales y procesales de una eventual ejecución. Para los efectos del artículo ciento setenta y cuatro Bis del Código Procesal Civil y artículo cuatro de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales número siete mil seiscientos treinta y siete, se señala como domicilio contractual para atender notificaciones y otras comunicaciones, la dirección consignada en este otorgamiento, teniendo entendido que para efectos procesales en el evento de la ejecución de este crédito, la notificación que allí se realice será válida y eficaz.

Este título se rige en todos sus extremos por la normativa del Código de Comercio.

Alajuela, Costa Rica el día 10 de Agosto de 2010

Deudor: CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR
Cédula: 0205680356

Firma: _____

Anexo 11

**ACUSE DE RECIBO
DOS PINOS**

CUENTA: 5896-2490-5260-4005
TITULAR: MANUEL ANTONIO BORGE CARVAJAL

SUCURSAL: (SL) Dos Pinos-Almacen Aguas Zarcas
FECHA EMISION: 08/08 FECHA VENCIMIENTO: 08/13

CONDICIONES DE ENTREGA:

Primera Emisión	()	Reposición por Deterioro	()
Renovación Normal	(X)	Reposición por Pérdida	()
Reposición por Robo	()	Cambio de Emisor	()

TARJETA INCLUIDA
5896249052604005 MANUEL BORGE CARVAJAL
TELEFONOS: 22793563 / 22716071

DIRECCION DE ENVIO DE ESTADO DE CUENTA
ALMACEN SAN JOSE

FECHA RECIBIDO CONFORME: 

Nombre: Manuel A Borge C. Firma: 

Cédula: 6096504 ✓

Anexo 12

Contrato de Apertura de Tarjeta ATH-Dos Pinos

Entre nosotros, **COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L. (COOPROLE R.L.)**, sociedad con domicilio en Alajuela, El Coyol, cédula de personería jurídica número tres - cero cero cuatro - cero cuatro cinco cero cero dos-, representada en este acto por el señor Jorge Pattoni Sáenz, mayor, casado una vez, vecino de San José, ingeniero mecánico, cédula número uno - trescientos noventa y ocho-cuatrocientos dieciséis-, quien es gerente general con facultades suficientes para este acto, en adelante denominado **EL EMISOR** y **CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR**, cédula de identidad **0205680356** en su calidad de Asociado y/o Empleado de COOPROLE R.L., en adelante denominado **EL TARJETAHABIENTE**, convenimos en celebrar el presente Contrato de Apertura de la tarjeta ATH-Dos Pinos, en adelante indicada como **LA TARJETA**, el cual se registrará por las regulaciones que en materia de contratos y obligaciones contienen los Códigos Civil y de Comercio de Costa Rica, la Ley de Promoción de la Competencia y Protección al Consumidor y las leyes y reglamentos vigentes al respecto y las siguientes cláusulas:

I. OBJETO

Primera: El Emisor concede al TARJETAHABIENTE una tarjeta de su programa ATH-Dos Pinos, la cual tendrá un límite de crédito hasta por la suma de ₡ 946,859.64 COLONES COSTARRICENSES para compras en Comercios Dos Pinos (Almacenes Agroveterinarios y Autoservicios) y de ₡ 59,178.73 COLONES COSTARRICENSES para la línea de compras en otros comercios; estos límites operarán en forma independiente. Tales límites podrán ser modificados periódicamente por el Emisor o a solicitud del TARJETAHABIENTE, dependiendo del uso que se le haya dado a la tarjeta y de acuerdo a los procedimientos internos establecidos para la asignación de tales límites.

II. TARJETA DE CRÉDITO

Segunda: La celebración del presente contrato obliga al Emisor a suministrar al TARJETAHABIENTE una tarjeta titular personal e intransferible. Asimismo el TARJETAHABIENTE podrá solicitar la expedición de otras tarjetas adicionales que operarán sobre el límite total asignado y que podrán tener a solicitud del TARJETAHABIENTE una restricción para las compras en otros comercios. La solicitud de estas tarjetas adicionales podrá ser hasta en la cantidad que indique de tiempo en tiempo el Emisor y se deberán solicitar por los medios que éste considere oportunos.

III. DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO

Tercera: El límite de crédito para compras en otros comercios indicado en la cláusula primera podrá ser utilizado en el territorio nacional siempre y cuando tales comercios estén afiliados a la red de comercios afiliados ATH. El uso podrá efectuarse bajo los siguientes lineamientos:

- a) Mediante la presentación de su tarjeta, suscribiendo en cada operación, un voucher a la vista u otros documentos que utilice el comercio; estos documentos podrán ser utilizados por el Emisor y constituyen título ejecutivo.
- b) Cuando así lo apruebe el Emisor, mediante la obtención de sumas en efectivo en cajeros automáticos de la Red de Cajeros ATH, dentro de los límites, condiciones y comisiones que tenga establecido el Emisor o los otros afiliados a la red. Para el uso de los cajeros automáticos el TARJETAHABIENTE deberá marcar su número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés) que el Emisor le otorgue en los términos y condiciones que éste señale. El PIN es confidencial, equivale y sustituye para todos los efectos legales a la firma autógrafa y el tarjeta habiente se hace responsable del uso negligente o imprudente que se haga de éste.

IV. OPERACIÓN DEL CRÉDITO

Cuarta: El TARJETAHABIENTE asociado de COOPROLE R.L. se

compromete a pagar al Emisor, mediante deducciones semanales de sus entregas de leche o mediante deducciones quincenales de su salario cuando sea empleado de COOPROLE R.L. según corresponda, o por cualquier otro mecanismo que COOPROLE R.L. estime necesario en una situación particular y sin necesidad de requerimiento previo cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- I. La comisión, si hubiere, por concepto de apertura y emisión de tarjeta titular o adicionales
- II. Las compras efectuadas de contado en los Comercios Dos Pinos
- III. Las compras efectuadas en todos los comercios que no sean de Dos Pinos
- IV. La cuota semanal y/o quincenal que corresponda de principal e intereses por las compras que a plazo se hayan efectuado en los Comercios Dos Pinos
- V. Los retiros de efectivo y las comisiones aplicables a éstos tanto de comercios Dos Pinos como de las oficinas o cajeros automáticos de la red ATH a nivel nacional.
- VI. La comisión, si hubiere, por concepto de reposiciones tanto por deterioro como por pérdida o robo de la tarjeta titular y de las tarjetas adicionales
- VII. La comisión por gastos administrativos, si hubiere, por concepto de gestiones de cobro y conexas
- VIII. Cargos por intereses de mora y correspondientes cuando éstos se presenten
- IX. Recargos por sobregiros en la planilla
- X. Cualquier otra comisión que resulte de la operación de la tarjeta
- XI. Cualquier otro crédito a favor o cargo -financiado o no- que corresponda a obligaciones contraídas por el TARJETAHABIENTE con el Emisor que a criterio de este último resulte conveniente aplicar a la tarjeta.

Quinta: El Emisor enviará al Tarjetahabiente semanal o quincenalmente, según corresponda, un estado de cuenta donde se mostrará los rubros que se deben pagar por los conceptos detallados en la cláusula cuarta, así como los avisos más importantes respecto a promociones y cambios en el contrato original de conformidad con los artículos 39 y 41 bis de la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor". Además, el TARJETAHABIENTE tiene los siguientes derechos:

- a) Reclamar el estado de cuenta si no lo hubiese recibido dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a cada cierre semanal y/o quincenal. Si dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha de corte el TARJETAHABIENTE no objetara el estado de cuenta, éste se tendrá por aceptado a plena conformidad. El Emisor analizará en forma individual los reclamos presentados por el TARJETAHABIENTE y se resolverán los mismos de conformidad a las leyes y reglamentos vigentes al respecto.
- b) Reportar inmediatamente la pérdida, robo o extravío de cualesquiera tarjetas relacionadas con esta cuenta, para ello el Emisor dispondrá de un centro de atención telefónica que opera las 24 horas del día los 365 días del año.
- c) Informar al Emisor de cualquier cambio de dirección donde deban remitirse los estados de cuenta. o de cualquier cambio en sus datos personales.

V. FORMA DE PAGO Y PLAZO

Sexta: El Emisor cobrará los importes que debe cancelar el TARJETAHABIENTE mediante deducciones semanales de los pagos que debe efectuar por entregas de leche en caso de los asociados productores de COOPROLE R.L. o deducciones quincenales de los pagos que debe efectuar por concepto de salario, en caso de los empleados de COOPROLE R.L. según corresponda.

Sétima: Los plazos y tasas de interés para las compras en comercios Dos Pinos por los cuales podrá optar el TARJETAHABIENTE para

sus compras a crédito serán definidos por el Emisor y comunicados oportunamente al TARJETAHABIENTE para que pueda hacer uso de los mismos.

VI. TASAS DE INTERÉS

Octava: Las compras y cargos aplicados a la tarjeta a plazos superiores de una semana o quincena según corresponda, devengarán una tasa de interés corriente específica para cada uno de esos plazos y dependiendo del origen de la transacción: en general, las compras regulares en Comercios Dos Pinos tendrán asignada una tasa equivalente a la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica más los puntos porcentuales que como política defina la Administración del Emisor; otros cargos imputables a la tarjeta podrán tener tasas de interés diferente de acuerdo a lo que estipule el Emisor. Estas tasas serán revisadas en forma mensual y se aplicarán sobre los saldos insolutos diarios, siendo este interés financiero pagadero con la cuota semanal o quincenal correspondiente al plazo de cada transacción del TARJETAHABIENTE, o quien lo representare en el acto de la compra.

Novena: Los intereses moratorios, de conformidad con el artículo 498 del Código de Comercio, serán iguales a la tasa de interés corriente, no pudiendo los moratorios ser superiores más un 30% (treinta por ciento).

VII. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Décima: El TARJETAHABIENTE es responsable por el uso negligente o imprudente que se haga tanto de la tarjeta titular o sus adicionales. Cuando el TARJETAHABIENTE se sobregire, lo que equivale al uso de la tarjeta en exceso del límite aprobado, o cuando el pago de sus entregas de leche o de su salario según corresponda sea insuficiente para cubrir la cuota que debe cancelar, o bien, haga uso inapropiado de alguna tarjeta cuando ésta haya sido cancelada, podrá hacerse acreedor de la cancelación de su límite de crédito, ya sea temporal o definitivamente, según lo defina en cada caso el Emisor. El solo hecho de que el titular de la tarjeta o una persona autorizada por este haga uso del plástico previa confirmación de la identidad del sujeto con su documento de identificación, obliga al tarjetahabiente a pagar el monto que se indique de acuerdo a la cláusula IV, haya o no firmado el voucher que confirme la transacción. De igual manera se obliga a cancelar los montos debidos, por transacciones que realice el tarjetahabiente y las personas autorizadas en comercios propiedad del Emisor sin necesidad de presentar el plástico correspondiente.

Décima-primer: Para los efectos de cobro en la vía ejecutiva de cualquier saldo adeudado por el TARJETAHABIENTE, ya sea por falta de contenido para el pago o por la terminación del presente contrato, bastará con que la totalidad de lo adeudado quede consignado en una certificación expedida por un Contador Público Autorizado de acuerdo a lo estipulado por el artículo 611 del Código de Comercio. Igualmente tendrán el carácter de título ejecutivo las certificaciones de los saldos de sobregiros en los límites de crédito extendidas por un Contador Público Autorizado.

Décima-segunda: Cuando el TARJETAHABIENTE solicite la cancelación de la tarjeta deberá devolver tanto la tarjeta titular como las adicionales a la oficina del Emisor.

Décima-tercera: Por razones de conveniencia y seguridad queda prohibido el uso de las tarjetas como medio de pago en todo tipo de juego de azar o apuestas que se lleven a cabo vía electrónica o por Internet. Por lo anterior, el Emisor podrá rechazar las transacciones que se puedan identificar como tales.

Décima-cuarta: El TARJETAHABIENTE podrá designar mediante un formulario especial y bajo su propio riesgo las personas que quedarán autorizadas para realizar transacciones en los comercios propiedad del Emisor, sin necesidad de presentar el plástico correspondiente. Será su responsabilidad notificar por escrito al emisor de cualquier cambio que desee realizar sobre dichas autorizaciones.

VIII. DURACIÓN DEL CONTRATO

Décima-quinta: La duración del contrato es por dos años a partir de la fecha de su firma. Al vencimiento del mismo se prorrogará automáticamente por períodos iguales y sucesivos bajo las mismas condiciones suscritas en el contrato original, a menos que cualesquiera de las partes haya dado aviso a la otra por medio escrito de su voluntad de no renovar el contrato con al menos 30 (treinta) días de antelación a la fecha de su vencimiento.

Décima-sexta: Serán causas de terminación anticipada de este contrato, si así lo determina COOPROLE R.L., y en consecuencia se volverá exigible de inmediato el saldo a cargo del TARJETAHABIENTE, las siguientes:

- a) Por falta de contenido económico en sus entregas de leche o en su salario según corresponda a asociados productores o empleados, que permitan el adecuado pago de los montos semanales o quincenales que correspondan
- b) Por el reiterado abuso de los sobregiros
- c) Por el uso negligente, imprudente o de alto riesgo de las tarjetas
- d) Por perder su condición de asociado productor o funcionario de COOPROLE R.L.

IX. DISPOSICIONES FINALES

Décima-sétima: Cualquier comercio afiliado a la red ATH podrá retirar de circulación la tarjeta de aquel cliente que haya perdido el derecho de utilizarla o cuyo retiro haya sido ordenado por el Emisor y comunicado a la red ATH.

Décima-octava: En caso de que cese la condición de asociado productor o trabajador de Cooprole R.L. y éste último también ostente la condición de asociado-empleado de COOPROLE R.L., el TARJETAHABIENTE otorga como garantía de cualquier saldo insoluto de su crédito el capital que como asociado-empleado de COOPROLE R.L. posea a esa fecha y autoriza expresamente al Emisor para que utilice dicho capital en todo o en parte hasta cubrir el saldo total de la deuda.

En fe de lo anterior declaramos que hemos leído y estamos de acuerdo en los términos y condiciones del contrato y firmamos en

Alajuela, Costa Rica el día 10 de Agosto de 2010

TARJETAHABIENTE

Nombre: CHAVARRIA PEÑARANDA KEILOR
Cédula: 0205680356

Firma: _____

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.
Nombre: Jorge Pattoni Sáenz
Cédula: 1-398-416

Firma: _____

Anexo 13

Dos Pinos
...siempre con algo mejor.

INGRESO DE PAGARÉS A CUSTODIA

FECHA DE ENTREGA		19/05/2010			
Cédula	Tarjetahabiente	Tipo Cliente	Total	MO	FECHA
701290880	ARAYA LOPEZ ELMER	FUNCIONARIO	708.862,09	CO	30/04/2010
112100366	BARQUERO SANCHEZ STEVEN JOSE	FUNCIONARIO	595.885,87	CO	23/04/2010
110600459	BOGANTES EDUARTE JOSE	FUNCIONARIO	151.758,12	CO	14/04/2010
204550009	CALDERON CASTRO RAFAEL EDUARDO	FUNCIONARIO	259.218,89	CO	29/04/2010
107800540	CANTILLANO ESQUIVEL CHRISTIAN ADOLFO	FUNCIONARIO	592.043,57	CO	27/04/2010
503520147	CARDENAS ZAMORA DINIA MARIA	FUNCIONARIO	384.681,44	CO	21/04/2010
602350862	CASTILLO MOYA ROLANDO	FUNCIONARIO	2.188.977,89	CO	17/04/2010
112200288	CASTRO SEGURA ALLAN JOSUE	FUNCIONARIO	617.846,64	CO	23/04/2010
204590152	CERDAS ESPINOZA WILBER EDGARDO	FUNCIONARIO	503.534,35	CO	17/04/2010
303210827	CERDAS SANABRIA BENARDITA	FUNCIONARIO	4.064.144,31	CO	09/04/2010
109520682	CESPEDES ASTORGA IVAN MAURICIO	FUNCIONARIO	3.525.159,19	CO	09/04/2010
601660993	CHAVES MIRANDA EDWIN	FUNCIONARIO	426.765,49	CO	17/04/2010
204870976	CORELLA DIAZ JOSE ALBERTO	FUNCIONARIO	456.787,28	CO	05/04/2010
107240780	ESQUIVEL SOLERA SERGIO	FUNCIONARIO	1.156.354,62	CO	05/04/2010
205340121	FERNANDEZ RODRIGUEZ GERARDO	FUNCIONARIO	234.159,83	CO	17/04/2010
109630340	GARBANZO ROJAS MAURICIO	FUNCIONARIO	1.440.470,99	CO	13/05/2010
204800434	GARCIA VARGAS JOSE DANIEL	FUNCIONARIO	986.061,67	CO	15/03/2010
503140542	HERNANDEZ FAERRON LUIS ALBERTO	FUNCIONARIO	371.078,17	CO	17/04/2010
303420852	HERNANDEZ ROLDAN KARLA PATRICIA	FUNCIONARIO	1.444.333,01	CO	09/04/2010
1558005232	LOPEZ JIMENEZ VICTOR MANUEL	FUNCIONARIO	1.071.446,12	CO	17/05/2010
602630041	LOPEZ SIRIAS JOSE ERASMO	FUNCIONARIO	212.534,51	CO	27/04/2010
205350163	MADRIGAL VARELA CHRISTIAN MIGUEL	FUNCIONARIO	702.399,75	CO	30/04/2010
109600375	MAGAÑA CUBILLO ENRIQUE DAVID	FUNCIONARIO	2.134.920,35	CO	17/04/2010
603760833	MATARRITA MATA WILLIAM DANIEL	FUNCIONARIO	522.994,25	CO	13/05/2010
502400528	MENDEZ VENEGAS LEIBIET	FUNCIONARIO	1.146.689,23	CO	05/04/2010
401980234	MIRANDA VINDAS JOHNNY ANDRES	FUNCIONARIO	1.003.669,72	CO	14/04/2010
205590966	MORA ROJAS ARMANDO	FUNCIONARIO	681.549,13	CO	09/04/2010
107800704	MOREIRA AGUILAR RANDALL	FUNCIONARIO	4.920.159,13	CO	09/04/2010
106590766	MUÑOZ COREA ILEANA	FUNCIONARIO	2.070.964,82	CO	30/04/2010
112570989	RAMIREZ RAMIREZ JONATHAN	FUNCIONARIO	390.266,24	CO	14/04/2010
303710148	RIVERA ARAUZ VINICIO	FUNCIONARIO	290.367,20	CO	09/04/2010
204610301	RODRIGUEZ CUBERO JOSE RUBEN	FUNCIONARIO	713.455,74	CO	16/04/2010
203390477	RODRIGUEZ LEDEZMA CARLOS ALBERTO	FUNCIONARIO	431.240,91	CO	17/04/2010
205960528	ROJAS ARAYA JOSE DAVID	FUNCIONARIO	1.745.132,72	CO	17/04/2010
111320352	ROJAS VILLANUEVA ALEXANDER	FUNCIONARIO	247.109,30	CO	17/04/2010
104880308	RUIZ FERNANDEZ BELISARIO	FUNCIONARIO	324.394,58	CO	21/04/2010
205320290	SELVA VARGAS JORGE ALONSO	FUNCIONARIO	343.905,03	CO	14/04/2010
301950806	SOLANO MONGE RICARDO	ASOCIADO	12.000.000,00	CO	22/04/2010
107030116	SOLANO PACHECO ARTURO	FUNCIONARIO	10.000,00	DO	23/04/2010
113350699	VALVERDE VARELA FRANCISCO JOSE	FUNCIONARIO	614.627,99	CO	27/04/2010
111160806	VEGA CORTES YAHAIRA	FUNCIONARIO	313.129,55	CO	04/05/2010
401400395	VIQUEZ ULATE MAINOR	FUNCIONARIO	5.244.861,51	CO	09/04/2010
107400983	ZUÑIGA DIAZ JOSE ALBERTO	FUNCIONARIO	759.393,53	CO	17/04/2010
112520395	ZUÑIGA UMAÑA ADRIANA ALEJANDRA	FUNCIONARIO	290.963,97	CO	04/05/2010

Entregado por:
Keilor Chavarría Peñaranda
Crédito Agrocomercial

Recibido por:
Lilliam Fernández
Tesorería



Anexo 14

Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L.
Dirección Financiera
Área de Formalización de Crédito



Solicitud de Crédito (Exterior)

Monto solicitado en \$: _____

Nombre del solicitante: _____
Nº de Identificación: _____
Teléfono: _____ *Fax:* _____ *Apartado Postal:* _____
Dirección exacta: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nº de Identificación: _____
Dirección: _____

En caso de aceptar esta solicitud, todos los clientes deberán firmar una GARANTÍA por el valor del monto solicitado.

Documentos que se deben adjuntar:

Personas Jurídicas: Fotocopia de Cédula Jurídica, Personería Jurídica, Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal.

Firmamos en _____ el día _____ del mes de _____ del años dos mil _____


Deudor: _____ Cédula Nº: _____

Firma Representante Legal: _____

Para uso exclusivo de la Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L.

RECOMENDACIÓN DEL AREA COMERCIAL

Nombre y firma

Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L. Solicitud de Crédito		
Compras promedio (mensuales) del negocio:		Ventas promedio (mensuales) del negocio:
Observaciones:		
3) DATOS DEL FIADOR: (En caso de requerirlo)		
Nombre:		Cédula:
Dirección:	Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____	Otras señas:
Teléfonos:	Celular: _____	Apartado: _____ Fax: _____
Estado civil:	Edad: _____	Profesión: _____ e-mail: _____
Lugar de trabajo:	Tiempo de laborar: _____	
4) CONFLICTO DE INTERESES:		
a) Tiene relación familiar con alguno de los asociados, directivos o funcionarios de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.? No () SI () Nombre: _____ Número de Cédula: _____		
b) Algún funcionario o asociado de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. es accionista, directivo o funcionario de la empresa solicitante del crédito? No () SI () Nombre: _____ Número de Cédula: _____		
5) DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR:		
Personas Físicas:	a) Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados (vigente) del deudor y del fiador	
Personas Jurídicas:	a) Fotocopia de la cédula jurídica, b) Personería jurídica (no mas de 30 días de emitida) c) Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados (vigente) del representante y del fiador	

Esta Solicitud de Crédito es confidencial y pertenece a la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

Declaro que todos los datos indicados anteriormente son verídicos y autorizo su comprobación, mediante los medios que la cooperativa considere convenientes.

Firmamos en:		día:		Mes:		del año:	
--------------	--	------	--	------	--	----------	--

Representante 1:		# cédula:	
(firma)			

Representante 2:		# cédula:	
(firma)			

Fiador:		# cédula:	
---------	--	-----------	--

Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L.
Solicitud de Crédito



(firma)

(Para uso exclusivo de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, R.L.)

6) RECOMENDACIÓN ENCARGADO FINANCIERO:**Compras de los últimos tres meses:****Datos requeridos**

Debe de indicar el comportamiento en cuanto a los pagos, trayectoria del cliente y volumen de compras realizados en Dos Pinos.

Mes:**Monto**

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Realizada por:**Fecha:****Firma:**

(Para uso exclusivo de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, R.L.)

7) RECOMENDACIÓN COMERCIAL:**Este espacio es solo para Almacenes****Datos requeridos**

Describir brevemente las condiciones físicas y la ubicación del negocio, el tiempo de establecido, el volumen de las compras con Dos Pinos, el apoyo y aporte para con la comunidad y las referencias personales y comerciales del solicitante y sus fladores.

¿Es distribuidor? Si () No ()

Justifique:

Bodega**Compras**

(000) Otros alimentos
 (001) Mezclas Balanceadas
 (002) Artículos
 (003) Veterinaria
 (004) Materias Primas
 (005) Ocasionales

	Actuales	Proyectadas
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bodega**Compras**

(006) Equipo Ordeño
 (007) Fertilizantes
 (008) Agriquímicos
 (009) Repuestos
 (011) Brucelosis

	Actuales	Proyectadas
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Monto sugerido:**Plazo recomendado:****Días****Realizada por:****Fecha:****Firma:****V.B. Gerencia****Fecha:****Firma:**



Anexo 16

Clasificación de clientes según la mora

Categoría	Mora (días de atraso)
A	Hasta 10 días
B	11 a 30 días
C	31 a 90 días
D	90 a 180 días
E	más de 180 días

Anexo 17

Definición de los perfiles de Asociados y Funcionarios (Tabla 1)

Perfil	Clasificación de riesgo	Ventas Mensuales Monto > a:	Plazo máximo (días)	Límite máximo	A partir de
Asociados - Capital de Trabajo (1)	A,B	-	99 Semanas	25% Capital Pagado	-
Asociados - Financiamiento Largo Plazo (1)	A,B	-	260 Semanas	25% Capital Pagado	-
Funcionarios	A,B	-	24 quincenas	Externo: 25% Salario Neto + Deducción Tarjeta Dos Pinos Interno: 4 Veces Salario Neto + Deducción Tarjeta Dos Pinos	-

Definición de los perfiles de Clientes (Tabla 2)

Perfil	Clasificación de riesgo	Ventas Mensuales Monto > a:	Plazo máximo (días)	Límite máximo	A partir de
Corporaciones	A,B	\$20,000	15 días	\$3,000,000	Trámite de cobro
Comercio	A,B	\$300	8 días	\$20,000	Trámite de cobro
Clientes Agro Comercial (2)	A,B	\$10,000	90 días	\$600,000	Fecha de factura
Distribuidores locales	A,B	\$100,000	30 días	\$1,000,000	Fecha de factura
Distribuidores externos			45 días		
Afiliados locales	A,B	\$100,000	30 días	\$3,000,000	Fecha de factura
Afiliados externos			45 días		
Instituciones	A,B	\$100,000	30 días	\$5,000,000	Trámite de cobro

(2) En este línea de crédito la empresa podrá aceptar como garantía de un cliente los certificados de aportación pagados de un asociado hasta por un 25% del valor nominal de estos, dicha garantía formará parte del 25% del capital pagado asignado a la línea de crédito para capital de trabajo, así como del 25% del capital pagado asignado de la línea de Financiamiento a Largo Plazo, según fuera el caso. Bajo ninguna circunstancia las compras realizadas por los clientes de agrocomercial serán consideradas dentro de la función social del asociado garante. Cuando el asociado que garantice la operación sea miembro de los Órganos de Elección, dicha operación deberá ser informada por la Gerencia General en el reporte trimestral al Consejo de Administración.

Anexo 18

Dos Pinos
...siempre con algo mejor.

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.
Análisis y Formalización de crédito

Lista de requisitos para una Solicitud de Crédito

a) Datos mínimos requeridos	Si	No	N/A
1- Indica el monto de crédito solicitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Indica la Naturaleza del Negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Indica en tiempo de establecido el negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Presenta referencias comerciales y sus números de teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Presenta direcciones de negocio y domicilio completas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Recomendación Financiera (de acuerdo a los datos requeridos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Recomendación Comercial (de acuerdo a los datos requeridos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- Utiliza el formato de solicitud de crédito actualizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Revisión Gerencia Agros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Otro: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Documentos adjuntos	Si	No	N/A
11- Fotocopia de la cédula jurídica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12- Personería jurídica vigente (menos de 30 días de emitida)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- El representante legal posee facultades que le permitan solicitar crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- Solicitud de crédito firmada por el solicitante o representante legal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- Solicitud de crédito firmada por fiador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal (vigente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- Fotocopia de la cédula de identidad del fiador (vigente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18- Registro de firmas autorizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Declaración Jurada sobre Conflicto de Intereses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- Acuerdo de Consejo de Administración (asociaciones o cooperativas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

Revisado por: _____

Solicitud devuelta:

Si No

Fecha: _____

Atención

Para: _____

Nombre del Solicitante: _____

Anexo 19

Matriz de autoridad para la aprobación de créditos

Nivel	Integración	Monto de aprobación
1 Comité de Crédito Local (1) (2)	Encargado Financiero Jefe de Ventas	Hasta \$5,000
2 Comité de Crédito Oficina Central (2)	Jefe de Crédito y Cobro Ejecutivo de cuenta Representante de Ventas	hasta \$15,000
3 Comité de Crédito Administrativo	Gerente de Contabilidad y Finanzas Corporativas Representante de Comercialización (Gerente de Ventas)	de \$15,000 hasta \$100,000
4 Comité de Crédito Ejecutivo	Director Financiero Corporativo y Gerencia General	de \$100,000 hasta \$500,000
5 Consejo de Administración		Más de \$500,000

Notas:

(1) Aplica para Sucursales, Almacenes Agroveterinarios.

(2) En el caso de las Subsidiarias el Nivel 1 y 2 se integrará por el Gerente de Contabilidad y Finanzas o su equivalente y por el Gerente de Ventas o su equivalente.

Anexo 20

Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L. PAGARÉ NO. 9155



Por este PAGARE, con vencimiento a la vista, sin protesto me obligo a pagar a la orden de Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R. L. La suma de €8.000.000.00 (Ocho millones de colones con 00/100).

Conste que yo SUPER MERCADO PASOCA DE AYARCO S.A. cédula jurídica número 3-101-133908, domiciliada en Villas de Ayarco, contiguo a Plaza de Ayarco, representada por Pablo Solano Estrada cédula de identidad número 1-0482-0321, costarricense, vecino de Santa Ana, San José, prometo pagar incondicionalmente a la orden de la Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L., cédula número 3-004-045002, la suma de Ocho millones de colones con 00/100 obligándome a pagar en el domicilio del acreedor mediante un único pago. En caso de mora devengará un interés del tres por ciento mensual sobre saldos. La falta de pago oportuno da derecho al acreedor a hacer exigible la totalidad del saldo adeudado sin previo requerimiento, para cuyos efectos el deudor renuncia a su domicilio, requerimientos de pago y trámites del juicio ejecutivo obligándose a pagar las costas personales y procesales de una eventual ejecución. Para los efectos del artículo ciento setenta y cuatro Bis del Código Procesal Civil y artículo cuatro de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales número siete mil seiscientos treinta y siete, se señala como domicilio contractual para atender notificaciones y otras comunicaciones, la dirección consignada en este otorgamiento, teniendo entendido que para efectos procesales en el evento de la ejecución de este crédito, la notificación que allí se realice será válida y eficaz. Este título se rige en todos sus extremos por la normativa del Código de Comercio. Alajuela, Costa Rica el día 11 de agosto de 2009

Deudor: SUPER MERCADO PASOCA DE AYARCO S.A Cédula jurídica: 3-101-133908

Representante Legal: Pablo Solano Estrada Cédula: 1-0482-0321

Firma: _____

Fiador: Pablo Solano Estrada Cédula: 1-0482-0321

Firma: _____

Anexo 21



DOCUMENTOS PARA CUSTODIA EN CAJAS

DEUDOR: INTERNATIONAL DAIRY PRODUCTS S.A

MONTO \$135.200.00

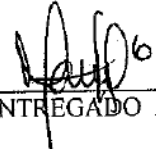
NIT 5292045-3

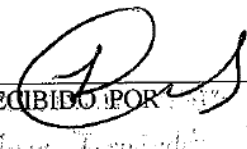
DOCUMENTO
PAGARE N° 9738

OTORGADO EL 05/08/2010
OBSERVACIONES _____

CO- DEUDOR Australia Dairy Goods, SA

DOCUMENTOS ENTREGADOS A TESORERÍA Y CAJAS PARA SU CUSTODIA EL 24/08/2010


ENTREGADO POR


RECIBIDO POR
Liliana Fernández
CONTROL DE PAGOS



Anexo 22



ACTA NO. 389

Al ser las 3: 09 de la tarde del día 05 de Febrero del 2010, los presentes Noelia Barrantes Rodríguez de la Gerencia de Compras y Ing. Andrea Corrales González por parte de la Auditoría, se procede a confeccionar el acta de apertura de las ofertas recibidas para la licitación No. 6697. Por la compra de "Equipo de Comunicación"

OFERENTE	RESUMEN DE LA OFERTA	DOCUMENTOS	FOLIOS
<i>Sonda</i>	Costo del proyecto :Precio Ofertado \$748,434.76	Oferta técnica y económica	Oferta técnica 32 pag y económica 8 pag
<i>S P C Internacional</i>	Costo del proyecto :Precio Ofertado \$ 634,534.18	Oferta técnica y económica	Oferta técnica 39 pag Y 7 anexos, económica 3 pag
<i>ITS servicios de infocomunicación</i>	Costo del proyecto :Precio Ofertado \$ 734,262.70	Oferta técnica y económica	Oferta económica 32 pag y técnica 59 pag
Continental de importaciones y Exportaciones	<i>No presentó oferta</i>	n/a	n/a
DEACA	<i>No presentó oferta</i>	n/a	n/a

Noelia Barrantes R.
Gerencia de Compras

Andrea Corrales G.
Auditoria

Anexo 23

Evaluación de Precio

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R L															
Subdirección de Compras															
Evaluación del Item Precios														Fecha: 31/05/2010	
Descripción	Cantidad requerida	Precio unitario mensual ppto	Precio anual Ppto	PC Central de Servicios			Grupo Premier ***			Control Electrónico S A			Soluciones Inra		
				Costo unitario	Descuento	Costo anual	Costo mensual	Descuento	Costo anual	Costo mensual	Descuento	Costo anual	Costo mensual	Descuento	Costo anual
Oracle Data Base Enterprise Edition	4	57.950,00	162.260,00	\$57.950,00	20%	\$185.440,00			\$0,00	\$57.950,00	27%	\$169.214,00	\$40.565,00		\$162.260,00
Oracle Partitioning Option	2	14.030,00	19.642,00	\$14.030,00	20%	\$22.448,00			\$0,00	\$14.030,00	27%	\$20.483,80	\$9.821,00		\$19.642,00
Oracle Rac Option	7	28.060,00	137.494,00	\$28.060,00	20%	\$157.136,00			\$0,00	\$28.060,00	27%	\$143.386,60	\$19.642,00		\$137.494,00
Migración de productos existentes: Migración de 44 NUP ODEE a 1 procesador ODEE, Migración de 27 NUP ODSE a 27 NUP de ODEE, Migración a 310 NUP ODSE a 6 procesadores ODEE	1	239.364,00	167.554,80	\$239.364,00	20%	\$191.491,20			\$0,00	\$239.364,00	27%	\$174.735,72	\$167.554,80		\$167.554,80
		239.364,00	486.950,80			556.515,20			0,00	556.515,20		507.820,12	-507.820,12		486.950,80
				Diferencia		69.564,40	Diferencia		-486.950,80	Diferencia		20.869,32	Diferencia		0,00
				Porcentaje diferencia		14% diferencia	Porcentaje diferencia		-100% diferencia	Porcentaje diferencia		4% diferencia	Porcentaje diferencia		0%
				Calificación obtenida		47% obtenida	Calificación obtenida		0% obtenida	Calificación obtenida		53% obtenida	Calificación obtenida		55%

Evaluación Global

												Fecha: 31/05/2010	
Negociador: Noelia Barrantes Rodríguez						Elaborado por: Noelia Barrantes R							
Criterios de evaluación													
Sección del cartel	Medición criterio	% por criterio	Peso a asignar	PC Central de Servicios		Grupo Premier ***		Control Electrónico S A		Soluciones Inra			
				Cump.	Calificación Obtenida	Cump.	Calificación Obtenida	Cump.	Calificación Obtenida	Cump.	Calificación Obtenida		
3. Aceptación de contrato para brindar las licencias y el primer año de soporte.	Si/ No	5%	5%	Si	5%		0%	Si	5%	Si	5%		
7. Precio	% incremento vrs ppto Ver hoja "evaluación precio"	55%	55%		47%		0%		53%		55%		
8. Aceptación de posibles reclamos	Si/ No	15%	15%	Si	15%		0%	Si	15%	Si	15%		
9. Anuente a respetar el plazo de pago de 60 días.	> 60, = 60, < 60	15%	15%	60	15%		0%	60	15%	60	15%		
4. Brindar horas de administración de base de datos y capacitación en Oracle RAC y Partitioning	Si / No	15%	15%	Si *	7.5%		0%	Si	15%	Si	15%		
Total		100%	100%		82%		0%		98%		100%		
*** No presentaron oferta el día 28 de mayo del presente año													
* Solo brindan la capacitación y no las horas de administración de base de datos													

Anexo 24

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.
Gerencia de Infraestructura y Operaciones
Subdirección Tecnologías de Información

Peso de Evaluación Técnica: 80% Fecha: 04/08/2010 Elaborado por: Tecnologías de Información

CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN	%	Peso a asignar	EPSON COSTA RICA S.A			GRUPO ERACOM			SERVICIOS AM			FONT			CONISA		
			Cumplimiento (SI/NO)	Calificación Obtenida	OBSERVACIONES	Cumplimiento (SI/NO)	Calificación Obtenida	OBSERVACIONES	Cumplimiento (SI/NO)	Calificación Obtenida	OBSERVACIONES	Cumplimiento (SI/NO)	Calificación Obtenida	OBSERVACIONES	Cumplimiento (SI/NO)	Calificación Obtenida	OBSERVACIONES
La oferta contempla las marcas y modelos solicitados por Dos Pinos	10%	8,00%	SI	10,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	SI	10,00%	SI Cumple	SI	10,00%	SI Cumple	SI	10,00%	SI Cumple
Los productos ofertados cumplen con las características técnicas indicadas	10%	8,00%	NO	5,00%	No indica expresamente la cantidad de tractores	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	NO	5,00%	No indica expresamente la cantidad de tractores	SI	10,00%	SI Cumple	NO	5,00%	No indica expresamente la cantidad de tractores
El Proveedor cuenta con un Stock completo de repuestos	10%	8,00%	SI	10,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	NO	5,00%	No se indica en la documentación entregada	SI	10,00%	SI Cumple	SI	10,00%	SI Cumple
El Proveedor cuenta con programa de recolección de consumibles	2%	1,60%	SI	2,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	SI	2,00%	SI Cumple	SI	2,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cumple
La garantía es de al menos 1 año en partes y accesorios y presenta valores agregados	10%	8,00%	SI	10,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	NO	5,00%	No se indica en la documentación entregada	SI	10,00%	SI Cumple	SI	10,00%	SI Cumple
El SLA ofertado cumple con las expectativas de Tecnologías de Información	18%	14,40%	NO	9,00%	El SLA Ofrecido es de 8 Hr Atención, 12 Hr revisión y 20 Hr Solución	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	NO	9,00%	No se indica en la documentación entregada	SI	18,00%	SI Cumple	SI	18,00%	SI Cumple
El Proveedor cuenta con Sistema de Control de reparaciones	10%	8,00%	SI	10,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	NO	5,00%	No se indica en la documentación entregada	SI	10,00%	SI Cumple	SI	10,00%	SI Cumple
Los técnicos de el Proveedor son certificados por EPSON para hacer las reparaciones	15%	12,00%	SI	15,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	SI	15,00%	SI Cumple	NO	7,50%	No se indica en la documentación entregada	NO	5,00%	Solo son certificados en Algunos modelos de Impresoras
El proveedor es un Centro de Servicio Autorizado EPSON	13%	10,40%	SI	13,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	SI	13,00%	SI Cumple	NO	6,50%	No se indica en la documentación entregada	SI	13,00%	SI Cumple
Otros (Valores Agregados)	2%	1,60%	SI	2,00%	Por ser casa matriz EPSON se considera una excelente opción como proveedor	NO	0,00%	No Cotiza ITEM A	SI	2,00%	SI Cumple	NO	0,00%	No hay valores agregados	NO	0,00%	No hay valores agregados
	100%	80%		86%			0%			71%			84%			81%	

Anexo 25



Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L.
Gerencia de Infraestructura y Operaciones
Subdirección de Tecnologías de Información

20 de agosto de 2010

Para: Sra. Noelia Barrantes Rodríguez Subdirección de Compras

De: Sr. Isaías Castillo Arroyo Coordinador de Operaciones TI Coyoil & Puntos Remotos
Sr. Randall Alpízar González Jefe de Soporte Técnico

CC: Sr. Jean Pierre Quesada Castillo Gerente de Infraestructura y Operaciones

Asunto: Recomendación técnica de compra de impresoras de Matriz de Puntos

Estimada Noelia, reciba un cordial saludo:

Por este medio, se hace entrega de la recomendación técnica en relación a la evaluación de los proveedores que ofertaron en la cotización de venta de impresoras de matriz de puntos y el contrato de mantenimiento y reparación de impresoras de matriz de puntos.

Premisas Técnicas

El proceso de compra de estos equipos y el contrato de mantenimiento de los mismos, nace a partir de la visión que tiene la Sub Dirección de Tecnologías de Información de erradicar lo más que se pueda la obsolescencia de los equipos que actualmente están en producción en la Cooperativa. De esta manera vamos a reducir considerablemente la probabilidad de fallas en los equipos y por ende aumentar la productividad de los mismos.

Recomendación Técnica

De los proveedores participantes y evaluados en el proceso que distribuyen los equipos marca EPSON se elige adjudicar (Según nuestra recomendación técnica) a los siguientes proveedores:

Modalidad A – Venta de Equipo de Impresión EPSON

Se escoge al proveedor "EPSON COSTA RICA S.A" por las siguientes razones:

- Es el representante oficial del fabricante en el país. El resto de proveedores son solo centros de servicio autorizados, con esto nos garantizamos que estamos comprando directo al fabricante y no a un tercero.
- Es el proveedor que mejor detalla las condiciones de venta, el resto de proveedores dejan muchas dudas con respecto a lo que están ofreciendo.
- Se sugiere confirmar con el proveedor que para las impresoras modelos FX 2190/890 y DFX-9000, las impresoras vengan con tractores delanteros y traseros (ambos). A pesar que el cartel enviado especifica claramente que tienen que ser dos por lo general este tipo de impresoras las venden solo con un tractor. Solamente un proveedor especificó claramente que venían con ambos tractores.

Anexo 27

Solicitud de cotización para la adquisición de impresoras multifuncionales & los servicios de mantenimiento preventivo & correctivo de los mismos para ser brindados a La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos y sus Subsidiarias.

Cotización: 0107-10

Sírvase cotizar los siguientes bienes y servicios abajo especificados. Indicar si los precios son netos o con impuestos. Adjuntar documentos con las especificaciones técnicas de los equipos ofertados.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Precio total
1	Enlace Inalámbrico punto a punto de Dos Pinos Coyal a Data Center CODISA (Tibás) de 50MBps		
1	Enlace inalámbrico punto a punto de Dos Pinos Coyal a el Edificio Innova (Oficinas Santa María – Cruce semáforos Aeropuerto internacional Juan Santamaría) de 40 MBps o ampliable a 50MBps.		
30	Enlace de comunicación inalámbrica 1024 MGBS sincrónico para los Almacenes AGV – Sucursales – Coronado a Dos Pinos		

Requisitos de la oferta:

1. Fecha límite de recepción de ofertas:

Las ofertas se recibirán el día martes 13 de julio en las instalaciones de La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L., ubicadas en el Coyal de Alajuela, de igual forma la Cooperativa se reserva el derecho de rechazar cualquier propuesta que no se reciba en la fecha y tiempo especificados.

2. Términos de aceptación de ofertas:

Los ítems descritos en esta propuesta deben ser contestados de la forma más completa posible. La falta de cualquiera de los requisitos resultaría en una oferta incompleta o no-calificativa, por lo cual la Cooperativa se reserva el derecho de rechazar la propuesta. En caso de no ser capaz de proveer cualquier requisito específico se debe aclarar y explicar completamente.

Cada propuesta debe ser firmada por una persona autorizada o representante de su compañía y debe incluir los nombres de las personas que participan en su preparación.

3. Acuerdo:

Los oferentes deben manifestar por escrito su eventual aceptación o rechazo para firmar el acuerdo correspondiente. El acuerdo se realizará por un período de (2) años, con opción de renovar el mismo por períodos similares previo acuerdo entre las partes con al menos 30 días de antelación. El contrato podrá ser rescindido sin responsabilidad para LA COOPERATIVA cuando se demuestre que no se están cumpliendo los lineamientos presentes y esto genere una insatisfacción del servicio requerido, o bien de manera unilateral informando por escrito a la otra parte con al menos 30 días de antelación.

4. Requerimientos del servicio generales:

- .

5. Requerimientos adicionales para el servicio para los enlaces 1024 MGBS sincrónico para los Almacenes AGV – Sucursales – Coronado a Dos Pinos:

- .

6. Criterios para la selección de los proveedores:

- Cumplir los requerimientos indicados en el apartado número 4 y 5 del presente documento.

7. Vigencia de la oferta:

Los términos y condiciones de las ofertas (precio, plazo, forma de pago, etc.) deberán mantenerse vigentes por períodos de doce meses, para ser aplicados en compras futuras o en contratos de arrendamiento de equipos.

8. Plazo y lugar de entrega:

EL OFERENTE deberá cumplir con el plazo y lugar de entrega indicado en su propuesta, o la indicada por LA COOPERATIVA. Si el oferente no cumple con el tiempo y forma de entrega LA COOPERATIVA se reserva el derecho de aplicar una multa equivalente al 1% diario por el valor total de la adquisición no entregada, hasta un monto máximo del 30% por atraso, la multa podrá aplicarse sobre el total de la compra si el bien o servicio pendiente de entrega afecta el uso de la totalidad del bien o servicio adquirido. Los servidores serán entregados en el área de

Anexo 28

Lista de invitados proceso de cotización

**Proyecto de servicios de comunicación inalámbrica y dedicada
Julio 2010**

	ITEM	SUPLIDOR	Contacto	E-mail	Teléfono	FAX	CONFIRMACION
Cotización 0107-10 Impresoras de Matriz de Puntos	1	Componentes el Orbe S A	Jorge Rudel	iroedel@orbe.co.cr	22971111-126	2240-9833	
	2	Coinsa	Milena Marin	mmarin@conisa.net	2281-0100 8335-8687	2253-2856	
	3	Grupo Eracom	Alex Torres Wendy Gomez	ventas@grupoeracom.net		2218-1815	
	4	Servicios A M de C A	Melissa Campos	melissac_samceca@yahoo.com	22349726	22349726	
	5	Soluciones integradas globalizadas MGT	Mayra solis Arias	msolis@sigsa.net	22354743 88342729		
	6	Epson Costa Rica	José Ortiz Coto	jose_ortiz@epson.co.cr	2210-9522 8923-8446	2296-6064	
Gerencia de Compras:		Noelia Barrantes					

Anexo 29

Rangos de aprobación en US\$	Cantidad mínima deseable de cotizaciones ¹ <small>Sin acuerdo previo (cantidad entre paréntesis)</small>	Proceso de compra	Aprob. Solicitud de Compra ^{16, 18}	Aprob. orden de Compra ¹⁷ <small>Sin acuerdo previo</small>
[\$0 ... \$300] ²	Compra Directa (1) por Caja Chica	- Artículos de Oficina. - Suministros. - Pagos menores.	No Aplica (La Gerencia del Área compra por Caja Chica)	
[\$0 ... \$1,500]	Cotización (3)	- Artículos de Oficina en/para contratos o acuerdos previos.	JA	CC
[\$1,500 ... \$50,000]	Cotización (3)		GA	GC
Mayor a \$50,000	Licitación (3)			
[\$300 ... \$10,000]	Compra Directa (1)	Materia Prima Alimentos Balanceados	JA	CC
[\$10,000 ... \$250,000]	Cotización(3)		GA	GC
[\$250,000...\$1,000,000]	Cotización(3)			SC
Mayor a \$1,000,000	Licitación (3)			DO
[\$300 ... \$1,500]	Compra Directa (1)	Materia Prima Lácteos	EP	EC
[\$1,500 ... \$10,000]	Cotización(3)		CP	CC
[\$10,000 \$250,000]			GP	GC
[\$250,000...\$1,000,00]			SC	SC
Mayor a \$1,000,000			Licitación (3)	DO
[\$300 ... \$1,500]	Compra Directa (1)	- Suministros ¹¹	EC	CC
[\$1,500 ... \$10,000]	Cotización(3)		CC	GC
[\$10,000 ... \$250,000]			GC	SC
[\$250,000... \$500,000]			Licitación (3)	SC
[\$500 ... \$1,500]	Compra Directa (1)	- Activos (excluyendo tecnología de información) ⁸ .	GA	EC
[\$1,500 ... \$10,000]	Cotización (3)			CC
[\$10,000 ... \$250,000]				GC
[\$250,000...\$1,000,000]				SC
Mayor a \$1,000,000	Licitación (3)			DO
[\$300 ... \$1,500]	CD (1)	- Artículos promocionales.	GA ³	EC ¹⁰
[\$1,500 ... \$10,000]	Cotización (3)	- Servicios generales.		CC ¹⁰
[\$10,000 ... \$50,000]		- Servicios de reparación y mantenimiento. ¹³		GC ¹⁰
Mayor a \$50,000				- Repuestos.

Rangos de aprobación en US\$	Cantidad de cotizaciones ¹ Sin acuerdo previo (cantidad entre paréntesis)	Proceso de compra	Aprob. Solicitud de Compra ^{16, 18}			Aprob. orden de Compra ¹⁷ Sin acuerdo previo	
] \$300 ... \$10,000]	Compra Directa (1)	- Obras en proceso en construcción ¹⁵	IPr			GPr	
] \$10,000 ... \$250,000]	Cotización (3)		GPr			GC	
] \$250,000 a \$500,000]	Licitación (3)		SI			SI	
Mayor a \$500,000						DO	
Todo monto	Cotización (3)	- Diesel y Gasolina ⁴ - Bunker y Gas	GOL			GC	
] \$500 ... \$1,500]	Compra Directa (1)	- Activos de Tecnologías de Información. ^{6,8}	GTI			EC	
] \$1,500 ... \$10,000]	Cotización (3)		SSC			CC	
] \$10,000 ... \$250,000]			DFA			GC	
] \$250,000...\$500,000]			Licitación (3)	EGM			SC
Mayor a \$500,000			Cotización (2)	GM			DO
] \$300 ... \$10,000]	Cotización (3)	- Servicios de Mercadeo	GM			GM	
] \$10,000 ... \$50,000]	Cotización (3)	Servicios Profesionales ^{6,12}	AA			GA	
] \$10,000 ... \$100,000]			GA			DA	
Mayor a \$100,000			Licitación (3)	GA			GA
] \$0 ... \$50,000]	Compra Directa (1)	- Compras de Emergencia ⁶ .	GA			GA	
Mayor a \$50,000						DO o DFA ⁹	
] \$0 ... \$10,000]	Compra Directa (1) Supone un acuerdo al incluirlo como producto único	- Compras a proveedores con productos únicos.	CC	CP	CA ⁵		
] \$10,000 ... \$1,000,000]			GC	GP	GA ⁵		
Mayor a \$1,000,000			SC	SC	DA ⁵		
\$0 ... Límite de suma como apoderado	Compra Directa (1)	- Todos los tipos de compra.	GG/GS ⁷			GG/GS ⁷	
Sin límite de suma	Compra Directa (1)	- Todos los tipos de compra.	CADM			CADM	
\$0 .. mínimo requerido por el área solicitante ¹⁴	Compra Directa (1)	- Compras para prueba	GA			DO	

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS	Versión: 2.00	Código: 1-05-02-00-001	8/16
--	------------------	---------------------------	------

- 1: Se deberá respetar la cantidad mínima deseable de cotizaciones a menos que el mercado, la estrategia o naturaleza del bien o servicio no lo permita, previa solicitud del Director del Área Interesada y autorización del Director Financiero Administrativo o el Subdirector Financiero, o en el caso de subsidiarias solicita el representante de mayor rango del Área Interesada y aprueba el Gerente de la Subsidiaria. En el caso de compras con contrato o acuerdo previo la compra se puede realizar en forma directa.
- 2: No aplica para productos incluidos en contratos. Estas compras podrían utilizar como medio de pago alternativo las tarjetas de crédito corporativas Dos Pinos para personal de la Gerencia de Compras Corporativa, debidamente autorizadas por la Gerencia General.
- 3: Para repuestos o servicios de reparación, GA = Gerencia de Mantenimiento Industrial, Proyectos, Refrigeración, Operaciones Logísticas, Gerencia de Tecnologías de Información, Alimentos Balanceados, o Automotriz, según corresponda.
- 4: Para el caso de compras post consumo: Con excepción de compras que incluyan un ingreso al inventario, no es necesaria la generación de la orden de compra, se debe tramitar solamente para efectos de pago y control presupuestario, dejando la información detallada de lo adquirido para generar la estadística de Compras y para efectos de reclamos. Se deben utilizar los mismos rangos de autorización de órdenes de compra.
- 5: La inclusión de los bienes o servicios en la lista de productos únicos queda bajo responsabilidad de los Gerentes de Compras previa autorización del Director de Operaciones. La eliminación de bienes y servicios en la lista de productos únicos queda bajo la responsabilidad de los Gerentes de Compras, el Director del Área Interesada y el Director de Operaciones.
- 6: Adicionalmente al trámite de aprobación establecido, se debe cumplir con la Política de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
- 7: Posteriormente estas compras deben ser informadas trimestralmente por la Gerencia General al Consejo de Administración y por el Gerente de Subsidiaria a la Gerencia General.
- 8: Cumplir antes de la solicitud con lo establecido en la Política de Autorización de Inversiones de Capital.
- 9: El Director Financiero Administrativo podrá aprobar como alternativa adicional.
- 10: La Dirección de Comercialización está autorizada a generar y aprobar las solicitudes y la ordenes de compra de los servicios generales requeridos para la impulsación de productos, cuyo personal debe tener los roles equivalentes a los de la Gerencia de Compras.
- 11: En el caso de suministros de venta en los Almacenes Agroveterinarios corresponde realizar el trámite de compras a la Gerencia de Compras AGV.
- 12: Se debe cumplir con la Política de Capacitación.
- 13: Para los servicios post-consumo, con excepción de aquellos que afecten el inventario, no es necesaria la generación de la orden de compra, se debe tramitar solamente para efectos de pago y control presupuestario, dejando la información detallada de lo adquirido para generar la estadística de Compras y para efectos de reclamos. Se deben utilizar los mismos rangos de autorización de órdenes de compra.
- 14: En caso de que se evidencie que el proveedor establece un mínimo de compra mayor al requerido, se podrá tomar esa cantidad o monto como máximo para este tipo de compra. En el caso de servicios será del costo de tres meses máximo.
- 15: Se refiere a las Obras en Construcción que ejecuta exclusivamente la Gerencia de Proyectos de la Dirección de Operaciones.
- 16: La aprobación de la Solicitud de Compra consiste en autorizar las cuentas y reservar el monto estimado para iniciar el proceso de compra del bien o servicio a adquirir. Esto con el fin de garantizar que dicha compra tiene el contenido presupuestario, para las compras que así lo requieran.
- 17: La aprobación de la Orden de Compra se realiza una vez realizado el proceso de cotización respectivo. Consiste en autorizar la ejecución de la compra por el monto exacto ofertado por el proveedor seleccionado para que se proceda a emitir la orden de compra y comprometer el presupuesto para el pago futuro al proveedor, para las compras que así lo requieran.
- 18: En el caso de compras que responden a un contrato, con precios y condiciones preestablecidas, el aprobador de la solicitud implícitamente aprueba la orden; se pueden emitir varias órdenes de compra por el plazo del contrato.

AA: Asistente Administrativo CA: Jefe o coordinador del área. CADM: Consejo de Administración. CC: Coordinador de Categorías de la Gerencia de Compras o equivalente en subsidiarias. CP: Coordinador de la Gerencia de Planificación e Inventarios. DA: Director del Área. DFA: Director Financiero Administrativo. DMI: Director de Mercadeo e Investigación y Desarrollo. DO: Director de Operaciones o equivalente en subsidiarias EC: Ejecutivo de Compras o equivalente en subsidiarias.	GA: Gerencia del área interesada. EP: Ejecutivo de la Gerencia de Planificación e Inventarios. GA: Gerente del Área. GC: Gerente de Compras o equivalente en subsidiarias para compras descentralizadas. GM: Gerente de Mercadeo respectivo. GP: Gerente de Planificación e Inventarios (solo para compras de suministros y Materias Primas) GPr: Gerente de Proyectos GG: Gerente General EGM: Ejecutiva Gerente de Marca	GOL: Gerente de Operaciones Logísticas o equivalente en subsidiarias. GS: Gerente de Subsidiaria. GTI: Gerente de Tecnologías de Información IPr: Ingeniero de Proyectos. SC: Subdirector de Compras. SI: Subdirector de Ingeniería. SSC: Subdirector de Servicios Corporativos. JA: Jefatura del área.
---	--	--

Anexo 30

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE BIENES DE TELECOMUNICACIONES

Nosotros Grupo **Konectiva Latam** Sociedad Anónima, con cédula jurídica tres-ciento uno-cientos ochenta y ocho mil quinientos noventa, inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público al tomo quinientos cuarenta y tres, asiento mil doscientos veintiocho, consecutivo: cero uno, domiciliada en San José, representado por el señor David Faller Rozados, mayor, casado dos veces, Máster en Administración de Empresas, vecino de Guachapala de Escarú, con cédula de identidad número uno-seiscientos noventa y uno-trescientos sesenta y cuatro, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma (en adelante **Konectiva**), y **XXXXXXXX**, Sociedad Anónima, en lo sucesivo denominado **EL CLIENTE**, cédula jurídica número **XXXX-XXXXXX-XXXXXXXX-XX**, representada en este acto por **XXXXXXXX XXXXXXX XXXX**, de nacionalidad costarricense con cédula número **XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX**, mayor, casado, Licenciado en Administración de Empresas, vecino de **XXXXXX**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma, lo cual consta en Registro Mercantil al tomo **XXXXX**, folio **XXXXX**, asiento **XXXXX**, hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Arrendamiento Operativo (en adelante "Contrato"), que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO **KONECTIVA** conviene en proveer a **EL CLIENTE** y éste acepta, el "Servicio de arrendamiento operativo de bienes de telecomunicaciones" el cual consta del servicio de arrendamiento de bienes de telecomunicaciones y la prestación de labor técnica para la gestión, administración y mantenimiento de los bienes arrendados. El detalle de los componentes y equipos arrendados se brindan en el anexo 1 y sus **addenda** subsiguientes. El arrendamiento de bienes y los servicios aquí contratados serán prestados en forma exclusiva por **KONECTIVA** en la dirección y lugar específicos indicados en el anexo 1 y sus **addenda** subsiguientes. El Cliente se compromete en este acto a no hacer ningún cambio de componentes o su disposición sin notificar a **KONECTIVA**, quien se reserva el derecho de reconocer o no la aplicación del presente contrato a estos bienes cambiados. En todo caso, **EL CLIENTE** en ningún caso tendrá ningún tipo de Responsabilidad Patronal en relación al personal que brinda los servicios en nombre de **KONECTIVA**, sean éstos empleados directos o bien de otras empresas con las que **KONECTIVA** sub-contrate tales servicios, personal que siempre deberá estar debidamente asegurado contra Riesgos del Trabajo y deberá acatar las disposiciones sobre seguridad laboral que aplique **EL CLIENTE** en sus instalaciones.

CLAUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES **KONECTIVA**, bajo los términos del presente contrato, pone a disposición de **EL CLIENTE** el arrendamiento de equipos de telecomunicaciones y las labores requeridas para mantener operando estos equipos. Para asegurar alta disponibilidad de prestación operativa, **KONECTIVA** brindará previa coordinación con **EL CLIENTE**, mantenimiento preventivo a los bienes indicados en el anexo 1. De los mantenimientos preventivos se derivarán informes con requerimientos ambientales que pueden afectar negativamente en el rendimiento operativo de los bienes, los cuales deberán ser acatados por **EL CLIENTE** salvo levantamiento expreso de toda responsabilidad de **KONECTIVA**. Con el fin de mantener los bienes en perfecto estado de operación, **KONECTIVA** brindará servicios de mantenimiento correctivo a los bienes arrendados cuando este sea solicitado formalmente por **EL CLIENTE**. El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de averías. Ante una avería las

partes por reemplazar serán **proporcionadas** por **KONECTIVA**. Los equipos de respaldo o partes sustitutas que se provean estarán en óptimas condiciones operativas y funcionales. El servicio de "llamadas de mantenimiento" correctivo se originará a partir de que **EL CLIENTE** obtenga un código de avería de acuerdo a la cláusula SEIS del presente contrato. El reporte de avería será atendido en un tiempo promedio máximo de SEIS (6) horas después de recibida la llamada si la avería se encuentra localizada en el área Metropolitana y en DOCE (12) horas si la avería se encuentra fuera de esta zona. Para poder cumplir con el tiempo de atención, **EL CLIENTE** se compromete a brindarle a **KONECTIVA** el acceso necesario a las oficinas involucradas en el enlace en cualquier momento del año. En caso que **EL CLIENTE** no pueda brindarle el acceso requerido a **KONECTIVA** para atender la avería, se entenderá el inicio del conteo del tiempo de atención, a partir de la primera hora hábil después del momento en que el personal de **KONECTIVA** tenga acceso al equipo.

CLAUSULA TERCERA: CARGOS Las partes estipulan expresamente que: Cualquier derecho, contribución, carga, gravamen, tributo o impuesto de cualquier naturaleza, con la sola excepción de los impuestos a la renta y venta en favor del Fisco, o de las Municipalidades o de otra Institución Pública, empresa autónoma o semi autónoma dependiente del Estado, que gravan el presente contrato, serán del exclusivo y absoluto cargo de **EL CLIENTE**, y si éstos deben ser cancelados por **KONECTIVA**, serán facturados a **EL CLIENTE**. Esto incluye asimismo, cualquier eventual cargo futuro que el Estado imponga al uso de frecuencias públicas o privadas. En última instancia, se regirá por lo que establezca la ley para el punto en cuestión. Por lo tanto, los precios estipulados en este "convenio" son netos para **KONECTIVA**.

CLAUSULA CUARTA: LIMITES DE RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO Los servicios seguidamente enumerados le serán facturados a **EL CLIENTE**, Reportes "en falso" generados por evidente desconocimiento de operación Reportes "en falso" generados por problemas de configuración de equipo externo a los bienes arrendados en este contrato. Daño por cualquier causa a los bienes arrendados provocados por mal uso, negligencia o descuido de los requerimientos técnicos ambientales generados por **KONECTIVA**.

CLAUSULA QUINTA: FORMA DE PAGO El pago por el servicio de arrendamiento se hará en un plazo de sesenta (60) días. Dicho monto mensual se detalla en el anexo No. 1 del presente contrato. Los cargos serán facturados por **KONECTIVA** según los servicios entregados a **EL CLIENTE** Las facturas se emitirán al inicio de cada mes del servicio. **EL CLIENTE** se compromete a cancelar la factura en un plazo no mayor a sesenta (60) días luego de su emisión. En adición a los cargos por servicio, **KONECTIVA** facturará y cobrará los impuestos presentes o futuros (IVA-Impuesto de Valor Agregado), que afecten de alguna forma la materia tributaria de este contrato, incluyendo la prestación de los servicios que se suministren en virtud del mismo, con excepción de los que gravan los ingresos netos de **KONECTIVA**. **EL CLIENTE** pagará los cargos e impuestos, según se establezca en la factura. Los saldos pendientes después de treinta días, tendrán un cargo por interés, calculado de acuerdo a las definiciones dadas en el Código de Comercio y el Código Civil y sus modificaciones. Si el pago de la factura demorase más de sesenta días naturales consecutivos, contados desde la fecha de la emisión, **KONECTIVA** queda facultada para suspender el servicio hasta que el pago sea efectuado. La suspensión de los servicios por atraso en la cancelación de los mismos, no liberará a **EL**

Anexo 31



COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L

SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS

Coyol, Alajuela, 07 de abril del 2010

La Subdirección de Compras decide adjudicar la cotización 2502-10 Enlaces dedicados de la siguiente manera:

Se invitaron a participar a tres (3) empresas, las cuales fueron identificadas por brindar este servicio en distintas empresas. Una vez analizada la parte técnica tomando en consideración los aspectos de: Disponibilidad del servicio, capacidad en ancho de banda, programa de mantenimiento preventivo; certificaciones gubernamentales sobre la legalidad del servicio brindado en banda licenciada; se concluye que los participantes ICE y RACSA cuentan con una ventaja ante los otros participantes de acuerdo a las calificaciones obtenidas.

En cuanto al análisis económico que procedió a evaluar las opciones de los proveedores de acuerdo al tiempo de entrega, plazo de pago, costo de instalación, depósito de garantía y costo mensual de alquiler, los pesos asignados a los criterios técnicos y económicos fueron asignados según la criticidad del concepto a evaluar.

Adjunto cuadro con el detalle de la calificación obtenida por los oferentes.

Sección del cartel	Porcentaje por criterio	Peso a asignar	ICE	Racsa	Amnet	Idnet ***
			Calificación Obtenida	Calificación Obtenida	Calificación Obtenida	Calificación Obtenida
Evaluación Económica	100%	50%	43%	43%	45%	0%
Evaluación Técnica	100%	50%	41%	42%	35%	0%
Total			84%	85%	80%	0%

*** No presentaron oferta económica el día 12 de marzo del presente año

Se concluye que la empresa RACSA cumple con lo requerido por la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. quedando adjudicada. Esta tendrá una vigencia de dos años, con la opción de renovarlo por el mismo periodo de tiempo.

INTEGRANTES

Ing. Ricardo Mangel Morales
SUBDIRECTOR DE COMPRAS

Anexo 32



FECHA: 20 DE MAYO 2009

Lugar de Reunión: Sala de Reuniones Dirección de Operaciones

Hora de reunión: 14:00 Hrs

El Comité de Compras decide adjudicar las siguientes licitaciones de la siguiente manera:

Licitación de Empaques Flexibles 6682

Se decide adjudicar de acuerdo al siguiente detalle:

Presentación	DESCRIPCIÓN	porcentaje de adjudicación	
		YANBER	POLYMER
1L-140G	Impresiones leche PINTO 120 GRS		100%
	Impresiones leche CORONADO 133 GRS		100%
	Impresiones leche en polvo con chocolate CORONADO 133 gra		100%
	Impresiones CRE C 120 GRS		100%
	Impresiones p/chocolate en polvo 140 GRS		100%
300-420G	Impresiones leche PINTO 350 GRS	100%	
	Impresiones leche entera 350 CORONADO	100%	
	Impresiones leche PINTO 400 gra		100%
	Impresiones Asignaciones Familiares 400 gra		100%
	Impresiones leche DELACTOMY 400 GRS		100%
	Impresiones leche DESCREMADA 400 GRS		100%
	Impresiones leche ENTERA 400 gra		100%
	Impresiones CRE C 350 gra	100%	
Impresiones p/CHOCOLECHE en polvo 420 gra		100%	
300G	Impresiones leche SEMIDESCREMADA 360 gra	100%	
800G	Impresiones leche PINTO 800 gra		100%
1.5kg	Impresiones leche PINTO 1.5 kg		100%
	Impresiones leche DESCREMADA 1.5 kg		100%
	Impresiones CRE C 1.5 kg		100%

Se acordó que el proveedor YANBER deberá de entrar en un proceso de validaciones y de renovación de artes, para este periodo de tiempo se permite seguir realizando las compras a los proveedores actuales y así evitar un desabastecimiento. Esta adjudicación es para un periodo de un año. Se adjunta cuadro final de adjudicación.

Licitación de envases de soplado e inyectados 26276

Se readjudica al proveedor de EMPAQUES Y PRODUCTOS DE PLÁSTICO (EPP), esto ya que es el único proveedor avalado para proporcionar los envases de soplado e inyectado y presentó la mejor oferta económica. A su vez por estrategia de abastecimiento se recomienda continuar con las pruebas por parte del proveedor SIGMA ENVASES para poder tener una nueva alternativa. Esta adjudicación es para un periodo de un año. Se adjunta cuadro final de adjudicación.

Licitación de Mixto de Frutas 6684

Se analizaron las dos opciones presentadas por las empresas PROTICA y COOPEAGRIMAR, y se tomó la decisión de adjudicar en un 100% al proveedor COOPEAGRIMAR, al presentar la mejor oferta económica y logística. Esta adjudicación es para un periodo de un año. Se adjuntan detalles de adjudicación.

Se aclara que la Directora de Producción la Licenciada Hannia Jimenez Masís, no se presentó a este proceso para evitar que se diera un "conflicto de intereses económicos." En la licitación de empaque flexible.

INTEGRANTES

Licda. Digna Moysa
DIRECTORA FINANCIERA

Lic. Ricardo Mangal
SUBDIRECTOR DE COMPRAS

Ing. Arturo Echandi
DIRECTOR DE OPERACIONES

Ing. Martín Salas
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Anexo 33

Sistema Financiero Integral

Página 1 de 1

COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE, DOS PINOS. R.L

Gerencia de Compras
El Coyol de Alajuela, 6 km al oeste del Aerop. Int. Juan Santamaría

Teléfono: 437-3216 **Fax:** **Apdo:** **E-mail:** nbarrantes@dospinos.com

ORDEN DE COMPRA LOCAL No: 103477

Proveedor: MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS -M.I.P.- S.A. **Fecha:** 18/02/2009
Cédula Jurídica: 3101374786 **Publicación: No.** 53757
Teléfono: 506-2254-1060 **Moneda:** Costa Rica, Colón
Fax: 506-2254-5360

Lín.	Sol.	Item	# Parte	Descripción	Cantidad UM	Precio Unit	% Desc.	Impuesto	Total
1	107812	SE00000266		Control de plagas	1.00 U	14,400.000000	0.00	Exento de Impuestos (0%)	14,400.00
[631011001] [390] [000] PROVEEDOR: SUPRA MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS, CÉDULA JURIDICA 3-101-374786, MONTO ₡14.400.00 I.V.I., CUENTA 631-011-001									
Bodega -									

Forma de Pago:	60 días	Subtotal:	14,400.00
Fecha de Entrega:	19/02/2009	Descuento:	0.00
Lugar de Entrega:	Carlos Delgado M	Impuestos:	0.00
Observaciones:	Carlos Delgado M.	Total:	14,400.00



Sailyn Maria Oviedo Villalobos

Usuario Emisor: Sailyn Maria Oviedo Villalobos

Autorizado por

(COPIA NO NEGOCIABLE)
Pág. 1/1

Anexo 34



VALOR \$*****4,870.34***

NÚMERO: 52795-C

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

BANCO BCT S.A., miembro del Sistema Bancario Nacional, otorga la presente GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO que tiene las características siguientes:

GARANTÍA OTORGADA A FAVOR DE:

COOPERATIVA DE PRODUCTOS DE LECHE DOS PINOS R.L., domiciliada en San José, Costa Rica, en adelante llamada la acreedora. -----

MONTO DE LA GARANTÍA ES:

-Hasta la suma de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SETENTA CON 34/100 DOLARES (\$*****4,870.34). -----

ACTOS QUE SE GARANTIZAN:

-El presente documento garantiza el cumplimiento de CADETICA, S.A. en adelante llamada la garantizada en LAS ORDENES DE COMPRA # 166222/ 166219/ 166218/ 166217/ 166216. --

PLAZO DE LA GARANTÍA:

-El período de vigencia de la presente garantía es del día veintisiete de agosto de dos mil diez, a las dieciséis horas del día treinta de noviembre de dos mil diez. -----

La presente garantía durante su vigencia, es irrevocable, incondicional y exigible a primera demanda.

Es condición indispensable para hacer efectiva esta garantía, la presentación de este documento en original, al que se adjuntará una declaración por escrito de las razones por las cuales se ejecuta la misma.

BANCO BCT S.A. no asume responsabilidad ni compromiso alguno por la veracidad de las razones para hacer efectiva la garantía, que exponga al acreedor en la declaración mencionada en este párrafo ni se obliga a invertir en inspecciones, ni verificaciones, lo cual queda a riesgo del interesado, en consecuencia BANCO BCT S.A. se limitará a ejecutar el pago hasta por la suma expresada y dentro del plazo de validez de la garantía.

Firmado y sellado en San José, el día veintiocho de julio de dos mil diez.

P/ BANCO BCT S.A.

Firma Autorizada

Firma Autorizada

NULO SIN LAS FIRMAS AUTORIZADAS Y EL SELLO BLANCO DEL BANCO.

GRUPO FINANCIERO BCT
 San José, Centro; Tel.: (506) 2212-0000
 Fax: (506) 2222-3706 www.corporacionbct.com

SEC-0040586

166

991

166

991

991

991

992

Anexo 35



Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.
Subdirección de Compras

Coyol, Alajuela, 16 de junio del 2010

Entrega de garantías de cumplimiento

Sr. Warner Avila Villalobos
Tesorero
Tesorería Corporativa
Dirección Financiera
Presente,

Estimado señor:

Le detallo la garantía de cumplimiento No. 610065976, correspondiente al 10% del monto total adjudicado de la Licitación No. 6699 de Contratación en equipo de SERVIDORES e instalación de los mismos en las diferentes instalaciones de Dos Pinos R.L. El monto de dicha garantía es de \$85,125.00 US Americanos, la cual vence el 10 de setiembre del presente año.

Agradeciendo la atención y cualquier consulta estamos para servirle,

Atentamente,

Recibido por: _____

Fecha de recepción: _____

Licda. Noelia Barrantes Rodríguez
Subdirección de Compras
Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.

CC: Archivo – Cartel 6699

Anexo 36



No. 6885

Con vencimiento A LA VISTA se servirá:
(Punto a Punto)

JUAN ALBERTO ARROYO BLANCO Ced. No. 2-0329-0417
(NOMBRE DEL LIBRADOR)

Pagar por esta letra de cambio a la orden de Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. Cédula Jurídica No. 3-004-045002-30.


Para efectos del artículo cuarto de la ley de notificaciones en caso de incumplimiento, el deudor señala como su domicilio contractual: Urbanización Coporal, Aguas Zarcas San Carlos

TRESCIENTOS MIL COLONES CON 00/100

Con intereses corrientes y moratorios legales conforme a los artículos 497 y 498 del Código de comercio. En caso que los intereses legales resulten o sean declarados inaplicables, sustituirán en esta Letra de Cambio de engarzá como tasa el dos punto cinco por ciento mensual de intereses corrientes y moratorios. Tanto el librador como el librado, endosantes o avalistas, así como cualquiera otra persona que interviniera en esta Letra de Cambio tienen renunciados el domicilio, cualesquiera avisos y requerimientos de pago y diligencias de protesta, quedando además autorizada la concesión de prórroga sin consulta ni notificación.


Alajuela, 18 de noviembre de 2005

Juan Alberto Arroyo Blanco, Ced. 2-0329-0417 X


(Firma de Librador o representante)

EL SUSCRITO HACE CONSTAR QUE ACEPTA ESTA LETRA DE CAMBIO

Alajuela, 18 de noviembre de 2005
(Lugar y fecha)


(Firma del Aceptante)

Por Aval: Juan Alberto Arroyo Blanco

Cédula N° 2-0329-0417

Para efectos del artículo cuarto de la ley de notificaciones en caso de incumplimiento, el deudor señala como su domicilio contractual: Urbanización Coporal, Aguas Zarcas San Carlos

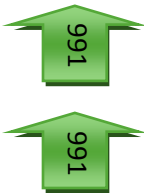
Firma X 

Por Aval: Juan Enrique Solano Rodríguez

Cédula: N° 2-0388-0996

Para efectos del artículo cuarto de la ley de notificaciones en caso de incumplimiento, el deudor señala como su domicilio contractual: Entrada al estadio Carlos Ugalde, Ciudad Quesada, San Carlos

Firma X 

Anexo 37

Dos Pinos
...siempre con algo mejor. COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE R.L.
COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

NO MEDICINA
30-11-7 = 92

FONDO REVOLUTIVO DE ESTUDIOS TRABAJADORES

El Comité de Educación y Bienestar Social de Cooprole Dos Pinos R.L., detalla a continuación, la alternativa de apoyo económico para los trabajadores en el mejoramiento de su nivel profesional y técnico, mediante el Fondo Revolutivo de Estudio.

SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO

Requisitos a presentar:

- ✓ Factura pro-forma del restante de materias de la carrera. ✓
- ✓ Factura pro-forma de las materias a matricular en el año 2010. ✓
- ✓ Factura pro-forma de las materias a matricular en el primer módulo (bimestre, trimestre, cuatrimestre, etc.), del 2010. ✓
- ✓ Los últimos seis comprobantes de pago de planilla (solo aplica para trabajadores administrativos). ✓
- ✓ Estado de Cuenta de deudas (Coopeamistad, Asociación Solidarista, tarjetas Dos Pinos) en caso de tener deudas con estas entidades.
- ✓ Récord de notas de todas las materias cursadas. ✓

1. Datos Personales del Asociado (a)

Nombre	1 ^{er} Apellido:	2 ^{do} Apellido
ALEJANDRO	ACUÑA	DURÁN
No. Cédula:	Edad:	
1-1018-772	31 AÑOS	
Dirección:	Teléfono: 8827-3160	
LA AURORA S ALAJUELITA URB. LA GUAPIL CASA # 419		
Fecha ingreso Cooperativa:	Unidad:	
23-7-96	CALIDAD MAT. PRIMIA	
Puesto actual: INSPECTOR DE CALIDAD		
Nombre del jefe inmediato:	ROBERTO SÁNCHEZ	Teléfono de oficina: 2437-3415
Salario Bruto Mensual:		Salario Neto Mensual:

Dos Pinos
 ...siempre con algo mejor.

 COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE R.L.
 COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

El financiamiento es: <input checked="" type="checkbox"/> Renovación	
Universidad:	Carrera a cursar:
HISPANOAMERICANA	INGENIERIA INDUSTRIAL
Duración:	Monto Anual Solicitado 2010 <u>¢ 576.800.00</u> MAS AVANCE LES ANUAL
Razón social de la Universidad: (Como debe salir el cheque o transferencia)	
No. Cédula Jurídica:	
Períodos de Matrícula: <input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input checked="" type="checkbox"/> Cuatrimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Otro. Especifique _____	
Incremento Anual Aproximado en colegiaturas: <u>DE 10 A 15 %</u>	

2. Datos Crediticios

Créditos con otras Áreas dentro de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L.	
Coopeamistad	<input checked="" type="checkbox"/> Monto <u>¢ 3.389.903</u> Plazo <u>8 AÑOS</u>
Asociación Solidarista	<input checked="" type="checkbox"/> Monto <u>¢ 2.087.316</u> Plazo <u>6 AÑOS</u>
Tarjeta <u>¢ _____</u>	Plazo _____
Otro BANCO NAC. <input type="checkbox"/>	Monto <u>¢ 5.500.000</u> Plazo <u>12 AÑOS</u> (Adjuntar Estados de Cuenta de las deudas anotadas aquí)


Carta Entendimiento del Financiamiento

1. Completar el formulario de estudios.
2. Visto bueno del jefe, donde considera la disponibilidad de tiempo para estudiar y aprobación de que el solicitante hará buen uso de los recursos del CEBS.
3. El solicitante firmará un pagaré con la Cooperativa, en la cual se establecerán los términos y condiciones inherentes al compromiso que la asignación de estos recursos implica.
4. La tasa de interés que se aplica es del 12.25% anual. La misma quedará sujeta a los ajustes semestrales por parte del CEBS.
5. El estudiante debe presentar ante el Comité Constancia de Notas una vez terminado cada módulo (mensual, bimestre, trimestre, cuatrimestre, etc.). Los desembolsos quedan sujetos a mantener al día el Récord de Notas en el Expediente.
6. Sólo se permitirá repetir una materia de acuerdo al plan presentado, el Comité de Educación y Bienestar Social no hará desembolso nuevamente sobre la materia perdida, tendrá que asumirla el estudiante.
7. Si el estudiante perdiera una segunda materia en la carrera, se suspenderán los desembolsos y se iniciará el cobro inmediato (si es un caso especial el estudiante deberá hacer una nota al Comité explicando la situación y someterlo a consideración).
8. La solicitud de desembolsos deberán emitirse a este comité con 15 días de anticipación a la fecha de pago de cada estudiante, para evitar atrasos; esto debido a que existe un proceso interno para este trámite.
9. El beneficiario empieza a cancelar el crédito 6 meses después de concluir el programa de estudio, o en caso que se retire del plan de financiamiento, deberá iniciar el pago inmediatamente.
10. El plazo de pago del financiamiento será el mismo del tiempo de duración de estudio.
11. Deberá presentar cada año solicitud para renovación del financiamiento, presentando las facturas pro formas necesarias.
12. La aprobación del financiamiento queda sujeta al estudio económico que se le realice y a las notas que presenten de cada materia.

Yo ALEJANDRO ACUÑA DURÁN, cédula de identidad 1-1018-772 declaro que los datos suministrados son reales, y que son propiedad del Comité de Educación y Bienestar Social de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. Al mismo tiempo apruebo y acepto que la cuota correspondiente al crédito tramitado de Estudios, me sea rebajado de los pagos quincenales de planilla o en caso de rompimiento de la relación laboral de mis prestaciones.

Con lo anterior acepto y firmo conforme, a los 23 del mes de DIEMBRE del 2009, en la ciudad de Alajuela.

ALEJANDRO ACUÑA DURÁN
Nombre del funcionario


VºBº Jefe inmediato

Anexo 38



FACTURA PROFORMA

Fecha: **23 de noviembre de 2009**
 Para: **Comité de Educación y Bienestar Social Dos Pinos**
 De: **Universidad Hispanoamericana**
 Cédula Jurídica **3-101-389392**

A solicitud del estudiante **Acuña Duran Alejandro**, cédula **1-1018-0772** nos permitimos brindarle los aranceles de la carrera de **Ingeniería Industrial** en el grado de **Bachillerato** en la Universidad Hispanoamericana según se detalla:

Cuatrimestre 2009	
4 Matrículas	176.000.00
1 Laboratorio I	67.000.00
1 Laboratorio II	78.000.00
12 Materias	466.200.00
Tesina	215.000.00
Defensa de Tesina	30.000.00
Total a pagar	1.030.200.00

- Aplicados aranceles 2009.
- Aplicado descuento de 30% sobre materias por convenio con Dos Pinos, para pagos por medio de Efectivo, transferencia bancaria o cheque.
- Esta pro forma no asegura el cupo ni la disponibilidad de horarios en los cursos indicados.
- Esta factura pro forma es confeccionada según los datos suministrados por el estudiante, por lo que podrá ser modificada por parte de la Universidad en caso de que no coincida con los datos originales del expediente o los requisitos de para aplicación de descuentos.
- Cheque a nombre de Universidad Hispanoamericana.
- Los aranceles aumentan de un 10% a un 15% anual.
- Cuenta Cliente del Banco de Costa Rica **15201220001442230**; a nombre de Universidad Hispanoamericana.
- Nula sin el sello y firma del Departamento de Mercadeo de la Universidad Hispanoamericana.

Atentamente,

Stavros Campos
 Departamento de Mercadeo





Anexo 39

Universidad Hispanoamericana **Informe Académico**
Sede Central **Ingeniería Industrial**
Bachillerato

Carnet: 073448 **Cédula:** 1-1018-0772
Nombre: Acuña Duran Alejandro **Período:** 2009-2

Curso	Nombre	Mod	Grupo	Día	Turno	Nota
GMER-101	Mercadeo I	REG	03	Miércoles	LL=6:15-9:00 P.M.	90.00
INDU-113	Control de Calidad o Producción	REG	01	Lunes	LL=6:15-9:00 P.M.	80.00

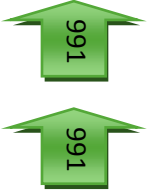
REP: Reprobado. NSP: No se presentó. NPF: No presentó Final. MAT: Matriculado.
 Nota Mínima Aprobación: 70.0. Nota Mínima Aprobación Pruebas de Grado: 80.0. Examen Extraordinario: 60.0- 69.0.
 Reprobado: < 60.0

Firma Registro



09/09/2009 07:53:41 p.m.

Anexo 40



TIBAS TEL.: 2241-9090
 HEREDIA TEL.: 2261-6061
 B° ARANJUEZ TEL.: 2256-8197
 179832 PUNTARENAS TEL.: 2661-2515
 CEDULA JURIDICA: 3-101-389392

RECIBO No. 2009-3-2271445

DIA	MES	AÑO
27	Agosto	2008

RECIBIMOS DE: Acuña Duran Alejandro		Carnet: 073448	NUMERO EXPEDIENTE 0555093-2007-1
LA SUMA DE: ciento sesenta mil quinientos cincuenta con 00/100 ***			
Bachillerato en Ingeniería Industrial Recibo Lorente		₡ 180.550,00	
POR CONCEPTO DE			
1,00 Colegiatura	J-04. Grupo 1 (REG). Diseño de Métodos.	655.500,00	
1,00 Colegiatura	L-06. Grupo 7 (REG). Métodos de Investigación / Extensiones de Investigación	655.500,00	
1,00 Colegiatura	M-04. Grupo 1 (REG). Administración de Producción I.	655.500,00	
1,00 Matrícula		44.050,00	
Formas de Pago Efectivo		₡180.550,00	
Se harán retiros o congelamientos, únicamente cuando la Universidad no opere en servicio. NOTA: Este matrícula se considera provisional y queda sujeta a la aprobación de los requisitos académicos		Desuento: 649.990,00 Nota de Crédito: 00,00	
EFFECTIVO <input type="checkbox"/>	SEDE TIBAS PAGADO		BANCO
TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/>	EL PAGO SERA ACEPTADO HASTA QUE EL CHEQUE PUEDA HACERSE EFECTIVO		
AUTORIZADO POR Géber Fajal Universidad Hispanoamericana	RECIBIDO CONFORME	CEDULA	

PEX FORMULARIOS EXCLUSIVOS, S.A. TEL.: 2255-3616 - FAX: 2283-8125

Anexo 41



COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.
COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

**FORMULARIO ACUERDOS DE SESION
FINANCIAMIENTO ESTUDIOS TRABAJADORES**

Fecha: 22 de Diciembre de 2009

Datos del Trabajador

Nombre: <u>ACUÑA DURAN ALEJANDRO</u>	Cédula: <u>1-1018-772</u>
Departamento: <u>CALIDAD</u>	

Acuerdo

Se acuerda en sesión No. 509 realizada el día 18 de 12 del 2009, **Financiamiento para Estudios a Trabajadores.**

Las condiciones de lo acordado son las siguientes:

Monto aprobado para el 2010 será de 6663,320

Tipo de plan de estudio:

Semestre () Cuatrimestre (X) Trimestre () Bimestre () Otro () MES

Desembolsos

	Fecha	Monto	Saldo
1.	<u>22-12-09</u>	<u>261.682,50</u>	<u>401.637,50</u>
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			

Observaciones: _____

Realizado por: Shirley Bolaños

Firma:

Anexo 42**PAGARÉ**

No. 0928
Vale por ₡ 131,480.00

Con vencimiento A la Vista se servirá:
(Fecha de Pago)

ACUÑA DURAN ALEJANDRO ESTEBAN
(NOMBRE DEL LIBRADOR)

01-1018-0772
(CEDULA DE IDENTIDAD O RESIDENCIA)

Pagar por este pagaré a la orden de COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE R.L., Cédula Jurídica No. 3-004-045002

CIENTO TREINTA Y UN MIL CUATROCIENTOS OCHENTA COLONES CON 00/100

Con intereses corrientes y moratorios legales conforme a los artículos 497 y 498 del Código de Comercio. En caso que los intereses legales resulten o sean declarados inaplicables, sustitivamente este pagaré devengará como tasa del doce por ciento anual de intereses corrientes y moratorios. Tanto el librador como el librado, endosantes o avalistas, así como cualquiera otra persona que interviniera en este Pagaré, tienen renunciados el domicilio, cualquiera avisos y requerimientos de pago y diligencias de protesto, quedando además autorizada la concesión de prórroga sin consulta ni notificación.

Alejué, 21 de Agosto del 2008

ACUÑA DURAN ALEJANDRO ESTEBAN
Firma del Librador o representante

01-1018-0772

Cédula de identidad o residencia No.

LA SUSCRITA HACE CONSTAR QUE ACEPTA ESTE PAGARÉ

Alejué, 21 de Agosto del 2008
(Lugar y Fecha)

(Firma del Avalista)

NOMBRE

ALEJANDRO ACUÑA DURÁN

CÉDULA

1-1018-772

FIRMA

991

991

991

992

Anexo 43

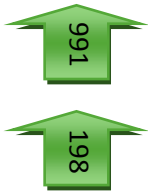
COMITÉ DE EDUCACION Y BIENESTAR SOCIAL LISTA DE PAGARES PARA CUSTODIO



# DE PAGARE	FECHA	MONTO PAGARE	NOMBRE LIBRADOR	CEDULA O RESIDENCIA
0811	18/12/2008	108,820.00	ACUÑA DURAN ALEJANDRO	01-1018-0772
0808	16/12/2008	175,960.00	AGUILAR ESPINOZA DUNIA	04-0165-0913
0805	18/12/2008	166,000.00	AMPIE FALLAS DAGOBERTO	06-0298-0578
0828	18/12/2008	208,000.00	ARAYA LÓPEZ ELMER	07-0129-0880
0809	18/12/2008	160,400.00	BARQUERO MIRANDA JORGE	01-0987-0311
0833	05/01/2009	222,182.00	CALVO MORERA RAFAEL	01-0794-0868
0826	18/12/2008	160,550.00	CAMPOS AGUILAR JONATHAN	01-0678-0179
0810	18/12/2008	232,000.00	DELGADO ALPIZAR JOSE ROLANDO	01-0677-0757
0830	05/01/2009	511,500.00	DURAN CARVAJAL MANUEL	02-0345-0785
0799	15/12/2008	850,000.00	ELIZONDO SOLIS VICTORINO	02-0281-1054
0825	18/12/2008	232,000.00	GONZALEZ VILLAGS MILENA	01-0798-0750
0824	18/12/2008	232,000.00	HERNANDEZ UMAÑA EDGAR	01-0551-0387
0823	18/12/2008	232,000.00	LOBO INNECKEN VILMA	01-0530-0474
0820	18/12/2008	152,000.00	MAYORGA OBANDO WILSON	02-0518-0367
0819	18/12/2008	145,000.00	MONTERO RUIZ LUIS	01-0923-0577
0821	18/12/2008	232,000.00	MORA CHAVES ESTEBAN	01-1028-0327
0822	18/12/2008	232,000.00	MORA MORALES YORLENY	05-0275-0149
0804	16/12/2008	264,000.00	MURCIA PICADO RANDALL	01-0912-0489
0831	05/01/2009	194,200.00	MURILLA HERRERA DORIAN	02-0565-0521
0816	18/12/2008	232,000.00	NASSAR ZUÑIGA PIO SELIM	02-0523-0837
0814	18/12/2008	172,875.00	RIVERA COLOCHO EDDIE	01-1023-0829
0813	18/12/2008	149,800.00	ROJAS GARCIA EIKI	04-0163-0554
0807	16/12/2008	165,300.00	RUIZ VARELA MAURICIO	05-0333-0368
0800	18/12/2008	108,820.00	SANABRIA GARITA RANDALL	01-1056-0061
0832	05/01/2009	121,400.00	SOLIS RUBALLOS ENRIQUE	01-1141-0014
0803	16/12/2008	166,000.00	VALENCIANO ALPIZAR SONIA	02-0320-0584
0802	18/12/2008	180,000.00	VARGAS CORDERO JOSE LUIS	02-0362-0024
0801	16/12/2008	197,500.00	VARGAS QUESADA SILVIA	02-0558-0126
0812	18/12/2008	232,000.00	ZUÑIGA RODRIGUEZ ARMANDO	01-1081-0190

Entregado por
 Bryan Zúñiga Araya
 14 Enero del 2009

Recibido por
 Lilliam Fernández
 14 Enero del 2009



Anexo 44



**COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.
DIRECCIÓN FINANCIERA**

MEMORANDO No. 067

PARA: Mariela Monge
CREDITOS Y COBROS
DE: Lillyam Fernández Masis
Control de Pagos
FECHA: 30/07/2010

Por este medio hago constar que se ha entregado a satisfacción la siguiente documentación, de acuerdo a lo solicitado:

Número	Tipo	Nombre	Fecha EMISION	Monto COLONES
9386	PAGARE	INTERNACIONAL DAIRY PRODUCTS S.A.	21/05/2010	\$140.000.00

Lic. Warner Avila Villalobos
Jefe Control de Pago

Lillyam Fernández M
Ejecutiva de Pago

Recibe conforma:
30/7/10.

Anexo 45



Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R. L.
Crédito y Cobro
Análisis y Formalización de Crédito

Lic. Warner Avila
Control de Pagos

Fecha: 30/07/2010

RETIRO DE LETRAS DE CAMBIO

Se autoriza al Sr.(a) Mariela Monge Abarca para retirar de custodia el siguiente
pagaré:

VENCIMIENTO	NUMERO	DEUDOR	MONTO
30-Jul-10	9386	International Dairy Products S.A	\$140.000.00


 Autoriza
 Lic. Rafael Guillén Pérez
 Jefe Crédito y Cobro

Anexo 46



**COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.
DIRECCION FINANCIERA**

MEMORANDO No. 019

PARA: Isabel Barrientos Blanco *Rec*
DE: Lillyam Fernandez Masis
Tesoreria
FECHA: 16 de setiembre de 2008

Por este medio hago constar que se ha entregado a satisfacción la siguiente documentación, de acuerdo a lo solicitado:

Número	Tipo	Nombre	Fecha	Monto
41040	LETRA DE CAMBIO	NORMAN LARA SALAS	22/07/2008	₡ 804.000.00
41040	CONTRATO	NORMAN LARA SALAS	21/07/2008	₡803.565.00

P/Carlos

Lic. Carlos Morera Castillo
Jefe Tesoreria

Lillyam Fernandez M
Ejecutiva de Pago

Recibe conforma:

Isabel Barrientos Blanco
Tarjetas Dos Pinos 11/09/08

Anexo 47

MEMORANDO



Sra. Lilliam Fernandez
Tesorería

Fecha: 16/09/2008

RETIRO DE GARANTÍA DE CRÉDITO EN CUSTODIA

Se autoriza a la Señorita Isabel Barrientos Blanco cédula 2-566-888 para retirar de custodia las siguientes letras y contratos de crédito:

Documento:	Fecha Ingreso:	A nombre de:	MONTO
Contrato	22/07/2005	LARA SALAS NORMAN	€803,565.00
Letra	21/07/2008	LARA SALAS NORMAN	€804,000.00

Autoriza.
Mauricio Quesada Blanco MBA
Credito Agrocomercial

991

198

202

Anexo 48

**COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.
DIRECCION FINANCIERA**

MEMORANDO No. 46

PARA: Verny Bermúdez M. *Recibe Noelia Barrantes 19/06/09*
Compras
DE: Lillyam Fernández Masis
Tesorería
FECHA: 19/06/2009

Por este medio hago constar que se ha entregado a satisfacción la siguiente documentación, de acuerdo a lo solicitado:

Número	Tipo	Nombre	Fecha EMISION	Monto COLONES
0309-01	PAGARE	TRAJES STYLO S.A.	27/02/2009	¢2.765.2392..50
62333966-	CERTIFICADO A PLAZO	TRAJES STYLO S.A.	04/03/2009	¢921.797.50


Lic. Karina Castro Barquero
Jefe tesorería


Lillyam Fernández M
Ejecutiva de Pago

Recibe conforma:

Anexo 49


...siempre con algo mejor.
GERENCIA DE COMPRAS
TEL. (506) 2437 3388 * FAX 2437 3005

Lilliam

26 de enero de 2009

Señor
Karina Castro
Control de pagos

Estimada señora:

Le solicito la devolución del certificado de depósito a plazo del Banco de Costa Rica No. 62333966 por un monto de ₡921797.50 (Novecientos veintituno mil setecientos noventa y siete 50/100) de TRAJES STYLO, S.A. el cual fungía como garantía de cumplimiento presentado comp. Respaldo por el adelanto para la confección de los uniformes de las secretarías.

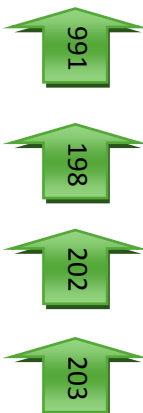
El certificado de depósito a plazo No. 0309-01 por un monto de ₡2,765,392.50 (dos millones setecientos sesenticinco mil trescientos noventa y dos 50/100) de TRAJES STYLOS. el cual fungía como El pagare de la garantía de cumplimiento presentado como respaldo por el adelanto para la confección de los uniformes de las secretarías.

El monto cubre y excede lo correspondiente a la garantía de cumplimiento por el saldo de 100 pantalones, 37 sacos, 36 chaletos, 17 enaguas y 160 blusas entregadas.

Agradezco la colaboración brindada.

Atentamente,


Lic. Venny Benítez Madrigal
Gerente de Compras



Anexo 50



**COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.
DIRECCION FINANCIERA**

MEMORANDO No. 067

PARA: Shirley Bolaños
C.E.B.S.
DE: Lillyam Fernández Masís
Control de pagos
FECHA: 19 de julio de 2010

Por este medio hago constar que se ha entregado a satisfacción la siguiente documentación, de acuerdo a lo solicitado:

Número	Tipo	Nombre	Fecha EMISION	Monto COLONES
290	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	15/12/2008	¢102.100.00
398	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	08/05/2007	¢102.100.00
488	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	11/09/2007	¢121.135.00
563	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	03/01/2008	¢153.050.00
646	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	08/05/2008	¢153.050.00
755	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	02/09/2008	¢153.050.00
833	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	05/01/2009	¢222.182.00
889	PAGARE	RAFAEL CALVO MORERA	07/05/2009	¢268.355.00
Letra 01	LETRA	ROJAS BARRIENTOS GERARDO	28/03/2005	¢150.000.00
84	PAGARE	ROJAS BARRIENTOS GERARDO	08/09/2005	¢200.000.00
163	PAGARE	ROJAS BARRIENTOS GERARDO	07/02/2006	¢1.000.000.00
294	PAGARE	ROJAS BARRIENTOS GERARDO	15/12/2006	¢720.000.00
560	PAGARE	ROJAS BARRIENTOS GERARDO	20/12/2007	¢960.000.00

Dos Pinos
TESORERIA
RECIBIDO ANSOLR MONDOL

Lic. Warner Avila Villalobos
Jefe Control de Pagos

Lillyam Fernández M
Ejecutiva de Pago

Recibe conforma:

COMITE DE EDUCACION
Y BIENESTAR SOCIAL
★ 19 JUL. 2010 ★
Johanna Carballo Medeiros

Anexo 51



**COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R.L.
COMITE DE EDUCACION Y BIENESTAR SOCIAL**

MEMORANDO

Para: Warner Avila Villalobos / Control de Pagos
De: Shirley Bolaños / Comité de Educación y Bienestar Social *[Signature]*
Asunto: Pagarés originales
Fecha: 13 de julio de 2010

Por este medio le solicito los pagarés originales de las personas de la tabla adjunto, dado que el señor Gerardo Rojas Barrientos canceló el crédito que tenía con el CEBS y el señor Rafael Calvo Morera firmó un nuevo pagaré en tarjetas (el cual sustituye los solicitados).

NOMBRE	CEBULA	PAGARE	MONTO	FECHA
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	290	€102,100.00	15/12/2005
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	398	€102,100.00	08/05/2007
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	488	€121,135.00	11/09/2007
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	583	€153,050.00	03/01/2008
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	646	€153,050.00	09/05/2008
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	755	€153,050.00	02/09/2008
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	833	€222,182.00	05/01/2009
RAFAEL CALVO MORERA	1-794-668	889	€268,355.00	07/05/2009
GERARDO ROJAS BARRIENTOS	2-629-308	LETRA 01	€150,000.00	28/03/2005
GERARDO ROJAS BARRIENTOS	2-629-308	84	€200,000.00	08/09/2005
GERARDO ROJAS BARRIENTOS	2-629-308	163	€1,000,000.00	07/02/2008
GERARDO ROJAS BARRIENTOS	2-629-308	294	€720,000.00	15/12/2008
GERARDO ROJAS BARRIENTOS	2-629-308	560	€560,000.00	20/12/2007

Muchas gracias

Saludos cordiales,

[Signature]
Lyndy Núñez Cajina, M.B.A
Comité de Educación y Bienestar Social

JUL 15 10 PM 3:42

Anexo 52

Archivos de los documentos en custodia



Anexo 53

Archivo Actual de Tarjetas para Custodia

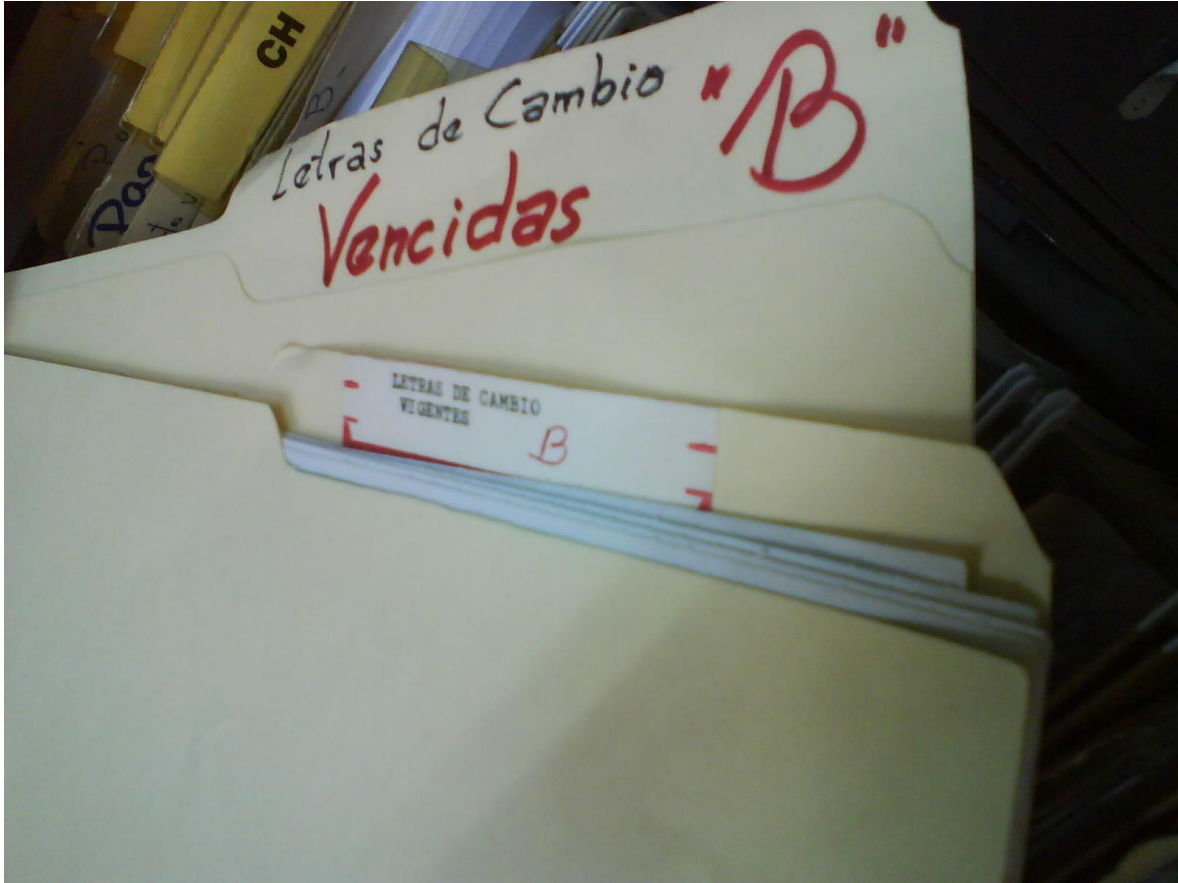
INGRESO DE LETRAS A CUSTODIA					
FECHA DE ENTREGA		20/10/2010			
Cédula	Tarjetahabiente	Tipo Cliente	Total	MO	FECHA
203960492	ABARCA ARROYO JOSE MANUEL	FUNCIONARIO	1.082.128,00	CO	01/06/2008
502860879	ABARCA RIVAS WILMERT EDUARDO	FUNCIONARIO	889.707,00	CO	01/06/2008
107070895	ACOSTA SEGURA CARLOS ALBERTO	FUNCIONARIO	808.259,00	CO	01/06/2008
109510610	ACUÑA CARDENAS LEONARDO	FUNCIONARIO	1.887.760,00	CO	01/06/2008
204190062	ACUÑA MEJIAS RONALD	FUNCIONARIO	954.771,00	CO	01/06/2008
204220931	ACUÑA VILLALOBOS JORGE LUIS	FUNCIONARIO	573.082,00	CO	01/06/2008
105200246	AGUILAR BOGANTES MARCO ANTONIO	FUNCIONARIO	4.329.906,00	CO	01/06/2008
107790152	AGUILAR CAMPOS JOHNNY ALONSO	FUNCIONARIO	1.118.553,00	CO	01/06/2008
401660913	AGUILAR ESPINOZA DUNNIA MARIA	FUNCIONARIO	659.890,00	CO	01/06/2008
204340247	AGUILAR HERNANDEZ FRANCISCO JOSE	FUNCIONARIO	587.378,00	CO	01/06/2008
302860745	AGUILAR MONGE JORGE ARMANDO	FUNCIONARIO	997.325,00	CO	01/06/2008
203620643	AGUILAR MORA DANIEL EDUARDO	FUNCIONARIO	561.663,00	CO	01/06/2008
205170916	AGUILAR NUÑEZ JHONNY	FUNCIONARIO	740.772,00	CO	01/06/2008
601870758	AGUILAR OBANDO DENIS MANUEL	FUNCIONARIO	853.353,00	CO	25/06/2008
302740305	AGUILAR SOLANO JULIO ENRIQUE	FUNCIONARIO	845.649,00	CO	01/06/2008
206000930	AGUILAR TORRES ERIC DAVID	FUNCIONARIO	685.797,00	CO	01/06/2008

Archivo Actual de Crédito y Cobro, CEBS y Subdirección de Compras para Custodia

Estado	Doc. Número	Fecha	Tipo	Cédula	Nombre	Monto Colon	Monto Dólares	Fecha Vencimiento	EN
		13 / 02 / 2008	PAGARE	3002092908	ASOC. SOLID. EMPLEADOS DE TERRAMIX S.A.	600.000,00		13 / 02 / 2012	
	8010	29 / 01 / 2008	PAGARE	0204020642	ASOC. SOLID. EMPLEADOS DE SUTLE DE C.R.	1.000.000,00		29 / 01 / 2012	
	8031	13 / 02 / 2008	PAGARE	0302710227	ASOC. SOLID. EMPLEADOS DE MAQ.Y TRACTORES	500.000,00		13 / 02 / 2012	
	7887	07 / 12 / 2008	PAGARE	3002056484	ASOC. HOGAR DE ANCIANOS SANTIAGO CRESPO C.	2.500.000,00		07 / 12 / 2012	
	7930	03 / 01 / 2008	PAGARE	0105360282	ASOC. CAMARA DE GANADEROS UNIDOS DEL SUR	10.000.000,00		03 / 01 / 2012	
	8100	03 / 03 / 2008	PAGARE	0107870354	AGUILAR ROJAS BENJAMIN ALBERTO	3.000.000,00		03 / 03 / 2012	
	7960	12 / 01 / 2008	PAGARE	3101353322	ANDME ROCA SOCIEDAD ANONIMA	500.000,00		12 / 01 / 2012	
	7961	12 / 01 / 2008	PAGARE	3002092771	ASOC. SOLID. EMPLEADOS ATLAS ELECT.	300.000,00		12 / 01 / 2012	
	7791	14 / 03 / 2008	PAGARE	3002045352	ASOC. SOLID. EMPLEADOS CIA NUMAR	500.000,00		14 / 03 / 2012	
	7898	11 / 12 / 2008	PAGARE	3002155703	ASOC. PRO RESCATE TRADICIONES COST.	20.000.000,00		11 / 12 / 2012	
	7907	11 / 03 / 2008	PAGARE	3002163219	ASOC. SOLID. PERSONAL ESPION ELECTRONICAS	500.000,00		11 / 03 / 2012	
	8254	24 / 04 / 2008	PAGARE	3004045002	ASOC. DE PRODUCTOS DE LECHE MONTEVERDE	10.000.000,00		24 / 04 / 2012	
	8200	07 / 04 / 2008	PAGARE	3002056258	ASOC. DESARROLLO INTEGRAL CIPRESES OREAMUNO	5.000.000,00		07 / 04 / 2012	
	7981	21 / 01 / 2008	PAGARE	3002454356	ASOC. SOLID. EMPLEADOS UNIVER DE CENT.	700.000,00		21 / 01 / 2012	
	8185	01 / 04 / 2008	PAGARE	3002084541	ASOC. SOLID. EMP. COLEGIO CONTADORES C.R.	150.000,00		01 / 04 / 2012	
	8255	24 / 04 / 2008	PAGARE	3002377976	ASOC. PRODUC. LECHE MONTEVERDE	5.000.000,00		24 / 04 / 2012	
	8256	24 / 04 / 2008	PAGARE	3004045002	ASOC. PRODUC. LECHE MONTEVERDE	5.000.000,00		24 / 04 / 2012	
	8283	30 / 04 / 2008	PAGARE	3002051514	ASOC. HOGAR DE ANCIANOS SAN BUENAVENTURA	500.000,00		30 / 04 / 2012	
	8316	10 / 06 / 2008	PAGARE	3002075099	ASOC. SOLID. EMPL. COLAB. DE PIPASA	500.000,00		10 / 06 / 2012	
	8446	05 / 06 / 2008	PAGARE	3002270715	ASOC. SOLID. EMPL. GLOBAL BUSINESS SERVICES	5.000.000,00		05 / 06 / 2012	
	8224	18 / 04 / 2008	PAGARE	3002051379	ASOC. DEPORTIVA MUNICIP. PEREZ ZELEDON	400.000,00		18 / 04 / 2012	
	8058	03 / 03 / 2008	PAGARE	3101089002	APARTOTEL VILLAS DEL RIO S.A.	250.000,00		03 / 03 / 2012	
	8282	30 / 04 / 2008	PAGARE	3101198320	ARENAL KIORO ERRE CUATRO S. A.	2.000.000,00		30 / 04 / 2012	
	7836	16 / 11 / 2007	PAGARE	0112620293	LAURA ELENA ARAYA CESPEDEZ	1.000.000,00		16 / 11 / 2011	
	8101	03 / 03 / 2008	PAGARE	0900640302	LUIS GERARDO ARAYA PRODRIGUEZ	1.000.000,00		03 / 03 / 2012	
	7948	10 / 01 / 2008	PAGARE	0900750151	WILLIAM GERARDO ARAYA CONEJO	600.000,00		10 / 01 / 2012	
	7888	07 / 12 / 2008	PAGARE	0004154252	MANUEL ANTONIO ARROYO CARVAJAL	500.000,00		07 / 12 / 2012	
	8227	21 / 04 / 2008	PAGARE	3101174581	AUTOMERCADO BIM S.A.	4.100.000,00		21 / 04 / 2012	
	8194	04 / 04 / 2008	PAGARE	3102014743	AUTO TRANSPORTES RIO FRIO LTDA.	2.000.000,00		04 / 04 / 2012	
	7903	26 / 01 / 2008	PAGARE	0204040307	AVIA BENJAMINES ALVAREZ	1.000.000,00		26 / 01 / 2012	

Anexo 54

Fólders para pagarés de Crédito y Cobro vencidos y vigentes, pero en desuso



Anexo 55

Archivo de control de pagarés y contratos entregados de Tarjetas para Custodia

20 de octubre de 2010

Para:
Tesorería

Me permito solicitarle se sirva mantener en custodia los contratos de Tarjeta ATH- Dos Pinos adjuntos, los mismos respaldan el límite de crédito de las Tarjetas Dos Pinos.

A continuación lista de los contratos adjuntos:

Envío # 57

CEDULA	TARJETA HABIENTE	MONTO
600820146	ALFARO FERNANDEZ LUIS ANGEL	25.572.000,00
204510909	ARAYA GUERRERO MARIA EDITH	3.691.468,00
701290880	ARAYA LOPEZ ELMER	708.862,09
112100366	BARQUERO SANCHEZ STEVEN JOSE	595.885,87
110600459	BOGANTES EDUARTE JOSE	151.758,12
204550009	CALDERON CASTRO RAFAEL EDUARDO	259.218,89
107800540	CANTILLANO ESQUIVEL CHRISTIAN ADOLF	592.043,57
503520147	CARDENAS ZAMORA DINIA MARIA	384.681,44

Anexo 56

Gaveta de documentos de la unidad de Tarjetas en custodia



Anexo 57

Base de datos de control de pagarés llevados a custodia en Control de Pagos

	A	B	C	D	E
17	3007071726	CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE SARCHI DE VALVERDE VEGA	PAGARE	9803	2
18	205220667	ROGER GERARDO SALAS GAMBOA	PAGARE	9782	2
19	106040716	ATILIANO GOMEZ BARBOZA	PAGARE	9804	2
20	602270734	EDIE VARGAS FONSECA	PAGARE	9799	1
21	3101523668	GANADERIA VICENTI S.A	PAGARE	9788	4
22	3101069447	CAFETALERA RUVA S.A.	PAGARE	9734	1
23	113440833	VERONICA RAMIREZ ROJAS	PAGARE	9674	1
24	3101584257	FERRERIA VIALES R S.A.	PAGARE	9806	2
25	109880992	EDDIE GARRO VENEGAS	PAGARE	9731	
26	3101073536	AGENTES AGROVETERINARIOS DOCE CINCUENTA Y SIETE S.A.	PAGARE	9733	2
27	3002084218	ASOPAC	PAGARE	9732	4
28	104190854	GERARDO HERNANDEZ FERNANDEZ	PAGARE	9705	
29	203000200	FRANKLIN MURILLO RODRIGUEZ	PAGARE	9677	1
30	501590496	JORGE GOMEZ MENDOZA	PAGARE	9693	1
31	3101605016	FERRERIA EL AMIGO LA GUARIA S.A.	PAGARE	9575	4
32	205130552	LUIS ALBERTO ROJAS MORALES	PAGARE	901	
33	3008084048	JUNTA ADMINISTRATIVA COLEGIO TECNICO PROFESIONAL AGROPECUARIO DE ACOSTA SAN JOSE	PAGARE	899	2
34	310111952	AGROCEMO S.A.	PAGARE	9726	2
35	3101085516	AGROPECUARIA LA GRANJA S.A.	PAGARE	9722	2
36	3101104343	BENEFICIO CAFÉ LOS ANONOS S.A	PAGARE	9729	5
37	3101105845	INMOBILIARIA ALVOR S.A.	PAGARE	9736	5
38	601750393	HEIMER VARGAS OBANDO	PAGARE	9748	1
39	600480844	PLUTARCO CASTRO PANIGUA	PAGARE	9749	2
40	303830088	GERARDO JAVIER MONTENEGRO GARITA	PAGARE	9747	
41	3101603887	AGROVETERINARIA SAN JOSE S.A.	PAGARE	9750	20
42	3101125098	TRES ERRES DE BELEN S.A.	PAGARE	9735	5
43	204340413	MINOR GERARDO CHAVARRIA CHAVARRIA	PAGARE	902	1
44	202550590	JORGE ALEXIS RODRIGUEZ VILLALOBOS	PAGARE	897	2
45	3101109350	TRANSAL S.A.	PAGARE	9623	5
46	3101047617	GANADERA RIO KOPPER S.A.	PAGARE	7158	1
47	3101432471	GANADERIA HERACOS G H A SOCIEDAD ANONIMA		7273	
48	3101055392	GANADERA COLONIA DEL VALLE S.A.	PAGARE	9665	2
49	302250733	GERARDO ENRIQUE MONGE SANABRIA	PAGARE	9723	1
50	110140383	FEDERICO JOSE CHACON AGUILAR	PAGARE	9727	1
51	3101091680	V.J. CENTROAMERICA S.A.	PAGARE	9724	
52	201940516	OSCAR ALVAREZ ROJAS	PAGARE	9601	5
53	3101018165	CARNICERIA SAN BOSCO SA		9185	5
54	110450397	JORGE GIOVANNI SOLIS SANCHEZ	PAGARE	9604	1

Anexo 58

Formato de Pagaré de Crédito y Cobro para créditos ocasionales

PAGARÉ

Conste que yo **WILBERTH FRIESEN REIMER**, quien es mayor de edad, casado una vez, de nacionalidad canadiense, Comerciante, con cédula de residencia número uno dos cinco - nueve dos uno dos cinco cuatro dos tres, vecino de Santa Rita de Río Cuarto de Grecia, cien metros al este de la Capilla la Estrella, prometo pagar incondicionalmente a la orden de la Cooperativa de Productores de Leche, Dos Pinos R.L., cédula número 3-004-045002, la suma de **VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS COLONES**, obligándome a pagar en el domicilio del acreedor mediante veintitrés abonos fijos mensuales y consecutivos de **un millón colones exactos**, debiendo hacer el primer pago el día **31 de mayo del 2004** y un último abono de **dos millones novecientos cincuenta mil novecientos veintidós colones exactos** el **31 de mayo del 2006**. En caso de mora devengará un interés del tres por ciento mensual sobre saldos. La falta de pago oportuno de uno de los abonos estipulados da derecho al acreedor a tener por vencido el plazo y exigible de inmediato el pago del saldo adeudado y el interés acumulado. El deudor renuncia a su domicilio, requerimientos de pago y trámites del juicio ejecutivo. Otorga su fianza solidaria de la presente deuda a **ALIMENTOS FRIESEN S.A.**, cédula jurídica número 3-101-123023, domiciliada en Santa Rita de Río Cuarto de Grecia, representada en este acto por su Presidente con Facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma señor **WILBERTH FRIESEN REIMER**, quien es mayor de edad, casado una vez, de nacionalidad canadiense, Comerciante, con cédula de residencia número uno dos cinco - nueve dos uno dos cinco cuatro dos tres, vecino de Santa Rita de Río Cuarto de Grecia, quien hace las mismas renunciaciones del deudor y autorizan la concesión de prórrogas sin que se le consulte ni notifiquen. El deudor y fiador indicados fijan como domicilio para atender notificaciones judiciales en caso de incumplimiento del presente título ejecutivo el domicilio fijado por ambos.

Este título se rige por el Código de Comercio y se suscribe en Alajuela, Costa Rica el día 12 de mayo de 2004.

Deudor: *Wilberth Friesen Reimer*
Cédula Residencia: 12592125-423
Firma: *Wilberth Friesen Reimer*

Fiador: Alimentos Friesen S.A.
Cédula: 3-101- 123023
Firma: *Wilberth Friesen*



Anexo 59

Archivo Físico de Crédito y Cobro en Custodia





Anexo 60

Archivo físico de la Subdirección de Compras en Custodia



Anexo 61

Base de datos de documentos enviados a custodia existente en el Comité de Educación y de Bienestar Social.

# DE PAGARE	DIA CREACION PAGARE	MES CREACION PAGARE	AÑO CREACION PAGARE	MONTO PAGARE COLONES	MONTO PAGARE DOLARES	FECHA VENCIMIENTO NORMAL	FECHA VENCIMIENTO A LA VISTA	NOMBRE LIBRADOR	CEDULA IDENTIDAD O RESIDENCIA	COOPERATIVA
0001	21	02	2005	2,000,000.00			A la Vista	ARCE SALAS ROLANDO	203340406	COOPERATIVA
0002	22	02	2005	200,000.00			A la Vista	CARRILLO OBANDO OSCAR	601860611	COOPERATIVA
0003	22	02	2005	200,000.00			A la Vista	ARAUZ MORA ROLANDO	501250975	COOPERATIVA
0004	01	03	2005	1,093,708.60			A la Vista	MIRANDA CAMACHO XENIA	203770029	COOPERATIVA
0005	02	03	2005	200,000.00			A la Vista	SILES OCAMPO ROBERTO	203780874	COOPERATIVA
0006	11	03	2005	1,000,000.00			A la Vista	ARGUEDAS CORDERO MARIO	400860637	COOPERATIVA
0007	08	04	2005	1,939,907.44			A la Vista	SOLIS CHAVES OLIVIER	201510982	COOPERATIVA
0008	19	04	2005	1,000,000.00			A la Vista	HUERTAS RODRIGUEZ RAMIRO	204560618	COOPERATIVA
0009	19	04	2005	2,000,000.00			A la Vista	BENAVIDES BLANCO HUBERT	203790936	COOPERATIVA
0010	4	5	2005	2,000,000.00			A la Vista	MENDEZ MURILLO SIMON	202140841	COOPERATIVA
0011	12	5	2005	2,000,000.00			A la Vista	SOLIS VILLALOBOS HUBER	204110933	COOPERATIVA
0012	17	5	2005	2,000,000.00			A la Vista	MIRANDA ARAYA JORGE EDO.	203250518	COOPERATIVA
0013	20	5	2005	2,000,000.00			A la Vista	JENKINS CHAVARRIA HILMA	201030509	COOPERATIVA
0014	20	5	2005	1,500,000.00			A la Vista	PIEDRA BEJARANO ROBERTO	24220629	COOPERATIVA
0015	16	6	2005	72,000.00			A la Vista	FERNANDEZ MORALES HERNANDEZ	109020345	COOPERATIVA
0016	6	6	2005	224,000.00			A la Vista	BARRIENTOS BOZA RODOLFO	106030524	COOPERATIVA
0017	6	6	2005	32,130.00			A la Vista	SANCHEZ CUBILLO GERMAN	110450145	COOPERATIVA
0018	6	6	2005	32,130.00			A la Vista	RIVAS GOMEZ KENETH	502300977	COOPERATIVA
0019	7	6	2005	275,000.00			A la Vista	CORRALES CORRALES GUISEL	203080787	COOPERATIVA
0020	15	6	2005	104,200.00			A la Vista	SOLIS VILLALOBOS JOSE R.	203110471	COOPERATIVA
0021	16	6	2005	110,608.00			A la Vista	DURAN CARVAJAL MANUEL E.	203460765	COOPERATIVA

Anexo 62

Archivo físico de documentos provenientes del CEBS existente en Control de Pagos



Anexo 63

Certificado de depósito a favor de don Jorge Pattoni



Anexo 64

Cheque de Bancrecen entregado como garantía de Cumplimiento

