

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Sede Regional San Carlos**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Práctica de especialidad para optar por el grado académico de**  
**Bachiller en Administración de Empresas**

**Creación de un Manual de Puestos y un Manual de**  
**Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los**  
**Educadores de la Región Huetar Norte, COOPEANDE N° 7 R.L.**

**TOMO I: DOCUMENTO GENERAL**



**Elaborado por**  
**Paula Daniela Gamboa Gamboa**

**Profesor asesor**  
**MAE. Rony Rodríguez Barquero**

**San Carlos, 15 de noviembre 2006**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Sede Regional San Carlos**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Práctica de especialidad para optar por el grado académico de**  
**Bachiller en Administración de Empresas**

**Creación de un Manual de Puestos y un Manual de**  
**Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los**  
**Educadores de la Región Huetar Norte, COOPEANDE N° 7 R.L.**



**Elaborado por**  
**Paula Daniela Gamboa Gamboa**

**Profesor asesor**  
**MAE. Rony Rodríguez Barquero**

**San Carlos, 15 de noviembre 2006**

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo desarrollar un manual de puestos y un manual de procedimientos para Coopeande N° 7, R.L., cooperativa ubicada en la Zona Norte, a noviembre de 2006.

El estudio se desarrolló entre los meses de julio y noviembre de 2006. Para el manual de puestos se desarrolló un cuestionario para recabar la información de los funcionarios de la Cooperativa con respecto a la descripción de sus respectivos puestos. Adicionalmente cada funcionario completó una bitácora de control durante una semana en las que anotaban puntualmente todas sus actividades. Para el manual de procedimientos se realizaron entrevistas a los encargados de cada procedimiento con el fin de levantar la información de los mismos.

Al final se dotó a Coopeande N° 7, R.L. de un manual de puestos y un manual de procedimientos con base en los hallazgos del estudio. Cada documento representa la situación actual de la Cooperativa en cuanto a estos dos temas, y aportan una serie de recomendaciones al respecto.

**Palabras claves:** Manual de procedimientos, manual de puestos, Coopeande N°, 7 R.L.

## ABSTRACT

The present research's objective was to develop a Manual of Procedures and a Manual of Positions for Coopeande N°, 7 R.L., cooperative located in the San Carlos, in November, 2006.

The research was made between the months of July and November, 2006. For the Manual of Positions, a questionnaire was developed for the employees to fill it with information about their positions and what they do at work. Plus, each employee completed a logbook for one week, where they wrote down every activity related to work, plus the time they lasted performing it. For the Manual of Procedures, interviews were carried out to the people in charge of every procedure.

Finally, a Manual of Procedures and a Manual of Positions was given to Coopeande N°, 7 R.L. Each document reflects the current situation of the Cooperative regarding these two subjects, there is also a handful of recommendations in regards to them.

**Keywords:** Manual of Procedures, Manual of Positions, Coopeande N° 7 R.L.

# Agradecimientos

Quisiera agradecer a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar hasta aquí, por darme la fuerza para levantarme cada día y seguir luchando por lograr mis metas y sueños.

A mi familia, mis padres, mis hermanos, mis tías (os), mis primos (as) y abuelos que siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo y cariño en los buenos y malos momentos.

A los profesores y profesoras que a lo largo de estos años han compartido sus conocimientos y que de una u otra manera han contribuido en mi formación integral.

A Coopeande N° 7 R.L., en especial al señor Orlando Blanco Matamoros por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en la cooperativa y por todo el apoyo y comprensión brindados.

A todas las personas que laboran en Coopeande N° 7 R.L., por su apoyo en la elaboración del presente documento, ya que siempre estuvieron dispuestos a regalarme su tiempo y atención para atender mis consultas; además de brindarme su cariño y amistad. Siempre los recordaré con mucho cariño... los quiero mucho.

A mi profesor asesor Rony Rodríguez Barquero al brindarme su tiempo y apoyo incondicional para el desarrollo de este documento.

A todos mis compañeros y compañeras con los cuales compartí una de las etapas más hermosas de mi vida, a cada uno de ellos gracias por brindarme su amistad y por todos los momentos que pasamos juntos; siempre los llevaré en mi corazón...los quiero muchísimo. Que Dios los bendiga y les de muchas bendiciones.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a todas las personas que a lo largo de mi vida me han brindado su amor y cariño, muy especialmente a mi mamá Claribel, a mi papá Adrián, mis hermanos José Adrián y Arturo, y mis tías Ana y Lidia; gracias por su apoyo y amor incondicional...los quiero mucho.

# HOJA DE INFORMACIÓN

## Información del estudiante

Nombre: Paula Daniela Gamboa Gamboa.

Cédula o No. Pasaporte: 2 606 305.

Carné ITCR: 200316596

Dirección de su residencia en época lectiva: 200m al sur de la Escuela Villa Maria, San Francisco de La Palmera.

Dirección de su residencia en época no lectiva: 200m al sur de la Escuela Villa Maria, San Francisco de La Palmera.

Teléfono en época lectiva: 844 87 10.

Teléfono época no lectiva: 844 87 10 / 474 83 68.

Email: gamboapau@gmail.com

## Información del Proyecto

Nombre del Proyecto: Manual de Puestos y Manual de Procedimientos,

Profesor Asesor: MAE. Rony Rodríguez Barquero.

Horario de trabajo del estudiante: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## Información de la Empresa

Nombre: Coopeande N °7 R.L.

Zona: Aguas Zarcas.

Dirección: En Aguas Zarcas costado oeste de la playa de deportes.

Teléfono: 474 40 57.

Fax: 474 40 57.

Apartado: 4433 (Código Postal).

Actividad Principal: Financiera.

# INDICE

<b>TOMO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.1. Reseña Histórica .....	5
1.1.2. Misión .....	8
1.1.3. Visión.....	8
1.1.4. Estructura Organizativa .....	8
1.2. PROBLEMA .....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.4. OBJETIVO GENERAL .....	14
1.4.1. Objetivos Específicos .....	14
1.5. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	15
1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. LOS MANUALES.....	19
2.1.1. Definición de un Manual .....	19
2.1.2. Importancia de un Manual .....	20
2.1.3. Objetivos de los Manuales.....	20
2.1.4. Tipos de Manuales .....	21
2.2. MANUAL DE PUESTOS.....	23
2.2.1. Cargo o Puesto de Trabajo.....	24
2.2.2. Descripción de cargos .....	24
2.2.3. Análisis de cargos .....	25
2.2.4. Métodos de recolección de datos sobre cargos .....	27
2.2.5. Etapas del proceso de análisis de cargos .....	29
2.2.6. Empleos de la descripción y el análisis de cargos.....	32
2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	32
2.3.1. Objetivos de los manuales de procedimientos .....	32
2.3.2. Clasificación de los manuales de procedimientos .....	33

2.3.3.	Conformación de los manuales de procedimientos .....	34
2.3.4.	Proceso de elaboración .....	41
2.3.5.	Distribución y control .....	42
2.3.6.	Revisión y actualización .....	42
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	45
3.2.1.	Fuentes de Información Primaria.....	46
3.2.2.	Fuentes de Información Secundaria.....	46
3.3.	MANUAL DE PUESTOS.....	46
3.3.1.	Unidad Informante .....	46
3.3.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	46
3.3.3.	Etapas de la Metodología .....	47
3.4.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	49
3.4.1.	Unidad Informante .....	49
3.4.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	49
3.4.3.	Etapas de la Metodología .....	49
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
4.1.	CONCLUSIONES .....	54
4.1.1.	Manual de Puestos.....	54
4.1.2.	Manual de Procedimientos .....	57
4.2.	RECOMENDACIONES.....	58
4.2.1.	Manual de Puestos.....	58
4.2.2.	Manual de Procedimientos .....	60
<b>5.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>6.</b>	<b>APÉNDICES.....</b>	<b>65</b>
6.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	65
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
7.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	75
7.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	79

<b>TOMO II .....</b>	<b>129</b>
<b>8. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS .....</b>	<b>129</b>
8.1. PRESENTACIÓN.....	129
8.2. GERENCIA .....	129
8.3. UNIDAD DE CRÉDITO .....	129
8.4. UNIDAD DE CONTABILIDAD .....	129
8.5. UNIDAD DE MERCADEO.....	129
8.6. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO.....	129
8.7. VENTANILLA DE LA FUNDACIÓN CR-CANADÁ .....	129
8.8. UNIDAD DE COBRO.....	129
8.9. SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA.....	129
8.10. GLOSARIO DE RESPONSABILIDADES .....	129
<b>TOMO III .....</b>	<b>129</b>
<b>9. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>129</b>
9.1. INTRODUCCIÓN .....	129
9.2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	129

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1-1. Integrantes del Consejo de Administración .....	9
CUADRO 1-2. Integrantes del Comité de Vigilancia .....	9
CUADRO 1-3. Integrantes del Comité de Educación.....	9
CUADRO 1-4. Personal del Departamento de Gerencia .....	10
CUADRO 1-5. Personal de la Oficialía de Cumplimiento.....	10
CUADRO 1-6. Personal de la Ventanilla de la Fundación CR-Canadá .....	10
CUADRO 1-7. Personal de la Unidad de Mercadeo .....	10
CUADRO 1-8. Personal de la Unidad de Crédito.....	11
CUADRO 1-9. Personal de la Unidad de Contabilidad .....	11
CUADRO 1-10. Personal de la Unidad de Cobro .....	11
CUADRO 1-11. Personal de la Sucursal de Ciudad Quesada.....	11
CUADRO 2-1. Procedimientos Generales en el Análisis y Descripción de Cargos. ....	31
CUADRO 2-2. Símbolos utilizados para el desarrollo de Flujogramas. ....	38
CUADRO 6-1. Clasificación y Definición del Esfuerzo Físico. ....	73
CUADRO 8-1. Clasificación y Codificación de los Puestos en Coopeande N °7 R.L.....	129
CUADRO 9-1. Procedimientos del Proceso de Contabilidad. ....	129
CUADRO 9-2. Procedimientos del Proceso de Colocación y Recuperación. ....	129
CUADRO 9-3. Procedimientos del Proceso de Captación.....	129

## INDICE DE FIGURAS

Figura 2-1. Factores de Especificación en el Análisis de Cargos .....	26
Figura 2-2. Los Seis Pasos del Proceso de Análisis de Cargos .....	30



---

# CAPÍTULO I

# INTRODUCCIÓN



# TOMO I

## 1. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, donde la competencia es cosa de todos los días la eficacia y la eficiencia que puedan lograr las organizaciones en el desarrollo de sus productos o servicios es lo único que puede garantizarles su permanencia en el mercado de manera exitosa.

Es importante mencionar que la eficacia y la eficiencia no es algo fácil de lograr, por el contrario se requiere de constancia y empeño. Además abarca todos los sectores de las organizaciones, desde el personal hasta la forma de realizar las tareas. Las empresas deben tener claro qué son, qué desean ser y de qué modo podrían lograrlo.

En este trabajo se desarrollará un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Coopeande N °7 R.L., ubicada en Aguas Zarcas de San Carlos.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son un mecanismo por el que se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de los colaboradores, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Los manuales son probados en la práctica como puntos de referencia para la instrucción del nuevo personal.

Los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, ya que les facilitan cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla.



Los Manuales de Puestos permiten conocer el perfil de los puestos en las organizaciones, es decir, se conoce de manera detallada tareas, requisitos, responsabilidades, experiencia, esfuerzo que se requieren para desempeñar cada uno de los puestos; esto facilita el reclutamiento y selección de personal, contribuye a mejorar el desempeño del empleado, entre otros beneficios. De igual manera los Manuales de Procedimientos contribuyen en el desarrollo eficiente y eficaz de las empresas, ya que permiten tener una guía de cada uno de los procedimientos que se desarrollan en la organización, permitiendo a las empresas reducir los cuellos de botella, y eliminar pasos innecesarios en la realización de los procedimientos.

El desarrollo del trabajo se estructuró en tres tomos, con el fin de facilitar el uso del documento por parte la Cooperativa, distribuidos de la siguiente manera:

## **TOMO I**

### **1. Capítulo de Introducción**

En el capítulo introductorio se encontrará información sobre los antecedentes de la Cooperativa, el problema del estudio y su justificación, los objetivos del estudio, el alcance y las limitaciones del estudio, es decir, es el marco de referencia para el desarrollo del estudio.

### **2. Capítulo de Marco Teórico**

En este capítulo se desarrolla una pequeña recopilación de la información teórica necesaria para la comprensión y el desarrollo del presente estudio, se encontrarán los conceptos y las definiciones más importantes sobre los temas que se tratarán en el trabajo.

### **3. Capítulo de Metodología**

El capítulo de metodología es de suma importancia ya que en el se encuentran los métodos y las herramientas que se utilizaron y los pasos seguidos para el desarrollo del estudio.



#### **4. Capítulo de Conclusiones y Recomendaciones**

En este capítulo se encuentran las conclusiones que se pueden plantear con respecto al estudio realizado y las recomendaciones que puedan ayudar a la Cooperativa a funcionar de manera más eficaz y eficiente.

#### **5. Apéndices**

#### **6. Anexos**

#### **TOMO II**

#### **7. Capítulo del Manual de Puestos**

En este capítulo se encuentra la descripción de cada uno de los puestos que existen en Coopeande N °7 R.L., es decir se encontrará la identificación, la descripción general, la descripción específica, las relaciones de trabajo, las responsabilidades, los requisitos intelectuales, los requisitos físicos, las condiciones del trabajo para cada uno de los puestos.

#### **TOMO III**

#### **8. Capítulo del Manual de Procedimientos**

Este capítulo está conformado por la descripción de los procedimientos de los procesos de Contabilidad, Captación, y Colocación y Recuperación. El manual incluye el nombre del procedimiento con su respectivo código, el objetivo, la frecuencia, los responsables, las normas y políticas por las que se rige, los departamentos involucrados, la descripción, la información y documentos utilizados, y el Flujograma.



## **1.1. Antecedentes de la Organización**

### ***1.1.1. Reseña Histórica***

Un educador en la década de los años 60, ganaba un promedio de ₡ 500 (quinientos colones) mensuales. Los sistemas de pago eran muy arcaicos y el Ministerio de Educación atrasaba mucho el pago a los interinos, que en esa época predominaban sobre los educadores que tenían propiedad.

Por otra parte, los acreedores y los agiotistas hacían su agosto cobrando altas tasas de interés por los créditos y “préstamos” que daban a los educadores sin pago, quienes eran explotados por estos prestamistas inescrupulosos.

Había un problema y resolverlo era una necesidad urgente.

Por ese entonces, la Ande, Asociación Nacional de Educadores, quien conocía el grave problema del Magisterio, coordinó y propició el desarrollo de cursos de cooperativismo con apoyo del Infocoop, gracias a los cuales en varios circuitos escolares del país, nacieron cooperativas de ahorro y crédito y algunas de consumo, a las que se llamó: Coopeande N° 1, Coopeande N° 2, Coopeande N° 6, etc.

El profesor Mario Salazar Mora (g.d.D.g) era el Asesor Supervisor de Escuelas del Circuito Cuarto de Aguas Zarcas. Integró un comité pro-cooperativa integrado por: Humberto Moya Chaves, Fernando Arias Sagot, Rodrigo Morales Serrano, José Ángel Rodríguez Quesada, José Enrique Mora Villalobos, Víctor Julio Navarro López y Rodrigo Mora Alfaro. La leña estaba seca, a punto de arder y la chispa del cooperativismo encendió la hoguera.



Los maestros del Circuito Cuarto fueron motivados (no había Colegio en Aguas Zarcas), se dio la organización y el 3 de julio del año 1967, nació en esa Asamblea constitutiva, con sede en Aguas Zarcas de San Carlos, la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los maestros del Circuito Cuarto de San Carlos”, con el nombre resumido de: “Coopeande N° 7 R.L.”

La fundaron 50 maestros con un capital social de ¢ 3 500 00 (tres mil quinientos colones).

Todo principio es difícil, pero los maestros del Circuito Cuarto tenían la firme convicción de que su empresa les ayudaría a salir adelante. Así, la naciente Cooperativa se convirtió, desde el principio, en un órgano de servicio para sus asociados.

Entre los primeros pasos el asesoramiento fue prioritario y así se estableció la deducción del salario, por medio de la Oficina Técnica Mecanizada, de las operaciones de ahorro y crediticias que se pactaron en la Cooperativa; además, se pensó desde el principio, que las tasas de interés deberían ser bajas.

Coopeande N° 7 empezó sus acciones en la Oficina de la Supervisión que también habían construido los maestros del Circuito, donde hoy está la casa de Ande de Aguas Zarcas. El primer gerente fue el profesor Humberto Moya Chaves, quien al principio, administró gratuitamente a Coopeande. Otros gerentes fueron Róger López Morera y Marcial Cruz Chaves. El actual gerente es el profesor Orlando Blanco Matamoros.

En el año 1972 se fundó el Colegio de Aguas Zarcas y los profesores de esa Institución decidieron afiliarse a la Cooperativa.

Por esa razón debió reformarse el Estatuto, en el sentido de cambiar el nombre a Coopeande, que hoy se llama “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte, R.L.”.



El cambio de nombre sirvió para abrir el horizonte de la Cooperativa, la que sólo podía operar en el distrito de Aguas Zarcas. Eso sirvió para que hoy día, el radio de influencia de la misma se extienda a todo el Cantón de San Carlos, los cantones de Guatuso, Upala, Los Chiles y Sarapiquí.

En el año 1990 se estrenó el edificio actual, que consta de dos plantas, situado frente al costado oeste de la Plaza de deportes de Aguas Zarcas. En este edificio laboran a la fecha: el gerente, una secretaria de gerencia, una cajera, el promotor, la contadora, la tesorera, dos auxiliares de contabilidad, dos oficinistas una de gerencia y otra medio tiempo de la ventanilla de la fundación y medio tiempo del Comité de Educación, un promotor de vivienda, la oficial de cobro y una conserje, para atender los diferentes servicios que consisten en lo que sigue:

En el campo del ahorro: aportaciones, ahorro a la vista, ahorro navideño, ahorro a plazo fijo, pacto de retrocompra y fideicomiso. En el campo del crédito, existen cuatro líneas con fondos propios: crédito corriente, por ahorros, de gerencia y especial; con fondos externos: ganadería, pequeña empresa, capital de trabajo y reparación de vivienda. Otros servicios son: cobro de recibos de luz y telefónicos, subsidios, becas, fondo de ayuda mutua, cursos, asesoramiento, seminarios y otros.

Coopeande N° 7 cumplió 39 años el 3 de Julio del 2006. Se puede asegurar que a través de su historia ha cumplido con creces su objetivo de servir a sus asociados. Además, su franco crecimiento demuestra que es una Cooperativa en desarrollo, sólida, con un alto sentido de servicio social, fundamento de la filosofía del cooperativismo.

Al 30 de junio de 2006, el capital social de Coopeande N °7 es de ¢ 804 833 357. La cartera de créditos es de ¢1 915 445 758 y la membresía oscila en los 1700 asociados.



### ***1.1.2. Misión***

“Coopeande N° 7 R.L. es una organización al servicio de los trabajadores y trabajadoras de la educación, brindan servicios financieros eficientes y oportunos bajo los valores de igualdad, solidaridad y ayuda mutua; y a la vez propician el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y la comunidad.”

### ***1.1.3. Visión***

“Ser un ente de desarrollo en el sector educativo mediante la prestación de variedad de servicios financieros y de otra índole, basados en los principios y valores del Cooperativismo.”

### ***1.1.4. Estructura Organizativa***

#### **Asamblea General**

La Asamblea General está integrada por todos los asociados de la Cooperativa, que al 5 de septiembre de 2006 está conformada por 1703.

#### **Consejo de Administración**

Son los representantes de la Asamblea General, actualmente se encuentra conformado por:

**CUADRO 1-1. Integrantes del Consejo de Administración**

Nombre	Puesto
Nidia Jiménez Vásquez	Presidenta
Ditta Watson Porta	Vicepresidenta
Ligia Garro Aguilar	Secretaría
Ruth Corella González	Vocal 1º
Ligia María Zamora Durán	Vocal 2º
Luis Diego Umaña Fernández	Suplente 1º
Antonio Jiménez Alvarado	Suplente 2º

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

### Comité de Vigilancia

**CUADRO 1-2. Integrantes del Comité de Vigilancia**

Nombre	Puesto
Nydia Durán Rodríguez	Presidenta
Juan Carlos Rojas Paniagua	Secretario
Víctor Rojas Saborío	Vocal
Luis G. Barboza Quesada	Suplente 1º
Rita Chavarría Mata	Suplente 2º

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

### Comité de Educación

**CUADRO 1-3. Integrantes del Comité de Educación**

Nombre	Puesto
Marco Tulio Araya Barboza	Presidente
Róger Luis Rojas Castro	Vicepresidente
Ana Cristina Siles Ocampo	Secretaria
Freddy Sibaja Monge	Vocal 1º
Estela Herrera Salas	Vocal 2º

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.



## Gerencia

**CUADRO 1-4. Personal del Departamento de Gerencia**

Nombre	Puesto
Orlando Blanco Matamoros	Gerente General
Senia Salas Aguilar	Secretaria de Gerencia
María de Los Ángeles Chavarría Chacón	Oficinista de Gerencia
Ana Patricia Camacho Acuña	Conserje
Ana Yilenia Madrigal Gómez	Oficinista del Comité de Educación

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Oficialía de Cumplimiento

**CUADRO 1-5. Personal de la Oficialía de Cumplimiento**

Nombre	Puesto
Yahaira Campos Parajeles	Oficial de Cumplimiento

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Ventanilla Convenio Fundación CR-Canadá

**CUADRO 1-6. Personal de la Ventanilla de la Fundación CR-Canadá**

Nombre	Puesto
Luis Barquero Quirós	Promotor de Vivienda
Ana Yilenia Madrigal Gómez	Oficinista de la Ventanilla

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Unidad de Mercadeo

**CUADRO 1-7. Personal de la Unidad de Mercadeo**

Nombre	Puesto
Gilberto Carrillo Vargas	Promotor de la Cooperativa

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.



## Unidad de Crédito

**CUADRO 1-8. Personal de la Unidad de Crédito**

Nombre	Puesto
Johana López Morera	Oficial de Crédito
Marianela Cascante Villalobos	Oficial de Crédito

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Unidad de Contabilidad

**CUADRO 1-9. Personal de la Unidad de Contabilidad**

Nombre	Puesto
Seidy Jiménez Castro	Contadora
Guiselle Arias Quesada	Tesorera
Alejandra Mendoza Cordero	Cajera 1

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Unidad de Cobro

**CUADRO 1-10. Personal de la Unidad de Cobro**

Nombre	Puesto
Keisy Carranza Rojas	Oficial de Cobro

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.

## Sucursal de Ciudad Quesada

**CUADRO 1-11. Personal de la Sucursal de Ciudad Quesada**

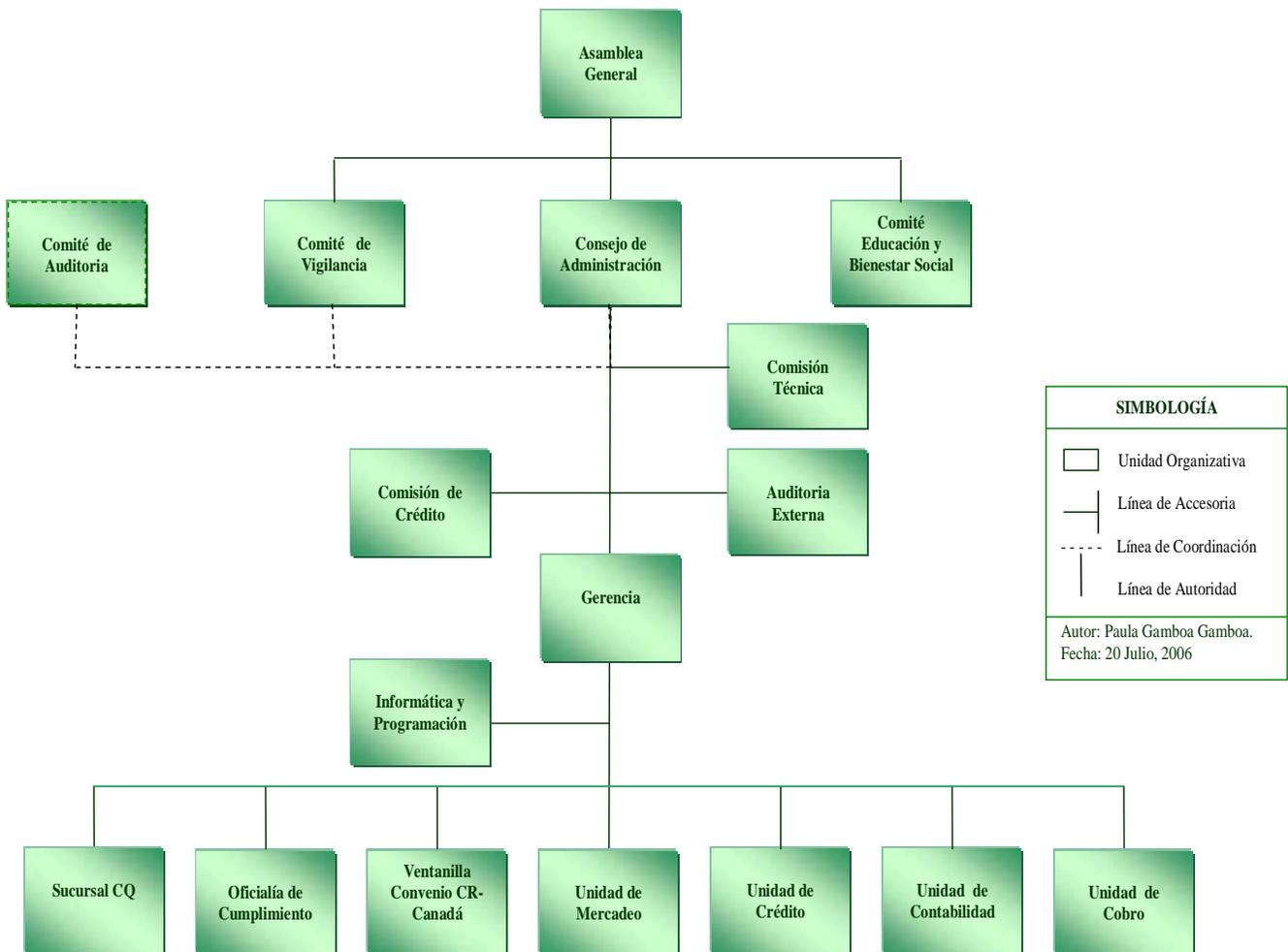
Nombre	Puesto
Nidia González Zúñiga	Administradora
Mauren Araya Bogantes	Cajera 2

Fuente: Gerencia de Coopeande N° 7 R.L.



En el siguiente organigrama se puede observar de manera gráfica la estructura organizacional que posee la empresa:

### COOPEANDE N °7 R.L. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





## **1.2. Problema**

¿Existen un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos en Coopeande N° 7 R.L.?

## **1.3. Justificación del Problema**

Coopeande N °7 R.L. es una cooperativa de ahorro y crédito, que atiende a los educadores de la Región Huetar Norte, ubicada en Agua Zarcas y con una sucursal en Ciudad Quesada.

En un mundo tan competitivo como el que se vive actualmente, las empresas deben contar con personal altamente capacitado e identificado con sus funciones dentro de la organización, además deben estar informados sobre los procedimientos a seguir a la hora de realizar cada una de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo.

La eficiencia y eficacia es lo que las empresas deben buscar para poder garantizar su permanencia en el mercado, empleados identificados con sus tareas, responsabilidades, desenvolviéndose en un puesto acorde a sus características, capacidades y habilidades, y siguiendo el debido proceso al realizar sus tareas contribuyen a alcanzar la eficacia y eficiencia dentro de la organización.

En Coopeande N° 7 R.L. el Manual de Puestos y el Manual de Procedimientos se encuentran desactualizados, y la gerencia de la empresa se encuentra al tanto de la importancia de contar con estos manuales en la organización. Es por eso que se ha decidido elaborar un Manual de Procedimiento y un Manual de Puestos, que contribuyan al desarrollo de la institución y de igual manera faciliten la toma de decisiones en la organización.



## **1.4. Objetivo General**

Desarrollar un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos en Coopeande N° 7 R.L., Región Huetar Norte, a noviembre de 2006.

### ***1.4.1. Objetivos Específicos***

#### **Para el Manual de Puestos:**

- Identificar los puestos existentes en Coopeande N° 7 R.L.
- Determinar la cantidad de personas que se desenvuelven en cada puesto de Coopeande N° 7 R.L.
- Conocer la estructura organizacional que posee Coopeande N° 7 R.L.
- Determinar las actividades desarrolladas por el ocupante de cada cargo en Coopeande N° 7 R.L.
- Identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren para desempeñar cada cargo en Coopeande N° 7 R.L.
- Conocer las responsabilidades correspondientes a cada uno de los puestos existentes en Coopeande N° 7 R.L.
- Determinar los requisitos que deben de tenerse para desempeñarse en cada uno de los puestos en Coopeande N° 7 R.L.
- Analizar la información obtenida sobre cada puesto y elaborar la descripción y análisis de puestos para Coopeande N° 7 R.L.



**Para el Manual de Procedimientos:**

- Identificar los procedimientos que se desarrollan en Coopeande N° 7 R.L.
- Clasificar los procedimientos por procesos.
- Determinar el objetivo de cada uno de los procedimientos en Coopeande N° 7 R.L.
- Establecer las políticas y normas de operación para cada uno de los procedimientos en Coopeande N° 7 R.L.
- Describir los procedimientos que se deben realizar en Coopeande N° 7 R.L.
- Desarrollar un diagrama de flujo con la secuencia en que se realizan las operaciones de cada procedimiento Coopeande N° 7 R.L.

**1.5. Alcance del Estudio**

En el presente trabajo se desarrollará un Manual de Puestos, para los diecisiete puestos que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeande N° 7. Además se elaborará un Manual con los procedimientos para los procesos de Contabilidad, Captación, y Colocación y Recuperación que se llevan a cabo en las oficinas centrales de Coopeande N° 7 R.L.



## 1.6. Limitaciones del Estudio

➤ La Cooperativa está en la etapa de implementación de un nuevo software por lo que algunas funciones y procedimientos se encuentran expuestos a sufrir variaciones. Adicionalmente, los procedimientos relativos a la Cancelación Total o Parcial de Pactos Retrocompra, Depósito de un Pacto Retrocompra, Depósito de Plazo Fijo, y Cancelación de Certificados a Plazo, fueron documentados con base en el nuevo software, mientras que los procedimientos que corresponden el software actual son: Registro Contable de las Transacciones, Revisión de las Transacciones en las diferentes cuentas corrientes de la Cooperativa, Revisión de Asientos Contables, Cálculo de la Cartera Morosa, Preparación del Ingresador de la Cartera de Crédito, Reporte de Brechas, Preparación del Calce de Plazos, Preparación del Ingresador Contable, Estimación y Clasificación de la Cartera de Crédito, Preparación de Flujos Proyectados para enviar a la SUGEF, Realización de Conciliaciones Bancarias, Preparación de las Proyecciones, Preparación de Cuadros para enviar al Banco Central, Aplicación de Giros, Aplicación de deducciones de cuotas de préstamo, ahorros y reintegros, Arqueo a Tesorería, Preparación del Cierre Mensual y Fiscal, la Actualización del Programa de Ficha CAMELS y de Suficiencia Patrimonial, Preparación de cuadros para el Dictamen y el Control de la Reserva de Liquidez, Declaración de Retenciones en la Fuente, Cierre de Caja, Arqueo de Caja, Cierre Diario, Pago de Planilla, Depósitos a Cuentas de los Asociados, Cobro de Créditos Morosos, Aplicación de Reintegros a Créditos con cuotas pendientes, Pago de Cuotas de Créditos o la Cancelación de un Crédito, y Apertura de un Crédito. Con la Gerencia se determinó la necesidad de documentar la mayoría de procedimientos con el sistema actual, en espera de la estabilización del nuevo sistema, que será utilizado ampliamente hasta dentro de varios años.



- Debido a la cantidad de procedimientos que posee la Cooperativa y como consecuencia del tiempo limitado del que se disponía para el desarrollo del Manual de Procedimientos, dicho documento no abarca todos los procedimientos que se llevan a cabo. En conjunto con la Gerencia se definieron los procedimientos que prioritariamente debían ser documentados.
  
- El manual de procedimientos no abarca los procedimientos que se llevan a cabo en la Sucursal de Ciudad Quesada ya que los realizan colaboradores que ocupan otros puestos diferentes a los de Oficinas Centrales, aunque la ejecución de los procedimientos es muy similar.
  
- En el manual de procedimientos no se incluye el análisis de formularios debido a la cantidad de formularios y al tiempo limitado del que se disponía para el desarrollo del documento. Adicionalmente, al implementarse por completo el nuevo sistema es de esperar que cambien muchos de los actuales formularios.



# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO



## 2. MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se detallarán conceptos e información referente a los Manuales de Puestos y los Manuales de Procedimientos.

### 2.1. Los Manuales

#### 2.1.1. *Definición de un Manual*

Según Gómez (1994), son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización. Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Para Kellog (2006), "el manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

Para Continolo (2006) el manual es "una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".



### ***2.1.2. Importancia de un Manual***

Según Gómez (1994), la importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

### ***2.1.3. Objetivos de los Manuales***

Según Gómez (1994), los manuales se confeccionan para satisfacer los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Colaborar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.



- Determinar las responsabilidades de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

#### ***2.1.4. Tipos de Manuales<sup>1</sup>***

##### **Por su Contenido**

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo. Se tienen los siguientes:

Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

---

<sup>1</sup> TUTORIALES. 4 de julio 2006. RECURSOS HUMANOS I/MANUALES. Encontrado en: <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>



Manual de procedimientos: Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

### **Por su Función Específica**

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo.

Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad.

Manual de crédito y cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad.



Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.

Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada.

Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

## **2.2. Manual de Puestos**

Los manuales de puestos consisten en el análisis y descripción de cada uno de los puestos que conforman las organizaciones. El análisis de puestos pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente; mientras la descripción de puestos se preocupa por el contenido del puesto, es decir, qué hace el ocupante, cómo lo hace, cuándo lo hace y por qué lo hace; plasmando en un escrito las tareas o atribuciones que conforman el puesto, imprimiéndole así su carácter distintivo respecto de los demás puestos de la empresa.

A continuación se detallarán algunos conceptos de suma importancia para la comprensión de los manuales de puestos.



### ***2.2.1. Cargo o Puesto de Trabajo***

Según Chiavenato (2002. p. 165), el cargo o puesto para la organización, es la base de la aplicación de las personas en las tareas organizacionales; para la persona el cargo constituye una de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la organización. Es decir, el cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división en que esta situado.

Desde otra perspectiva, el cargo es una unidad de la organización y está compuesta por un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. A través de los cargos, la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias. Así mismo, los cargos permiten a las personas ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales. En suma, los cargos representan la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella.

### ***2.2.2. Descripción de cargos***

Describir un cargo significa relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace.

Para Chiavenato (2002, p. 183) “la descripción de cargos es un documento escrito que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones”

La descripción del cargo relaciona de manera breve las tareas, los deberes y las responsabilidades (es narrativa y expositiva), y destaca los aspectos intrínsecos del cargo, es decir, su contenido. Hecha la descripción, sigue el análisis que aborda los aspectos extrínsecos o requisitos que debe cumplir el ocupante para desempeñar el puesto.



El formato común de una descripción de cargo incluye el nombre del cargo, el resumen de las actividades que se deben desempeñar y las principales responsabilidades del cargo. Muchas veces, también puede incluir las relaciones de comunicación del cargo con otros cargos.

### ***2.2.3. Análisis de cargos***

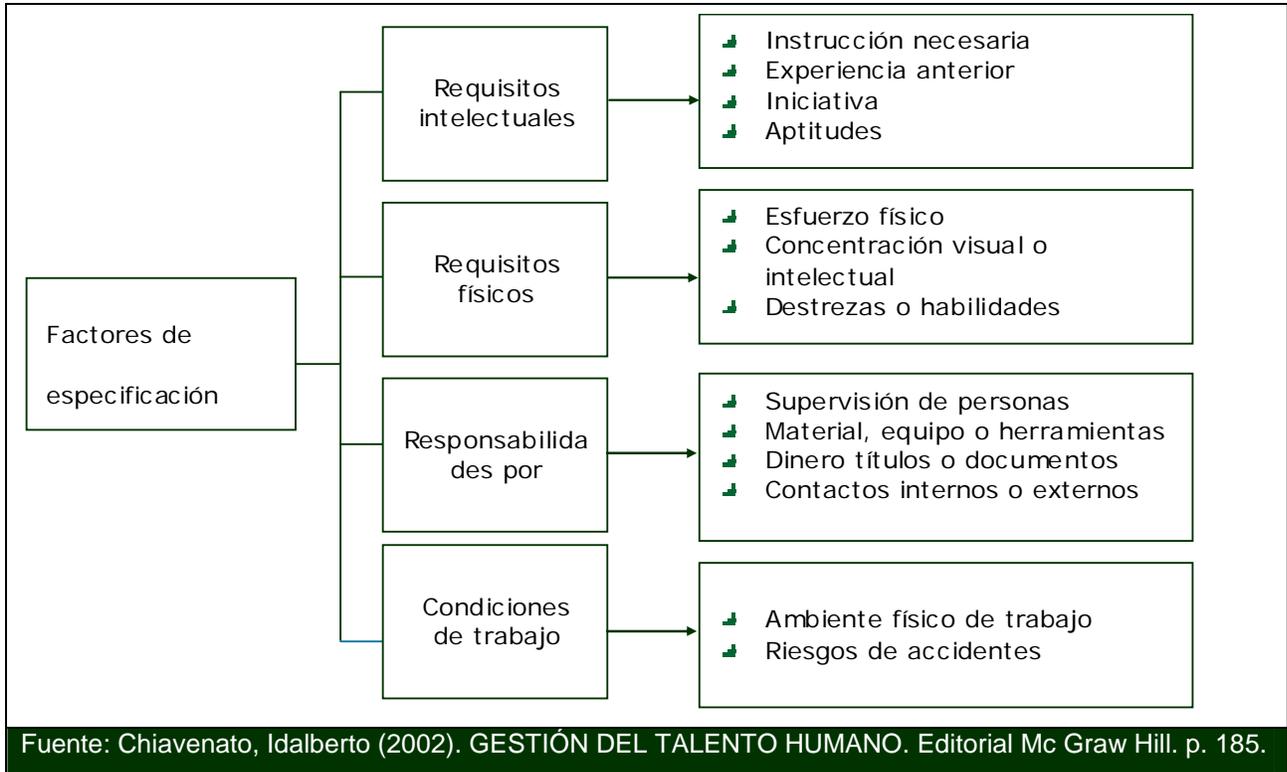
Analizar un cargo significa detallar qué exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada.

El análisis se realiza a partir de la descripción del cargo. Aunque la descripción y el análisis de cargos estén estrechamente relacionados, la diferencia radica en que mientras la descripción de cargos se concentra en el contenido, el análisis de cargos busca determinar cuáles son los requisitos físicos e intelectuales que debe cumplir el ocupante, las responsabilidades que el cargo le impone y las condiciones en que debe realizar el trabajo.

Para Chiavenato (2002, p. 185), “el análisis del cargo es la información sobre lo que hace el ocupante del cargo, y los conocimientos, habilidades y capacidades que requiere para desempeñarlo de manera adecuada”.

El análisis de cargos es el procedimiento que determina los requisitos, los deberes y las responsabilidades de un cargo y el tipo de persona que deberá ocuparlo.

En consecuencia, el análisis de cargos se ocupa por las especificaciones del cargo en relación con la persona que deberá ocuparlo. Dicho análisis funciona como un estudio comparativo de las exigencias (requisitos) que impone a la persona que lo ocupa, desde el punto de vista intelectual, físico, de responsabilidades y de condiciones de trabajo. Para que el análisis de cargos tenga una base concreta de comparación, se debe fundamentar en factores de especificación. La *figura 1* muestra los principales factores de especificación utilizados en las empresas.



**Figura 2-1. Factores de Especificación en el Análisis de Cargos**

La descripción y el análisis de cargos son responsabilidad de línea y función de Staff. Es decir, los gerentes de línea tienen la responsabilidad de la información acerca de los cargos, mientras que la presentación de servicios o de consultoría interna es responsabilidad de los especialistas en Recursos Humanos.

La recolección de datos e información sobre los cargos que se deben describir y analizar puede efectuarla el gerente, el ocupante del cargo o un especialista en Recursos Humanos, que generalmente recibe el nombre de Analista de cargos. Cada vez más, los gerentes están asumiendo la responsabilidad de línea en el análisis y la descripción de los cargos que dependen de ellos, para rediseñarlos y adecuarlos a las características de sus empleados y aumentar la eficacia y la satisfacción de las personas. Por consiguiente, es necesario conocer los métodos de recolección de datos, para describir y analizar los cargos.



#### **2.2.4. *Métodos de recolección de datos sobre cargos***

Existen tres métodos para obtener datos sobre los cargos, estos son: entrevista, cuestionario y observación. A continuación, se detallará cada uno de esos métodos:

##### **Método de la entrevista**

La entrevista es el método más utilizado para recolectar datos sobre los cargos y determinar sus deberes y responsabilidades. Existen tres tipos de entrevistas para tal finalidad, la entrevista individual con cada empleado; la entrevista grupal con los empleados que ocupan el mismo cargo; y entrevista con el superior que conoce los cargos que se deben analizar.

Las entrevistas grupales se utilizan cuando varias personas tienen el mismo cargo, como en los casos de cajero (a) de banco, operadores (as) de máquinas semejantes, secretarios (as) y vendedores (as), etc. El supervisor inmediato deberá conducir las sesiones de los grupos o el supervisor será entrevistado por separado, para proporcionar a los empleados una perspectiva personal sobre los deberes y responsabilidades de su cargo.

Según Chiavenato (2002, p. 186), los principales temas abordados en una entrevista característica sobre cargos son:

1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña?
  
2. ¿Qué hace usted?  
  
¿Cuándo lo hace: diariamente, semanalmente o mensualmente?
  
3. ¿Cómo lo hace? ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?
  
4. ¿Por qué lo hace? ¿Cuáles son los objetivos y resultados de su trabajo?
  
5. ¿Cuáles son sus principales deberes y responsabilidades?



6. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y de seguridad?
7. ¿Qué escolaridad, experiencia y habilidad exige el cargo?
8. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige? ¿Cuáles son los requisitos intelectuales?
9. ¿Quién es su proveedor interno (entrada) y su cliente interno (salida)?
10. ¿Quién es su supervisor inmediato? ¿De qué le informa?
11. ¿Quiénes son sus subordinados? Explique la respuesta.

### **Ventajas y Desventajas de la entrevista**

Según Chiavenato (2002) las ventajas y desventajas del método de la entrevista son:

#### **Ventajas**

- Es el método de obtención de datos más ampliamente utilizado.
- Permite que el ocupante del cargo relacione las actividades y comportamientos que otros no conseguirían definir.
- Proporciona la oportunidad de mostrar las posibles frustraciones que causa el cargo, y que el supervisor no percibe.
- Método sencillo y rápido para obtener información.

#### **Desventajas**

- Puede presentar distorsión de la información, falsificación o ideas preconcebidas.



- El ocupante puede exagerar ciertas responsabilidades mientras minimiza otras.
- El ocupante puede legitimar su visión del cargo para obtener ventajas personales relacionadas con la remuneración o la importancia del cargo.

### **Método del cuestionario**

La recolección de datos sobre un cargo se puede realizar a través de cuestionarios distribuidos a los ocupantes o al superior.

El cuestionario sigue la misma ruta de entrevista, pero es resuelto por el ocupante del cargo, por el supervisor o por ambos. Algunos cuestionarios están bien estructurados para facilitar la contestación y utilización. La principal ventaja del cuestionario es la eficiencia y rapidez para recoger información de un gran número de empleados. Su costo operacional es menor que el de la entrevista. En cambio, su planeación y montaje requieren tiempo y pruebas preliminares.

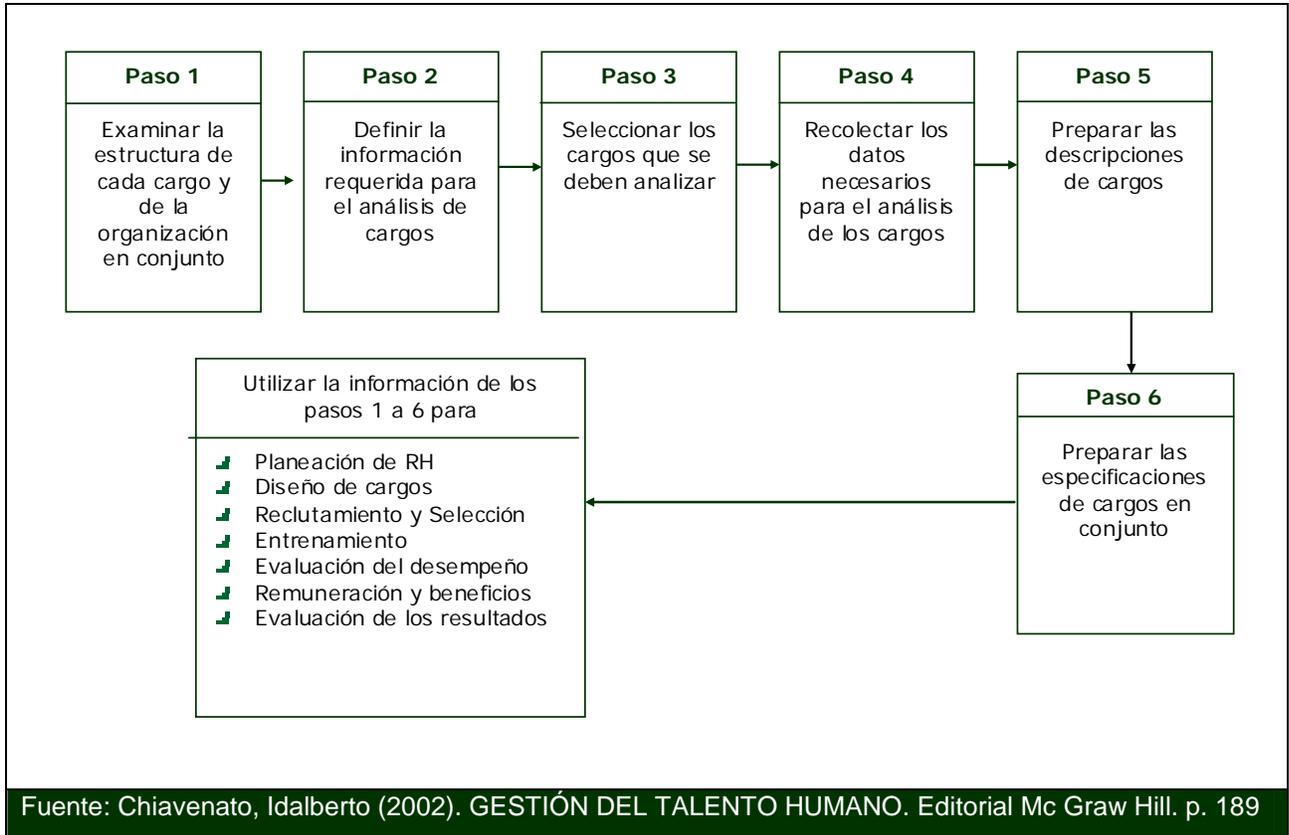
### **Método de observación**

La observación directa de lo que el ocupante hace es otro método de recolectar información sobre el cargo. El método de observación se aplica en cargos sencillos, rutinarios y repetitivos, como operadores de línea de montaje, operadores de máquina, secretarías, etc. Es común que el método de observación emplee un cuestionario que debe ser diligenciado por el observador, para garantizar la cobertura de la información necesaria.

#### ***2.2.5. Etapas del proceso de análisis de cargos***

El proceso de analizar los cargos comprende seis etapas o fases representadas en la *Figura 2*. El proceso debe tener en cuenta que la organización no es inmutable ni detenida en el tiempo, sino que está en constante cambio dinámico.

Los cargos se deben describir, analizar y redefinir constantemente para seguir los cambios producidos en la organización y en su contenido.



Fuente: Chiavenato, Idalberto (2002). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Editorial Mc Graw Hill. p. 189

**Figura 2-2. Los Seis Pasos del Proceso de Análisis de Cargos**

El programa de descripción y análisis de cargos se debe planear y desarrollar de manera cuidadosa y detallada. Los principales aspectos a considerar se muestran en el *Cuadro 12*.

**CUADRO 2-1. Procedimientos Generales en el Análisis y Descripción de Cargos.**

<b>Pasos</b>	<b>Aspectos que se deben considerar</b>
1. Revisar información preeliminar sobre el cargo.	a. Verificar los documentos existentes para desarrollar una visión del cargo. b. Preparar una lista preeliminar de deberes. c. Anotar los principales ítems oscuros o ambiguos.
2. Conducir entrevistas.	a. Localizar al ocupante capaz de proporcionar una visión global del cargo y sus principales deberes. b. El ocupante del cargo deberá ser un empleado típico que conoce el cargo. c. Los entrevistados deben ser experimentados o responsables.
3. Consolidar la información sobre el cargo.	a. Reunir la información obtenida a través de diversas fuentes en una descripción amplia y coherente del cargo. b. Un ocupante experimentado del cargo debe ser un recurso accesible al analista. c. Verificar que todos los ítems de la lista inicial y preeliminar de deberes sean confirmados.
4. Verificar la descripción del cargo.	a. La fase de verificación se debe hacer en grupo. b. La finalidad es verificar si la descripción es precisa y completa. c- El analista debe anotar las omisiones, las ambigüedades y las aclaraciones.

Fuente: Chiavenato, Idalberto (2002). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Editorial Mc Graw Hill. p. 189.



### ***2.2.6. Empleos de la descripción y el análisis de cargos***

Según Chiavenato (2002, p. 190), el programa de descripción y análisis de cargos ayuda al reclutamiento y selección de personas, a la identificación de las necesidades de entrenamiento, la elaboración de programas de entrenamiento, la planeación de la fuerza laboral, la evaluación de los cargos, establecimiento de criterios de salario, y la evaluación de desempeño.

## **2.3. Manual de Procedimientos**

Para Fincowsky, “un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

### ***2.3.1. Objetivos de los manuales de procedimientos***

Los manuales de procedimientos tienen como objetivo principal, difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la forma óptima de realizar determinado trabajo, para que, mediante su utilización se evite el derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas. Además se pueden considerar otros objetivos acerca de los manuales de procedimientos como los que se mencionan a continuación:



- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia
- Enseñar el trabajo a nuevos empleados
- Aumentar la eficiencia de los empleados, al indicarles lo que deben hacer y cómo hacerlo.
- Facilitar la supervisión del trabajo.
- Facilitar la selección de empleados en caso de vacantes.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidades y lagunas.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.
- Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.

### ***2.3.2. Clasificación de los manuales de procedimientos***

Los manuales de procedimientos se pueden clasificar en:



### **Intradepartamentales**

Los manuales intradepartamentales se caracterizan porque, describen los procedimientos que están en vigor únicamente dentro de los límites de un departamento; los procedimientos comienzan al llegar los documentos al departamento y terminan cuando aquellos salen del mismo; se emplean para instrucción, supervisión y control del personal del departamento; y presentan los detalles de cada operación y el flujo de trabajo.

### **Interdepartamentales**

Los manuales interdepartamentales son más complejos y extensos en cuanto a cantidad de procedimientos, pero no así en cuanto a grado de detalle. En estos se describe en forma general la secuencia de los procedimientos a través de varios departamentos, desde donde se inician hasta donde concluyen.

#### ***2.3.3. Conformación de los manuales de procedimientos***

Dado que las necesidades de una unidad administrativa difieren en mayor o menor grado con relación a las necesidades de otras unidades, algunas requerirán un solo manual que contenga todos sus procedimientos, otras requerirán varios manuales, con los procedimientos agrupados por funciones o bien manuales con procedimientos individuales preparados para distintos niveles de empleados; por lo tanto se puede decir que no existe un patrón para prepararlos, sin embargo se recomiendan los siguientes apartados como elementos integrantes de los manuales de procedimientos:

#### **Identificación**

Este documento debe incorporar la siguiente información

- Nombre completo del estudio de organización y métodos al cual pertenece el manual que se está elaborando
  
- Nombre completo del o de los procedimientos que contiene el manual



- Nombre completo de la unidad administrativa a quien corresponden los procedimientos señalados
- Número de identificación del o de los procedimientos
- Nombre completo de la unidad administrativa que elabora el manual
- Lugar y fecha de elaboración
- Número de revisión, en su caso.
- Nombre completo y firma de quien (es) autoriza (n) el manual.

## Índice

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

## Políticas o Normas de Operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.



Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

### **Texto o Descripción de Procedimientos**

Todo manual de procedimiento requiere que las informaciones o instrucciones que contengan se expresen en palabras, es decir, en un texto.

Para lograr los objetivos del manual de procedimientos indicados anteriormente, es conveniente tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el manual en cuestión comprende varios procedimientos, es importante que estos se enumeren.
- El texto debe describir el procedimiento, enumerando las operaciones de que se compone, en orden cronológico. Es importante tener presente que la redacción de las operaciones debe coincidir con lo que indiquen los diagramas de flujo.
- El texto debe precisar en qué consiste cada operación, además, quien, como, cuando, con qué, dónde y en cuánto tiempo debe ejecutarse.
- Las instrucciones que contenga el texto deben exponerse en un orden lógico, de manera que se facilite su comprensión e identificación aún en los casos de varias alternativas en una misma operación.
- En el caso de que el manual contenga un procedimiento, es conveniente presentar el texto separado por medio de encabezados de actividades y en el caso de que el manual contenga varios procedimientos, el texto debe venir separado mediante encabezados de procedimientos y de actividades.
- El estilo a emplear en la redacción dependerá del contenido del manual y los lectores a quienes se destine; sin embargo, quien redacte el manual debe perseguir el objetivo de la claridad, cualquiera que sea la posición del usuario.



- Mantener la uniformidad del estilo, para evitar la confusión, la falta de comprensión y la ambigüedad.
- No se debe confundir la seriedad y la formalidad con la complejidad.
- La redacción del documento debe abarcar todos los aspectos del procedimiento, aún aquellos que parezcan obvios.
- Anexar en el manual los términos técnicos que más comúnmente se emplean con su respectivo significado.
- El texto debe redactarse en forma clara, completa, concisa y correcta.

### **Diagramas de Flujo**

EL Flujograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Según Guillermo Gómez Cejas, el Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado.

Para Chiavenato (1993) “el Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución”.

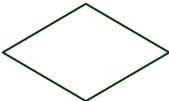
Los flujogramas son importantes en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.



El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos.

Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

**CUADRO 2-2. Símbolos utilizados para el desarrollo de Flujogramas.**

Nombre	Símbolo	Descripción
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 alternativos 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 lectura o escritura de un documento, o producto impreso.
Documentos con copia		Rectángulos segmentados: Representa a un documento original y "n" número de copias.



Nombre	Símbolo	Descripción
Entrada/Salida		<p>Romboide: Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/ o salida de información por cualquier parte del sistema.</p>
Archivo Permanente		<p>Triángulo: Archivo, guardar o almacenamiento.</p>
Archivo Temporal		<p>Triángulo con letra T: Archivar, guardar o almacenar por un periodo temporal hasta hacer uso del documento nuevamente durante el procedimiento</p>
Extracción de Archivo		<p>Triángulo: Significa "sacar de archivo" o "extracción", desalmacenar.</p>
Flechas		<p>Línea con punta: Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.</p>
Conector Interno		<p>Círculo: Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema.</p>
Conector Externo		<p>Cuadrado con punta: Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.</p>



Nombre	Símbolo	Descripción
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.

Fuente: Elaboración propia, con base en consultas a diversas fuentes.

### Formas o Formularios

Una forma es cualquier documento impreso en el que se anotan datos o del que se toman datos de uso repetitivo en situaciones idénticas de trabajo y necesidades similares de información.

A las formas también se les conoce con el nombre de formatos, formularios o impresos.

En una oficina la mayor parte del material que se maneja está constituido por formas, las cuales dentro de cualquier procedimiento pasan por las siguientes etapas, llenado o registro, revisión, distribución, lectura, archivo, consulta, destrucción.

Las formas son utilizadas fundamentalmente para, registrar y proporcionar información; tramitar y efectuar operaciones; controlar y comprobar la ejecución de operaciones.



Dada la importancia que tienen las formas en el desarrollo de las operaciones, es conveniente incluir, en el manual de procedimientos, una sección que contenga todas las formas que se emplean en los procedimientos descritos en el manual. Las formas que se incluyan pueden ser documentos originales, copias o dibujos de las mismas. Es recomendable que al tratarse de documentos originales se incluyan juegos completos, en caso de ser varios tantos, si se trata de copias o dibujos, es conveniente determinar la cantidad de tantos que componen la forma original y si se considera necesario indicar el color de cada tanto.

#### ***2.3.4. Proceso de elaboración***

Dado que la formulación de un Manual de Procedimientos corresponde total o parcialmente a un estudio de organización y métodos, el procedimiento básico para la investigación administrativa será el mismo para cuando se desarrolle la formulación citada, sin embargo, se enumerara el procedimiento básico:

- Comprensión de la situación actual
- Planificación del estudio
- Recopilación de datos
- Análisis de datos
- Formulación de recomendaciones
- Implantación
- Evaluación



### ***2.3.5. Distribución y control***

Una vez que un Manual de Procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso o reproducido, se procede a su distribución. Para esto se recomienda desarrollar una serie de pláticas de difusión y de instrucción sobre su uso con el personal encargado de realizar las operaciones señaladas en el manual.

Resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan con detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento suficiente de los mismos y puedan consultarlos con facilidad, ya que el personal para quienes están destinados no siempre están acostumbrados con la frecuencia requerida.

Es recomendable que se elabore un registro de funcionarios y/o unidades administrativas que cuenten con ejemplares de los manuales distribuidos, con el objeto de proporcionarles en forma permanente la información necesaria para mantenerlos actualizados.

### ***2.3.6. Revisión y actualización***

La utilidad de los Manuales de Procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es indispensable mantenerlos permanentemente actualizados a través de revisiones periódicas.

Para revisar y actualizar los manuales conviene tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Establecer un programa de revisión y actualización del contenido de los manuales, a fin de mantenerlos apegados a la realidad



- Cuando una unidad administrativa necesite hacer cambios, adiciones o supresiones, deberá presentar los proyectos correspondientes a Organización y Métodos, para que esta se encargue de verificar que las propuestas se encuentren de acuerdo con las políticas generales no solo de esa unidad administrativa sino también de las del medio ambiente en que ella se encuentra y prever los posibles efectos en otras unidades, así como mantener la uniformidad de estilo/presentación.



---

# CAPÍTULO III

# METODOLOGÍA



### **3. METODOLOGÍA**

Este apartado permite describir en forma detallada el procedimiento que se llevará a cabo para lograr los objetivos planteados en el trabajo.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo se realizará una investigación del tipo descriptiva.

La investigación descriptiva se conoce así porque detalla y describe todo lo que se realiza en el estudio; en este caso se registrará e interpretará la información suministrada por cada uno de los empleados a través de observación, cuestionarios y entrevistas, según el puesto que desempeñen y de acuerdo con el papel que tengan en cada uno de los procedimientos que se ejecutan en la empresa.

Es importante destacar que en Coopeande N<sup>o</sup>7 R.L. ya se contaba con un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos que a la fecha se encuentran desactualizados ya que la Cooperativa a crecido en personal y en servicios; por lo que se tomo la decisión de levantar los Manuales de Puestos y de Procedimientos desde cero.

La claridad de las preguntas que se van a aplicar y la finalidad de cada una de ellas, es de suma importancia para la comprensión de la información.

#### **3.2. Fuentes de Información**

Esta investigación utilizará fuentes de información tanto primaria como secundaria, con el fin de obtener suficientes datos que permitirán obtener una visión más amplia de los diferentes aspectos a estudiar.



### ***3.2.1. Fuentes de Información Primaria***

La información primaria se obtendrá por medio de observación, entrevistas personales y cuestionarios que se aplicarán a cada uno de los empleados de la Cooperativa.

### ***3.2.2. Fuentes de Información Secundaria***

#### **Revisión bibliográfica:**

Se consultarán documentos y libros relacionados con los temas en estudio.

#### **Documentos de la empresa:**

Se utilizará información que tenga la empresa y que contribuya al desarrollo del trabajo.

#### **Documentos de Internet:**

Se consultarán artículos y documentos afines al tema de estudio que contribuyan al desarrollo del trabajo.

## **3.3. Manual de Puestos**

### ***3.3.1. Unidad Informante***

Cada uno de las personas que ocupan los diferentes puestos de trabajo de Coopeande N °7 R.L.

### ***3.3.2. Métodos utilizados para recolectar información***

#### **Método de la entrevista**

Se realizaron entrevistas informales y no estructuradas a cada uno de los ocupantes de los puestos de trabajo; estas entrevistas se realizarán con el objetivo de tener una idea más clara y veraz de las especificaciones de cada uno de los puestos.



## **Método del cuestionario**

Se desarrollo un cuestionario de tipo directo estructurado; este fue el principal instrumento para la recolección de información, ya que a través de el se pudo obtener la mayor cantidad de información sobre las funciones y requisitos que exige cada puesto de trabajo. (Apéndice N° 1.)

## **Método de “Bitácora de Trabajador”**

Se entregó una libreta denominada “Bitácora de trabajo” a cada uno de los trabajadores para que anotaran cada una de las actividades que desempeñan durante su jornada diaria de trabajo, con el fin de obtener mayor información de las funciones de cada puesto. Esta técnica se aplicó en el transcurso de una semana: del 11 de Agosto de 2006 al 18 del mismo mes. (Apéndice N° 2.)

### ***3.3.3. Etapas de la Metodología***

#### **Determinar los puestos de trabajo.**

Para el desarrollo de un Manual de Puestos, es de suma importancia la determinación de los puestos de trabajo a describir y analizar; por eso lo primero que se realizó fue determinar cuales y cuantos serían los puestos que conformarían el Manual. La determinación de los puestos se realizó con la ayuda del Gerente el profesor Orlando Blanco Matamoros.

#### **Determinar la información que se requiere para el desarrollo del Manual de Puestos.**

Los manuales de puestos contienen información específica sobre cada puesto de trabajo, lo que permite a la empresa tener un control sobre lo que hace el ocupante del puesto y los requisitos que debe tener una persona para desempeñarse en uno u otro puesto.



Para la elaboración del presente trabajo, una vez fijados los puestos a analizar y describir, se procedió a determinar la información que se requeriría sobre cada uno de los puestos para la elaboración del Manual. La información que se encontrará en el Manual de Puestos es la siguiente: identificación del puesto, descripción general, descripción específica, requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades y condiciones de trabajo.

### **Diseño de instrumentos para la recolección de información.**

Los instrumentos para la recolección de información son indispensables para la elaboración de Manuales, ya que la eficacia y eficiencia de dichos manuales depende de la información con la que se disponga para su elaboración.

Para la recolección de la información sobre los puestos de trabajo de Coopeande N 07 R.L., se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionario estructurado que sea aplicado directamente a cada uno de los ocupantes de los diferentes puestos; bitácora de trabajo que se entregó a cada empleado para que anotará durante una semana las actividades diarias que realizaba en su puesto; también se utilizaron entrevistas no estructuradas a los ocupantes de cada puesto.

### **Recolección de la información.**

La información se recolectó por medio de cada uno de los instrumentos diseñados para la recolección de la información como lo son cuestionario, bitácora de trabajo y entrevistas no estructuradas.

### **Procesamiento y análisis de datos.**

Con la información recolectada se procedió a clasificar y analizar los datos para diseñar el Manual de Puestos. Primeramente se realizó un borrador con la descripción y análisis de cada puesto para luego revisarlo con el ocupante correspondiente y seguidamente con el superior inmediato. Una vez verificado que la información obtenida corresponde específicamente a cada puesto se procedió a concluir el Manual de Puestos de Coopeande N 07 R.L.



Por último se plantearon las conclusiones y recomendaciones, con base en el análisis de la información adquirida en el desarrollo del Manual de Puestos.

### **3.4. Manual de Procedimientos**

#### ***3.4.1. Unidad Informante***

Cada uno de las personas que participan en los procesos de Contabilidad, Captación, y Colocación y Recuperación que se desarrollan en Coopeande N °7 R.L.

#### ***3.4.2. Métodos utilizados para recolectar información***

##### **Método de la entrevista**

Se realizaron entrevistas informales y no estructuradas a cada uno de los ocupantes de los puestos de trabajo, sobre su participación en cada una de los procedimientos que se llevan a cabo en la Cooperativa. Dichas entrevistas se hicieron en pequeños grupos de personas que tienen participación en los mismos procedimientos.

##### **Método de Observación**

Se observó la ejecución de cada uno de los procedimientos para verificar la información obtenida a través de la entrevista, sobre los pasos y la secuencia que se siguen en cada uno de los procedimientos.

#### ***3.4.3. Etapas de la Metodología***

##### **Determinar los procesos que se realizan en la Cooperativa**

Dentro de cada organización se efectúan diferentes procesos que se derivan de la razón de ser de la empresa. Para el desarrollo de un Manual de Procedimientos es de mucha importancia determinar cuales son los procesos que se realizan dentro de la Cooperativa.



Los procesos que se llevan a cabo en Coopeande N 07 R.L. son los siguientes: captación, colocación y recuperación, contabilidad y comunicación con el asociado.

### **Determinar los procedimientos que se llevan a cabo dentro de cada proceso.**

Los procesos son una serie de actividades que se realizan con el fin de alcanzar objetivos establecidos por las organizaciones. Cabe destacar que para la ejecución de un proceso deben de realizarse una serie de procedimientos, que en su conjunto formarán el proceso.

Una vez que se hubieron determinado los procesos que se desarrollan en Coopeande N 07 R.L., se procedió a determinar cuales eran los procedimientos que se encontraban dentro de cada proceso. Para establecer dichos procesos se realizaron entrevistas a algunas de las personas involucradas en cada uno de los procedimientos.

### **Diseñar los instrumentos de recolección de información.**

Para el desarrollo del Manual de Procedimientos los instrumentos utilizados fueron entrevistas no estructuradas a las personas involucradas en los diferentes procedimientos, además de la observación directa de cada uno de los procesos para garantizar la veracidad de la información obtenida sobre cada uno de los procesos.

### **Recolectar la información.**

La información es la base para la elaboración de un buen Manual de Procedimientos, ya que la eficacia y eficiencia que este pueda brindar a la organización, depende en gran medida de la información con la que se disponga.

En la elaboración del presente Manual de Procedimientos la información se recolecta a través de entrevistas no estructuradas a cada una de las personas que participaban en cada uno de los procedimientos. Además se hizo uso de la observación directa para obtener una mayor veracidad sobre la información de los procedimientos.



## **Evaluación y análisis de la información.**

Después de realizar las entrevistas y observar las principales tareas de los involucrados en cada procedimiento, se procedió a organizar la información para llevar a cabo la parte de evaluación y análisis.

El manual de procedimientos se elaboró basándose en algunos factores que se presentan a continuación:

- Formato del procedimiento

Es importante establecer como estará formado el procedimiento, parte de este trabajo inicia evaluando las características más importantes que se quieren conocer de el mismo, se define entonces el área donde se lleva a cabo, los objetivos que persigue, los alcances del procedimientos, las personas involucradas, los Departamentos involucrados, los documentos necesarios y por ultimo cada una de las operaciones que se realiza en el procedimiento.

- Políticas de la Empresa

La cooperativa Coopeande N °7 R.L., actualmente no cuenta con un Documento que haga referencia a las normas y políticas en la elaboración de los procedimientos. Sin embargo se rige de acuerdo a leyes establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y por la Ley No. 4179 de Asociaciones Cooperativas.

- Diagramas de Flujo

La representación gráfica de los procedimientos es una de las técnicas más importantes de esta investigación, cada procedimiento cuenta con su diagrama con el fin de facilitar el análisis y la comprensión del mismo



➤ Formularios

Los formularios juegan un papel muy importante ya que funcionan como medio de transporte de la información.



---

# **CAPÍTULO IV**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

#### 4.1.1. *Manual de Puestos*

- Del análisis de información para la confección del Manual de Puestos, se identificó la existencia de duplicidad de funciones entre puestos, lo que puede generar pérdida de tiempo y confusiones sobre a quién recurrir en determinada situación. Esta situación se puede encontrar, por ejemplo, en el siguientes caso:

La compra de suministros y materiales de oficina es una función desempeñada por la Secretaria de Gerencia y la Oficinista de Gerencia.

- De las entrevistas con los funcionarios, se pudo constatar que algunos colaboradores de Coopeande N° 7 R.L. no tienen claro cuáles son las tareas que les corresponden según el cargo que ocupan, y muchas veces se adjudican tareas que corresponden a otros cargos, esto ocurre principalmente con los colaboradores poli funcionales. Ejemplos de esta problemática se identificaron en los siguientes casos:

La Oficial de Crédito que se desempeña como cajera suplente y cubre a la tesorera cuando esta no está tiende a confundir a cuál de lo puestos corresponde cada una de las tareas que realiza.

La Oficinista de Gerencia que está capacitada para cubrir los puestos de Secretaria de Gerencia, Cajera, Oficial de Crédito y Administradora de la Sucursal no tiene muy claro cuáles de las tareas que realiza pertenecen al puesto que ocupa.

La Oficinista de la Fundación CR-Canadá que ocupa también el puesto de Oficinista del Comité de Educación tiende a confundir cuáles tareas corresponden a cada uno de los puestos.



- Existen funciones o tareas afines que se encuentran distribuidas en diferentes cargos, por lo que se podrían generar retrasos y además se hace más difícil el control del desempeño de los colaboradores en la Cooperativa. Ejemplos de esta situación son los siguientes:

La revisión de los expedientes de crédito que desempeña la Oficinista de Gerencia.

El cobro de créditos con pignoración cuando muere el asociado que le corresponde a la Secretaria de Gerencia.

La confección de ampos para el Consejo de Administración que lo hace la Oficinista de Gerencia.

El pago de la póliza colectiva de automóviles que realiza la Oficial de Crédito.

El asiento para el reintegro de caja chica que le corresponde a la Oficial de Crédito.

La revisión del cierre de caja de la sucursal que realiza la Oficial de Cobro.

- En Coopeande N 07 R.L. algunos de los colaboradores son poli funcionales ya que se desempeñan en dos o más puestos de trabajo. Ejemplos de esta situación se presentan en los siguientes pasos:

Una de las Oficiales de Crédito es la Cajera suplente y además es la responsable de cubrir a la Tesorera cuando está se ausenta.

La Oficinista de Gerencia se encarga de cubrir el puesto de Cajera, Oficial de Crédito, Secretaria de Gerencia y Administradora de la Sucursal en el momento que se requiera.

Las Oficiales de Crédito, la Oficial de Cobro y la Cajera pueden realizar el pago de cuotas de crédito y la cancelación de créditos en el momento que se requiera.



La Oficinista del Comité de Educación y una de las Oficiales de Crédito se encargan de la instalación de líneas celulares, la venta de celulares o de seguros para celulares, cuando no se encuentra la Oficinista de Gerencia.

La Oficinista de la Fundación se encarga de atender las consultas de los clientes cuando no se encuentra el Promotor de Vivienda.

- El trámite de ingresos y renunciaciones de asociados está distribuido en varios puestos por lo que se pueden generar demoras y pérdida de tiempo en la ejecución de dicho procedimiento, además puede causar dudas sobre quién es el verdadero responsable. Esta situación se puede observar a continuación:

La Secretaria de Gerencia realiza el trámite de ingreso y renuncia de asociados, registrar los ingresos y las renunciaciones de asociados en el sistema SIFICO y reportar ingresos y renunciaciones de asociados a la SUGEF.

La Oficinista de Gerencia se encarga de mantener actualizada la lista de asociados, confeccionar expedientes de los nuevos asociados, confeccionar la tarjeta de asociados de nuevo ingresos, archivar ingresos y renunciaciones en el expediente de los asociados.

La Oficinista del Comité de Educación prepara y envía las tarjetas de afiliación a los nuevos asociados, y corrige las solicitudes de admisión.

La Oficial de Cobro se encarga de revisar las solicitudes de admisión.

- Las instalaciones de Coopeande N 07 R.L. son confortables y no presentan riesgos de accidentes o enfermedades según la percepción de los funcionarios, aunque el 56.25% de los colaboradores sienten cierto grado de tensión en la ejecución de sus tareas de vez en cuando.



- Existen algunos factores ambientales que generan disconformidad en los colaboradores de Coopeande N° 7 R.L. como lo son los malos olores, la temperatura del ambiente ya sea mucho calor o mucho frío, y el ruido que se percibe. Según las entrevistas aplicadas al 31.25% de los colaboradores les molestan los malos olores, 31.25% la temperatura en el ambiente y a un 25% el ruido al que se está expuesto.

#### ***4.1.2. Manual de Procedimientos***

- En Coopeande N° 7 R.L. no se contaba con un Manual de Procedimientos que sirviera como guía y apoyo a los colaboradores para la ejecución de sus tareas y que ayudara a la Gerencia en la evaluación del desempeño y la capacitación del personal.
- Los colaboradores de Coopeande N° 7 R.L. no tenían una idea clara sobre cuál o cuáles eran los objetivos de algunos de los procedimientos en los que tienen participación, esto debido a que no existía ningún documento que especificara el mismo en el momento en que se realizó el estudio.
- A la fecha en que se desarrolló el estudio los colaboradores que participan en los procedimientos relativos a la Cancelación Total o Parcial de Pactos Retrocompra, Depósito de un Pacto Retrocompra, Depósito de Plazo Fijo, y Cancelación de Certificados a Plazo, estaban realizando dichos procedimientos en paralelo con el Sistema Actual y el Sistema nuevo, lo que generaba confusiones en los colaboradores.
- En los procedimientos correspondientes a Apertura de un Crédito, Cancelación Total o Parcial de Pactos Retrocompra y Cancelación de Certificados a Plazo si los montos son grandes se entregan en cheques. En estos casos es necesario que se encuentren en las instalaciones de la Cooperativa al menos dos de las personas autorizadas para firmar cheques, de lo contrario se originarían demoras y por consiguiente colas y un mal servicio al asociado.



- Para la realización de los procedimientos desarrollados en el estudio se puede observar que es de suma importancia capacitar a los colaboradores en el uso de los sistemas de la Cooperativa, ya que de esto depende la eficacia de los procedimientos.
- La ejecución de los procedimientos analizados en el presente documento se encuentran bien, ya que no se detectaron duplicidad de tareas o pérdidas de tiempo significativas.

## **4.2. Recomendaciones**

### **4.2.1. Manual de Puestos**

- Reasignar las funciones de algunos cargos ya que por afinidad de funciones corresponden a otros cargos. Esto se puede observar en los siguientes casos:

La revisión de expedientes de crédito para verificar que cuenten con la información requerida y estén ordenados según los lineamientos de la SUGEF son funciones que desempeña la Oficinista de Gerencia pero por afinidad de funciones debería ser realizada por las Oficiales de Crédito.

Cuando muere un asociado pensionado que tiene pignorada la póliza en la Cooperativa se debe informar a la Sociedad de Seguros de Vida para el cobro respectivo del crédito, esta tarea la desempeña la Secretaria de Gerencia pero por afinidad de funciones debería ser ejecutada por la Oficial de Cobro.

La confección de ampos para en Consejo de Administración es realizada por la Oficinista de Gerencia aunque por afinidad de funciones debería ser realizada por la Secretaria de Gerencia.

El pago de la póliza colectiva de automóviles es tarea de la Oficial de Crédito pero por afinidad de funciones debería ser tarea de la Tesorera.



El asiento para el reintegro de caja chica es realizado por la Oficial de Crédito aunque por afinidad de funciones debería ser realizado por la Tesorera.

La revisión del cierre de caja de la Sucursal de Ciudad Quesada es desempeñada por la Oficial de Cobro pero por el concepto de línea de mando debería ser realizada por la Administradora de la Sucursal que es el superior inmediato de la Cajera 2.

- Asignar todas las tareas relacionadas con el trámite de ingresos y renunciaciones de asociados a un solo cargo con el fin de agilizar el proceso y facilitar el control. En este sentido, un estudio de valoración de puestos y cargas de trabajo puede ser muy orientador sobre a qué puesto asignar estas tareas.
- Evitar la duplicidad de funciones en los cargos, ya que esta puede producir demoras, además dificulta la supervisión y control en la Cooperativa. Esta situación se presenta en el siguiente caso:

La compra de suministros y materiales de oficina debería ser una tarea exclusiva de la Oficinista de Gerencia y no de la Secretaria de Gerencia que actualmente también realiza dicha tarea, ya que la Oficinista de Gerencia es la encargada de llevar el inventario lo que facilitaría el control del mismo.

- Realizar una evaluación de las cargas de trabajo, ya que pareciera que algunos cargos tienen sobrecarga de funciones, tal es el caso de la Secretaria de Gerencia y la Oficinista de Gerencia.
- Analizar los factores ambientales que producen disconformidad en los colaboradores y tratar de reducirlos o eliminarlos, y así contribuir con la satisfacción de los mismos en la Cooperativa.
- Indagar cuáles son las causas que producen tensión en los colaboradores e investigar si estas se pueden disminuir y de este modo contribuir a incrementar la motivación de los colaboradores en la Cooperativa.



- Utilizar el Manual de Puestos para informar al ocupante de cada puesto cuáles son las funciones y responsabilidades que le corresponden según el cargo que desempeña, para que este se identifique con las tareas que debe desempeñar en su cargo dentro de la Cooperativa; de este modo los colaboradores que se desenvuelven en varios cargos pueden identificar a cuál cargo corresponde cada una de las tareas que realiza, qué responsabilidades tiene y quién es su superior inmediato para así saber a quién debe acudir según sea la situación que se le presente.
- Utilizar el Manual de Puestos para el Reclutamiento, Selección, Capacitación, Inducción, Valoración y Compensación, ya que el manual es un punto de partida importante que ayudará a la ejecución eficaz de cada uno de dichos procesos.
- Mantener actualizado el Manual de Puestos para que contribuya en el desarrollo de la Cooperativa y en la prestación de sus servicios de manera eficiente y eficaz.

#### ***4.2.2. Manual de Procedimientos***

- En vista de que la Cooperativa actualmente maneja dos sistemas, el actual y el nuevo, y que el actual tiene una mayor cobertura, cuando el nuevo sistema aumente su alcance en términos de número de procedimientos ejecutados, se recomienda proceder con la actualización del manual de procedimientos desarrollado en esta práctica profesional.
- En vista de que el Manual de Procedimientos elaborado no contempla la totalidad de procedimientos de la organización, dada la limitación de tiempo y recursos disponibles durante el desarrollo del trabajo, se recomienda que a futuro la empresa se preocupe por documentar la totalidad de sus procedimientos, incluyendo los que se ejecutan en la sucursal de Ciudad Quesada, dado que si bien guardan estrecha relación con los procedimientos de las oficinas centrales, ciertamente no son idénticos.



- Desarrollar un análisis de los formularios que forman parte de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en la Cooperativa en vista de que el manual de procedimientos no contempla dicho análisis, debido a la limitación de tiempo. Se recomienda que dicho análisis sea posterior a la implementación del nuevo sistema.
  
- Utilizar el Manual de Procedimientos para la capacitación de los colaboradores y la evaluación del desempeño, ya que de este modo contribuirá a mejorar la eficacia y eficiencia de la Cooperativa.
  
- Brindar capacitación a los colaboradores sobre el uso de los sistemas que se utilizan en la Cooperativa y la importancia que tiene para la misma el buen uso de dichos sistemas.
  
- Controlar que siempre haya dentro de la Cooperativa al menos dos de las personas autorizadas para firmar cheques y así evitar demoras y colas que generan pérdida de tiempo.
  
- No prolongar por mucho tiempo el uso en paralelo del sistema actual con el nuevo, ya que esto tiende a generar confusión entre los colaboradores.



---

# BIBLIOGRAFÍA



## 5. BIBLIOGRAFÍA

Bernal Martínez (Copilador). ANÁLISIS ADMINISTRATIVO U ORGANIZACIONAL Y MÉTODOS.

CHIAVENATO, Idalberto.1993. INICIACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL. Colombia, McGraw Hill. p.p. 66 - 72.

\_\_\_\_\_.2002. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Colombia. McGraw Hill.

GÓMEZ CEJA, GUILLERMO.1994. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS (Octava Edición). México. McGraw Hill.

\_\_\_\_\_.1997. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, Análisis y Diseños. Editorial: McGraw Hill. p.p. 96 - 103, 107 -117.

GÓMEZ RONDÓN, Francisco. SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Editorial: Mc Graw Hil. Año 1.995. p.p. 104 – 114.

Franklin Fincowsky / Enrique Benjamín. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ANÁLISIS DISEÑO Y ESTRUCTURA. MÉXICO, FCA – UNAM

TUTORIALES. 4 de julio 2006. RECURSOS HUMANOS I/MANUALES. Encontrado en: <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>



---

# APÉNDICES



## 6. APÉNDICES

### 6.1. Manual de Puestos

#### Apéndice N° 1.

##### Cuestionario

Buenos días/tardes, el siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar la información necesaria para la creación de un Manual de Puestos. La información que usted brinde será tratada con absoluta confidencialidad.

1. Nombre del puesto: \_\_\_\_\_

2. Nombre del ocupante del puesto: \_\_\_\_\_

3. En cuál departamento o unidad se ubica el puesto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Nombre de su superior inmediato y del puesto que ocupa:

Superior: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

5. Jornada de trabajo: ( ) diurna ( ) nocturna ( ) mixta

6. Horas de trabajo: por día \_\_\_\_\_ por semana \_\_\_\_\_

Horario: Entrada \_\_\_\_\_ Almuerzo \_\_\_\_\_ Salida \_\_\_\_\_

7. Realice una descripción general del puesto que usted ocupa

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



8. Describa ampliamente las tareas diarias que usted realiza en su puesto de trabajo, en orden de importancia.

Tarea	Descripción	Importancia		
		Mucha	Algo	Poco



9. Describa las tareas que realiza ocasionalmente

Tarea	Descripción	Importancia		
		Mucha	Algo	Poco

10. ¿Cuáles de las siguientes responsabilidades se encuentran adscritas a su puesto de trabajo?

Responsabilidades	Marque con una X
Responsabilidad sobre bienes	
Uso de materiales.	
Responsabilidad sobre el tratamiento de información	
Supervisión del trabajo de otras personas	
Manejo de dinero, títulos o documentos afines	
Responsabilidad de manejo de información	
Responsabilidad en relaciones públicas	
Responsabilidad en la confidencialidad de la información	



11. ¿Su cargo le exige la supervisión de otras personas?    ( ) Si    ( ) No

Si su respuesta fue Si anote en la siguiente tabla el nombre de la persona (as) a las que supervisa y el puesto que ocupa

Nombre	Puesto

12. Describa el tipo de relaciones con personas que desarrolla en su puesto.

A nivel interno

---

A nivel Externo

---

13. Con qué frecuencia recibe la supervisión de su superior

( ) Siempre    ( ) Regular    ( ) Ocasional

<b>Siempre</b>	Diaria
<b>Regular</b>	Semanal
<b>Ocasional</b>	Mensual



**14.** ¿Cuáles de estos requisitos académicos cree usted necesita un ocupante para desempeñarse en este puesto? (marque el último que usted considere)

Escolaridad	Marque con una X
Primaria completa	
Tercer año de secundaria	
Secundaria completa	
Egresado de un colegio técnico o profesional	
Estudios universitarios (diplomado)	
Bachiller universitario	
Otro(especifique):	

**15.** ¿Considera usted que la persona que desarrolle su puesto de trabajo debe tener experiencia para realizarlo?    ( ) Si    ( ) No

¿Cuánta?

Experiencia Requerida	
Tiempo	Marque con X
1 a 3 meses	
3 a 6 meses	
6 meses a 1 año	
1 año o más	
Otra (especifique)	



**16.** ¿Cuáles de las siguientes habilidades y destrezas considera usted que son necesarias para desarrollar su trabajo, según el grado de necesidad?

(Marque con una X)

Característica	No necesaria	Deseable	Esencial
Agudeza visual			
Agudeza auditiva			
Habilidad expresiva			
Coordinación tacto visual			
Iniciativa			
Creatividad			
Capacidad de juicio			
Concentración mental			
Comprensión de lectura			
Cálculo			
Redacción			
Capacidad de trabajo en equipo			
Liderazgo			
Dinamismo			
Sociabilidad			
Comunicación interpersonal			
Orden y organización			
Minuciosidad			
Capacidad de trabajar bajo presión			
Tolerancia			
Otro (especifique)			



**17.** ¿Cuales de estos aspectos ambientales cree usted que afectan día a día la realización de sus actividades en su trabajo?

Aspectos	Marque con x
Alto ruido	
Contaminación ambiental	
Mala iluminación	
Mala Ventilación	
Malos olores	
Mucho calor	
Mucho frío	
Suciedad	
Tensión	
Otros(especifique)	

**18.** ¿Cuales de estas condiciones laborales son más comunes en su jornada laboral? Numérelas en orden de prioridad

- ( ) Agachado
- ( ) Caminando
- ( ) Trabajo dentro de la cooperativa
- ( ) Trabajo fuera de la cooperativa
- ( ) De pie
- ( ) En Escritorio
- ( ) Horarios especiales
- ( ) Sentado
- ( ) Levantando
- ( ) Inclinado
- ( ) Otras, ¿Cuáles?

**19.** En su criterio, el esfuerzo físico que realiza cuando desarrolla su trabajo es:

- Ligero ( )
- Regular ( )
- Pesado ( )



**Apéndice N° 2.**

**Bitácora de Trabajo**

Esta bitácora se realiza con el objetivo de obtener información sobre las actividades que usted lleva a cabo en su puesto de trabajo; donde se pide completarlo con todas las actividades que usted realiza, recuerde que el Diario de Trabajo debe ser respondido única y exclusivamente por usted.

En este documento usted debe describir el trabajo que usted realiza, use sus propias palabras y escriba con suficiente claridad, de tal manera que la persona que no conozca su trabajo lo pueda entender cuando lea esta descripción, si no le alcanza el espacio puede usar hojas adicionales.

Muchas gracias por su comprensión y colaboración!

Fecha	Actividad	Duración



## Apéndice N° 3.

CUADRO 6-1. Clasificación y Definición del Esfuerzo Físico.

Esfuerzo Físico	Descripción
Ligero	Se considerará un esfuerzo físico ligero cuando la persona no tenga que desplazarse fuera de la Cooperativa para el desarrollo de sus tareas, permanezca sentada frente a su escritorio o en las instalaciones la mayor parte del tiempo, y que en la ejecución de sus tareas no corra un riesgo elevado de sufrir algún accidente laboral.
Regular	Se considerará un esfuerzo físico regular cuando la persona tenga que desplazarse fuera de las instalaciones de la Cooperativa para la ejecución de algunas de sus tareas y/o se exponga probablemente a sufrir algún accidente laboral mientras se traslada o en el momento de ejecutar su tarea.
Pesado	Se considerará un esfuerzo físico pesado cuando la persona esté expuesta a sufrir algún tipo de accidente laboral durante en tiempo en que esté ejecutando sus tareas ya se dentro o fuera de las instalaciones de la Cooperativa, o tenga que utilizar su fuerza física para la ejecución de sus labores cotidianamente.

Fuente: Elaboración Propia.



---

# ANEXOS



## **7. Anexos**

### **7.1. Manual de Puestos**

#### **Anexo N ° 1. Funciones del Gerente General.**

Según el Artículo 45 del Capítulo Cuarto de la Administración, Dirección y Control de la Cooperativa del Estatuto de la Cooperativa vigente a partir de la Asamblea General de abril de 2004.

#### **ARTICULO 45.**

La representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa, la ejecución de los acuerdos del Consejo de Administración, así como la administración de las operaciones de la Cooperativa corresponden al Gerente, quien será nombrado o removido por el Consejo de Administración, con el voto de las dos terceras partes de los miembros del Consejo.

Tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración y los que le encomiende la Asamblea.
- Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la Cooperativa, presentando los respectivos estados financieros.
- Velar porque los libros de contabilidad y sus registros sean llevados al día, con claridad y que sean mantenidos con seguridad en la oficina de la Cooperativa, de los cuales será responsable ante el Consejo de Administración.



- Rendir informes en las condiciones que le solicite el Consejo de Administración.
- Convocar a Asambleas, ordinarias y extraordinarias, cuando se lo solicite el Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia o la Auditoría Interna.
- Convocar a sesiones extraordinarias al Consejo de Administración, cuando lo considere necesario.
- Formular ante el Consejo de Administración las recomendaciones que considere más convenientes para la distribución de los excedentes en cada ejercicio económico.
- Nombrar o despedir a los empleados de la Cooperativa.
- Informar al Consejo de Administración sobre los gastos e inversiones y el presupuesto anual.
- Firmar los cheques conjuntamente con las personas designadas por el Consejo de Administración.
- Desempeñar las funciones que le asigne el Consejo de Administración y que se ajusten a la Ley y a este estatuto.



**Anexo N ° 2. Requisitos y Funciones de la Oficial de Cumplimiento según la Normativa para el cumplimiento de la “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas”, Ley 8204.**

**Artículo 11. Requisitos del Oficial de Cumplimiento titular**

Los Oficiales de Cumplimiento deberán cumplir, al menos, con los requisitos siguientes:

- a. Cinco (5) años de experiencia laboral en operaciones bancarias, finanzas y áreas afines, que incluyan experiencia en la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.
- b. Conocimientos básicos en las áreas de análisis de riesgos, gestión de sistemas de información y auditoría.
- c. Amplio conocimiento de las operaciones efectuadas en las distintas áreas bajo su responsabilidad.

No podrán ser designados como Oficial de Cumplimiento:

- a. Las personas que hayan sido condenadas por cualquier delito contra la propiedad, la fe pública o un delito grave, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley 8204.
- b. Los directores de la institución supervisada, gerentes y funcionarios de la Auditoría Interna.
- c. Los titulares con más del cinco por ciento (5%) de las acciones de la institución supervisada.
- d. Las personas que hayan sido declaradas en insolvencia, quiebra o en concurso de acreedores.
- e. Las personas a quienes se les haya comprobado responsabilidad en un proceso de liquidación forzosa.

**Artículo 12. Funciones de la Oficialía de Cumplimiento**

Las funciones de la Oficialía de Cumplimiento serán, al menos, las siguientes:

- a. Implementar y actualizar anualmente el Manual de Cumplimiento indicado en el Capítulo I de esta normativa.
- b. Vigilar porque existan registros adecuados de las transacciones que realicen los clientes de la entidad financiera, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo II de esta normativa.
- c. Realizar un seguimiento constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales establecidos por la entidad, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos.
- d. Llevar a cabo controles sobre la emisión de los “Reportes de Operaciones en Efectivo” (ROE), tanto únicas como múltiples en aspectos tales como: cantidad de reportes emitidos, reportes mal confeccionados e incompletos, e implementar las medidas correctivas que estime necesarias.
- e. Preparar y comunicar al órgano de fiscalización competente las operaciones sospechosas.
- f. Preparar y remitir al órgano supervisor correspondiente la información contenida en los formularios de Operaciones en Efectivo (únicas y múltiples), conforme con lo dispuesto en el procedimiento indicado en el Capítulo III de estas Normas.
- g. Realizar funciones de enlace entre la entidad y el órgano supervisor correspondiente, así como con cualquier otra autoridad competente.



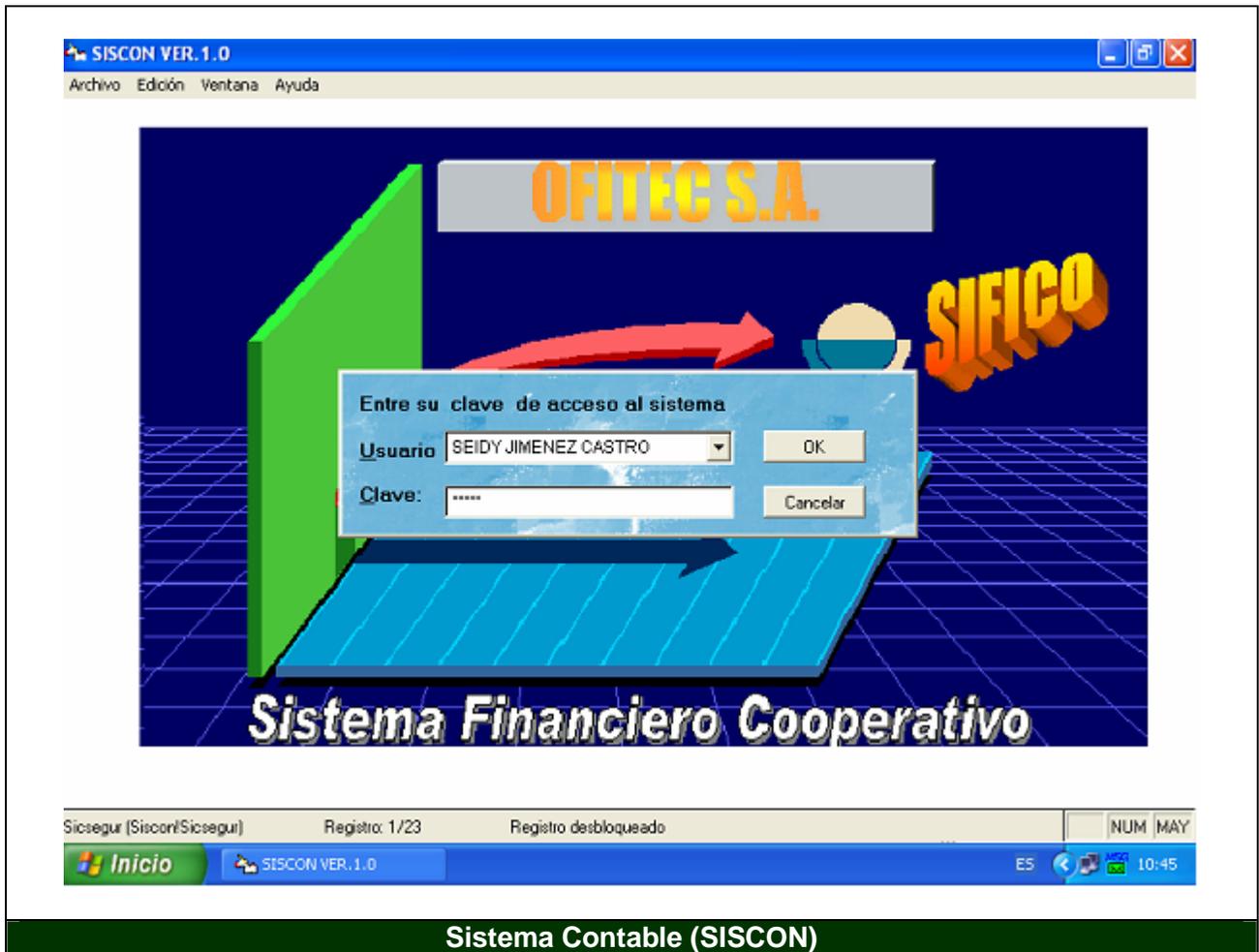
- h. Coordinar las labores de capacitación en materia de legitimación de capitales, tanto para los funcionarios regulares como para los de nuevo ingreso.
- i. Mantenerse en un constante proceso de actualización en materia de legitimación de capitales ilícitos y temas relacionados, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- j. Asegurarse de la presentación oportuna de los informes establecidos en esta normativa y de aquellos que solicite la Superintendencia y otras autoridades competentes.
- k. Recomendar a la entidad sobre la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos, especialmente el de reputación, producto del uso indebido de los servicios que presta la entidad.
- l. Presentar al Gerente General y a la Junta Directiva, al menos cada 6 meses, un informe en relación con el desempeño de labores relacionadas con la prevención de la legitimación de capitales y la normativa vigente.
- m. Convocar a una reunión al menos trimestral ordinaria con el Comité de Cumplimiento para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, casos inusuales y mantenerlo informado sobre la remisión realizada de operaciones sospechosas a la respectiva Superintendencia. Así como convocar a reuniones extraordinarias en caso de ser necesario.

Las entidades informarán al órgano supervisor correspondiente las calidades del Oficial de Cumplimiento y de los suplentes, y el período para el cual fueron nombrados. Además, deberán comunicar cualquier cambio en la designación de cualquiera de estos funcionarios en un plazo no mayor a 5 días hábiles posterior a su designación.



## 7.2. Manual de Procedimientos

### Anexo N° 3.





Anexo N ° 4.

**SISCON VER. 1.0**

PROCESOS DIARIOS REPORTES Y CONSULTAS UTILITARIOS SALIR

- Actualizar Catalogo
- ASIENTOS DE DIARIOS**
- Mayorizar Asientos
- Generar Catalogo Para Un Mes
- Generar Asiento de Cierre de Cajas
- Duplicar Asientos

**OFITEC S.A.**

**SIFICO**

*Sistema Financiero Cooperativo*

Inicio SISCON VER. 1.0 Documento1 - Micros... ES 10:46

**Asientos de Diario (SISCON)**



Anexo N° 5.

**SISCON VER. 1.0** PROCESOS DIARIOS REPORTES Y CONSULTAS UTILITARIOS SALIR

**Sca301fr- Actualizacion de Asientos de Diarios**

Información Encabezado de Asiento

Mes: 09 Fecha: 11/09/2006 Numero: 00208-09 24235 Estado: 0

A Nombre de: COOPEANDE N°7 R.L.

Observ: DEPOSITO POR SOBRENTE DE LA POLIZA DE COLECTIVA DE DON GILBERTO CARRILLO VARGAS CÉDULA 2-204-985 HECHO CON DEP BANCARIO N°5482048 BCR EL 16/08/06 POR EL I.N.S.

DEBITOS: 19.00 Monto Cheque: 0.00

CREDITOS: 19.00 Diferencia: 0.00

Mostrar Detalles: **SIN MAYORIZAR** Refrescar Totales

ASIENTO	DOCUMENTO	CUENTA	DEBITO	HABER
00208-09	208-09	1479910004050000000000	0.00	19.00
00208-09	5482048	1130110102010000000000	19.00	0.00

DETALLE: POLIZA COLECTIVA ASOCIADOS  
SOBRANTE DEL PAG POLIZA 16/08/06

Windows Taskbar: Inicio | Documento1 - Micros... | SISCON VER. 1.0 | ES | 10:47

**Crear Registro Nuevo (SISCON)**



### Anexo N ° 6

The screenshot shows the 'Sca301fr- Actualizacion de Asientos de Diarios' window. The header bar includes 'SISCON VER. 1.0' and menu options: 'PROCESOS DIARIOS', 'REPORTES Y CONSULTAS', 'UTILITARIOS', and 'SALIR'. The main window title is 'Sca301fr- Actualizacion de Asientos de Diarios'. Below the title, there is a section for 'Información Encabezado de Asiento' with fields for 'Mes' (09), 'Fecha' (11/09/2006), 'Numero' (00210-09), and 'Estado' (0). There are also fields for 'A Nombre de:' and 'Observ:'. On the right side, there are icons for search, print, and currency, along with a 'Salir' button. Below these are radio buttons for 'SIN MAYOR' (selected) and 'MAYORIZADO'. A 'Monto Cheque' field shows '0.00' and a 'Diferencia' field shows '0.00'. A 'Mostrar Detalles' section displays 'SIN MAYORIZAR' and a 'Refrescar Totales' button. The main area is a table with columns: ASIENTO, DOCUMENTO, CUENTA, DEBITO, and HABER. The first row contains '00210-09', an empty field, and '000000000000000000000000'. Below the table are buttons for 'AGREGAR LINEAS' and 'REMOVER LINEAS'. At the bottom, there is a 'DETALLE:' field. The Windows taskbar at the bottom shows 'Inicio', 'Documento1 - Micros...', 'SISCON VER. 1.0', and the system tray with 'ES', 'MSG', and '10:49'.

ASIENTO	DOCUMENTO	CUENTA	DEBITO	HABER
00210-09		000000000000000000000000		

### Llenar Asiento Nuevo (SISCON)





Anexo N° 8.

**SISCON VER. 1.0**

PROCESOS DIARIOS | **REPORTES Y CONSULTAS** | UTILITARIOS | SALIR

- Consulta de Catalogo
- Consulta de Empresas
- Consulta de Asientos
- Balance de Comprobación
- Balance de Situación
- Cuentas de Balance
- Listado de Movimientos del Mes
- Listado de General de Saldos**
- Listado de Saldos de Libros
- Estado de Resultados de periodo
- listado de Movimientos
- listado de Asientos Aplicados
- Resumen de Asientos
- Resumen de Ctas de Asientos
- Resumen de Movimiento de Ctas

**OFITEC S.A.**

**SIFICO**

**Sistema Financiero Cooperativo**

Inicio | SISCON VER. 1.0 | PANTALLA CONTA - ... | ES | 11:50

**Sección para verificar los depósitos aplicados (SISCON)**



Anexo N° 9.





Anexo N ° 10.

The screenshot shows a DOS-style menu application window titled "MENU1.EXE". The window has a blue background and a menu bar with four items: "PROC. DIARIOS", "REPORTES", "MANTENIMIENTO", and "Utilitarios". A dropdown menu is open, listing the following options:

- 1. Ret. y Dep. de Ahorros
- 2. Pago Int. y Amortización
- 3. Incluir Préstamo Nuevo
- 4. Estado de Cuenta
- 5. Consulta Tran.de Ahorros
- 6. Consulta Tran.de Préstamos
- 7. Consulta de Créditos y Fiadores
- 8. Consulta de Fiadores/Créditos
- 9. Imprimir Comprobante

The main screen displays the text "Mantenimiento General Cooperativo" and "11.08.01". Below this is a large, stylized logo. Underneath the logo, the name "JIMENEZ CASTRO" is displayed. At the bottom of the screen, there is a "Clave:" label followed by a blacked-out input field. The status bar at the bottom left shows the time "11:45:20 am" and the text "Mantenimiento General de procesos Diarios".

**Sistema General Cooperativo (Menú Procesos Diarios)**



Anexo N° 11.

C:\ AGEF.EXE

**SCG** \* COOPERATIVA DE AHORRO ANDE No.7 R.L. \* Sistema de Control de Gerencial(SCG)  
MENU PRINCIPAL 11/09/2006

1.Mantenimiento Maestros	R. Reportes . . . . .
2.Entrada de Datos	M. Funciones Misceláneas. . . .
3.Consultas	F. Fin. . . . .

Opción: █

**Sistema de Control Gerencial (Menú Principal)**



Anexo N ° 12.

The screenshot shows a Windows-style application window titled "AGEF.EXE". The main content area has a dark blue background with white and green text. On the left is a large "SCG" logo. The top right corner displays the text: "\* COOPERATIVA DE AHORRO ANDE No.7 R.L. \*", "Sistema de Control de Gerencial(SCG)", and "11/09/2006". Below this, a yellow-bordered box contains the text "1: MANTENIMIENTO DE MAESTROS". The main menu consists of eight numbered items, with the first item highlighted in green:

- 1. Generacion de Saldos de Mora . . . . .
- 2. Clasificacion de Saldos Por Categoria. .
- 3. Mantenimiento de Tablas de Ahorros . . .
- 4. Mantenimiento de tipos de Documentos . .
- 5. Mantenimiento de Tipos de Creditos . . .
- 6. Generar Resumen Contable de Recibos. . .
- 7. Generar Diferencia de Saldos . . . . .
- 8. Volver al Menú. . . . .

At the bottom of the application window, there is a dark green bar with the text "Sistema de Control Gerencial (Sección de Reportes)" in white.



Anexo N° 13.

The screenshot shows a graphical user interface for a menu application. The window title is 'MENU1.EXE'. At the top, there are four menu tabs: 'PROC. DIARIOS', 'REPORTES', 'MANTENIMIENTO', and 'Utilitarios'. The 'REPORTES' tab is selected. A 'Reportes' menu is open, listing the following options:

- 1. MENU Reportes de Ahorros
- 2. MENU Reportes de Préstamos
- 3. MENU Lista de Comprobantes
- 4. MENU Plazo
- 5. ESTADOS DE

The 'MENU Lista de Comprobantes' option is selected, and a sub-menu is displayed with the following options:

- A. Lista General diaria de comprobantes
- B. Resumen de Cuentas diarias Comprobante
- C. Lista Cuenta de 1 mes en Comprobante
- D. Lista Cuenta diaria en Comprobante
- E. Lista Resumen Mensual de Cuenta
- F. Lista General Mensual de Comprobante
- G. Reporte de Cierre Cajas
- H. Reportes de Hoja de Pagos

At the bottom left of the window, the time is displayed as '12:19:43 pm'. At the bottom center, the text 'Procesos de Reportes' is visible. A watermark 'SEIDY' is present in the center of the screen.

**Sistema General Cooperativo (Lista de Comprobantes)**



Anexo N° 14.

The screenshot shows a Windows-style window titled "DEUDORES.EXE" with a menu bar containing "Edición", "Datos", "Reportes", and "Ventana". The system clock in the top right corner shows "2:50:02 pm". In the center of the window, a blue dialog box titled "Acceso" is displayed. Inside the dialog, the word "ADMINISTRA" is shown in a black box with white text. Below it, the text "Usuario: ADMINISTRA" is displayed in yellow. Underneath, there is a label "Clave:" followed by a masked password field represented by a series of small squares. At the bottom of the dialog, the text "<< Cancelar >>" is visible in yellow.

Seleccione de la lista de usuarios

**Ingresador de Cartera de Crédito**



Anexo N ° 15.

The screenshot shows a classic Windows-style application window titled "DEUDORES.EXE". The menu bar includes "Edición", "Datos", "Reportes", and "Ventana". The "Datos" menu is open, displaying the following options:

- Personas
- Deudores F4
- Operaciones F5
- Cuotas Atrasadas F6
- Garantías F7
- Títulos valores F8
- Grupos de Interés
- Cambio de Período... F2
- Cuadratura con E.F
- Verificación
- Preparar para Envío
- Importar Datos ^I

At the bottom of the window, a status bar displays the text: "ADMINISTRA ! Información Crediticia 7.4 ! 08/2006" and "COOP. DE AH. Y CRÉD. DE LOS EDUC. DE LA REGIÓN HUETAR NORTE R.L.".

Ingresador de la Cartera de Crédito (Sección Datos)



Anexo N° 16.

The screenshot shows a Windows application window titled "DEUDORES.EXE". The menu bar includes "Edición", "Ventana", and "Archivo". The system clock shows "2:52:15 pm". The main content area displays a form titled "Cuotas Atrasadas de Operaciones" with the following fields:

- Deudor: 000000503160460 <Mas...> Id. Oper.: 11121 <Mas...>
- COREA CABRERA ARACELLY
- Tipo de Cuota: Cuota Prod. x Cobrar
- Número de Cuota: 1 <Mas...>
- Días Atraso: 19 Saldo Atrasado: 27 436

At the bottom of the form, there is a navigation bar with buttons: "Guardar", "Regresar", and "Buscar...". A footer bar at the bottom of the application reads "ADMINISTRA | Información Crediticia 7.4 | 08/2006".

Ingresador de la Cartera de Crédito



Anexo N° 17.

The screenshot shows a Windows-style application window titled "DEUDORES.EXE". The menu bar includes "Edición", "Ventana", and "Archivo". The system clock shows "2:53:48 pm". The main form is titled "Personas" and contains the following fields:

- Tipo de Cédula:** A dropdown menu with "Persona Jurídica Nacional" selected.
- Cédula:** A text field containing "00000-3-004-314795" with a "<Mas...>" button to its right.
- 1er. Apellido:** (Empty)
- 2do. Apellido:** (Empty)
- Nombre:** (Empty)
- Razón Social:** A text field containing "COOPERATIVA ESCOLAR COOPEESLAPAL R L".
- Sector Económico:** A dropdown menu with "Sector Privado no Financiero" selected.

At the bottom left, there is a red button labeled "ADM". At the bottom right, there is a navigation bar with the following elements: a set of navigation arrows (back, forward, search), a "« Guardar »" button, a "< Regresar >" button, and a "< Buscar... >" button.

Ingresador de Cartera de Crédito



Anexo N ° 18.

**Ingreso al Sistema**

 *Módulo Verificador Local*

Usuario

Clave de acceso

Clase de dato

- CONTABLE-FINANCIERO
- CARTERA DE CREDITO
- REGISTRO Y CONTROL
- ENCAJE LEGAL
- SERVICIO INFORMACION

**Modulo de Verificador Local**



Anexo N ° 19.

Módulo Verificador Local 1.3 [Coop Ah y Cre de los Ed de la Reg Hue N RL (COOPEANDE No7 RL)]

Verificar

### Resultados de la verificación

Verificando

Selección de los datos

Categoría:

Archivo seleccionado:

Periodo:

Inicio y finalización del proceso

	Inicio	Final	Envío
Fecha	30/08/2006	06/09/2006	30/08/2006
Hora	11:40:38 AM	02:47:02 PM	11:43:58 AM

Realizando ....

**Listo**

Alerta de errores

Cantidad de errores 0

Progreso

Proceso actual

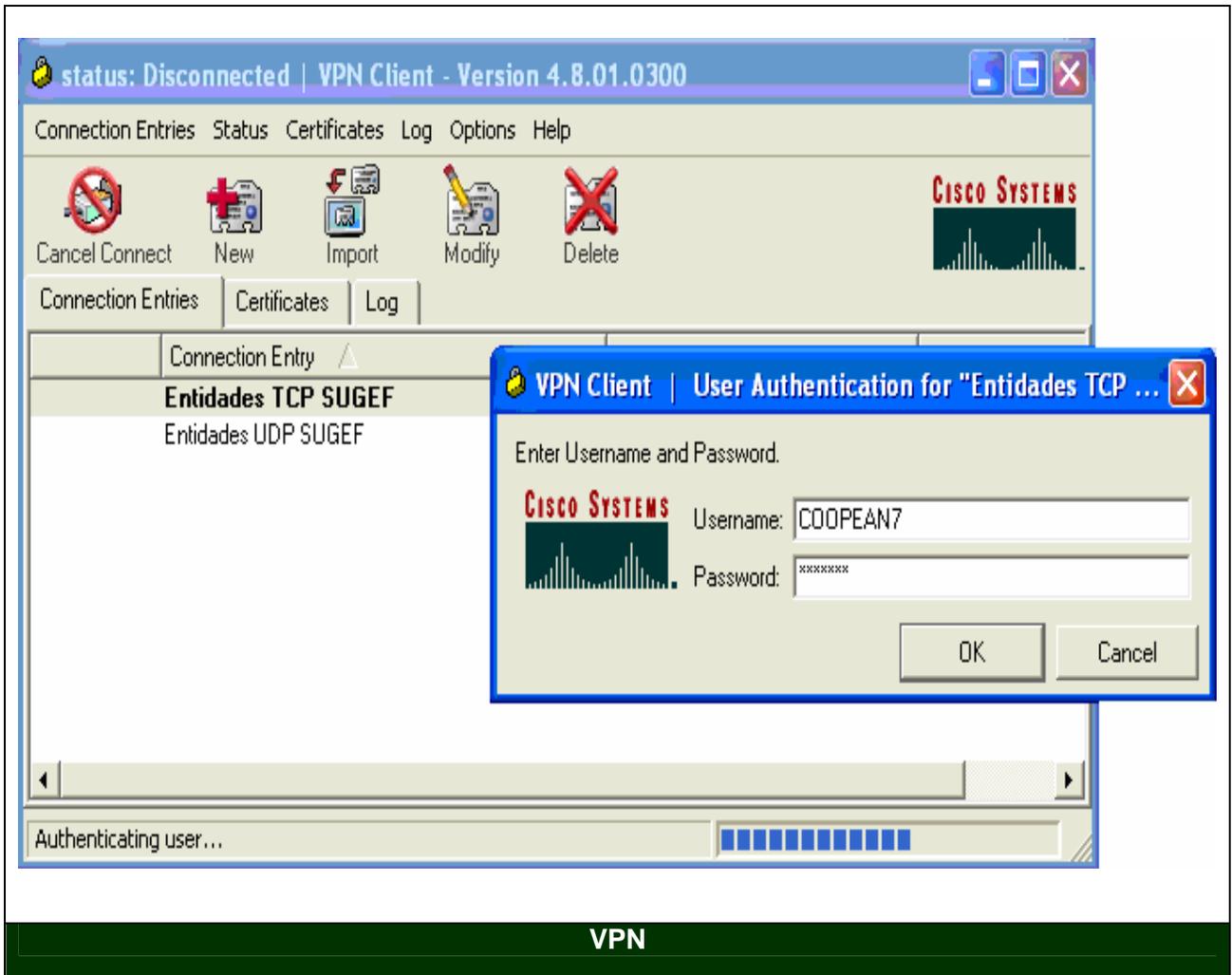
General

Usuario: SEIDY    Clase de Dato: CONTABLE-FINANCIERO    12/09/2006    03:00:02 p.m.    Pw

**Sección para Verificar Datos (SVL)**



Anexo N ° 20



VPN



Anexo N ° 21

**Verificando**

Selección de los datos

Categoría:

Archivo seleccionado:

Periodo:

Inicio y finalización del proceso

	Inicio	Final	Envío
Fecha	30/08/2006	06/09/2006	30/08/2006
Hora	11:40:38 AM	02:47:02 PM	11:43:58 AM

Realizando ....

**Listo**

Alerta de errores

Cantidad de errores 0

Progreso

Proceso actual

General

Usuario: SEIDY    Clase de Dato: CONTABLE-FINANCIERO    12/09/2006    03:00:37 p.m.    Pw

**Sección para elegir el archivo procesado (SVL)**



Anexo N ° 22.

**Módulo Verificador Local 1.3 [Coop Ah y Cre de los Ed de la Reg Hue N RL (COOPEANDE No7 RL)]**

Solicitar firma

### Resultados de la verificación

Verificando

Selección de los datos

Categoría:

Archivo seleccionado:

Periodo:

Inicio y finalización del proceso

	Inicio	Final	Envío
Fecha	30/08/2006	06/09/2006	30/08/2006
Hora	11:40:38 AM	02:47:02 PM	11:43:58 AM

Realizando ....

**Listo**

Alerta de errores

 Cantidad de errores: 0

Progreso

Proceso actual

General

Usuario: SEIDY    Clase de Dato: CONTABLE-FINANCIERO    12/09/2006    03:01:09 p.m.    Pw

**Sección para Firmar (SVL)**



Anexo N ° 23.

Módulo Verificador Local 1.3 [Coop Ah y Cre de los Ed de la Reg Hue N RL (COOPEANDE No7 RL)]

Generar y enviar Datos

### Resultados de la verificación

Verificando

Selección de los datos

Categoría:

Archivo seleccionado:

Periodo:

Inicio y finalización del proceso

	Inicio	Final	Envío
Fecha	30/08/2006	06/09/2006	30/08/2006
Hora	11:40:38 AM	02:47:02 PM	11:43:58 AM

Realizando ....

**Listo**

Alerta de errores

 Cantidad de errores 0

Progreso

Proceso actual

General

Usuario: SEIDY    Clase de Dato: CONTABLE-FINANCIERO    12/09/2006    03:01:41 p.m.    Pw

**Sección para Generar y Enviar (SVL)**



## Anexo N° 24.

**COOPEANDE N° 7 R.L.  
 REPORTE DE BRECHAS MONEDA NACIONAL  
 31 DE AGOSTO DE 2006**

	Setiembre 2006	Octubre, 2006 y Noviemb, 2006	Diciem, 2006 a Febrero, 2007	Marzo 2007 a ago-07	sep-07 ago-08	sep-08 en Adelante	
<b>Nombre de Cuenta</b>	<b>1 a 30 días</b>	<b>31 a 90 días</b>	<b>91 a 180 días</b>	<b>181 a 360 días</b>	<b>361 a 720</b>	<b>&gt; de 720 días</b>	<b>Total</b>
Inversiones MN Cartera de Crédito <b>Total recuperación de Activos</b>							
Obligaciones con el público Obligaciones Entidades Finan. <b>Total Vencimiento de Pasivos</b>							
<b>Diferencia Recuperación Activos - Vencimiento de Pasivos</b>							



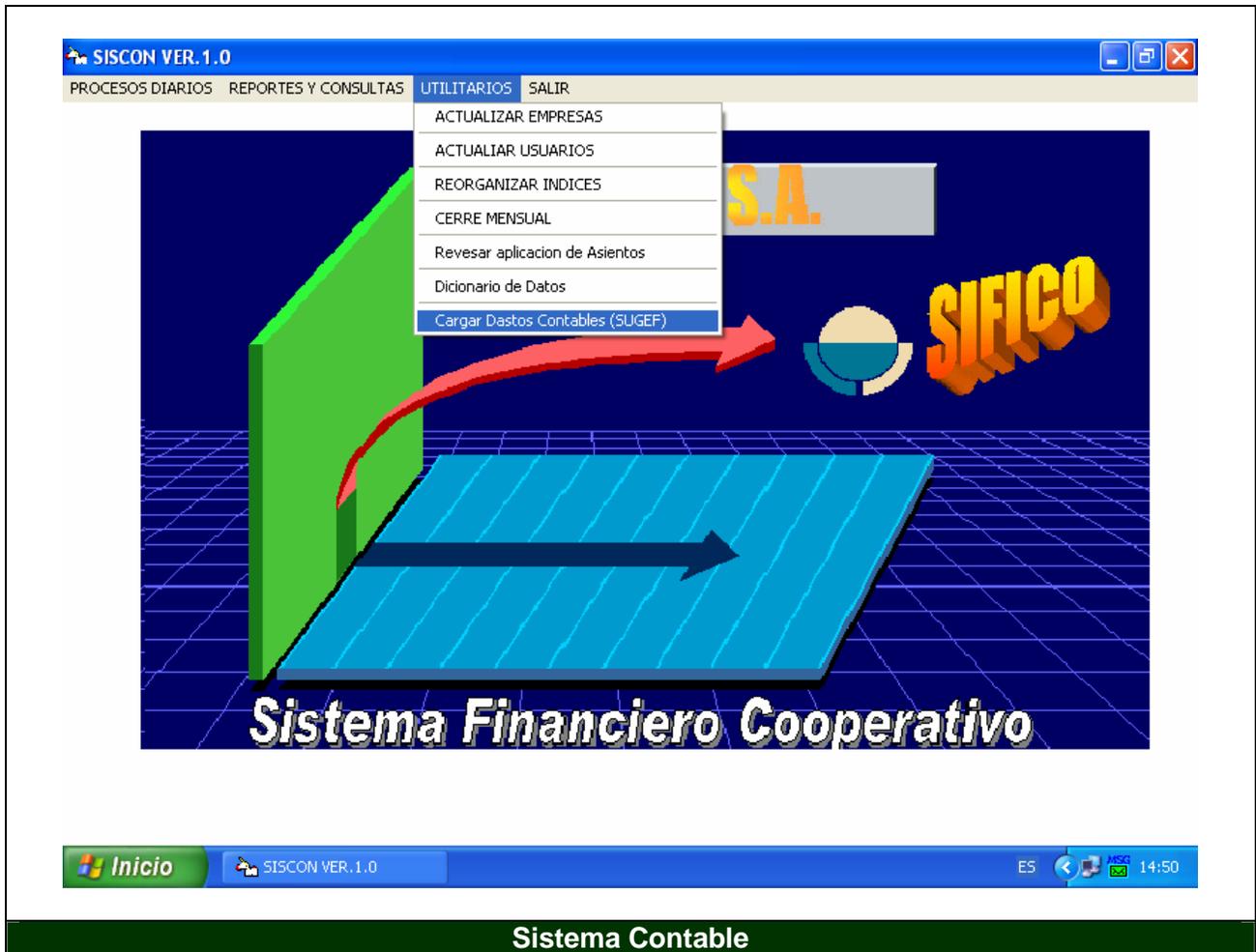
## Anexo N ° 25.

**COOPEANDE N° 7 R.L.**  
**CALCE DE PLAZOS MONEDA NACIONAL**  
**31 DE AGOSTO DE 2006**

Nombre de Cuenta	A la Vista	Setiembre	Octubre	Noviembre	de Diciem 2006	de Marzo 2007	de setiem 2007	Vencidos	Total
		2006	2006	2006	a Febrero 2007	ago-07	en Adelante		
		De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	de 61 a 90 días	de 91 a 180 días	de 181 a 365 días	más de 365 días	a más de 30 días	
Disponibilidades	86.398.194								86.398.194
Inversiones		25.549.785	20.274.960	132.924.537	-	106.173.833	4.994.604		289.917.719
Cartera de Crédito	-	37.191.561	26.046.085	26.224.830	79.432.460	156.705.665	1.516.579.213	140.198.785	1.982.378.599
<b>Total recuperación de Activos</b>	<b>86.398.194</b>	<b>62.741.346</b>	<b>46.321.045</b>	<b>159.149.367</b>	<b>79.432.460</b>	<b>262.879.498</b>	<b>1.521.573.817</b>	<b>140.198.785</b>	<b>2.358.694.512</b>
Obligaciones con el público	143.463.553	31.679.311	5.800.000	22.210.247	75.890.326	54.515.063	-	-	333.558.500
Obligaciones con Entidades Finan.	36.164.600	6.196.142	6.210.881	7.751.995	19.565.841	43.212.007	788.520.151	-	907.621.617
Productos por pagar	1.589.921	11.898.646	-	-	-	-	-	-	13.488.567
<b>Total Vencimiento de Pasivos</b>	<b>181.218.074</b>	<b>49.774.099</b>	<b>12.010.881</b>	<b>29.962.242</b>	<b>95.456.167</b>	<b>97.727.070</b>	<b>788.520.151</b>	<b>-</b>	<b>1.254.668.684</b>
<b>Diferencia de Recuperación de Activos menos Vencimiento de Pasivos</b>	<b>- 94.819.880</b>	<b>12.967.247</b>	<b>34.310.164</b>	<b>129.187.125</b>	<b>- 16.023.707</b>	<b>165.152.428</b>	<b>733.053.666</b>	<b>140.198.785</b>	<b>1.104.025.828</b>



Anexo N ° 26.





Anexo N ° 27.

CONTABLE.EXE

Edición Datos Reportes Ventana 2:52:04 pm

Acceso

ADMINISTRA

Usuario: ADMINISTRA

Clave: [mask]

<< Cancelar >>

Seleccione de la lista de usuarios

Ingresador Contable



Anexo N ° 28.

The screenshot displays the 'CONTABLE.EXE' application window. The title bar shows 'CONTABLE.EXE' and standard window controls. The menu bar includes 'Edición', 'Datos', 'Reportes', and 'Ventana'. The time in the top right corner is 2:53:57 pm. A menu is open, listing options such as 'Estados Financieros F4', 'Estados de Cierre', 'Flujo de Efectivo F5', 'Calce de Plazos F6', 'Reporte Brechas', 'Datos Adicionales F7', 'Cambio de Período... F2', 'Selección de Cuentas ^S', 'Verificación', 'Preparar para Envío', 'Importar Datos ^I', and 'Mantenimiento de Históricos'. A red-bordered box at the bottom of the window contains the text 'ADMINISTRA : Contable Financiero 7.4 : 08/2006'. Below the window, the text 'COOP. DE AH. Y CRÉD. DE LOS EDUC. DE LA REGIÓN HUETAR NORTE R.L.' is visible.

The second screenshot shows the same application window at 2:54:36 pm. A dialog box titled 'Verificación de Datos' is centered on the screen. It contains the following options: '< > Flujos proyectados', '< \* > Datos Ordinarios', '[ ] Estados de Cierre', '[X] Estados Financieros', '[ ] Calce de Plazos', '[ ] Flujo de Efectivo', '[ ] Datos Adicionales', and '[ ] Reporte de Brechas'. At the bottom of the dialog are the buttons '<< Verificar >>' and '< Cancelar >'. A red-bordered box at the bottom of the window contains the text 'ADMINISTRA : Contable Financiero 7.4 : 08/2006'. Below the window, the text 'Verificar Reporte de Brechas' is visible.

**Sección de Verificación en el Ingresador Contable**



Anexo N ° 29.

**ADMINISTRA : Contable Financiero 7.4 : 08/2006**

COOP. DE AH. Y CRÉD. DE LOS EDUC. DE LA REGIÓN HUETAR NORTE R.L.

Ingresador Contable



Anexo N ° 30.

C:\ CONTABLE.EXE 2:55:44 pm

Edición Datos Reportes Ventana

Estados Financieros F4  
Estados de Cierre  
Flujo de Efectivo F5  
Calce de Plazos F6  
Reporte Brechas  
Datos Adicionales F7  
Cambio de Período... F2  
Selección de Cuentas ^S  
Verificación  
Preparar para Envío  
Importar Datos ^I  
Mantenimiento de Históricos

De 1 a 30 días  
De 31 a 90 días  
De 91 a 180 días  
De 181 a 360 días  
De 361 a 720 días  
Más de 720 días

**ADMINISTRA : Contable Financiero 7.4 : 08/2006**

COOP. DE AH. Y CRÉD. DE LOS EDUC. DE LA REGIÓN HUETAR NORTE R.L.

Ingresador Contable



Anexo N ° 31.

**CONTABLE.EXE**

- Edición Datos Reportes Ventana 2:56:48 pm

- Estados Financieros F4
- Estados de Cierre
- Flujo de Efectivo F5
- Calce de Plazos F6
- Reporte Brechas
- Datos Adicionales F7
- Cambio de Período... F2
- Selección de Cuentas ^S
- Verificación
- Preparar para Envío
- Importar Datos ^I
- Mantenimiento de Históricos

**ADMINISTRA : Contable Financiero 7.4 : 08/2006**

COOP. DE AH. Y CRÉD. DE LOS EDUC. DE LA REGIÓN HUETAR NORTE R.L.

**Ingresador Contable**



## Anexo N° 32.

**COOPEANDE N° 7 R.L.**  
**Clasificación de Cartera de Créditos**  
**31 DE AGOSTO DE 2006**

**Cartera Criterios 1 y 2**

Cat.	Saldo	Producto x cobrar	Total	%	Estimación Cartera Crédito	Estimación Prod x cob	Estimación Total	Productos en Suspenso	Total de Registros
A	1.684.168.114	2.691.187	1.686.859.301	0,50%	8.420.840,57	13.455,94	8.434.296,51	-	1098
B1	81.312.958	2.348.543	83.661.501	1,00%	813.129,58	23.485,43	836.615,01	-	34
B2	21.105.023	653.104	21.758.127	10,00%	2.110.502,30	65.310,40	2.175.812,70	-	13
C1	34.395.372	843.126	35.238.498	20,00%	6.879.074,40	168.625,20	7.047.699,60	-	6
C2	1.832.151	148.075	1.980.226	20,00%	366.430,20	29.615,00	396.045,20	-	1
C3	-	-	-	20,00%	-	-	-	-	0
D	9.488.915	592.736	10.081.651	60,00%	5.693.349,00	355.641,60	6.048.990,60	37.208,45	6
E	17.499.831	1.874.440	19.374.271	100,00%	17.499.831,00	1.874.440,00	19.374.271,00	1.131.167,50	5
	<b>1.849.802.364</b>	<b>9.151.211</b>	<b>1.858.953.575</b>		<b>41.783.157,05</b>	<b>2.530.573,57</b>	<b>44.313.730,62</b>	<b>1.168.375,95</b>	<b>1163</b>



Cartera Criterio 3									
Cat.	Saldo	Producto x cobrar	Total	%	Estimación Cartera Crédito	Estimación Prod x cob	Estimación Total	Productos en Suspenso	Total de Registros
A	123.107.485	317.539	123.425.024	0,50%	615.537,43	1.587,70	617.125,12	-	20
B1	-	-	-	1,00%	-	-	-	-	0
B2	-	-	-	5,00%	-	-	-	-	0
C1	-	-	-	10,00%	-	-	-	-	0
C2	-	-	-	10,00%	-	-	-	-	0
C3	-	-	-	10,00%	-	-	-	-	0
D	-	-	-	30,00%	-	-	-	-	0
E	-	-	-	50,00%	-	-	-	-	0
	<b>123.107.485</b>	<b>317.539</b>	<b>123.425.024</b>		<b>615.537,43</b>	<b>1.587,70</b>	<b>617.125,12</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
	<b>1.972.909.849</b>	<b>9.468.750</b>	<b>1.982.378.599</b>		<b>42.398.694,48</b>	<b>2.532.161,26</b>	<b>44.930.855,74</b>	<b>1.168.375,95</b>	<b>1183</b>
Cartera con más de 90 días de atraso:			<b>43.686.129</b>	<b>2,21%</b>					
Cartera al día o con atraso hasta 90 días:			<b>1.929.223.720</b>	<b>97,79%</b>					
Vencidos a más de 30 días			<b>133.851.383</b>	<b>6,78%</b>					



## Anexo N ° 33.

**COOPEANDE N° 7 R.L.**  
**Flujo de Efectivo Proyectado Trimestralmente**

	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
DISPONIBILIDADES FINAL DEL PERIODO	11.661.083	17.559.015	28.705.904
TOTAL DISPONIBILIDAD	185.293.180	197.156.119	203.255.907
DISPONIBILIDAD INICIO DEL PERIODO	-	11.661.083	17.559.015
<b>INGRESOS:</b>	<b>185.293.180</b>	<b>185.495.036</b>	<b>185.696.892</b>
Recuperacion de cartera de crédito	21.231.739	21.356.323	21.480.907
Ingresos financieros cartera de crédito	32.500.000	32.500.000	32.500.000
Recuperación de inversiones	-	-	-
Ingresos financieros sobre inversiones	3.500.000	3.500.000	3.500.000
Ingresos x Prestación de servicios	2.990.000	2.990.000	2.990.000
Obligaciones con el público	78.165.001	78.215.001	78.265.001
Obligaciones E.Fin. Nueva Línea de Crédito	-	-	-
Aportes por aumento de capital	11.186.440	11.213.712	11.240.984
Otros ingresos	35.720.000	35.720.000	35.720.000
<b>EGRESOS</b>	<b>173.632.097</b>	<b>179.597.104</b>	<b>174.550.003</b>
Créditos concedidos	30.000.000	30.000.000	30.000.000
<b>Créditos concedidos nueva Línea de Credito</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Colocaciones de inversiones	-	-	-
Egresos x prestación de servicios	-	-	-
Cancelación de obligaciones con el público	78.115.001	78.165.001	78.215.001
Egresos financieros obligaciones con el pub.	4.250.000	4.250.000	4.250.000
Cancelacion obligacion entidades financier.	5.904.316	8.692.311	7.171.627
Egresos financieros oblig. Entidades financ.	8.812.780	11.939.792	8.363.375
Erogaciones en bienes muebles e inmuebles			
Gastos de administración + (5%) cada semestre	11.700.000	11.700.000	11.700.000
Otros Egresos	34.850.000	34.850.000	34.850.000



## Anexo N ° 34.

**COOPEANDE N° 7 R.L.**  
**CONCILIACION BANCARIA**  
**MES AGOSTO 2006**  
**CUENTA CORRIENTE N° 341- 346-8**  
**BANCO DE COSTA RICA**

<b>32.702.019,99</b>	<b>S/BANCO</b>	
	<b>S/LIBROS</b>	<b>25.542.238,99</b>
	CHEQUES PENDTS. DE PAGO (Ver anexo)	64.317.731,71
12.384.827,75	DEPOSITOS PENDIENTES (Ver anexo)	
44.723.731,59	NC S/COOP. PENDIENTES	
	ND S/COOP. (Ver anexo)	-
166.098,04	ND S/BANCO (Ver anexo)	
	NC S/BANCO (Ver anexo)	
	DP S/BANCO (Ver anexo)	116.704,00
	CK S/BANCO (Ver anexo)	
-	DIFERENCIAS EN CHEQUES	2,67
<b>89.976.677,37</b>	<b>TOTALES</b>	<b>89.976.677,37</b>
	DIFERENCIA:	-

Hecho por:

Revisado por:



<b>S/COOPE</b>	<b>ago-2006</b>		<b>S/COOPE</b>	<b>ago-2006</b>	
<b>NUMERO</b>	<b>MONTO</b>	<b>TD</b>	<b>NUMERO</b>	<b>MONTO</b>	<b>TD</b>
94157175	3.296.750,84	CK	11241995	108.865,00	DP
94157176	144.134,15	CK	12584423	1.984.141,90	DP
94157177	206.369,85	CK	31564055	161.195,15	DP
94157178	1.697.245,75	CK	31564056	6.144.262,70	DP
94157179	183.357,55	CK	31564057	1.325.447,80	DP
94157180	500.735,50	CK	31564058	28.600,00	DP
94157181	2.067.943,35	CK	31564059	2.130.900,20	DP
94157182	931.323,50	CK	32574717	191.050,00	DP
94157183	5.000.000,00	CK	32593755	310.365,00	DP
94157184	421.653,55	CK		<b>12.384.827,75</b>	
94157185	986.400,75	CK			
94157186	1.940.790,25	CK			
94157188	294.003,70	CK			
94157189	404.768,74	CK			
94157190	1.466.615,30	CK	7	15.589.279,80	NC
94157191	452.960,00	CK	7	15.444.458,40	NC
94157192	144.359,15	CK	10	1.753.510,00	NC
94157193	110.901,80	CK	10	1.719.010,00	NC
94157194	872.164,80	CK	11	5.205.984,20	NC
94157195	689.546,25	CK	11	4.974.768,20	NC
94157196	215.256,05	CK	3468	24.416,99	NC
94157198	54.088,45	CK	6022587	12.304,00	NC
94157199	452.807,45	CK			
94157200	201.816,60	CK		<b>44.723.731,59</b>	
94157201	289.583,85	CK			
94157202	96.895,40	CK			
94157203	36.315.359,00	CK			
94157204	1.002.794,85	CK			
94157205	1.507.036,00	CK			
94157206	347.867,60	CK			
94157207	480.999,95	CK	Diferencia Cks	<b>2,67</b>	NC
94157208	112.042,20	CK			
94157209	1.249.969,10	CK	509	101.283,80	ND
94157210	58.225,25	CK	509	64.814,24	ND
94157211	120.965,18	CK		<b>166.098,04</b>	
	<b>64.317.731,71</b>				
			5482048	8.004,00	DP
			32279151	87.700,00	DP
			31605407	21.000,00	DP
				<b>116.704,00</b>	



Anexo N ° 35.

APLMENU.EXE

PROC.RECIBO    APLIC.PRSTAMOS    APLIC.AHORROS    AHORRO PORCENT    **Utilitarios**

**MODUL PLANIL**

- A. Salir
- B. Reindexar
- C. Extraer Diskette
- D. Manten. Cuotas Extraidas
- E. Respaldo de Cuotas Extraidas
- F. Ver Sobrantes de Ahorros
- G. Trasladar Archivo de Giros**
- H. Aplicar Giros al Ahorro
- I. Impr.Comprobantes de Giros
- J. Impr.Lista de Errores
- K. Extraer Archivo Integra

Utilitarios Generales del Modulo de Transferencias

**Sistema de Aplicación de Planilla**



Anexo N ° 36.

**MENU1.EXE**

PROC. DIARIOS    **REPORTES**    MANTENIMIENTO    Utilitarios

**Reportes**

- 1. MENU Reportes de Ahorros
- 2. MENU Report
- 3. MENU Lista
- 4. MENU Plazo
- 5. ESTADOS DE

**Ahorros**

- 1. Totales de control Ahorros
- 2. Detalle de Ahorros
- 3. Transacciones de Ahorros
- 4. Generar SalDOS de Mora
- 5. Reporte de salDOS de Mora
- 6. Reporte de TOTALES DE MORA
- 7. Reporte alfabetico Socios
- 8. Reporte Socios por Zona Geografica

SEIDY

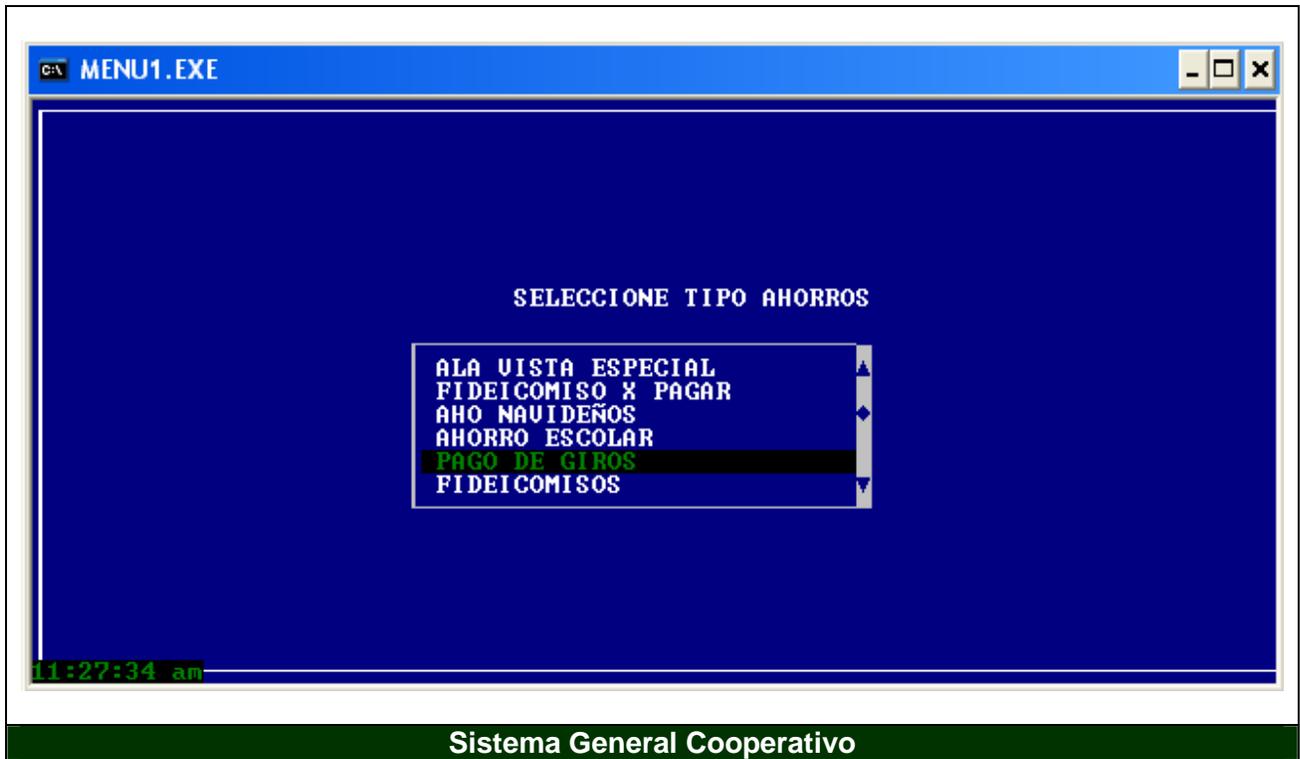
Clave: \_\_\_\_\_

11:26:42 am    Procesos de Reportes

**Sistema General Cooperativo (Reportes de Ahorro)**



Anexo N ° 37.





Anexo N ° 38.

C:\ APLMENU.EXE

PROC.RECIBO — APLIC.PRSTAMOS APLIC.AHORROS AHORRO PORCENT — Utilitarios

1. Total de una Autoridad
2. Listado por Autoridad
3. Ver Archivo Recibido
4. Extraccion de cuotas de Ahorros
5. Mantenimiento del desglose ahorros
6. Consulta de Sobrantes de ahorros
7. Reporte de Sobrantes de ahorros
8. Inconsistencia del Mes

Mantenimiento General de planillas recibidas

**Sistema de Aplicación de Planillas.**



Anexo N ° 39.

The screenshot shows a DOS-style application window titled 'C:\ APLMENU.EXE'. The menu bar contains 'PROC.RECIBO', 'APLIC.PRSTAMOS' (highlighted), 'APLIC.AHORROS', 'AHORRO PORCENT', and 'Utilitarios'. The main menu is titled 'Prestamos' and lists the following options:

- 1. Extraer Archivo Préstamos
- 2. Calculo de Morosidad
- 3. Totales de Control
- 4. Distribución de Cuotas Recibidas
- 5. Reporte de Cuotas Aplicables
- 6. Reporte de Sobrantes
- 7. Aplicación de Cuotas
- 8. Reporte de Transacciones
- A. Reporte de Morosidad
- B. Reporte de Préstamos
- C. Totales de Control Reintegros
- D. Aplicar Reintegros

At the bottom of the window, the text 'Procesos de aplicación de Préstamos' is visible. Below the screenshot, a green banner contains the text 'Aplicación de la Planilla de Préstamo.'



Anexo N ° 40.

APLMENU.EXE

PROC.RECIBO — APLIC.PRSTAMOS **APLIC.AHORROS** AHORRO PORCENT — Utilitarios

**Ahorros**

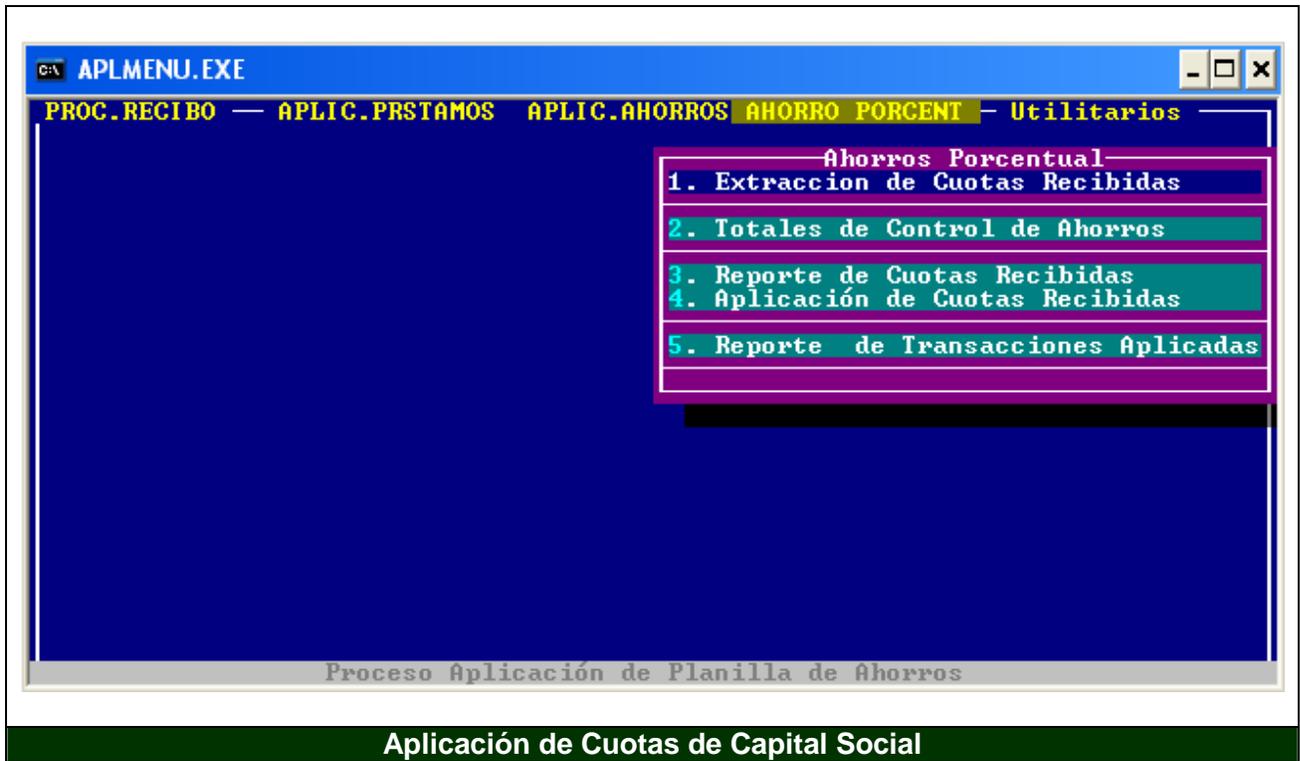
1. Distribucion de cuotas de Ahorros
2. Totales de Control de Ahorros
3. Cálculo de Intereses de Ahorros
4. Reporte de Intereses de Ahorros
5. Aplicación de Intereses de Ahorros
6. Reporte de Cuotas Distribuidas
7. Aplicación de Cuotas Distribuidas
8. Reporte de Transacciones Aplicadas
9. Reinicializar Archivo de Ahorros

Proceso Aplicación de Planilla de Ahorros

**Aplicación de la Planilla de Ahorros**



Anexo N° 41.



**Anexo N ° 42.****COOPEANDE N° 7 R.L.  
Arqueo de Tesorería  
AL 16 DE AGOSTO DE 2006**

Billetes		
de:	10.000,00	10.370.000,00
	5.000,00	2.030.000,00
	2.000,00	318.000,00
	1.000,00	506.000,00
<b>Total de Billetes:</b>		<b>13.224.000,00</b>
Dólares:		154.488,00
Monedas		140.706,00
Cheques		4.148.550,00
Vales		10.142.842,92
<b>Total de Dinero y otros Valores en Caja:</b>		<b>27.810.586,92</b>
Saldo que debería haber, según Contabilidad		27.809.692,84
<b>Diferencia</b>		<b>894,08</b>
Realizado por		Tesorera



Anexo N ° 43.

Microsoft Excel - CAMELS AGOSTO 2006

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

A27 =

COOPEANDE # 7

**MODELO DE CALIFICACIÓN DE RIESGO (v-5.1)**

Agosto 2006

Base de Datos Contable

Base de Datos Adicionales

BD Cartera de Crédito

BD Calce de Plazos

BD Riesgo Cambiario

BD Riesgo Tasas de Interés

CALIFICACIÓN DE RIESGO

CALIFICACIÓN DE GESTIÓN

SENSIBILIZACIONES

GRÁFICOS DE TENDENCIAS

SUFICIENCIA PATRIMONIAL

HISTÓRICO DE CALIFICACIONES

Imprimir reporte ejecutivo de CALIFICACIÓN

AYUDA ?

Hecho por Adrián Álvarez García para uso exclusivo de COOPEANDE # 7, derechos reservados.

Dibujo Autoformas

Listo NUM

Inicio camels Microsoft Excel - CAM... ES 16:00

**Modela de Calificación de Riesgo**



Anexo N ° 44.

Microsoft Excel - CAMELS AGOSTO 2006

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Arial 10

AB = =MENÚ DE INICIO!A2:12

Regresar al menú principal Ver calificación cuantitativa Ver calificación GLOBAL Imprimir reporte de Calificación

COOPEANDE # 7

MODELO DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

agosto-06

	Indic.	Calif.	Pond.	Normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<b>Capital</b>		1,00					
Compromiso Patrimonial	0,28%	1	100%	<= 5 %	<= 20 %	<= 35 %	> 35 %
<b>Activos</b>		1,50					
Morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	2,21%	1	50%	<= 3 %	<= 10 %	<= 20 %	> 20 %
Pérdida Esperada en Cartera / Cartera Total	2,27%	2	50%	<= 1.7 %	<= 3.7 %	<= 8.6 %	> 8.6 %
<b>Manejo</b>		1,00					
Activo productivo de intermediación / Pasivo con Costo	1,79 v	1	50%	>= 1 v	>= 0.9 v	>= 0.8 v	< 0.8 v
Gastos de Administración / Utilidad Operacional Bruta	66,94%	1	50%	<= 76,92 %	<= 100 %	<= 111,11 %	> 111,11 %
<b>Evaluación de Rendimientos</b>		1,50					
Rentabilidad s/ Activo Productivo Promedio (RAP)	3,40%	1	50%	>= 1,5%	>= 0 %	>= -1,5%	< -1,5%
Rentabilidad nominal s/ Patrimonio Promedio (RSP)	7,13%	2	50%	>= 12%	>= 0 %	>= -12%	< -12%

Dibujo Autoformas

Listo NUM

Inicio camels CAMELS SETIEM... CAMELS AGOST... Documento1 - Mi... ES 16:04

**Sección Calificaciones de Riesgo.**



## Anexo N° 45.

CONTROL DE LA RESERVA DE LIQUIDEZ MES AGOSTO 2006																											
DETALLE	1	3	4	5	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	28	29	30	31	TOTAL	PROMEDIO
(1) Captaciones de recursos:	1.105.826	1.106.480	1.104.058	1.103.178	1.101.413	1.142.965	1.141.770	1.138.596	1.143.589	1.142.821	1.146.694	1.143.642	1.143.006	1.139.350	1.146.280	1.146.659	1.144.643	1.135.950	1.135.717	1.140.702	1.139.872	1.136.642	1.137.472	1.136.709	1.153.594	28.357.828	1.134.313
Captaciones a la Vista	141.094	141.746	139.325	136.110	135.537	147.532	146.301	143.187	142.201	142.551	144.636	142.692	142.439	138.924	137.695	136.851	135.411	125.817	125.859	140.813	139.983	140.032	140.657	141.347	143.464	3.492.204	139.688
Captaciones a plazo	151.447	151.448	151.463	153.796	152.619	183.209	183.229	183.155	189.134	188.430	190.371	190.341	190.345	190.350	198.323	199.566	198.990	199.785	199.450	189.419	189.419	188.913	189.064	188.184	190.095	4.580.545	183.222
Capital Social	813.285	813.286	813.270	813.272	813.257	812.224	812.240	812.254	812.254	811.840	811.687	810.609	810.222	810.276	810.262	810.242	810.242	810.348	810.408	810.470	810.470	807.697	807.751	807.178	820.035	20.285.079	811.403
<b>RESERVA LIQUIDEZ REQUERIDA:</b>																											
15,00% % SOBRE (1)	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	15,00%	375,0%	15,00%
(2) Total de Reserva de Liquidez Requerida	165.874	165.972	165.609	165.477	165.212	171.445	171.266	170.789	171.538	171.423	172.004	171.546	171.451	170.933	171.942	171.999	171.696	170.393	170.358	171.105	170.981	170.496	170.621	170.506	173.039	4.253.674	170.147
(3) Reserva de liquidez mantenida por la entidad según libros	168.010	168.010	168.010	168.010	168.010	168.010	168.010	172.010	172.010	172.010	182.721	182.721	182.721	182.721	183.846	183.846	183.846	173.489	173.579	173.579	173.579	173.579	173.579	175.557	175.557	4.367.020	174.681
Exceso o insuficiencia Reserva Liquidez	2.136	2.038	2.401	2.533	2.798	(3.435)	(3.256)	1.221	472	587	10.717	11.175	11.270	11.789	11.904	11.847	12.150	3.097	3.221	2.474	2.598	3.083	2.958	5.051	2.518	113.346	4.534

Seidy Jiménez Castro  
Contador

Orlando Blanco Matamoros  
Gerente



Anexo N ° 46.

Developer/2000 Forms Runtime for Windows 95 / NT

Dirección Sistemas FVR OpenNew - Sistema Administrativo de Cartera

Conexión

 **Dirección de  
Sistemas de  
Información**

Usuario

Palabra de paso

Conexión

  
**Fundación para la  
Vivienda Rural  
COSTA RICA-CANADA**

Record: 1/1

**Sistema de la Fundación Costa Rica-Canadá**



Anexo N ° 47.

Sistema de Operaciones, Cartera y Seguros (Sistema de Cajas)

Parámetros Movimientos Procesos Reportes Menú Anterior Window

Dirección Sistemas FVR OpenNew - Sistema Administrativo de Cartera

Open/SIDE

Sistemas primarios

Utilitarios

Fundación para la Vivienda Rural Costa Rica-Canadá

**Sistema de Cajas**

Dirección de Sistemas de Información

**SIFAV**

Sistema Financiero Administrativo de Vivienda

Usuario: ALEJANDRA MENDOZA CORDERO

Activar compañía...  
Fundacion Costa Rica Canada Ofic. Cent.

Activar sucursal...  
Oficinas Centrales

Sistema de Cajas  
Record: 1/1

Sistema de la Fundación Costa Rica-Canadá



Anexo N ° 48.

**Sistema de Operaciones, Cartera y Seguros (Sistema de Cajas)**

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda Window

**Generación de Asientos**

Procesos Asiento Inconsistencias

Carga y Traslado de Asientos a Contabilidad

Cargar Asientos Trasladar Asientos

Cajero: AMENDOZA

Gen.	Cia.	Código	Descripción	Tipo	Aplic.
<input type="checkbox"/>	01	001	RECIBO DE DINERO ORGANIZACION	AD	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	01	002	HANNIA REC DIN CON TRANSITORIA NC	AD	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	01	003	RECIBO DE DINERO FUNDACION	AD	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	01	004	RECIBO DE DINERO ASEFVR	AD	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>

Descríp. Tipo Asiento Registro Diario

**Cajas**

Dirección de Sistemas de Información

Activar sucursal...  
Oficinas Centrales

**SIFAV**  
Administrativo de Vivienda

JANDRA MENDOZA CORDERO

Rica Canada Ofic. Cent.

**Sistema de la Fundación Costa Rica-Canadá**



Anexo N ° 49.

**Sistema de Operaciones, Cartera y Seguros (Sistema de Cajas)**

Operaciones Edición Ordenamiento Navegación Utilitarios Ayuda Window

**Generación de Asientos**

Procesos Asiento Inconsistencias

Detalle del Asiento no Traslado

Fecha Gener. 19/09/2006 Traer Asiento Cod. Asiento 001 Cía. 01

Cta. Contable	Nombre	Debe	Haber	Tras.
13801101	Prod. por cobrar creditos v		116,478.12	<input checked="" type="checkbox"/>
24299104	Seguros por pagar		9,102.62	<input checked="" type="checkbox"/>
2429910501	Avaluos e inspecciones [		20,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>
51404102	Intereses moratorios		228.03	<input checked="" type="checkbox"/>
1110110108	Caja transitoria Organizaci	171,882.10		<input checked="" type="checkbox"/>
Totales		171,882.10	171,882.10	

**SIFAV**  
Administrativo de Vivienda

JANDRA MENDOZA CORDERO

Rica Canada Ofic. Cent.

**Cajas**

Dirección de Sistemas de Información

Activar sucursal...  
Oficinas Centrales

**Sistema de la Fundación Costa Rica-Canadá**



Anexo N ° 50.

**Generación de Recibos (atenea)**

Cobro Servicios Ventana

- COBRO TELEFONOS Y ELECTRICIDAD
- Pago R.E.D.
- IMP. MUNICIPALES
- Resumen de Transacciones
- Reimpresión de Recibos Telefonicos
- Reimpresion Recibos Coopesca
- Reportes
  - Tabulado Gral. Cobros
  - Tabulado Det. Telefonos
  - Tabulado Det. R.E.D.
  - Tabulado Rec.Elec Coopesca
  - Cierre de cajero
  - Resumen de Transacciones

**COOCIQUE  
CONVENIO COBRO SERVICIOS**

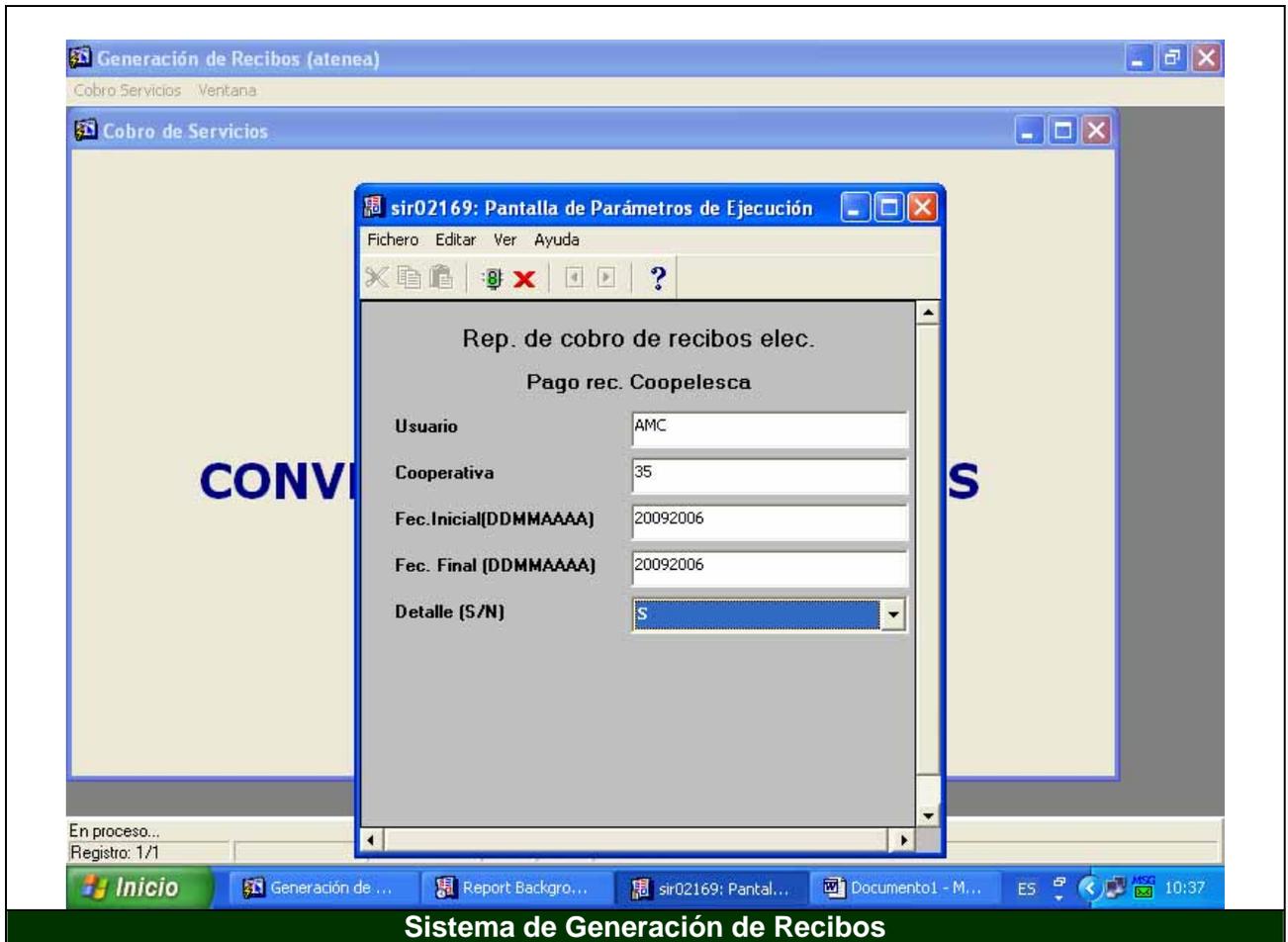
Registro: 1/1 <OSC> <DBG>

Inicio Generación de Recibo... Report Background E... ES 10:36

**Sistema de Generación de Recibos**



Anexo N ° 51.





Anexo N ° 52.

The screenshot shows a terminal window titled "SCO - CRT" with a menu structure. The menu is displayed on a teal background with white text. At the top, there are two main options: "COB. TELEFONOS" and "SALIR". Under "COB. TELEFONOS", there is a sub-menu with the following items: "COB. TELEFONO", "PAGO R.E.D. ICE", "RES. TRANSACC.", "REIMP. REC. TEL", and "REPORTES". The "REPORTES" item has a right-pointing arrow. To the right of this sub-menu, there is a box containing the following items: "TAB.GRAL.COBRO", "TAB.DET.TELEFS.", "TAB.DET. R.E.D.", "CIERRE CAJERO", and "RESUMEN TRANS". At the bottom of the terminal, there is a status bar with the text "TAB. GENERAL COB. TELEFONOS", "Application: SIAC", and navigation options "<OSC><DBG>" and "<Rep>". The Windows taskbar at the bottom shows the "Inicio" button, several open applications, and the system tray with the time "10:44".



### Anexo N ° 53. Formulario de Cierre de Caja.

**COOPEANDE N. 7 R.L.**  
**CONTROL DE CAJA DIARIO**  
**CAJA N. 1**

Fecha: 19/09/2006

<b>FONDO DE CAMBIO INICIAL</b>	<b>2.097.288,00</b>
Aumento al fondo de cambio	-
Disminución al fondo de cambio	295.449,70
<b>TOTAL DEL FONDO DE CAMBIO</b>	<b>1.801.838,30</b>
<b>Menos:</b>	
Deposito hecho en el banco	-
Depósitos hechos en Coocique en este día	-
Notas de Crédito Del banco	-
<b>TOTAL DE DINERO EN CAJA</b>	<b>1.801.838,30</b>
<b>Más:</b>	
Pagos recibidos en este día	4.425.901,67
Pagos recibidos de recibos de electricidad	1.482.179,76
Pagos recibidos por reconecciones	
Pagos recibidos de Fud.Costa Rica-Canadá	171.882,10
Ventas de Celulares	
Ventas de Lineas Celulares	37.500,00
Pagos recibidos de teléfonos	222.429,57
<b>Menos:</b>	
Retiros de dinero entregados	4.504.248,10
<b>MONTO DE DINERO EN CAJA AL FINAL DEL DIA</b>	<b>3.637.483,30</b>
<b>Billetes:</b>	
10.000,00	1.220.000,00
5.000,00	740.000,00
2.000,00	172.000,00
1.000,00	105.000,00
500,00	
100,00	-
50,00	-
<b>Total en Billetes:</b>	<b>2.237.000,00</b>
Monedas	3.007,00
Dólares:	-
Cheques	964.815,50
Vales:	432.661,00
Otros: diferencia	-
<b>MONTO DE DINERO EN CAJA AL FINAL DEL DIA</b>	<b>3.637.483,50</b>
<b>Sobrante o Faltante</b>	<b>0,20</b>



Monto pagos recibidos	4.425.901,67
Monto Retiros	(4.504.248,10)
<b>Monto x pagar a Costa Rica-Canadá</b>	171.882,10
Monto Recibos de luz cobrados	1.482.179,76
Monto cobrados celulares	-
Monto de lineas celulares	37.500,00
Monto recibos de Teléfonos cobrados	222.429,57
Monto del fondo de cambio	1.801.838,30
<b>MONTO DE DINERO EN CAJA AL FINAL DEL DIA</b>	<b>3.637.483,30</b>

<i>CUENTACORRIENTISTA</i>	<i>BANCO</i>	<i>N° DE CK</i>	<i>Monto</i>
INVERSIONES EL ENCANTO	BCR	95058466-0	<b>267.172,00</b>
COOPEANDE N°7 R.L	BCR	94157224-4	<b>243.763,50</b>
RODRIGUEZ ARAGONES MANUEL	BCR	95158528-8	<b>401.880,00</b>
INTERCOSTA	BCR	94731919-6	<b>52.000,00</b>
<b>TOTAL DE CHEQUES EN CAJA</b>			<b>964.815,50</b>
<b>LISTA DE CHEQUES ENTREGADOS A TESORERIA</b>			
<i>CUENTACORRIENTISTA</i>	<i>BANCO</i>	<i>N° DE CK</i>	<i>Monto</i>
<b>TOTAL DE CHEQUES ENTREGADOS A TESORERIA</b>			<b>0,00</b>
<b>LISTA DE VALES EN CAJA</b>			
<b>A NOMBRE DE :</b>	<b>0</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>
COOPEANDE N°7 R.L	<b>2.100,00</b>	18/09/2006	
ALEJANDRA MENDOZA	<b>4.905,00</b>	18/09/2006	PAGOS VARIOS
PATRICIA CAMACHO	<b>3.655,00</b>	19/09/2006	PAGO LUZ
MARIO ARNULFO GONZALEZ	<b>60.800,00</b>		
FUNDACION CR-CANADA	<b>75.600,00</b>	07/09/2006	FACTURAS
ALEJANDRA MENDOZA	<b>10.721,00</b>	10/08/2006	faltante
DON ORLANDO BLANCO	<b>5.000,00</b>	14/09/2006	
ALEJANDRA MENDOZA	<b>31.000,00</b>	14/09/2006	
GUISELLE ARIAS	<b>1.400,00</b>	19/09/2006	FAROLAS
JOHANNA LOPEZ	<b>67.300,00</b>	29/08/2006	UNIVERSIDAD
FIDEL CONDEGA M	<b>45.000,00</b>	30/08/2006	PAGO AVALUO
COOPEANDE N. 7 R.L.	<b>125.180,00</b>	12/09/2006	
<b>TOTAL</b>	<b>432.661,00</b>		

Cajera:

Revisado por:



### Anexo N° 54. Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.

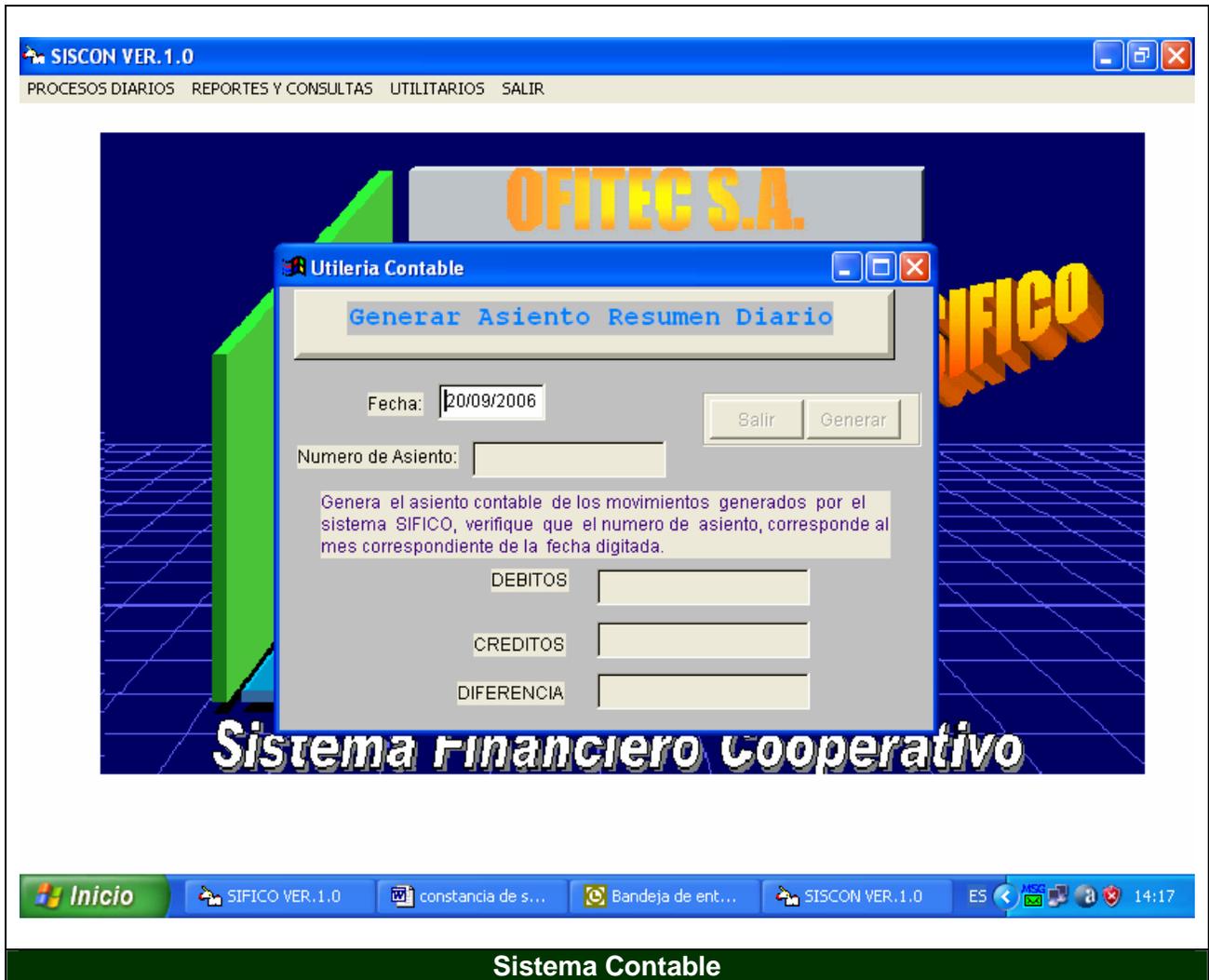
<b>COOPEANDE N° 7 R.L.</b>		
<i>FORMULARIO DE PROVISION DE EFECTIVO PARA CAJAS</i>		
<i>En colones</i>		
Caja N° 1	Fecha: 21/09/2006	
<b>De tesorera cédula N° 2-449-014</b>	<b>a Cajera Cédula N° 5-317-047</b>	
<b>Fajos de:</b>	10.000	500.000,00
	5.000	250.000,00
	2.000	100.000,00
	1.000	50.000,00
<b>Moneda en Bolsas de:</b>	500	-
	100	10.000,00
	50	-
	25	-
	20	1.000,00
	10	-
	5	-
	2	-
	1	-
<b>Monedas y Billetes Suelos</b>	10.000	-
	5.000	-
	2.000	-
	1.000	-
	500	-
	100	-
	50	-
	25	-
	20	-
	10	-
	5	-
	2	-
	1	-
	Dólares:	-



	Billetes rotos:	
	Cheques:	-
	Otros Valores:	-
	<b>TOTAL:</b>	<b>911.000,00</b>
Firma Recibido:	Firma Entregado:	
	Asiento Contable N °	



Anexo N ° 55.





Anexo N ° 56.

**MENU1.EXE** [ - ] [ ] [ X ]

PROC. DIARIOS    REPORTES    MANTENIMIENTO    **Utilitarios**

Sistema de General Cooperativo

- A. Salir
- B. Reindexar
- C. Generar Backup

**A. Lista diaria de Comprobantes Impresos**

- B. Lista diaria de Comprobante Sin Imprimir
- C. Resumen de Cuentas <Asiento de Diario>
- D. Generar Asiento de Cierre del Día
- E. Cierre del Día
- F. Cierre de Cajas

3:39:30 pm    Utilitarios Generales del Modulo de Transferencias

**Sistema Gerencial Cooperativo**



Anexo N° 57.

C:\ MENU1.EXE

PROC. DIARIOS    REPORTES    MANTENIMIENTO    Utilitarios

PAGO DE INTERESES Y AMORTIZACION    FECHA: 22/09/2006

1. Cedula: [REDACTED]    NOMBRE:

2. Tipo\_pr

3. Pagare:    Fec\_saldo:    Fec\_inter:

4. Cuota:    Monto:    Plazo:    vence:

5. Tipo\_int:    Dias\_pen:

6. Tipo\_doc:    Documento:    Tipo\_mov:    Fec\_inter:

7.             Fec\_saldo:

8. Amortiza:    Saldo\_ant:

9. Interes:    Saldo\_act:

1. Int\_mora:

TOTAL :    Usuario:

Saldo-Normal    ]    Correcto? S/N [ ]

Sección Estado de Cuenta (SGC)



Anexo N ° 58.

**MENU1.EXE** - [ ] [X]

**PROC. DIARIOS**    **REPORTES**    **MANTENIMIENTO**    **Utilitarios**

- 1. Ret. y Dep. de Ahorros
- 2. Pago Int. y Amortización
- 3. Incluir Préstamo Nuevo
- 4. Estado **A. Imprimir Comprobante de Pago**
- 5. Consul **B. Imprimir Comprobante de Retiro**
- 6. Consul **C. Imprimir Comprobante de Transferencia**
- 7. Consul **D. Imprimir Comprobante de Credito**
- 8. Consul **E. Reimprimir Comprob. de Pago**
- I. Imprim** **F. Reimprimir Comprob. de Retiro**
- G. Reimprimir Comprob. de Transferencia**
- H. Reimprimir Comprobante de Credito**

Mantenimiento General de procesos Diarios

**Sección Comprobantes de Pago (SGC)**



Anexo N ° 59.

**Sistema de Planillas version 5.9**

Archivo Edición Ventana Ayuda

**Sistema de Planillas version 5.9**

**Llaves de entrada**

**Bienvenido**

**Código de Usuario**

**Contraseña**

**Ingresar** **Salir**

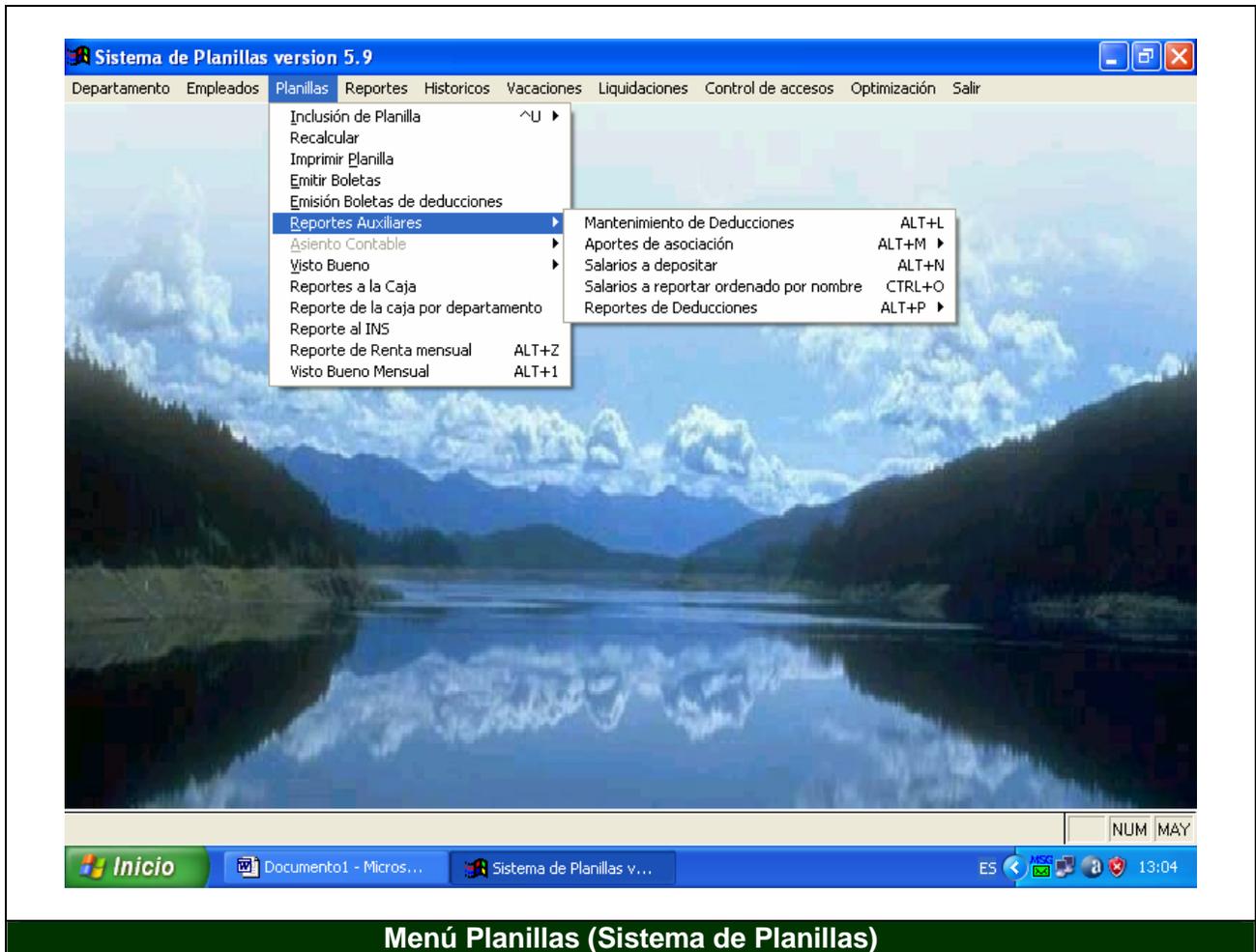
Usr50 (k:\planillas\usr50.dbf) Registro: 4/6 Registro desbloqueado NUM MAY

Inicio Documento1 - Micros... Sistema de Planillas v... ES 12:25

**Sistema de planillas**



### Anexo N ° 60.





Anexo N ° 61.

**Sistema de Planillas version 5.9**

Departamento Empleados Planillas Reportes Historicos Vacaciones Liquidaciones Control de accesos Optimización Salir

---

**Sistema de Planillas** Viernes Septiembre 22, 2006 12:28:33

**Inclusión de Planilla** Nombre del Empleado

Cd Dpto  Código

Salario Mensual  Dias Laborados  Salario por Hora

**Ingresos**

Horas Normales	<input type="text" value="120.00"/>	<input type="text" value="157,464.48"/>	Salarios Extras	<input type="text" value="0.00"/>	Viáticos	<input type="text" value="0.00"/>
Horas Extras	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="0.00"/>	Subsidio Incap.	<input type="text" value="0.00"/>	<b>Sub Total de Ingresos</b>	
Horas Dobles	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="0.00"/>	Otros Ajustes	<input type="text" value="0.00"/>		
					<b>157,464.50</b>	

**Deducciones**

Aportes	<input type="text" value="0.00"/>	C.C.S.S	<input type="text" value="0.00"/>	Ahorro Asociación	<input type="text" value="0.00"/>
Ahorro navideño	<input type="text" value="3,000.00"/>	Prést/asociac	<input type="text" value="0.00"/>	Banco Popular	<input type="text" value="0.00"/>
Impuesto de Renta	<input type="text" value="0.00"/>			Ahorro Asociación	<input type="text" value="0.00"/>

Deducciones Automáticas  Cantidad de Deducciones

Calculadora    Asignar mas deducciones    Ver deducciones asignadas

**Total deducciones**  **Total a Pagar**

Guardar    Cancelar    Eliminar    Imprimir    Inicio    Anterior    Posterior    Ultimo    Salir

---

Plani (k:\planillas\plani.dbf)    Registro: 10/15    Registro desbloqueado    NUM MAY

**Inicio**    Documento1 - Micros...    Sistema de Planillas v...    ES    12:28

**Sistema de Planillas**



Anexo N ° 62.

**Inicio de Sesión (Sistema de Planillas)**

**Nombre:**

**Contraseña:**

Ingresar Salir

**Sistema de Reportes - MEP**

Sistema Reportes Ayuda

- Certificaciones y Constancias por Período
- Listado de Tipos de Pagos
- Identificador de Seguridad

**Usuario:**

**Sistema de Reportes-MEP**



Anexo N ° 63.

**Reporte de Constancias y Certificaciones**

Ministerio de Educación Pública - Sistema de Planillas

Año: 2006 Mes: 08

**Constancias y Certificaciones**

- 1 Constancia Salarial
- 2 Detalle de Deducciones
- 3 Estudio Salarial
- 4 Estudio de Incapacidades
- 5 Cálculo de Orzavos
- 6 Estudio Salarial con Rebajos
- 7 Desgloses Especiales
- 8 Estudio Rev. Reb. Nomina

Escriba el número de cédula que desea buscar. Ejemplo: 1-816-756 se debe digitar como: 0108160756.

Funcionario:

Uuario:

**Generar**    Enviar a:  Pantalla    Doble Click o Enter sobre funcionario para imprimir    **Regresar**

**Sistema de Reportes-MEP**



Anexo N ° 64.

MENU1.EXE

PROC. DIARIOS    REPORTES    **MANTENIMIENTO**    Utilitarios

**Mantenimiento**

- 1. Inclusión de Asociados
- 2. Exclusión de Asociados
- 3. Modificación de Asociados
- 4. Tabla de Tipos de Ahorros
- 5. Tabla de Tipos de Documentos
- 6. Tabla de Tipos de Créditos
- 7. Mantenimiento de Préstamos
- 8. Mantenimiento de Ahorros
- 9. Actualizar Fideicomiso
- 10. Incluir Dato de Fiadores**
- A. Borrar Datos de Fiadores

Sistema de Gener  
Ver. 11.0

JOHANNA LO

Clave: \_\_\_\_\_

Proceso de Mantenimiento

**Sistema General Cooperativo**



Anexo N ° 65.

MENU1.EXE

PROC. DIARIOS    REPORTES    **MANTENIMIENTO**    Utilitarios

---

INCLUIR FIADOR A CREDITO UGENTE Fecha: 26/09/20

DATOS DEUDOR

Cedula: ████████    Nombre: \_\_\_\_\_

Tipo\_prst: █████

---

Monto:	Plazo:	Tipo_int:
Pagare:	Num_oper:	Tipo_amort:
		Fec_prim:
Tipo_tram:	Tipo_pag:	Tipo_Fia:    Cheque:

---

Fec. inter .:	Cuota_Prst:  Capital:  Saldo_act:
Fec UltMov .:	
Fecha_Saldo .:	
Fecha_Canc .:	
Inter_Acum .:	
Inter. Mora .:	
Inter. Gan. .:	

Datos correctos s/n [ ]

MENU1.EXE

PROC. DIARIOS    REPORTES    **MANTENIMIENTO**    Utilitarios

---

INCLUSION FIADORES DEL LA OPERACION:    0203610152 -06-068867

Cedula: 0000000000    Tiposoc:    Sexo:

Nombre: \_\_\_\_\_    Est\_civil:

Tel\_trab:    Tel\_casa:    Cod\_inst:

Cod\_ocup:    Est\_puesto:    Prov:

Canton:    Distrito:

Direccion :

Fecha\_ing:    Fec\_ret:    Estado:

Ocupación:

Correcto S/N [ ]



Anexo N ° 66.

16 registros seleccionados en 0.00 segundos

Inicio [1] 00:00 - Reproduc... Microsoft Excel - LIST... Documentos - Micros... SIFICO VER 1.0 10:44

SIFICO VER 1.0

- PROCESOS DIARIOS
- REPORTE
- CONSULTAS
- MANTENIMIENTO DE DATOS
- UTILITARIOS DEL SISTEMA
- SALIR

- RETIROS Y DEPOSITOS DE AHORROS
- PAGOS INTERESES Y AMORTIZACIONES
- INCLUIR CREDITO NUEVO
- ACTUALIZACION DE GARANTIAS**
- IMPRESION DE COMPROBANTES
- CONSULTA TRANSACCIONES DE CREDITOS

JLH  
JOHANNA LOPEZ HOBERA

Inicio [1] 00:00 - Reproduc... Microsoft Excel - LIST... Documentos - Micros... SIFICO VER 1.0 10:47



**Anexo N ° 67. Solicitudes de Préstamos.**



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte

COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

## USO DE OFICINA

**SOLICITUD DE CRÉDITO CORRIENTE**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
N° de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total:** ¢ \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
 mensualmente, amortizaciones más intereses.

**Anote con nombres y apellidos a las personas que está fiando en esta Cooperativa:**

NOMBRE Y APELLIDOS	MONTO

NOMBRE Y APELLIDOS	MONTO

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros



**Tipos de Garantía: FIDUCIARIA:** El fiador debe tener plaza en propiedad.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

Otro tipo de garantías: Hipotecaria ( )      Fiduciaria u otra ( )

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:** Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢\_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO )**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías de créditos	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
<b>Ahorro Navideño</b>					¢	¢	
¢					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó la presente solicitud quedando:  
Aprobada ( )      Rechazada ( )      Pendiente ( )      Otro: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huastar Norte

COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

## USO DE OFICINA

**SOLICITUD DE CRÉDITO EMERGENCIA**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado			
Número de Cédula			
Teléfono de residencia			
Dirección exacta de residencia			
Nombre Institución de Trabajo			
Dirección exacta del trabajo			
Teléfono de trabajo			
Tiene plaza en:	Propiedad ( )	Interina ( )	Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢		Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢	Por concepto de:	
Estado civil:			
Nº de dependientes			
Habita casa:	Propia: ( )	Alquilada ( )	Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢		Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:			
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:			

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total ¢** \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
 mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros

**Justificación:** \_\_\_\_\_



Tipos de Garantía: **REAL: HIPOTECARIA, FIDUCIARIA U OTRA.**

Tipo de garantía: \_\_\_\_\_ Aportar la documentación necesaria para el tipo de garantía.

**HIPOTECARIA**

Finca N°	Finca a nombre de	Dirección Exacta	N° Plano	Medida

**FIDUCIARIA**

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	N° cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**OTRA**

**PIGNORACIÓN DE PÓLIZA ( )** \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:** Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías de créditos	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
<b>Ahorro Navideño</b>					¢	¢	
¢					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

**REVISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

En sesión N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006 del Consejo de Administración estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( )

Posponerla ( )

Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetaar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

**SOLICITUD DE CRÉDITO GERENCIA**

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
Nº de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total** ¢ \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
Mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros



**Tipos de Garantía: FIDUCIARIA Y CON CAPITAL SOCIAL:** El fiador debe tener plaza en propiedad.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías de créditos	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
<b>Ahorro Navideño</b>					¢	¢	
¢					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( ) Posponerla ( ) Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Presidente de la Comisión de Crédito

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Secretario de la Comisión



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huastar Norte

COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

## USO DE OFICINA

**SOLICITUD DE CRÉDITO READECUACIÓN**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado			
Número de Cédula			
Teléfono de residencia			
Dirección exacta de residencia			
Nombre Institución de Trabajo			
Dirección exacta del trabajo			
Teléfono de trabajo			
Tiene plaza en:	Propiedad ( )	Interina ( )	Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢		Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢	Por concepto de:	
Estado civil:			
Nº de dependientes			
Habita casa:	Propia: ( )	Alquilada ( )	Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢		Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:			
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:			

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total ¢** \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
 mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros

**Justificación:** \_\_\_\_\_



**Tipos de Garantía: REAL:HIPOTECARIA, FIDUCIARIA O PIGNORACIÓN DE PÓLIZA.**

**Tipo de garantía:** \_\_\_\_\_ Aportar la documentación necesaria para el tipo de garantía.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:** Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

**REVISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

En sesión N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006 del Consejo de Administración estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( )

Posponerla ( )

Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Presidente del Consejo

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Secretario del Consejo



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

**SOLICITUD DE CRÉDITO POR AHORROS**  
**CAPITALIZADOS**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
Nº de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**SOLICITO UN MONTO DE: ¢ \_\_\_\_\_ Más capitalización: ¢ \_\_\_\_\_ Total ¢ \_\_\_\_\_**  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de- \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros



**Tipos de Garantía: SU CAPITAL SOCIAL.**

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías de créditos	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:  
Aprobarla ( ) Posponerla ( ) Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Presidente de la Comisión de Crédito

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Secretario de la Comisión



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

**SOLICITUD DE CRÉDITO CON  
FONDOS EXTERNOS**

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
N° de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total ¢** \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
mensualmente, amortizaciones más intereses.

**Anote con nombres y apellidos a las personas que está fiando en esta Cooperativa:**

NOMBRE Y APELLIDOS	MONTO	NOMBRE Y APELLIDOS	MONTO

**PLAN DE INVERSIÓN: Descripción general de la inversión.**




Tipos de Garantía: FIDUCIARIA ( ) HIPOTECARIA ( ) LETRA DE CAMBIO ( )  
OTRO ( ) CUAL: \_\_\_\_\_

Aportar la documentación necesaria de acuerdo al tipo de garantía.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL SOLICITANTE**

\_\_\_\_\_  
**FECHA DE SOLICITUD**

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
 ( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Fideicomiso	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO**

**REVISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

En sesión N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 200\_\_ del Consejo de Administración analizó y resolvió:  
 Aprobarla ( ) Posponerla ( ) Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Presidente del Consejo

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Secretario del Consejo



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

**SOLICITUD DE CRÉDITO 2 X 1**

Nombre y dos apellidos asociado			
Número de Cédula			
Teléfono de residencia			
Dirección exacta de residencia			
Nombre Institución de Trabajo			
Dirección exacta del trabajo			
Teléfono de trabajo			
Tiene plaza en:	Propiedad ( )	Interina ( )	Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢		Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:		
Estado civil:			
Nº de dependientes			
Habita casa:	Propia: ( )	Alquilada ( )	Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢	Pago de casa mensual ¢	
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:			
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:			

**APORTO UN MONTO DE ¢** \_\_\_\_\_ **SOLICITO UN MONTO DE: ¢** \_\_\_\_\_

**MÁS CAPITALIZACIÓN ¢** \_\_\_\_\_ **MONTO TOTAL ¢** \_\_\_\_\_

**Monto en letras** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
Mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros

**Tipos de Garantía: FIDUCIARIA, CAPITAL SOCIAL O PIGNORACIÓN DE PÓLIZA**

El fiador debe tener plaza en propiedad.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA )**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( )                      Posponerla ( )                      Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

Observaciones: \_\_\_\_\_



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

**SOLICITUD DE CRÉDITO CON EXCEDENTES CAPITALIZADOS**

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
N° de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**MONTO DE EXCEDENTES CAPITALIZADOS** \_\_\_\_\_ en letras ( \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ **CORRESPONDIENTES AL PERÍODO** \_\_\_\_\_

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total** ¢ \_\_\_\_\_  
**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
Mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros



**CRÉDITO DE EXCEDENTES CAPITALIZADOS PÁG. 02**

**Tipos de Garantía: FIDUCIARIA Y CON EL CAPITAL SOCIAL:** El fiador debe tener plaza en propiedad.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	N° cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_ **FIRMA DEL SOLICITANTE**

\_\_\_\_\_ **FECHA DE SOLICITUD**

---

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA )**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:  
Aprobarla ( )    Posponerla ( )    Rechazarla ( )  
Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **FIRMA ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO**

\_\_\_\_\_ **FIRMA DEL GERENTE**

---

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

Observaciones: \_\_\_\_\_

---



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huastar Norte

COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

## USO DE OFICINA

TOMO	FOLIO	ASIENTO

## SOLICITUD DE CRÉDITO PARA PAGO DE MARCHAMO

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
N° de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

### **SOLICITO A COOPEANDE N° 7 R.L. EL PAGO DE MARCHAMO DEL O LOS VEHÍCULOS PLACAS:**

N° PLACA	TIPO DE VEHÍCULO	Inscrito en el Registro Público a nombre de	N° Cédula	Monto a pagar
				¢
				¢
				¢

**Y SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_

**Total** ¢ \_\_\_\_\_ **en letras** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente:  
Mensualmente, amortizaciones más intereses.



**CRÉDITO REVOLUTIVO PARA EL PAGO DE MARCHAMO PÁG. 02**

**Tipos de Garantía:** FIDUCIARIA Y CON CAPITAL SOCIAL: El fiador debe tener plaza en propiedad.

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	Nº cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_

**FIRMA DEL SOLICITANTE**

\_\_\_\_\_

**FECHA DE SOLICITUD**

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2005, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( )                      Posponerla ( )                      Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL GERENTE

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2005, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Presidente de la Comisión de Crédito

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Secretario de la Comisión



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huasteca Norte

COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

**SOLICITUD DE CRÉDITO REFUNDICIÓN**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado			
Número de Cédula			
Teléfono de residencia			
Dirección exacta de residencia			
Nombre Institución de Trabajo			
Dirección exacta del trabajo			
Teléfono de trabajo			
Tiene plaza en:	Propiedad ( )	Interina ( )	Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢		Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢	Por concepto de:	
Estado civil:			
Nº de dependientes			
Habita casa:	Propia: ( )	Alquilada ( )	Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢		Pago de casa mensual ¢

**ESTADO DE DEUDAS**

Nombre de la Institución acreedora	Saldo Actual de deuda	Monto total de cuotas mensual
Coopeande N° 7 R.L.	¢	¢
Caja de Ande	¢	¢
Bancos	¢	¢
Coopenae	¢	¢
Coopeande N° 1 R.L.	¢	¢
Coopemep	¢	¢
Particulares	¢	¢
Coocique R.L.	¢	¢
Tarjetas de crédito	¢	¢
Otros	¢	¢
Total	¢	¢

**Adjunte comprobantes de las instituciones acreedoras**

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total** ¢ \_\_\_\_\_

**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente: mensualmente, amortizaciones más intereses.

**La situación de salario del solicitante es:**

Salario líquido actual	Salario con el crédito refundición



**Tipos de Garantía: REAL: HIPOTECARIA, FIDUCIARIA O PIGNORACIÓN DE PÓLIZA.**

**Tipo de garantía:** \_\_\_\_\_ Aportar la documentación necesaria para el tipo de garantía.

**H I P O T E C A R I A**

Finca N°	Finca a nombre de	Dirección Exacta	N° Plano	Medida

**F I D U C I A R I A**

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	N° cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**O T R A**

**PIGNORACIÓN DE PÓLIZA ( )**

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:**

Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere necesario solicite a la Superintendencia General de Entidades Financieras información de mi situación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA DE SOLICITUD

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO)**

Capital Social	Ahorro a la vista	Otro Ahorro	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE O ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO

**REVISIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

En sesión N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006 del Consejo de Administración estudió la presente solicitud y resolvió:

Aprobarla ( )

Posponerla ( )

Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Presidente del Consejo

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Secretario del Consejo



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte  
COOPEANDE N° 7 R.L.

Telefax: 474-40-57 Teléfono 474-44-70

**USO DE OFICINA**

**SOLICITUD DE CRÉDITO POR  
EXCEDENTES CAPITALIZADOS**

TOMO	FOLIO	ASIENTO

Nombre y dos apellidos asociado	
Número de Cédula	
Teléfono de residencia	
Dirección exacta de residencia	
Nombre Institución de Trabajo	
Dirección exacta del trabajo	
Teléfono de trabajo	
Tiene plaza en:	Propiedad ( ) Interina ( ) Pensionado ( )
Salario mensual:	Devengado ¢ Líquido ¢
Otros Ingresos ( <b>Debe presentar constancia de estos ingresos</b> )	¢ Por concepto de:
Estado civil:	
Nº de dependientes	
Habita casa:	Propia: ( ) Alquilada ( ) Otro ( )
	Pago de alquiler mensual ¢ Pago de casa mensual ¢
Tiene créditos en otras instituciones, cuáles:	
Hace uso del servicio de tarjetas de crédito cuáles:	

**SOLICITO UN MONTO DE:** ¢ \_\_\_\_\_ **Más capitalización:** ¢ \_\_\_\_\_ **Total** ¢ \_\_\_\_\_

**letras:** \_\_\_\_\_

Pagaderos en mensualidades de ¢ \_\_\_\_\_ a un plazo de- \_\_\_\_\_ meses pagaderos en la forma siguiente: mensualmente, amortizaciones más intereses.

**PLAN DE INVERSIÓN: MARQUE CON (X) EL MOTIVO DEL PLAN DE INVERSIÓN:**

Consolidar deudas	Gastos médicos	Educación	Negocios comerciales	Mejoras al hogar	Agropecuario	Otros


**Tipos de Garantía: FIDUCIARIA Y CON EL CAPITAL SOCIAL.**

Teléfono	Nombre y apellidos del fiador	N° cédula	Lugar de trabajo	Dirección residencia

**AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DEL SALARIO Y CONSULTA AL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:** Por este medio autorizo a Coopeande N° 7 R.L., para que tramite ante la Dirección General de Informática, la deducción mensual de ¢ \_\_\_\_\_ de mi salario, hasta la cancelación del crédito aquí solicitado. En caso de que por alguna razón me excluyan de planillas, autorizo a la Cooperativa para que me apliquen la deducción extra hasta estar al día. Autorizo también a Coopeande N° 7 R.L. para que en caso de que lo considere oportuno solicite a la Sugef mi situación crediticia en el Sistema Financiero.

 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL SOLICITANTE**

 \_\_\_\_\_  
**FECHA DE SOLICITUD**


---



---

**PARA USO DE LA COOPERATIVA  
( INFORME DEL ENCARGADO DE CRÉDITO Y RESOLUCIÓN DE LA GERENCIA)**

Capital Social	Excedentes capitalizados	Ahorro a la vista	Categorías	Tipo	¢ Saldo	Cuota Mensual	Fecha vencimiento
¢	¢	¢			¢	¢	
					¢	¢	
					¢	¢	
<b>Ahorro Navideño</b>					¢	¢	
¢					¢	¢	

El solicitante tiene los saldos de sus cuentas: al día ( ) o atrasadas ( ) con la Cooperativa y presentó la documentación completa. Observaciones: \_\_\_\_\_

En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la gerencia estudió la presente solicitud y resolvió:  
 Aprobarla ( )                      Posponerla ( )                      Rechazarla ( )

Justificación: \_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_  
**FIRMA ENCARGADO CONTROL DE CRÉDITO**

 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL GERENTE**


---



---

**REVISIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO**

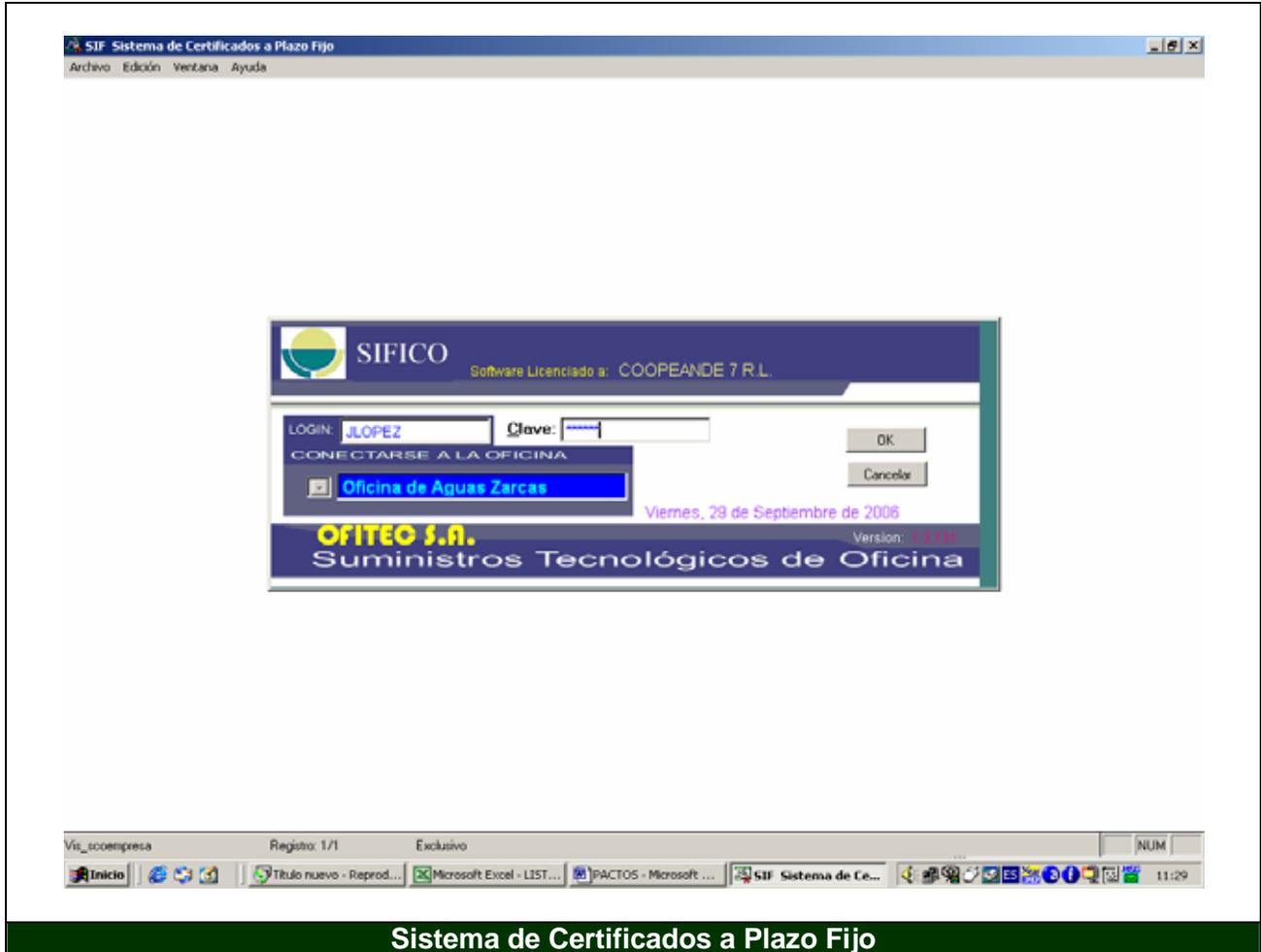
En fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2006, la Comisión de Crédito analizó y registró la presente solicitud

 \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Presidente de la Comisión de Crédito

 \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Secretario de la Comisión



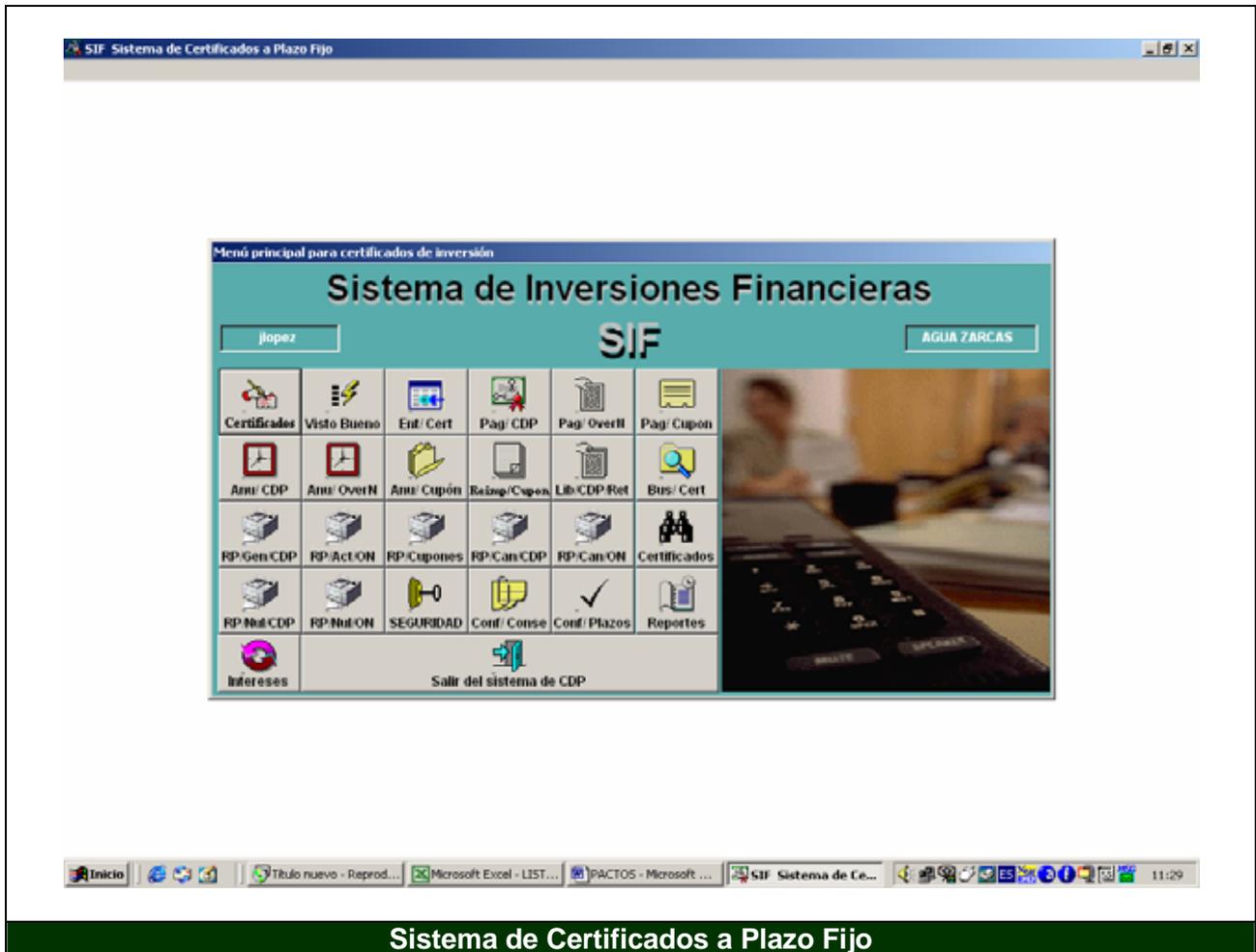
### Anexo N ° 68



Sistema de Certificados a Plazo Fijo

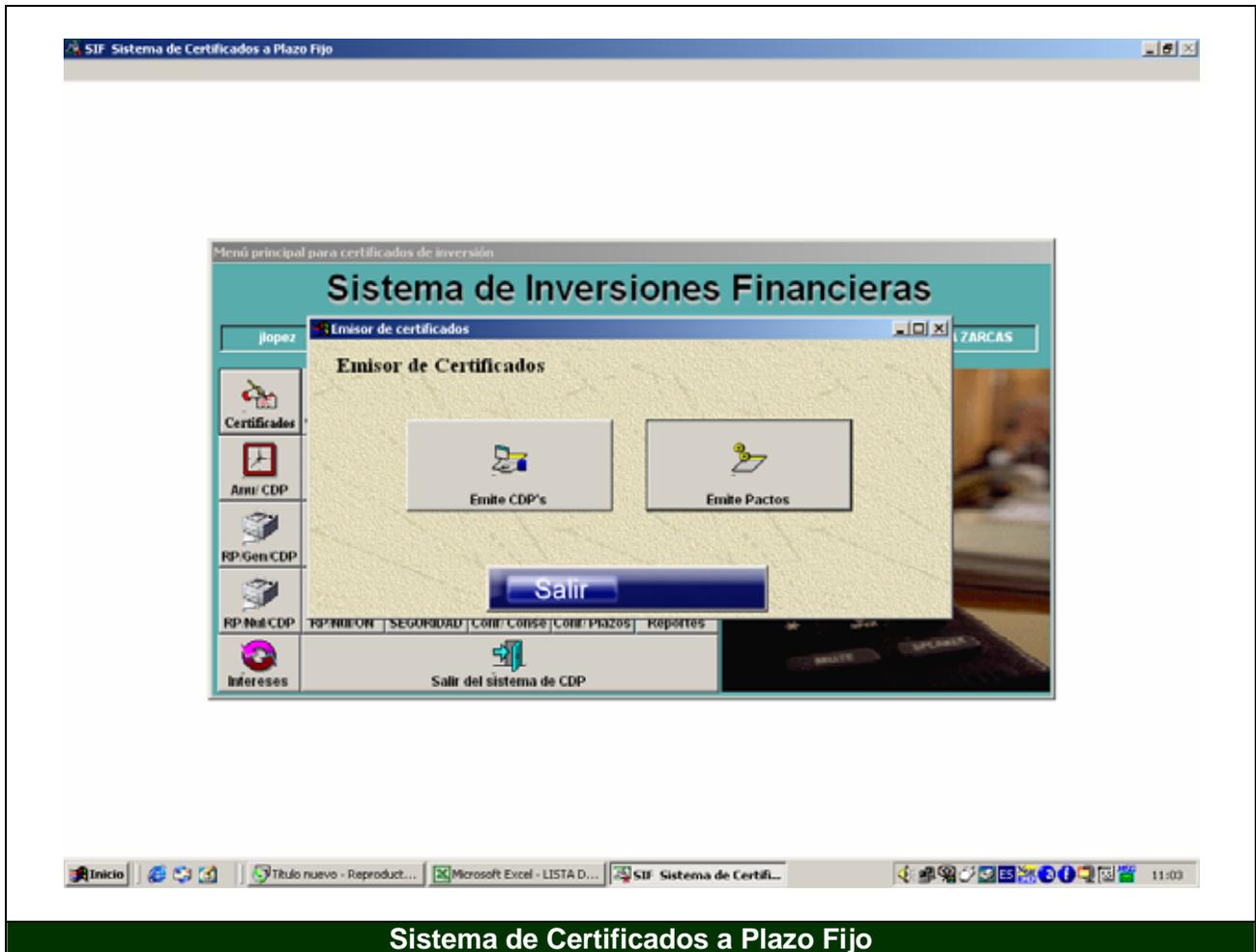


Anexo N ° 69.



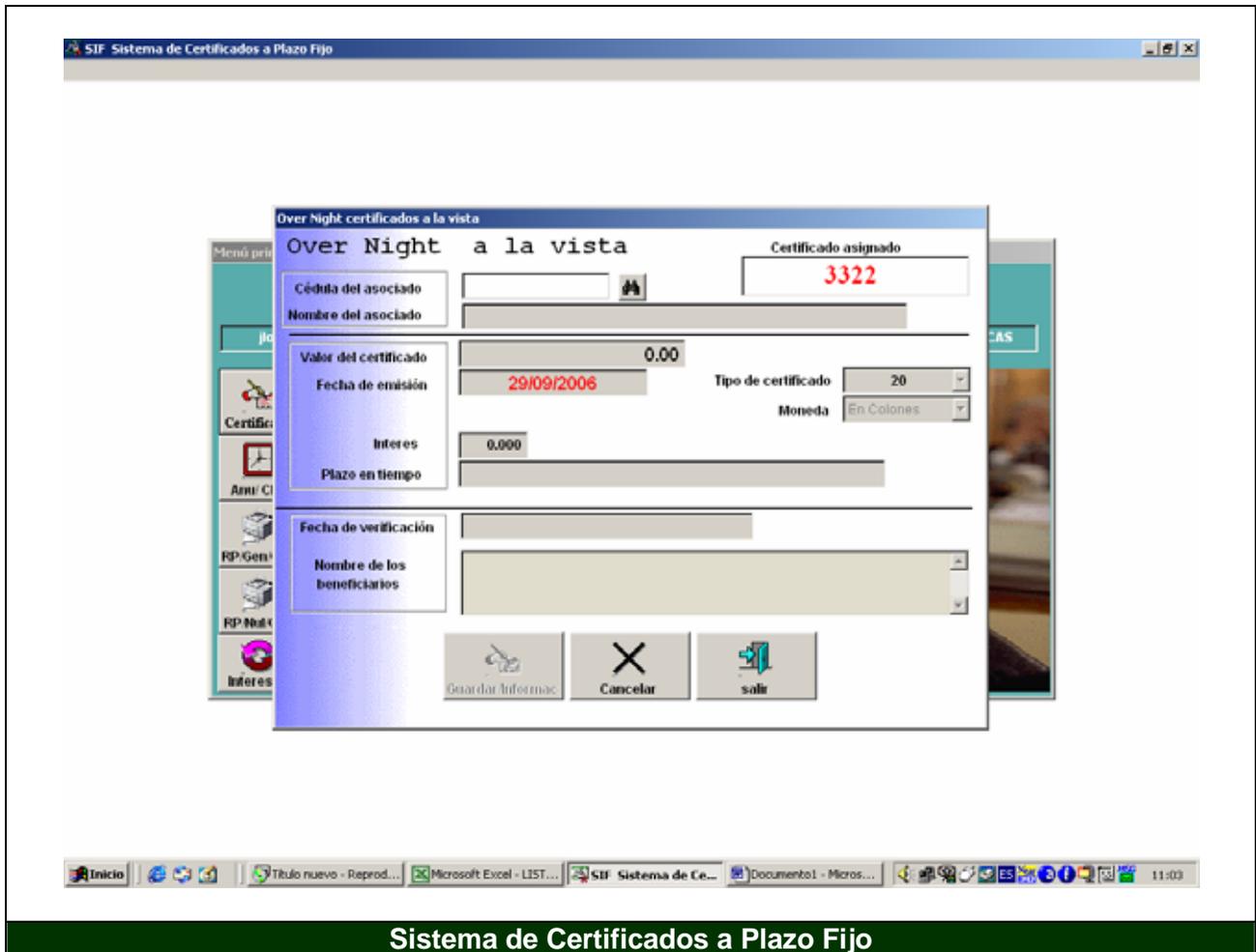


Anexo N ° 70.



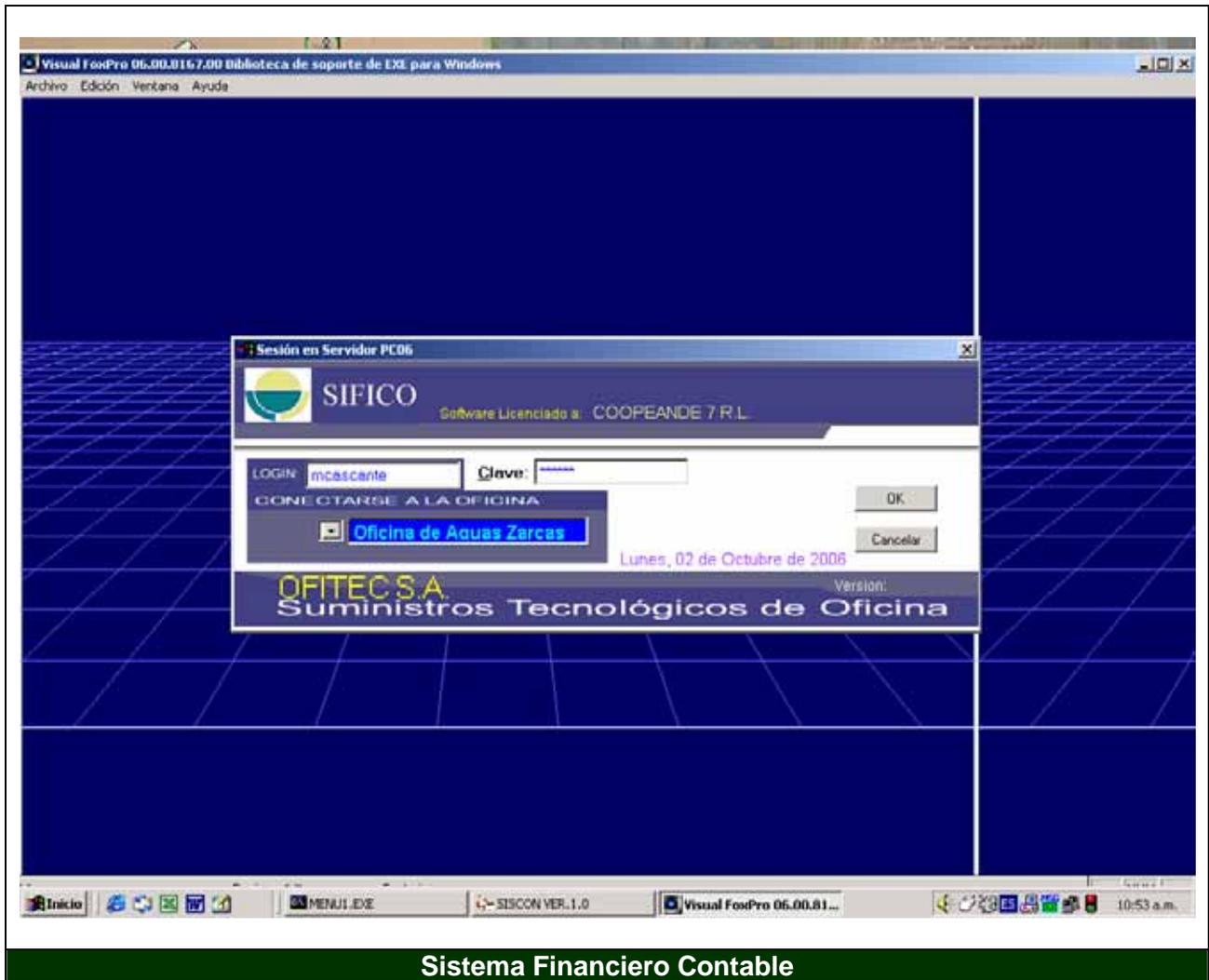


Anexo N ° 71.





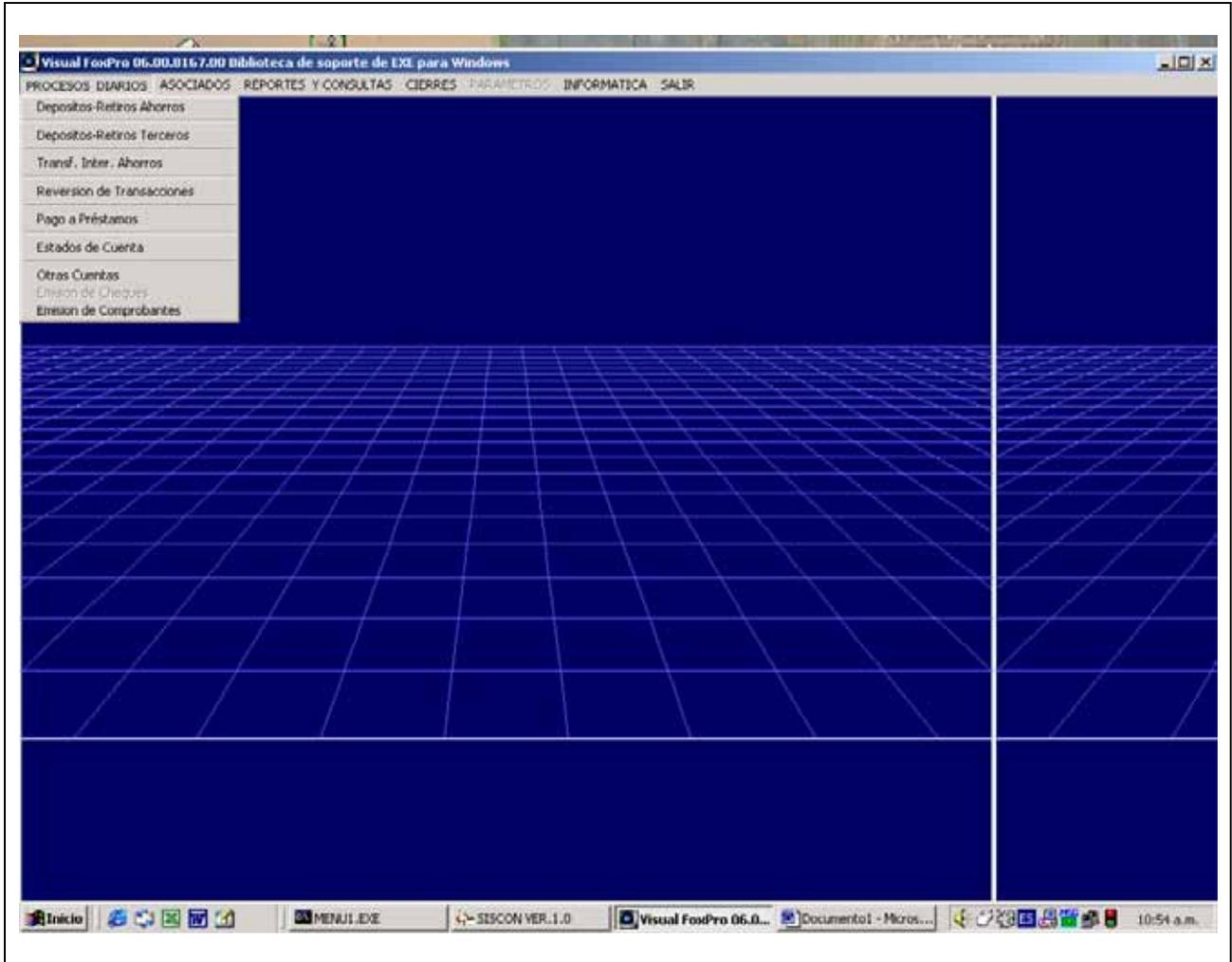
Anexo N ° 72.



Sistema Financiero Contable



Anexo N ° 73.



Sistema Financiero Contable





Anexo N ° 75.

SIF Sistema de Certificados a Plazo Fijo

Menú principal para certificados de inversión

Control de títulos de inversión v5.0

**CERTIFICADOS DE DEPOSITO A PLAZO FIJO** Certificado asignado

Cédula del asociado: 110970505

Nombre del asociado: CASCANTE VILLALOBOS, MARIANELA DE LOS ANGELES

Valor del certificado: 100,000.00 Plazo del certificado: Interes: 0.000

Fecha de emisión: 02/10/2006 Fecha de vencimiento: Plazo 1 mes

Cupones a cancelar: Total de intereses a cancelar: Moneda: En Colones

Nombre de los Beneficiarios: Plazo 2 meses

Por su deposito a: Plazo 3 meses

Retener Certificado: No Si Motivo: Plazo 6 meses

Fecha de verificación: 02/10/2006 11:13:11 AM Plazo 10 meses

Plazo 4 meses

Plazo 5 meses

Salvar Informac Cancelar salir

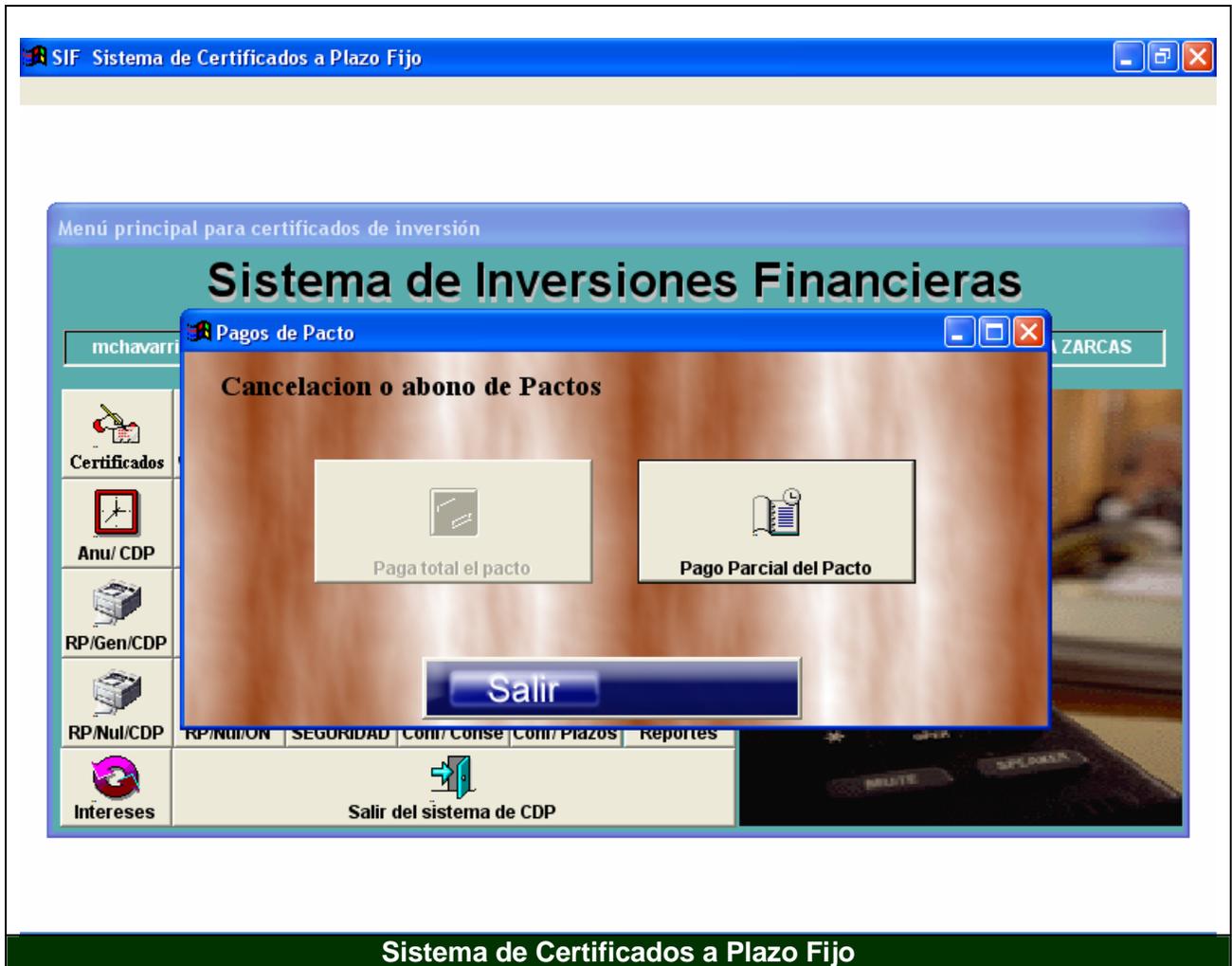
Intereses Salir del sistema de CDP

Inicio | Siscon VER. 1.0 | Documento1 - Microsoft ... | SIF Sistema de Certifi... | 11:16 a.m.

**Sistema de Certificados a Plazo Fijo**



Anexo N ° 76.





Anexo N ° 77.

**SIF Sistema de Certificados a Plazo Fijo**

**Busqueda de certificados del clientes**

Cédula ID: **107460205**      Nombre del dueño de la cédula: **OLGA MARTA ACUÑA JIMENEZ**

Tipo: Solo movimientos activos      Modalidad: Solo Pactos

Titulo	Valor	vence	Estado	Tipo	Intereses
3239	44994.50	03/04/2010 12:00:00 AM	A	O	109287.50

Reporte      Seleccionar      Salir

---

**SIF Sistema de Certificados a Plazo Fijo**

**Busqueda de certificados del clientes**

Cédula ID: **107460205**      Nombre del dueño de la cédula: **OLGA MARTA ACUÑA JIMENEZ**

Tipo: Solo movimientos activos      Modalidad: Solo Pactos

Titulo	Valor	vence	Estado	Tipo	Intereses
3239	44994.50	03/04/2010 12:00:00 AM	A	O	109287.50

Reporte      Seleccionar      Salir

**Sistema de Certificados a Plazo Fijo**



Anexo N ° 78.

SIF Sistema de Certificados a Plazo Fijo

Menú principal para certificados de inversión

Cancelación o retiro parcial del Over Night

### Pago de Pactos

<b>Número de certificado</b>	3239	<b>Número de cédula</b>	107460205
<b>A nombre de</b>	OLGA MARTA ACUÑA JIMENEZ		
<b>Beneficiarios al certificado</b>			
<b>Por su deposito a:</b>			
<b>Fecha de emisión</b>	04/07/2006 12:00:00 AM		
<b>Quién lo cambia cédula</b>		<b>Monto Total a retirar</b>	0.00
	107460205		
<b>Documento</b>		<b>Moneda</b>	En Colones
<b>Cuentas</b>	25		

<b>Monto Original</b>	9,044,994.50
<b>Saldo Actual</b>	44,994.50
<b>Intereses a la fecha</b>	109287.50
<b>Monto a retirar del principal</b>	0.00
<b>Monto a retirar de intereses</b>	0.00

Pagar

Cancelar

salir

Intereses
Salir del sistema de CDP

**Sistema de Certificados a Plazo Fijo**



Anexo N ° 79.

SIF Sistema de Certificados a Plazo Fijo

Menú principal para certificados de inversión

**PAGO DE CUPONES**

amendo: ZARCAS

Número deL cupón	0	Número de cédula	
Pagar a la orden de			
Asociado al certificado #		Monto a cancelar	0.00
Fecha de vencimiento		Monto de control	0.00
Número de cupones	0	Documento	
Este cupón	0	Cuentas	25

Agregue observaciones

Salir del sistema de CDP

Inicio | Generación de Recibo... | SIF Sistema de Certif... | ES | MSG | 11:36

**Sistema de Certificados a Plazo Fijo**



Anexo N ° 80.

**PAGO DE CERTIFICADOS**

Número de certificado: 0

Número de cédula: [ ]

Monto a cancelar: 0.00

Monto de control: 0.00

Fecha de emisión: [ ]

Fecha de vencimiento: [ ]

Moneda: En Colones

Quién lo cambia cédula: [ ]

Documento: [ ]

Cuentas: 25

Cupón	Valor	vence

Definición de cupones del certificado

Pagar Cancelar salir

Inicio SIF Sistema de Certif... Generación de Recibo... ES 12:43

**Sistema de Certificados a Plazo Fijo**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Sede Regional San Carlos**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Práctica de especialidad para optar por el grado académico de**  
**Bachiller en Administración de Empresas**

**Creación de un Manual de Puestos y un Manual de**  
**Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los**  
**Educadores de la Región Huetar Norte, COOPEANDE N° 7 R.L.**

**TOMO II: MANUAL DE PUESTOS**



**Elaborado por**  
**Paula Daniela Gamboa Gamboa**

**Profesor asesor**  
**MAE. Rony Rodríguez Barquero**

**San Carlos, 15 de noviembre 2006**

# INDICE

<b>TOMO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.1. Reseña Histórica .....	5
1.1.2. Misión .....	8
1.1.3. Visión.....	8
1.1.4. Estructura Organizativa .....	8
1.2. PROBLEMA .....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.4. OBJETIVO GENERAL .....	14
1.4.1. Objetivos Específicos .....	14
1.5. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	15
1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. LOS MANUALES.....	19
2.1.1. Definición de un Manual .....	19
2.1.2. Importancia de un Manual .....	20
2.1.3. Objetivos de los Manuales.....	20
2.1.4. Tipos de Manuales .....	21
2.2. MANUAL DE PUESTOS.....	23
2.2.1. Cargo o Puesto de Trabajo.....	24
2.2.2. Descripción de cargos .....	24
2.2.3. Análisis de cargos .....	25
2.2.4. Métodos de recolección de datos sobre cargos .....	27
2.2.5. Etapas del proceso de análisis de cargos .....	29
2.2.6. Empleos de la descripción y el análisis de cargos.....	32
2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	32
2.3.1. Objetivos de los manuales de procedimientos .....	32

2.3.2.	Clasificación de los manuales de procedimientos .....	33
2.3.3.	Conformación de los manuales de procedimientos .....	34
2.3.4.	Proceso de elaboración .....	41
2.3.5.	Distribución y control .....	42
2.3.6.	Revisión y actualización .....	42
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	45
3.2.1.	Fuentes de Información Primaria.....	46
3.2.2.	Fuentes de Información Secundaria.....	46
3.3.	MANUAL DE PUESTOS.....	46
3.3.1.	Unidad Informante .....	46
3.3.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	46
3.3.3.	Etapas de la Metodología .....	47
3.4.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	49
3.4.1.	Unidad Informante .....	49
3.4.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	49
3.4.3.	Etapas de la Metodología .....	49
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
4.1.	CONCLUSIONES .....	54
4.1.1.	Manual de Puestos.....	54
4.1.2.	Manual de Procedimientos .....	57
4.2.	RECOMENDACIONES.....	58
4.2.1.	Manual de Puestos.....	58
4.2.2.	Manual de Procedimientos .....	60
<b>5.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>6.</b>	<b>APÉNDICES.....</b>	<b>65</b>
6.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	65
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
7.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	75

7.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	79
<b>TOMO II .....</b>		<b>129</b>
<b>8. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS .....</b>		<b>129</b>
8.1.	PRESENTACIÓN.....	129
8.2.	GERENCIA .....	129
8.3.	UNIDAD DE CRÉDITO .....	129
8.4.	UNIDAD DE CONTABILIDAD .....	129
8.5.	UNIDAD DE MERCADEO.....	129
8.6.	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO.....	129
8.7.	VENTANILLA DE LA FUNDACIÓN CR-CANADÁ .....	129
8.8.	UNIDAD DE COBRO.....	129
8.9.	SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA.....	129
8.10.	GLOSARIO DE RESPONSABILIDADES .....	129
<b>TOMO III .....</b>		<b>129</b>
<b>9. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>		<b>129</b>
9.1.	INTRODUCCIÓN .....	129
9.2.	ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	129

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1-1. Integrantes del Consejo de Administración .....	9
CUADRO 1-2. Integrantes del Comité de Vigilancia .....	9
CUADRO 1-3. Integrantes del Comité de Educación.....	9
CUADRO 1-4. Personal del Departamento de Gerencia .....	10
CUADRO 1-5. Personal de la Oficialía de Cumplimiento.....	10
CUADRO 1-6. Personal de la Ventanilla de la Fundación CR-Canadá .....	10
CUADRO 1-7. Personal de la Unidad de Mercadeo .....	10
CUADRO 1-8. Personal de la Unidad de Crédito.....	11
CUADRO 1-9. Personal de la Unidad de Contabilidad .....	11
CUADRO 1-10. Personal de la Unidad de Cobro .....	11
CUADRO 1-11. Personal de la Sucursal de Ciudad Quesada.....	11
CUADRO 2-1. Procedimientos Generales en el Análisis y Descripción de Cargos. ....	31
CUADRO 2-2. Símbolos utilizados para el desarrollo de Flujogramas. ....	38
CUADRO 6-1. Clasificación y Definición del Esfuerzo Físico. ....	73
CUADRO 8-1. Clasificación y Codificación de los Puestos en Coopeande N °7 R.L.....	129
CUADRO 9-1. Procedimientos del Proceso de Contabilidad. ....	129
CUADRO 9-2. Procedimientos del Proceso de Colocación y Recuperación. ....	129
CUADRO 9-3. Procedimientos del Proceso de Captación.....	129

## INDICE DE FIGURAS

Figura 2-1. Factores de Especificación en el Análisis de Cargos .....	26
Figura 2-2. Los Seis Pasos del Proceso de Análisis de Cargos .....	30



## TOMO II

# CAPÍTULO VIII

# MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS



## **8. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS**

### **8.1. Presentación**

El Manual que se presenta a continuación es una descripción y análisis de los diecisiete puestos de trabajo que posee Coopeande N° 7 actualmente.

La descripción de cada puesto está conformada por el nombre del puesto, supervisor inmediato, la ubicación del puesto de trabajo dentro de la empresa (Área, Departamento y Unidad de trabajo), descripción general de las actividades principales de cada persona en su puesto de trabajo, descripción específica del puesto de trabajo, y la supervisión recibida y ejercida.

Para el análisis de puestos se tomó en cuenta cuatro factores de especificación, con sus respectivos subfactores. Estos definen las características o requisitos que debe cumplir la persona que ocupe un cargo determinado. Los factores y subfactores de especificación utilizados se muestran a continuación:

#### **Requisitos intelectuales**

- Grado académico
- Experiencia
- Aptitudes

#### **Requisitos físicos**

- Esfuerzo físico
- Concentración visual o intelectual
- Destrezas o habilidades



- Constitución física

### **Responsabilidades**

- Supervisión de personas
- Material, equipo o herramientas
- Dinero, títulos o documentos
- Contactos internos o externos

### **Condiciones de Trabajo**

- Ambiente físico
- Riesgos de accidentes

A continuación en el CUADRO 4.1 se encuentra el nombre de cada uno de los puestos con su respectivo código y el número de empleados que se desempeñan en cada puesto:

**CUADRO 8-1. Clasificación y Codificación de los Puestos en Coopeande N °7 R.L.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Número de Empleados</b>
GG01	Gerente General	1
GS02	Secretaria de Gerencia	1
GC03	Conserje	1
GO04	Oficinista de Gerencia	1
GO05	Oficinista del Comité de Educación	1
CR06	Oficial de Crédito	2
CC07	Contadora	1
CT08	Tesorerera	1
CCa09	Cajera 1	1
MP10	Promotor de la Cooperativa	1
OC11	Oficial de Cumplimiento	1
VP12	Promotor de Vivienda	1
VO13	Oficinista de la Ventanilla	1
CO14	Oficial de Cobro	1
SA15	Administradora	1
SCa16	Cajera 2	1

Fuente: Elaboración Propia



---

# MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS



## 8.2. Gerencia

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Gerente General
<b>Código:</b>	GG01
<b>Unidad:</b>	Gerencia
<b>Área:</b>	Gerencia
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Consejo de Administración
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contadora</li><li>➤ Secretaria de Gerencia</li><li>➤ Oficial de Cobro</li><li>➤ Oficial de Crédito</li><li>➤ Oficinista de Gerencia</li><li>➤ Promotor de la Cooperativa</li><li>➤ Promotor de Vivienda</li><li>➤ Oficial de Cumplimiento</li><li>➤ Oficinista del Comité de Educación</li></ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente



## 2. Descripción General

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Cooperativa y velar por la implementación de las políticas establecidas por el Consejo de Administración; así como representar legal, administrativa y judicialmente a Coopeande N° 7 R.L.

## 3. Descripción Específica

### ┆ Tareas Diarias

- Atender las consultas de los asociados sobre los servicios que brinda la Cooperativa, directamente o vía telefónica.
- Controlar la liquidez inmediata de la Cooperativa, mediante el análisis del informe de cuentas corrientes.
- Revisar y responder correspondencia.
- Controlar la reserva de liquidez.
- Atender las consultas de los empleados.
- Supervisión del desempeño de los empleados.

### ┆ Tareas Ocasionales

- Llevar información de los estados financieros al Banco Central.
- Recoger información y llevar documentación al Infocoop.
- Tramitar pagos de créditos por parte de la Sociedad de Seguros de Vida.
- Llevar el pago de pólizas de vida de los asociados y del seguro social.
- Evaluación del desempeño de los empleados.
- Ejecutar los acuerdos que tome el Consejo de Administración.
- Presentar el informe económico mensual al Consejo de Administración.



- Presentar el informe de control de presupuesto al Consejo de Administración.
- Dar las pautas para la elaboración del presupuesto.
- Convocar a sesiones extraordinarias al Consejo de Administración.
- Asignar y controlar funciones de los empleados.
- Nombramiento de nuevos funcionarios.
- Conceder las vacaciones de los empleados.
- Firmar documentos de representación de la Cooperativa.
- Visita a los centros de trabajo de los asociados.
- Autorizar la compra del equipo que se requiera.
- Renovar certificados de inversión de la Cooperativa.
- Llevar expedientes de crédito al Banco Popular.
- Realizar retiros de efectivo de las cuentas corrientes de la Cooperativa.
- Firmar cheques de la oficina regional.
- Llevar dinero a la oficina regional.
- Traer documentación de la sucursal de Ciudad Quesada, para la contabilidad.
- Llevar a Tesorería Nacional la planilla de deducciones.
- Llevar expedientes de venta de celulares al ICE.
- Representar a la Cooperativa en las reuniones de la Comisión Técnica de Fecoopse.
- Dejar correspondencia en la SUGEF.
- Revisión de manuales y reglamentos.



## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Secretaria de Gerencia, Promotor de Vivienda, Cajera, Contadora, Tesorera, Oficinista de Gerencia, Oficinista de la Ventanilla, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Administradora, Cajera, Oficial de Cumplimiento, Promotor de la Cooperativa.

- Cuerpos Administrativos.

### ┆ A nivel Externo

- Asociados, Infocoop, Fecoopse, SUGEF, SSVMN, CCSS, Fundación CR-Canadá.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.



## 6. Requisitos Intelectuales

### ▾ Formación Académica

El grado mínimo es un bachiller universitario, preferiblemente con énfasis en Administración de Empresas.

### ▾ Experiencia Laboral

Se requiere más de un año de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ▾ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Comprensión de lectura
- Cálculo
- Redacción

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia



### ▾ **Esfuerzo Físico**

Regular. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Secretaria de Gerencia
<b>Código:</b>	GS02
<b>Unidad:</b>	Gerencia
<b>Área:</b>	Gerencia
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ Conserje
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

### 2. Descripción General

Prestar apoyo a la Gerencia General en la redacción, registro, archivo y control de la correspondencia y documentos del área a su cargo, velando por su confidencialidad y seguridad; así como atender la central telefónica. Además de llevar las actas del Consejo de Administración y pasar las actas del Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Comité de Auditoría.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Revisar la correspondencia.
- Recibir, revisar y distribuir los fax.
- Atender la central telefónica.
- Recepción del público que viene a la Gerencia.
- Confección de cartas o documentos a la Gerencia.
- Control de correspondencia recibida y enviada.
- Actualización y custodia de expedientes del personal.
- Confeccionar y mantener actualizadas las acciones de personal.
- Control de las vacaciones del personal.
- Atender la Caja Chica.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Pasar en limpio los reglamentos y documentos de la Cooperativa.
- Tomar actas del Consejo de Administración.
- Organizar las sesiones del Consejo de Administración.
- Confeccionar correspondencia, informes y actas del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Comité de Auditoría.
- Pasar a libros las actas del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Comité de Auditoría.
- Controlar la asistencia a las sesiones para el pago de dietas mensual.
- Llenar el formulario con la asistencia del cuerpo administrativo a las sesiones para el pago de las dietas mensuales.



- Realizar el trámite de renuncia o ingreso de asociados a la Cooperativa.
- Informar a la Sociedad de Seguros de Vida, cuando un asociado pensionado tiene pignorada la póliza en la Cooperativa, si este falleciera para el cobro respectivo del crédito.
- Recibir y revisar solicitudes del subsidio del fondo de ayuda mutua.
- Recibir y revisar las solicitudes de admisión.
- Registrar los ingresos y las renunciaciones de asociados en el sistema SIFICO.
- Reportar ingresos y renunciaciones de asociados a la SUGEF.
- Sacar certificaciones del registro nacional.
- Ayudar al promotor de vivienda a redactar cartas, pasar solicitudes o listados.
- Compra de suministros de oficina.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Conserje, Oficinista de Gerencia, Promotor de Vivienda, Cajera, Tesorera, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Administradora, Oficial de Cumplimiento, Promotor de la Cooperativa.

- Cuerpos Administrativos.



### ┆ **A nivel Externo**

Auditor Externo, Fecoopse, Encargado de Tecnología e información, Infocoop, Urcozon, Coocique, SUGEF, Fundación CR-Canadá.

## **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## **6. Requisitos Intelectuales**

### ┆ **Formación Académica**

El grado mínimo es un diplomado en secretariado. Además se requieren conocimientos del paquete de Office y otros programas gráficos.

### ┆ **Experiencia Laboral**

Se requiere más de un año de experiencia en trabajos similares.



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Agudeza auditiva
- Habilidad expresiva
- Coordinación tacto-visual
- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Comprensión de lectura
- Redacción

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Ligero. (Apéndice N° 3.)



## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces genera algún grado de tensión. Es importante mencionar que a veces se trabaja con alto ruido, y se está expuesto a malos olores, mucho calor o mucho frío.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Conserje
<b>Código:</b>	GC03
<b>Unidad:</b>	Gerencia
<b>Área:</b>	Gerencia
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Secretaria de Gerencia
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

### 2. Descripción General

Se encarga de la limpieza e higiene de la Cooperativa continuamente, así como preparar los refrigerios para las reuniones del cuerpo administrativo, del personal de la Cooperativa, o de visitantes; además de realizar depósitos bancarios.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Limpiar y ordenar las instalaciones de la Cooperativa antes de que se empiece a trabajar.
- Limpiar y sacudir estantes, escritorios y muebles.
- Mantener limpios los equipos de oficina como las computadoras y teléfonos.
- Mantener limpios los baños y servicios sanitarios de la Cooperativa.
- Botar la basura que se genera en la Cooperativa.
- Preparar café y refresco para las personas que visiten la Cooperativa y para sus funcionarios.
- Mantener limpia y ordenada la cocina de la Cooperativa.
- Realizar depósitos bancarios.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Realizar la limpieza de paredes, puertas y ventanas.
- Aspirar la alfombra de la Cooperativa.
- Preparar refrigerios para los miembros de los diferentes Comités y del Consejo de Administración cuando tengan reuniones.
- Comprar suministros para el café y los refrigerios.
- Velar para que la cocina se encuentre siempre equipada con los alimentos para el café.
- Comprar los suministros para la limpieza.



## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Cajera, Tesorera.

### ┆ A nivel Externo

- Personal de bancos, Comercio.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad en relaciones públicas.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo requerido es primaria completa.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de uno mes a tres meses de experiencia en puestos similares.



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental
  
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Liderazgo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización
  - Minuciosidad
  - Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Regular. (Apéndice N° 3.)



## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; además no genera ningún grado de tensión aunque se está expuesto al peligro de robo por el dinero que se lleva a depositar.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficinista de Gerencia
<b>Código:</b>	GO04
<b>Unidad:</b>	Gerencia
<b>Área:</b>	Gerencia
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

### 2. Descripción General

Recibir, registrar, clasificar y despachar documentación interna y externa, y controlar el archivo. Ejecutar las actividades de adquisiciones de bienes, registro de ingreso y despacho de bienes y suministros, verificar, almacenar y controlar las existencias; así como otras actividades de apoyo al personal del área encomendadas por el Gerente General. Además de apoyar la ejecución de los programas información y comunicación.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Venta e instalación de celulares

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Mantener actualizada la lista de asociados.
- Preparar informe sobre los créditos hipotecarios de cada mes, para enviar a la SUGEF.
- Revisar los expedientes de crédito y verificar que se encuentren ordenados de acuerdo a la política de la SUGEF.
- Ordenar los expedientes de crédito según los lineamientos de la SUGEF.
- Archivar expedientes de crédito.
- Confeccionar expedientes de los nuevos asociados.
- Retirar y guardar en la bodega expedientes de crédito cancelados.
- Devolver los expedientes de crédito incompletos a las encargadas de crédito para que sean actualizado.
- Recibir y completar las solicitudes de subsidios médicos.
- Enviar solicitudes de subsidios médicos al Comité de Educación para su aprobación.
- Comunicar al asociados como va el trámite del subsidio.
- Entregar y recibir solicitudes de ayuda al Comité de Educación.
- Recibir solicitudes de becas.
- Enviar solicitudes de becas al Comité de Educación para su aprobación.
- Mantener informado a los becados sobre el estado de las becas.
- Mantener actualizada la información de los becados.



- Enviar la lista de becados que retiran en Sucursal de Ciudad Quesada.
- Enviar y llevar un control de las garantías que se presentan al InFocoop.
- Confeccionar la tarjeta de asociados de nuevo ingreso.
- Confeccionar expedientes del ICE y llevar su control.
- Atención al público sobre los servicios de la cooperativa.
- Archivar toda la documentación del departamento de gerencia.
- Archivar ingresos y renunciaciones en el expediente de los asociados.
- Atender la caja en caso de que no este la cajera suplente.
- Cobro de marchamos.
- Confeccionar ampos para anexos del Consejo de Administración.
- Controlar el inventario:
  - Incluir equipo y mobiliario en el nuevo sistema de inventarios.
  - Incluir las compras de nuevo equipo o mobiliario.
  - Plaquear el nuevo equipo y mobiliario.
  - Plaquear el mobiliario y equipo de la Cooperativa que no este plaqueado.
  - Realizar el listado de equipo y mobiliario de cada funcionario.
  - Velar porque se llene la boleta de control de inventario cada ves que se le cambia equipo al funcionario que lo tiene a cargo.
- Realizar cotizaciones de mobiliario y equipo que se requiera en la Cooperativa.
- Ayudar al Comité de Vigilancia con respecto al inventario cuando este lo requiera.
- Hacer pedidos de materiales de oficina.
- Archivar y revisar pagares.
- Asignar avaluos del Banco Popular.
- Controlar los avaluos asignados.



- Confeccionar y enviar los expedientes del Banco Popular.
- Venta de seguros para celulares.
- Preparar el libro de actas y la hoja de firmas para la reunión del Comité de Crédito.
- Cubrir a la Secretaria de Gerencia cuando está no se encuentre.
- Enviar y revisar mensualmente las operaciones de crédito de cada uno de los asociados, para enviarlo a la SUGEF.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Cajera, Tesorera, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Administradora, Cajera.

- Comité de Educación.

##### **┆ A nivel Externo**

- Asociados, Infocoop, Banco Popular, Proveedores, ICE, Ingenieros, Colocares de Crédito del Banco Popular.

#### **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.



- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo es un bachiller universitario. Además se requiere manejo de paquetes de Office.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere mínimo un año de experiencia previa en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Concentración mental
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Dinamismo



- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Minuciosidad
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces genera algún grado de tensión y se perciben malos olores.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficinista del Comité de Educación
<b>Código:</b>	GO05
<b>Unidad:</b>	Gerencia
<b>Área:</b>	Gerencia
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No ejerce supervisión sobre otros puestos</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente

### 2. Descripción General

Se encarga de los trabajos que le asigne el Comité de Educación, así como ayudar a la Oficial de Cumplimiento a corregir las solicitudes de admisión.

### 3. Descripción Específica

#### ▀ Tareas Ocasionales

- Ubicar a los asociados y no asociados por circuito y centro docente.
- Definir los centros docentes prioritarios para la campaña de afiliación.



- Elaborar una lista de directores y asistentes de los centros educativos del área de influencia de la Cooperativa.
- Mantener actualizado los correos electrónicos, números de teléfono, fax y direcciones de los asociados.
- Asignar los 10 puntos a los asociados que traen a nuevas personas a afiliarse.
- Corrección de las solicitudes de admisión.
- Enviar tarjeta de afiliación a los nuevos asociados.
- Liquidar el incentivo en el mes de diciembre, según los puntos acumulados.
- Confeccionar directorios de correos electrónicos de los asociados.
- Apoyo a la Gerencia en la que esta solicite.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente.

- En la Sucursal:

Promotor de la Cooperativa, Oficial de Cumplimiento.

- Comité de Educación

##### **┆ A nivel Externo**

- Asociado, Circuitos Escolares.

#### **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.



- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo es un técnico en un Colegio técnico o profesional. Conocimientos de paquetes de Office e Internet.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de tres a seis meses de experiencia previa en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental
  - Comprensión de lectura
  - Cálculo
  - Redacción



➤ **Competencias Conductuales**

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

▾ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

**8. Condiciones de Trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades. Aunque algunas veces se sufre de tensión.



### 8.3. Unidad de Crédito

## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficial de Crédito
<b>Código:</b>	CR06
<b>Unidad:</b>	Crédito
<b>Área:</b>	Crédito
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ No ejerce supervisión sobre otros puestos
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

### 2. Descripción General

Se encarga de la captación y colocación de dinero, a través de la formalización y análisis de créditos, y la confección de pactos y certificados a plazo.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Atender consultas sobre créditos, estados de cuenta, saldos de créditos y ahorros, personalmente o vía telefónica.
- Cancelación de créditos y pagos de cuotas.
- Aplicar depósitos para ahorros a la vista y cuotas de capital.
- Hacer depósitos a plazo fijo.
- Retiro de certificados y cupones vencidos.
- Renovación de certificados y cupones vencidos.
- Hacer depósitos y retiros de pactos.
- Renovación y revisión de pactos.
- Recibir documentos de crédito de la sucursal de Ciudad Quesada y revisar que venga todo lo estipulado en la lista.
- Formalización de créditos.
- Análisis de créditos.
- Hacer depósitos de subsidios de gastos médicos a asociados.
- Aplicación de renuncia aprobadas
- Realizar los asientos correspondientes a cada una de las transacciones que realizan.
- Asignar avaluos.
- Confección de la lista de pagares.
- Ordenar pagares.
- Imprimir desgloses y constancias salariales.



### ┆ **Tareas Ocasionales**

- Pagar la póliza colectiva de automóviles.
- Confeccionar y mantener actualizada la lista de los pactos vigentes.
- Confeccionar la lista de créditos para la comisión de créditos.
- Hacer el asiento para la solicitud de reintegro de caja chica.
- Control de las pignoraciones.
- Consultar pólizas de seguros.
- Archivar los recibos anulados.
- Revisar y analizar los créditos para pasarlos a la comisión.
- Hacer constancias de deudas.

## **4. Relaciones de Trabajo**

### ┆ **A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Cajera, Tesorera, Oficial de Cobro, Contadora.

- En la sucursal:

Administradora, Cajera.

### ┆ **A nivel Externo**

- Asociados y clientes, Junta de Pensiones, Caja de Ande, Cooperativas, Bancos.



## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo es un bachiller universitario.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere mínimo seis meses a un año de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental



- Comprensión de lectura
- Cálculo
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización
  - Capacidad de trabajar bajo presión
  - Tolerancia

#### ▣ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

### **8. Condiciones de Trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades. Aunque algunas veces se sufre de tensión; además se trabaja con alto ruido en el ambiente, se perciben malos olores, suciedad, mucho calor o mucho frío de vez en cuando.



## 8.4. Unidad de Contabilidad

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Contadora
<b>Código:</b>	CC07
<b>Unidad:</b>	Contabilidad
<b>Área:</b>	Contabilidad
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ Tesorera
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente

#### 2. Descripción General

Se encarga de la revisión de todos los movimientos contables así como la presentación a la gerencia de los estados financieros mensuales. Además de coordinar y desarrollar el proceso de registro e integración contable; elaborar y suscribir los Estados Financieros e información complementaria de modo tal que refleje la situación económica y financiera de la Institución.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Registro de las diferentes transacciones por medio de asientos contables.
- Revisión de las cuentas corrientes depositadas en los diferentes bancos.
- Revisión de asientos contables elaborados por los trabajadores de la Cooperativa.
- Revisar los saldos de la contabilidad.
- Revisar el correo de la Cooperativa.
- Revisar y firmar los cheques y comprobantes.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Preparación del cierre mensual:
  - Cálculo y aplicación de intereses a cuentas de ahorro.
  - Correr el programa de morosidad para el cálculo del mismo y su respectivo reporte.
  - Realizar el respaldo del mes con el cierre definitivo.
  - Generación del catalogo contable para el mes siguiente.
  - Impresión de totales de control de préstamos y todo tipo de ahorros.
  - Verificar que los saldos de los pactos retrocompra cierren con la contabilidad.
  - Generar el calce y el reporte de brechas para préstamos.
  - Impresión de reportes de CDP y cupones vigentes.
  - Dividir la cartera de crédito por tasas de interés.
- Prepara una lista con las nuevas compras de activos y realizar el cálculo de la depreciación.
- Realizar asientos de ajuste.



- Clasificación de la cartera de crédito por categoría de riesgo y por criterio.
- Preparación del Ingresador de cartera de crédito:
  - Ajustar saldos.
  - Registrar monto de cuotas atrasadas (amortización, intereses).
  - Actualizar cédulas físicas y jurídicas.
  - Actualización de los archivos enviados por SUGEF de las cédulas.
  - Solicitud de cédulas nuevas a la SUGEF.
- Declaración y pago de los impuestos retenidos.
- Preparación de los cuadros para el dictamen de la reserva de liquidez.
- Prepara y enviar estados financieros al auditor externo para que realice los estados financieros comparativos y luego presentarlos a la SUGEF.
- Diarización y mayorización de libros.
- Listar todos los saldos de préstamos y ahorros.
- Preparación de flujos proyectados para enviar a la SUGEF.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Preparación de proyecciones.
- Preparación de cuadros para enviar al Banco Central.
- Recepción y archivo de giros y aplicación de los mismos al sistema.
- Recepción y aplicación de archivos de deducciones mensuales y quincenales de las cuotas de préstamos y ahorros.
- Realizar arqueos a Tesorería.
- Preparar y enviar cuadro de inversiones a la SUGEF.
- Preparar el cálculo de la suficiencia patrimonial mensualmente y enviarla a la SUGEF semestralmente.
- Corregir todas aquellas transacciones que sean préstamos, retiros o pagos hechos erróneamente.



- Realizar cierre fiscal.
- Mayorizar los asientos contables e imprimir reporte general de saldos, balance de comprobación, de situación, general y estado de resultados.
- Respaldo mensual de la contabilidad.
- Preparación del Ingresador contable:
  - Trasladar los datos de la contabilidad al Ingresador contable y realizar los ajustes por redondeo necesarios.
  - Preparación del flujo de efectivo real del mes.
  - Preparación del calce de plazos y del reporte de brechas.
  - Preparación de datos adicionales.
- Actualización del programa de la ficha CAMELS y de suficiencia patrimonial.
- Control de las inversiones para la reserva líquida.
- Actualización de tasas ponderadas activas y pasivas.
- Control mensual del presupuesto de ingresos y gastos.
- Preparación del informe económico mensual para entregarlo a la gerencia.
- Presentar el informe económico mensual al Consejo de Administración.
- Pago de todas las operaciones de créditos que posee la Cooperativa.
- Registro y aplicación de depósitos hechos por la fundación CR-Canadá.
- Revisión de transacciones en los diferentes Bancos en Internet, para distribuir los depósitos a quienes corresponda.
- Asistir a reuniones del Comité de Tecnología e informaciones y del Comité de Inversiones.
- Proporcionar a la SUGEF toda aquella información contable cuando realizan sus visitas.
- Confeccionar el acta del Comité de Tecnología e informaciones.



## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaría de Gerencia, Oficinista de Gerencia, Promotor de Vivienda, Cajera, Tesorera, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Administradora, Cajera, Oficial de Cumplimiento, Promotor de la Cooperativa.

- Comité de Tecnología e informaciones.

### ┆ A nivel Externo

- Auditoria Externa, SUGEF.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.



## 6. Requisitos Intelectuales

### ▣ Formación Académica

El grado mínimo es un bachiller en contabilidad. Además de conocimientos de paquete Office e Internet. Además de pertenecer al Colegio de Contadores Privados.

### ▣ Experiencia Laboral

Se requiere más de un año de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ▣ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental
  - Comprensión de lectura
  - Cálculo
  
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización



- Minuciosidad
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces genera algún grado de tensión. Es importante mencionar que a veces se está expuesto a malos olores.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Tesorera
<b>Código:</b>	CT08
<b>Unidad:</b>	Contabilidad
<b>Área:</b>	Tesorería
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Contadora
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cajera 1</li> <li>➤ Cajera Suplente</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente

### 2. Descripción General

Administrar, coordinar y controlar los ingresos y egresos de los recursos financieros de la Cooperativa. Además de la revisión y arqueo de cajas, y encargada de planilla.



### 3. Descripción Específica

#### ▀ Tareas Diarias

- Revisión y arqueo de cajas.
- Hacer asientos contables de las diferentes transacciones hechas en la caja y realizadas en el área de tesorería.
- Hacer cambio de efectivo a las cajeras.
- Realizar transferencias electrónicas de fondos a la institución correspondiente.
- Enviar reporte de transferencias por fax y e-mail.
- Enviar depósito de cheques al Banco.
- Confeccionar cheques e imprimir su comprobante.

#### ▀ Tareas Ocasionales

- Llenar y preparar el reporte del pago de la póliza de vida de los empleados.
- Reporte de la planilla de riesgos del trabajador.
- Hacer reporte integra.
- Hacer reporte de activos.
- Confeccionar el acta del Comité de Inversiones.
- Control de vencimiento de certificados inversión de la Cooperativa a plazo.
- Realizar el pago de racsa, COST, Fecoopse y cero riesgos.
- Pago de planillas de la CCSS.
- Pago de salarios.
- Hacer asiento contable de la liquidación de fondos para cubrir faltantes de los cajeros.
- Pago de las pólizas de fidelidad de riesgos del trabajo y póliza de incendios.



- Control interno de alarmas.
- Custodia de las líneas celulares.
- Revisión de Caja Chica.
- Control de aguinaldo.
- Evaluación del desempeño de los cajeros.
- Custodia de talonarios, cheques, depósitos, títulos a plazo fijo y pactos.
- Solicitar al Banco chequeras y depósitos.
- Custodia y control de la caja fuerte.
- Revisar los certificados y cupones que se le entregan a las oficiales de crédito.
- Dar la aprobación de los cheques que pueden recibirse.
- Hacer el cierre y respaldo diario.
- Control de entrega de tarjetas para celulares.
- Realizar los comprobantes contables de los retiros de la fundación CR-Canadá y hacer los depósitos al banco para los clientes que lo soliciten.
- Custodia de pagares, cédulas hipotecarias, hipotecas, video vin, portátil, parlantes, controles de alarma y llaves de las firmas digitales para la SUGEF.
- Recibir y archivar los pagares de los préstamos que se giran al mes.
- Investigar tasas de interés de la competencia en captaciones de ahorros.
- Revisar y autorizar el pago de dietas mensuales del cuerpo administrativo.
- Pagar facturas de compra de materiales y equipo.
- Enviar el pago de marchamos y custodiar los comprobantes en blanco.
- Ayudar a la contadora.
- Confeccionar constancias de salarios.
- Realizar el reporte DGI.



## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Cajera, Contadora, Oficiales de Crédito, Conserje, promotor de vivienda, oficinista de Gerencia.

- En la sucursal:

Administradora, Cajera, Oficial de Cumplimiento.

- Comité de Cumplimiento.

### ┆ A nivel Externo

- Bancos, Cooperativas.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.



## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo un diplomado en Contabilidad o en Administración de Empresas. Además se requiere manejo de paquetes de Windows e Internet.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de seis meses a un año de experiencia en puestos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Habilidad expresiva
- Coordinación tacto-visual
- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Cálculo
- Redacción

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal



- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces genera algún grado de tensión y no se dispone de mucha ventilación.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Cajera 1
<b>Código:</b>	CCa09
<b>Unidad:</b>	Contabilidad
<b>Área:</b>	Tesorería
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Tesorera
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

### 2. Descripción General

Se encarga de recibir y cobrar dinero de los servicios brindados por la Cooperativa, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención. Además de realizar el cierre de caja que incluye todos los ingresos y egresos del día en efectivo y en papel.



### 3. Descripción Específica

#### ▾ Tareas Diarias

- Cancelación de recibos de los diferentes servicios que brinda la Cooperativa, como el pago de servicio eléctrico, telefónico y cuotas de la Fundación CR-Canadá.
- Recibir pago de líneas telefónicas y compra de celulares.
- Hacer retiros de ahorros, reintegros, certificados, cupones, excedentes, pactos, giros.
- Hacer depósitos a las diferentes cuentas de los asociados.
- Atender consultas de los asociados sobre montos de las diferentes cuentas personalmente o vía telefónica.
- Entregar cheques a Tesorería.
- Revisión de dinero y documentos.
- Actualización de tarjetas de ahorros.
- Cierre de Caja.
- Cierre de pagos de servicio eléctrico, telefónico y cuotas de la Fundación CR-Canadá.
- Entregar retiros de la fundación.
- Entregar cheques de créditos.
- Realizar retiros vía telefónica y enviarlos a depositar.
- Realizar trámites vía telefónica.

#### ▾ Tareas Ocasionales

- Retiros de cuotas de remansos.
- Hacer pagos de subsidio por defunción.



- Rebajar del dinero que tienen los asociados en la Cooperativa el pago del servicio eléctrico, telefónico o de cuotas de préstamo, siempre que estos lo hayan autorizado.
- Realización de vales temporales.
- Recibir pago de avaluos.
- Consulta o anulación de recibos de servicios adicionales que brinda la Cooperativa.
- Recibir cancelaciones de crédito.
- Comunicar a los asociados si están atrasados con las cuotas de crédito, cuando estos se presenta a realizar otras transacciones.
- Realizar asientos de avaluos, facturas.
- Depositar dietas a los miembros del Cuerpo Administrativo.
- Rebajo de la cuota de mantenimiento de Jurakan a los asociados que sean socios.
- Cancelación de facturas de la Cooperativas.
- Realizar depósitos en el capital social de asociados que no se les rebaja el monto de la planilla del MEP o que laboran en Instituciones Privadas.
- Realizar depósitos de becas de estudiantes.
- Realizar depósitos en giros, ahorros a la vista, certificados a plazo, pactos.
- Pago de servicio eléctrico y telefónico de la Cooperativa.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Cajera Suplente, Tesorera, Contadora, Oficiales de Crédito.



- En la sucursal:

Cajera 2.

#### ┆ **A nivel Externo**

- Asociados y clientes de la Cooperativa.

### **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

### **6. Requisitos Intelectuales**

#### ┆ **Formación Académica**

El grado mínimo es un diplomado en contabilidad. Manejo de Internet.

#### ┆ **Experiencia Laboral**

Se requiere de un año o más de experiencia en trabajos similares.



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Agudeza auditiva
- Habilidad expresiva
- Coordinación tacto-visual
- Concentración mental
- Cálculo

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Ligero. (Apéndice N° 3.)

## 8. Condiciones de Trabajo

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales.



## 8.5. Unidad de Mercadeo

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Promotor
<b>Código:</b>	MP010
<b>Unidad:</b>	Mercadeo
<b>Área:</b>	Mercadeo
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Ocasional

#### 2. Descripción General

Se encarga de promover los servicios de la Cooperativa a través de diversas campañas y proyectos. Además de buscar personas que deseen afiliarse a la Cooperativa.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Atender consultas de los asociados sobre los beneficios que se tienen como asociados de la Cooperativa.
- Incrementar la membresía de la Cooperativa.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Administrar el presupuesto de mercadeo.
- Aprobar y distribuir las ayudas institucionales.
- Promover el financiamiento de carreras universitarias.
- Mantener la pizarra mural actualizada con información sobre los servicios que brinda la Cooperativa.
- Formación de sociedades productivas con pensionados.
- Nombramiento y administración de colaboradores.
- Brindar charlas de cooperativismo en escuelas.
- Actualizar la base de datos de los asociados.
- Soporte a las direcciones regionales, para capacitación de docentes.
- Convocar a asambleas.
- Diseñar y contratar empresas para la confección de signos externos.
- Negociar convenios con otras instituciones.
- Servir de apoyo y promover el programa de vivienda.
- Coordinar la capacitación de personal.
- Monitoreo de operaciones de crédito y ahorro.



- Visita a las supervisiones escolares cuando hay reuniones de asociados para promocionar la cooperativa.
- Diseño y compra de casilleros par las supervisiones.
- Confeccionar el boletín mensual que se entrega a los asociados.
- Apoyo a la gerencia en la que esta solicite.
- Servir de apoyo a la gerencia en la colocación de recursos externos.
- Promover el ahorro en los asociados.
- Apoyo y coordinación al Comité de Educación y Bienestar Social.
- Promocionar el pago del marchamo a través del ahorro o crédito en la Cooperativa.
- Incrementar el capital social.
- Promover los servicios de crédito de la Cooperativa.
- Promover el liderazgo
- Contribuir a mejorar el ambiente laboral.
- Apoyo a organizaciones no gubernamentales en proyectos de interés comunal o social.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Oficinista del Comité de Educación.



### ┆ **A nivel Externo**

- Asociados, Supervisores, Dirección Regional, Directores, Proveedores, Medios de Comunicación, Representantes de empresas con las que se realizan convenios.

## **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.

## **6. Requisitos Intelectuales**

### ┆ **Formación Académica**

El grado mínimo es bachiller universitario, preferiblemente con énfasis en mercadeo. Además se requiere manejo de paquetes de Windows y licencia B1.

### ┆ **Experiencia Laboral**

Se requiere mínimo un año de experiencia previa.

## **7. Requisitos Físicos**

### ┆ **Habilidades**

- Habilidades Físicas
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva



- Coordinación tacto-visual
- Concentración mental
- Comprensión de lectura
- Redacción
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Liderazgo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización
  - Tolerancia

### ┆ **Esfuerzo Físico**

Regular. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces se percibe mucho calor.



## 8.6. Oficialía de Cumplimiento

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficial de Cumplimiento
<b>Código:</b>	OC11
<b>Unidad:</b>	Oficialía de Cumplimiento
<b>Área:</b>	Oficialía de Cumplimiento
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Ocasional

#### 2. Descripción General

Encargada de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de Legitimación de Capitales, incluyendo el mantenimiento de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Atención de la Central Telefónica.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Darle mantenimiento al manual de cumplimiento de la Ley N °8204.
- Realizar estudio de integridad de funcionarios y cuerpos directivos.
- Monitoreo de cuentas de los asociados y verificar a que se deben los movimientos.
- Monitoreo de cuentas de los funcionarios.
- Monitoreo a los movimientos en los pactos retrocompra.
- Monitoreo en los movimientos en plazos fijos.
- Llamar a los asociados para mantener actualizada su información.
- Incluir la información nueva sobre los asociados en la base de datos
- Reportar operaciones sospechosas a SUGEF.
- Coordinar las labores de capacitación en temas relacionados a la legitimación de capitales.
- Evaluación del personal y consejo de administración en materia de legitimación de capitales.
- Realizar solicitudes al encargado de Informática sobre los requerimientos que se deben aplicar de acuerdo a la Ley N °8204.
- Preparar y dirigir la reunión con el Comité de Cumplimiento.
- Revisar movimientos que se realizan en la Cooperativa de entradas y salidas de dinero.
- Realizar cierre de operaciones en efectivo y enviarlo a la SUGEF.



- Preparar el acta del Comité de Cumplimiento y pasarla al libro de actas.
- Prepara un informe de labores y presentarlo a la Gerencia y al Consejo de Administración.
- Realizar un reporte mensual de la investigación de las operaciones y monitoreos.
- Presentar al gerente el informe de la investigación de las operaciones y monitoreos.
- Revisión de todos los ingresos de afiliados a la Cooperativa.
- Mantenerse actualizada con la información de la Ley N °8204.
- Aclarar dudas a los funcionarios y Junta Directiva de la Cooperativa.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **▀ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Cajera, Oficiales de Crédito, Oficinista del Comité de Educación.

- En la sucursal:

Cajera.

- Consejo de Administración.



### ▣ **A nivel Externo**

- SUGEF.

## **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## **6. Requisitos Intellectuales**

### ▣ **Formación Académica**

El grado mínimo es bachiller universitario, preferiblemente con énfasis en banca y finanzas. Además se requiere manejo de paquetes de Windows e Internet.

### ▣ **Experiencia Laboral**

Se requieren Cinco (5) años de experiencia laboral en operaciones bancarias, finanzas y áreas afines, que incluyan experiencia en la formulación y ejecución de políticas y procedimientos, según lo establece el Artículo 11 de la Normativa para el cumplimiento de la “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas”, Ley 8204.

(Ver Anexo N ° 2)



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental
  - Cálculo
  - Redacción
  
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Liderazgo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización
  - Minuciosidad
  - Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Ligero. (Apéndice N° 3.)



## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces se está expuesto al frío.



## 8.7. Ventanilla de la Fundación CR-Canadá

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Promotor de Vivienda
<b>Código:</b>	VP12
<b>Unidad:</b>	Ventanilla de la Fundación
<b>Área:</b>	Ventanilla de la Fundación
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficinista de la Ventanilla de la Fundación</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

#### 2. Descripción General

Se encarga de atender a asociados y público en general para promover e informar sobre la construcción de viviendas. Además de tramitar bonos y créditos puros a través de la Fundación CR-Canadá.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Atención al público para resolver consultas o trámites para la construcción de vivienda, personalmente o vía telefónica.
- Confección de expedientes de cada beneficiario.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Tramitar la realización de avaluos con la gerencia de proyectos de la Fundación CR-Canadá.
- Solicitar análisis de créditos para vivienda al analista de la Fundación CR-Canadá para la Zona Huetar Norte.
- Solicitar certificaciones al INVU de los beneficiarios del bono, para verificar que no han recibido ayuda del mismo.
- Visitar comunidades para promover el trámite de bono de vivienda.
- Enviar los permisos municipales a la Fundación para que tramite los dineros del bono.
- Orden y revisar expedientes de acuerdo a lo establecido por la Fundación CR-Canadá.
- Solicitar cotizaciones de materiales para la construcción de viviendas.
- Administración del dinero del bono.
- Atención al público en la sucursal de Ciudad Quesada, para informar o tramitar la construcción de vivienda.
- Recibir y enviar documento de depósito de bonos del BANVI a la Fundación CR-Canadá.
- Solicitar a la fundación el listado de los beneficiarios que reciben depósitos.
- Informar a los beneficiarios de entradas y gastos de dinero.



- Coordinar el pago de la mano de obra con los beneficiarios.
- Coordinar con la Oficinista de la Ventanilla de la Fundación la gestión de cobro de la Zona Huetar Norte.
- Representar a la Cooperativa en la Fundación en lo referente al trámite de bonos y créditos para vivienda.

## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Secretaria de Gerencia, Contadora, Tesorera, Oficinista de la Ventanilla de la Fundación.

- En las Oficinas Centrales:

Promotor de la Cooperativa.

- A nivel Externo

Asociados y clientes, Arquitecto, Proveedores, Fiscal y Gerente de la Zona Huetar Norte de la Fundación CR-Canadá.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Responsabilidad de manejo de información.



- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo es bachiller universitario, con énfasis en Administración.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de un año como mínimo de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Concentración mental
  - Redacción
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Liderazgo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal



- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ **Esfuerzo Físico**

Regular. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficinista de la Fundación
<b>Código:</b>	VO13
<b>Unidad:</b>	Ventanilla de la Fundación
<b>Área:</b>	Ventanilla de la Fundación
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Promotor de Vivienda
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ No ejerce supervisión sobre otros puestos
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente

### 2. Descripción General

Se encarga de la gestión de cobro de la ventanilla de la Fundación CR-Canadá.



### 3. Descripción Específica

#### ▀ Tareas Ocasionales

- Revisar los reportes de la cartera de crédito de la Fundación CR-Canadá.
- Llamar a los clientes morosos para comunicarles que tiene cuotas atrasadas y llegar a arreglos de pago.
- Enviar telegramas de cobro a los clientes morosos con más de tres cuotas de atraso.
- Enviar al oficial de cobro de la Fundación CR-Canadá encargado de la cartera de la Cooperativa copia de los telegramas de comunicado para envié a cobro judicial.
- Ubicar a los asociados y no asociados por circuito y centro docente.
- Definir los centros docentes prioritarios para la campaña de afiliación.
- Elaborar una lista de directores y asistentes de los centros educativos del área de influencia de la Cooperativa.
- Mantener actualizado los correos electrónicos, números de teléfono, fax y direcciones de los asociados.
- Asignar los 10 puntos a los asociados que traen a nuevas personas a afiliarse.
- Corrección de las solicitudes de admisión.
- Atender al público consultas sobre los créditos de vivienda que brinda la Fundación e informar sobre estados de cuenta.
- Enviar tarjeta de afiliación a los nuevos asociados.
- Liquidar el incentivo en el mes de diciembre, según los puntos acumulados.
- Confeccionar directorios de correos electrónicos de los asociados.



## 4. Relaciones de Trabajo

### ┆ A nivel Interno

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Promotor de Vivienda.

### ┆ A nivel Externo

- Clientes de la Fundación, Circuitos Escolares, Oficial de Cobros de la Fundación CR-Canadá, Técnicos de la Fundación CR-Canadá.

## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

El grado mínimo es bachiller universitario, preferiblemente con énfasis en finanzas. Conocimientos de paquetes de Office e Internet.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de mínimo un año de experiencia previa.



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Agudeza auditiva
- Habilidad expresiva
- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Comprensión de lectura
- Cálculo
- Redacción

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Ligero. (Apéndice N° 3.)



## **8. Condiciones de Trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades. Aunque algunas veces se sufre de tensión.



## 8.8. Unidad de Cobro

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficial de Cobro
<b>Código:</b>	CO14
<b>Unidad:</b>	Cobro
<b>Área:</b>	Cobro
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.</li> </ul>
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

#### 2. Descripción General

Se encarga del cobro de cuentas morosas, aplicación de reintegros y ahorros a cuentas morosas, recuperación de créditos morosos. Además del control y las deducciones del ingreso de cuotas de nuevos asociados; así como la actualización de libros de Bancos o Cuentas Corrientes y el control de las pignoraciones.



### 3. Descripción Específica

#### ▣ Tareas Diarias

- Actualizar libros de Bancos, aplicar depósitos, notas de crédito, notas de débito, cheques girados y actualizar saldos.
- Revisión del cierre de caja de la Sucursal de Ciudad Quesada.
- Realizar llamadas a morosos.
- Negociar arreglos de pagos.
- Controlar el cumplimiento de los arreglos de pagos de los asociados.
- Ordenar por número consecutivo los comprobantes.
- Ordenar asientos de contabilidad por consecutivo y fecha.
- Realizar memorando de cuentas corrientes para la gerencia.

#### ▣ Tareas Ocasionales

- Aplicar los reintegros a créditos con cuotas pendientes.
- Calculo de los días de morosidad.
- Calculo de saldos pendientes.
- Calculo de intereses morosos para constancias de deuda.
- Revisar estados de cuenta de asociados morosos.
- Hacer recibos de cuotas atrasadas a asociados.
- Atención a asociados para el pago de cuotas de crédito, capital social y fondo de mutualidad.
- Aplicar depósitos bancarios a créditos.
- Preparar informe de morosidad.
- Control de créditos realizados con pignoración de póliza como garantía.



- Imprimir comprobantes de pago de los rebajos aplicados a los empleados y empleadas.
- Revisión de morosos con más de 30 días de atraso.
- Enviar notas de cobro al deudor y a sus fiadores.
- Revisión y actualización del manual de cobros.
- Control del ingreso de cuotas.
- Revisión de solicitudes de ingreso.
- Sustituir al Oficial de Cumplimiento cuando la gerencia lo solicite.
- Enviar información referente a morosidad a la SUGEF.
- Visitar a los asociados morosos y a sus fiadores para comunicarles la situación en que se encuentran sus créditos.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Tesorera, Contadora, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Cajera 2.

##### **┆ A nivel Externo**

- Asociados.



## 5. Responsabilidades

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

Se requiere de un bachiller universitario en Administración de Empresas.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere mínimo un año de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

- Habilidades Físicas
  - Agudeza visual
  - Agudeza auditiva
  - Habilidad expresiva
  - Coordinación tacto-visual
  - Capacidad de juicio
  - Concentración mental
  - Comprensión de lectura



- Cálculo
- Competencias Conductuales
  - Iniciativa
  - Creatividad
  - Capacidad de trabajar en equipo
  - Dinamismo
  - Sociabilidad
  - Comunicación interpersonal
  - Orden y organización
  - Capacidad de trabajar bajo presión
  - Tolerancia

#### ▣ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

### **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales, aunque a veces se genera tensión, y se percibe mucho calor.



## 8.9. Sucursal de Ciudad Quesada

### Descripción y Análisis de Puestos



#### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Administradora
<b>Código:</b>	SA15
<b>Unidad:</b>	Sucursal
<b>Área:</b>	Sucursal
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Gerente
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	
	➤ Cajera 2
<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Siempre

#### 2. Descripción General

Se encarga de organizar, dirigir y controlar las actividades que se realizan en la sucursal de Ciudad Quesada, así como la atención al público en el área de crédito.



### 3. Descripción Específica

#### ┆ Tareas Diarias

- Formalización y análisis de créditos.
- Confeccionar cheques y pagares de crédito.
- Preparar el análisis de crédito para enviarlo a la Comisión de Crédito.
- Solicitar documentos de pensionados en Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y en la Junta de Pensiones, para la realización de las pignoraciones.
- Enviar cheques al Banco para depositarlo en la Cuenta Corriente de la Cooperativa.
- Prepara los asientos de todas las entradas y salidas de dinero que se den en la sucursal.
- Aumento del fondo de caja.
- Tener al día los libros de Banco.
- Recibir y tramitar solicitudes de subsidios médicos, fondo de ayuda mutua, renunciaciones, afiliaciones y becas.
- Confeccionar constancias de deudas, constancia de salarios, desgloses de salario.
- Informar sobre estados de cuenta.

#### ┆ Tareas Ocasionales

- Afiliación de nuevos asociados.
- Cancelación de renunciaciones cuando son en cheques.
- Tramitar la cancelación de deudas.
- Enviar la documentación de todas las transacciones a la Sede Central.



- Enviar las solicitudes de subsidios médicos a la Sede Central para su aprobación.
- Confección de pactos y de plazos fijos.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┆ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:

Gerente, Tesorera, Contadora, Oficiales de Crédito.

- En la sucursal:

Cajera, Conserje.

##### **┆ A nivel Externo**

- Asociados y clientes de la Cooperativa.

#### **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Supervisión del trabajo de otras personas.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.



## 6. Requisitos Intelectuales

### ┆ Formación Académica

Se requiere un bachiller universitario en Administración de Empresas.

### ┆ Experiencia Laboral

Se requiere de un año o más de experiencia en trabajos similares.

## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Agudeza auditiva
- Habilidad expresiva
- Coordinación tacto-visual
- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Comprensión de lectura
- Cálculo
- Redacción

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Creatividad
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad



- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Minuciosidad
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ▾ **Esfuerzo Físico**

Ligero. (Apéndice N° 3.)

## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales, aunque en el ambiente existe un alto ruido, y algunas veces se tiene cierto grado de tensión.



## Descripción y Análisis de Puestos



### 1. Identificación

<b>Nombre del Puesto:</b>	Cajera 2
<b>Código:</b>	SCa16
<b>Unidad:</b>	Sucursal
<b>Área:</b>	Sucursal
<b>Puesto del Superior Inmediato:</b>	Administradora
<b>Puestos que Supervisa Directamente:</b>	

- No ejerce supervisión directa sobre ningún otro puesto.

<b>Frecuencia con que recibe supervisión:</b>	Regularmente
---	--------------

### 2. Descripción General

Se encarga de recibir y cobrar dinero de los servicios brindados por la Cooperativa, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención. Además de realizar el cierre de caja que incluye todos los ingresos del día incluidos los ingresos en efectivo y en papel.



### 3. Descripción Específica

#### ▣ Tareas Diarias

- Cancelación de recibos de los diferentes servicios que brinda la Cooperativa, como el pago de servicio eléctrico, telefónico.
- Hacer retiros de ahorros, reintegros, certificados, cupones, excedentes, pactos, giros.
- Hacer depósitos a las cuentas de los asociados.
- Atender consultas de los asociados o clientes sobre montos de las diferentes cuentas directamente o vía telefónica.
- Revisión de dinero y documentos.
- Actualización de tarjetas de ahorros.
- Cierre de Caja.

#### ▣ Tareas Ocasionales

- Retiros de cuotas de remansos.
- Entregar retiros de la fundación.
- Hacer pagos de subsidio por defunción.
- Entregar cheques de créditos.
- Rebajar del dinero que tienen los asociados en la Cooperativa el pago del servicio eléctrico, telefónico o de cuotas de préstamo, siempre que estos lo hayan autorizado.
- Realizar retiros vía telefónica y enviarlos a depositar.
- Realización de vales temporales.
- Recibir pago de avalúos.



- Consulta o anulación de recibos de servicios adicionales que brinda la Cooperativa.
- Recibir cancelaciones de crédito.
- Realizar trámites vía telefónica.
- Comunicar a los asociados si están atrasados con las cuotas de crédito, cuando estos se presenta a realizar otra transacción.
- Realizar asientos de avaluos, facturas.
- Cancelación de facturas de la Cooperativas.
- Pago de becas.
- Realizar depósitos de giros, ahorros a la vista, certificados a plazo, pactos.
- Pago de servicio eléctrico y telefónico de la Cooperativa.
- Firmar expedientes de líneas celulares.
- Pagar factura al proveedor de celulares y hacer el asiento.
- Hacer depósitos de cheques y enviarlos al Banco de Costa Rica.
- Controlar el efectivo de hay en caja.
- Pagarle a la muchacha de limpieza.
- Asiento por pago de líneas telefónicas.
- Reportar retiros de cupones y certificados a plazo.
- Guardar efectivo en la caja fuerte.
- Imprimir Caja del día anterior para enviarlo a la promotora de cobro e inventario para que lo revise.

#### **4. Relaciones de Trabajo**

##### **┃ A nivel Interno**

- En las Oficinas Centrales:



Tesorera, Oficiales de Crédito, Oficial de Cobro, Promotor de Vivienda.

- En la sucursal:

Administradora.

#### ┆ **A nivel Externo**

- Asociados y clientes de la Cooperativa.

### **5. Responsabilidades**

- Responsabilidad sobre bienes.
- Responsabilidad sobre el uso de materiales.
- Responsabilidad sobre el tratamiento de información.
- Manejo de dinero, títulos y documentos afines.
- Responsabilidad de manejo de información.
- Responsabilidad en relaciones públicas.
- Responsabilidad en la confidencialidad de la información.

### **6. Requisitos Intelectuales**

#### ┆ **Formación Académica**

El grado mínimo es un contar con un diplomado en Contabilidad. Manejo de Internet.

#### ┆ **Experiencia Laboral**

Se requiere de un año o más de experiencia en trabajos similares.



## 7. Requisitos Físicos

### ┆ Habilidades

#### ➤ Habilidades Físicas

- Agudeza visual
- Agudeza auditiva
- Habilidad expresiva
- Coordinación tacto-visual
- Capacidad de juicio
- Concentración mental
- Cálculo

#### ➤ Competencias Conductuales

- Iniciativa
- Capacidad de trabajar en equipo
- Liderazgo
- Dinamismo
- Sociabilidad
- Comunicación interpersonal
- Orden y organización
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Tolerancia

### ┆ Esfuerzo Físico

Ligero. (Apéndice N° 3.)



## **8. Condiciones de Trabajo**

El ambiente de trabajo es bueno, ya que no presenta riesgos de enfermedad o accidentes laborales; aunque a veces genera algún grado de tensión. Es importante mencionar que se está expuesto alto ruido, existe poca ventilación, se perciben malos olores, además de inseguridad.



## **8.10. Glosario de Responsabilidades**

### **Responsabilidad sobre bienes**

Es la responsabilidad que se tiene sobre todos los bienes pertenecientes a la Cooperativa que utilice para la ejecución de sus labores, por ejemplo: la computadora y demás equipo de oficina. Además del control del inventario de mobiliario y equipo, y la custodia de equipos pertenecientes a la Cooperativa.

### **Responsabilidad sobre el uso de materiales**

Es la responsabilidad que se tiene de dar el uso correspondiente y adecuado a cada uno de los materiales de la Cooperativa, que utilice en el desarrollo de sus labores. Ejemplo: suministros de oficina.

### **Responsabilidad sobre el tratamiento de información**

Es la responsabilidad sobre el uso de la información que se obtiene y a la que se tiene acceso como consecuencia de las tareas que se realizan en dicho puesto. Es decir, se debe utilizar la información única y exclusivamente para el desarrollo de las tareas que exija el cargo.

### **Supervisión del trabajo de otras personas**

Es la responsabilidad de supervisar el trabajo de otros funcionarios de la Cooperativa y velar porque estos cumplan con sus tareas y las realicen de la manera eficaz siguiendo las normas y políticas por las que se rige la Cooperativa.

### **Manejo de dinero, títulos y documentos afines**

Es la responsabilidad sobre uso y custodia de efectivo, cheques, chequera, certificados a plazo fijo, pactos, caja chica, y demás documentos que impliquen dinero en efectivo o en papel.



### **Responsabilidad de manejo de información**

Es la responsabilidad que se tiene con la información manejada para la ejecución de las labores del puesto o la información que se tiene como custodia, es decir, ser cuidadoso y ordenado con la información para no extraviarla y velar para que esta se encuentre siempre en buenas condiciones y en el lugar correspondiente.

### **Responsabilidad en relaciones públicas**

Es la responsabilidad de representar y promover a la Cooperativa y sus servicios ante los asociados y futuros asociados o clientes, además de atender las consultas que tengan las personas sobre la Cooperativa y sus servicios.

### **Responsabilidad en la confidencialidad de la información**

Es la responsabilidad de utilizar la información a la que tiene acceso solo para la realización de las tareas que le exija el cargo y no para uso personal. Velando por la confidencialidad de esta ya que debe ser de uso exclusivo de la Cooperativa y las personas que laboran en ella para el desarrollo de las actividades de la misma.

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Sede Regional San Carlos**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Práctica de especialidad para optar por el grado académico de**  
**Bachiller en Administración de Empresas**

**Creación de un Manual de Puestos y un Manual de**  
**Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los**  
**Educadores de la Región Huetar Norte, COOPEANDE N° 7 R.L.**

**TOMO III: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



**Elaborado por**  
**Paula Daniela Gamboa Gamboa**

**Profesor asesor**  
**MAE. Rony Rodríguez Barquero**

**San Carlos, 15 de noviembre 2006**

# INDICE

<b>TOMO I</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.1. Reseña Histórica .....	5
1.1.2. Misión .....	8
1.1.3. Visión.....	8
1.1.4. Estructura Organizativa .....	8
1.2. PROBLEMA .....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.4. OBJETIVO GENERAL .....	14
1.4.1. Objetivos Específicos .....	14
1.5. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	15
1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. LOS MANUALES.....	19
2.1.1. Definición de un Manual .....	19
2.1.2. Importancia de un Manual .....	20
2.1.3. Objetivos de los Manuales.....	20
2.1.4. Tipos de Manuales .....	21
2.2. MANUAL DE PUESTOS.....	23
2.2.1. Cargo o Puesto de Trabajo.....	24
2.2.2. Descripción de cargos .....	24
2.2.3. Análisis de cargos .....	25
2.2.4. Métodos de recolección de datos sobre cargos .....	27
2.2.5. Etapas del proceso de análisis de cargos .....	29
2.2.6. Empleos de la descripción y el análisis de cargos.....	32
2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	32
2.3.1. Objetivos de los manuales de procedimientos .....	32

2.3.2.	Clasificación de los manuales de procedimientos .....	33
2.3.3.	Conformación de los manuales de procedimientos .....	34
2.3.4.	Proceso de elaboración .....	41
2.3.5.	Distribución y control .....	42
2.3.6.	Revisión y actualización .....	42
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	45
3.2.1.	Fuentes de Información Primaria.....	46
3.2.2.	Fuentes de Información Secundaria.....	46
3.3.	MANUAL DE PUESTOS.....	46
3.3.1.	Unidad Informante .....	46
3.3.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	46
3.3.3.	Etapas de la Metodología .....	47
3.4.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	49
3.4.1.	Unidad Informante .....	49
3.4.2.	Métodos utilizados para recolectar información.....	49
3.4.3.	Etapas de la Metodología .....	49
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
4.1.	CONCLUSIONES .....	54
4.1.1.	Manual de Puestos.....	54
4.1.2.	Manual de Procedimientos .....	57
4.2.	RECOMENDACIONES.....	58
4.2.1.	Manual de Puestos.....	58
4.2.2.	Manual de Procedimientos .....	60
<b>5.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>6.</b>	<b>APÉNDICES.....</b>	<b>65</b>
6.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	65
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
7.1.	MANUAL DE PUESTOS.....	75

7.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	79
<b>TOMO II .....</b>	<b>129</b>
<b>8. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS .....</b>	<b>129</b>
8.1. PRESENTACIÓN.....	129
8.2. GERENCIA .....	129
8.3. UNIDAD DE CRÉDITO .....	129
8.4. UNIDAD DE CONTABILIDAD .....	129
8.5. UNIDAD DE MERCADEO.....	129
8.6. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO.....	129
8.7. VENTANILLA DE LA FUNDACIÓN CR-CANADÁ .....	129
8.8. UNIDAD DE COBRO.....	129
8.9. SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA.....	129
8.10. GLOSARIO DE RESPONSABILIDADES .....	129
<b>TOMO III .....</b>	<b>129</b>
<b>9. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>129</b>
9.1. INTRODUCCIÓN .....	129
9.2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	129

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1-1. Integrantes del Consejo de Administración .....	9
CUADRO 1-2. Integrantes del Comité de Vigilancia .....	9
CUADRO 1-3. Integrantes del Comité de Educación.....	9
CUADRO 1-4. Personal del Departamento de Gerencia .....	10
CUADRO 1-5. Personal de la Oficialía de Cumplimiento.....	10
CUADRO 1-6. Personal de la Ventanilla de la Fundación CR-Canadá .....	10
CUADRO 1-7. Personal de la Unidad de Mercadeo .....	10
CUADRO 1-8. Personal de la Unidad de Crédito.....	11
CUADRO 1-9. Personal de la Unidad de Contabilidad .....	11
CUADRO 1-10. Personal de la Unidad de Cobro .....	11
CUADRO 1-11. Personal de la Sucursal de Ciudad Quesada.....	11
CUADRO 2-1. Procedimientos Generales en el Análisis y Descripción de Cargos. ....	31
CUADRO 2-2. Símbolos utilizados para el desarrollo de Flujogramas. ....	38
CUADRO 6-1. Clasificación y Definición del Esfuerzo Físico. ....	73
CUADRO 8-1. Clasificación y Codificación de los Puestos en Coopeande N °7 R.L.....	129
CUADRO 9-1. Procedimientos del Proceso de Contabilidad.....	129
CUADRO 9-2. Procedimientos del Proceso de Colocación y Recuperación. ....	129
CUADRO 9-3. Procedimientos del Proceso de Captación.....	129

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 2-1. Factores de Especificación en el Análisis de Cargos .....26

Figura 2-2. Los Seis Pasos del Proceso de Análisis de Cargos .....30



**TOMO III**

# **CAPÍTULO IX**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



## **9. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **9.1. Introducción**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

El manual de procedimientos es una herramienta muy importante y útil para las organizaciones si se les da el debido uso, ya que el manual por si solo no da resultados; los resultados depende directamente del uso que tengan los mismos . Un manual de procedimientos ayuda a alcanzar la eficacia y eficiencia de los procesos que se desarrollan en una empresa ya que permiten conocer la secuencia que debe de seguir cada procedimiento, el objetivo, la frecuencia, la información o formularios que se requieren, los sistemas utilizados, las normas o políticas que lo rigen, por lo que facilita el análisis y la evaluación del mismo; además apoya el proceso de inducción de nuevos empleados porque sirve como guía de lo que deben hacer y como deben hacer; contribuye en la coordinación de actividades para así evitar duplicidades; aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

El presente manual de procedimientos abarcará los procesos de Contabilidad, Captación, y Colocación y Recuperación de la empresa Coopeande N° 7 R.L; dicho manual tiene como fin contribuir con el desarrollo eficaz y eficiente de la cooperativa para que esta pueda permanecer y competir en el mercado donde la competencia es tan grande.

A continuación se detallará la estructura que tendrá el manual de procedimientos:



## **9.2. Estructura del Manual de Procedimientos**

El presente Manual de Procedimientos cada procedimiento se encuentra conformado de la siguiente manera:

### **Objetivo**

Se establecerá el objetivo que se pretende lograr con la ejecución del procedimiento.

### **Frecuencia**

Se refiere a la periodicidad con que se realiza el procedimiento ya que puede ser diaria, semanal, mensual o anual.

### **Responsables**

Son los colaboradores de Coopeande N °7 R.L. que participan en la ejecución del procedimiento para que este se lleve a cabo.

### **Departamentos o Unidades involucradas en el procedimiento**

Se especificará cuales son las unidades involucradas en el desarrollo del procedimiento.

### **Normas o Políticas**

Son las normas o políticas que se encargan de regular la ejecución del procedimiento.



### **Información, recursos o documentos relacionados**

Es toda aquella información o documentación que forme parte del procedimiento, como los formularios o documentos de apoyo utilizados en el desarrollo del procedimiento.

### **Sistemas Utilizados**

Son los sistemas o programas que son utilizados durante el desarrollo del procedimiento.

### **Procedimiento**

Todas las operaciones que se realizan de manera secuencial con el fin de lograr el objetivo, en donde se especifica cómo y quién realiza la operación.

### **Diagrama de Flujo**

Es la representación grafica del procedimiento que facilita la comprensión del mismo, es también conocido como Fluxograma o Flujograma.

**CUADRO 9-1. Procedimientos del Proceso de Contabilidad.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
1	Procedimiento para el Registro Contable de las Transacciones
2	Procedimiento para la Revisión de las Transacciones en las diferentes cuentas corrientes de la Cooperativa.
3	Procedimiento para la Revisión de Asientos Contables.
4	Procedimiento para el Cálculo de la Cartera Morosa.
5	Procedimiento para la Preparación del Ingresador de la Cartera de Crédito.
6	Procedimiento para Generar el Reporte de Brechas.
7	Procedimiento para la Preparación del Calce de Plazos.
8	Procedimiento para la Preparación del Ingresador Contable.
9	Procedimiento para la Estimación y Clasificación de la Cartera de Crédito.
10	Procedimiento para la Preparación de Flujos Proyectados para enviar a la SUGEF.
11	Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.
12	Procedimiento para la Preparación de las Proyecciones.
13	Procedimiento para la Preparación de Cuadros para enviar al Banco Central.
14	Procedimiento para la Aplicación de Giros.
15	Procedimiento para la Aplicación de deducciones de cuotas de préstamo, ahorros y reintegros.
16	Procedimiento de Arqueo a Tesorería.
17	Procedimiento para Preparación del Cierre Mensual y Fiscal.
18	Procedimiento para la Actualización del Programa de Ficha CAMELS y de Suficiencia Patrimonial.
19	Procedimiento para la Preparación de cuadros para el Dictamen y el Control de la Reserva de Liquidez.
20	Procedimiento para la Declaración de Retenciones en la Fuente.
21	Procedimiento para el Cierre de Caja.
22	Procedimiento para el Arqueo de Caja.
23	Procedimiento para el Cierre Diario.
24	Procedimiento para el Pago de Planilla.

Fuente. Investigación Realizada

**CUADRO 9-2. Procedimientos del Proceso de Colocación y Recuperación.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
1	Procedimiento para la Apertura de un Crédito.
2	Procedimiento para el Pago de Cuotas de Créditos o la Cancelación de un Crédito.
3	Procedimiento para la Aplicación de Reintegros a Créditos con cuotas pendientes.
4	Procedimiento para el Cobro de Créditos Morosos.

Fuente. Investigación Realizada

**CUADRO 9-3. Procedimientos del Proceso de Captación.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
1	Procedimiento para el Depósito de un Pacto Retrocompra.
2	Procedimiento para el Depósito de Plazo Fijo.
3	Procedimiento para el Depósitos a Cuentas de los Asociados.
4	Procedimiento para la Cancelación Total o Parcial de Pactos Retrocompra.
5	Procedimiento para la Cancelación de Certificados a Plazo.

Fuente. Investigación Realizada



## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

<b>PROCESO DE CONTABILIDAD.....</b>	<b>129</b>
CONTA 1. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO CONTABLE DE LAS TRANSACCIONES .....	129
CONTA 2. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LAS TRANSACCIONES EN LAS DIFERENTES CUENTAS CORRIENTES DE LA COOPERATIVA.....	129
CONTA 3. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE ASIENTOS CONTABLES.....	129
CONTA 4. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE LA CARTERA MOROSA.....	129
CONTA 5. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DEL INGRESADOR DE LA CARTERA DE CRÉDITO .....	129
CONTA 6. PROCEDIMIENTO PARA GENERAR EL REPORTE DE BRECHAS.....	129
CONTA 7. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DEL CALCE DE PLAZOS.....	129
CONTA 8. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DEL INGRESADOR CONTABLE .....	129
CONTA 9. PROCEDIMIENTO PARA LA ESTIMACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO .....	129
CONTA 10. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DE FLUJOS PROYECTADOS PARA ENVIAR A LA SUGEF.....	129
CONTA 11. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS.....	129
CONTA 12. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DE LAS PROYECCIONES .....	129
CONTA 13. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DE CUADROS PARA ENVIAR AL BANCO CENTRAL.....	129
CONTA 14. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE GIROS .....	129
CONTA 15. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE DEDUCCIONES DE CUOTAS DE PRÉSTAMO, AHORROS Y REINTEGROS.....	129
CONTA 16. PROCEDIMIENTO PARA EL ARQUEO DE TESORERÍA .....	129
CONTA 17. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DEL CIERRE MENSUAL Y FISCAL.....	129
CONTA 18. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE FICHA CAMELS Y DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL.....	129
CONTA 19. PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DE CUADROS PARA EL DICTAMEN Y EL CONTROL DE LA RESERVA DE LIQUIDEZ .....	129



CONTA 20. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE .....	129
CONTA 21. PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE CAJA .....	129
CONTA 22. PROCEDIMIENTO PARA EL ARQUEO DE CAJA .....	129
CONTA 23. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL CIERRE DIARIO .....	129
CONTA 24. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE PLANILLAS.....	129
<b>PROCESO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN .....</b>	<b>129</b>
COLOCA 1. PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE UN CRÉDITO .....	129
COLOCA 2. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CUOTAS DE CRÉDITO O CANCELACIÓN DE UN CRÉDITO .....	129
COLOCA 3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE REINTEGROS A CRÉDITOS CON CUOTAS PENDIENTES.....	129
COLOCA 4. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE CRÉDITOS MOROSOS.....	129
<b>PROCESO DE CAPTACIÓN .....</b>	<b>129</b>
CAPTA 1. PROCEDIMIENTO PARA EL DEPÓSITO DE UN PACTO RETROCOMPRA .....	129
CAPTA 2. PROCEDIMIENTO PARA EL DEPÓSITO DE UN PLAZO FIJO .....	129
CAPTA 3. PROCEDIMIENTO PARA EL DEPÓSITO EN LAS CUENTAS DEL ASOCIADO.....	129
CAPTA 4. PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN TOTAL O PARCIAL DE UN PACTO RETROCOMPRA .....	129
CAPTA 5. PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO A PLAZO FIJO .....	129



# PROCESO DE CONTABILIDAD



## **Proceso de Contabilidad**

### **Conta 1. Procedimiento para el Registro Contable de las Transacciones**

#### **Objetivo**

Registrar todas las transacciones que se realizan en la Cooperativa con el fin de mantener la exactitud de las cuentas o de los saldos contables y llevar un control de la situación financiera de la Cooperativa.

#### **Frecuencia**

A diario, en el momento en que se efectuó alguna transacción.

#### **Responsables**

- Contadora.

#### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

#### **Normas o Políticas**

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

#### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Comprobantes (Facturas, recibos, cheques)
- Estado de Cuenta del Banco.

#### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)



## Procedimiento

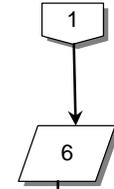
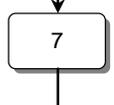
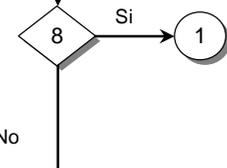
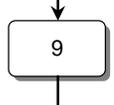
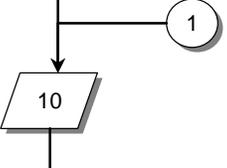
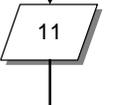
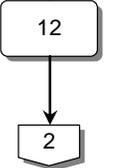
Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar al sistema de contabilidad.
2	Contadora	Seleccionar usuario. (Ver Anexo N ° 3.)
3	Contadora	Digitar clave de acceso. (Ver Anexo N ° 3.)
4	Contadora	Entrar a la sección Asiento de Diario. (Ver Anexo N ° 4.)
5	Contadora	Seleccionar la opción apertura de asientos nuevos. (Ver Anexo N ° 5.)
6	Contadora	Llenar asiento con el nombre de la persona que va a realizar la transacción y el motivo de registro. (Ver Anexo N ° 6)
7	Contadora	Abrir las líneas que va a llevar el asiento, según las cuentas que se vayan a registrar.
8	Contadora	¿Recuerda el código contable de cada una de las cuentas? ¡Si! Pasa a la 8.    ¡No! Pasa a la 7.
9	Contadora	Buscar el código contable de las cuentas que se van a afectar.
10	Contadora	Digitar el código contable que corresponde a cada cuenta
11	Contadora	Digitar la cantidad en cada una de las líneas.
12	Contadora	Revisar que los saldos en el debe y el haber sean los mismos.
13	Contadora	Imprimir el asiento.
14	Contadora	¿Hay documento de respaldo de asiento (facturas, recibos)? ¡Si! Pasa al 15.    ¡No! Pasa al 16.
15	Contadora	Adjuntar documento de respaldo al asiento.
16	Contadora	¿Alguien debe de firmar el asiento? ¡Si! Pasa al 17.    ¡No! Pasa al 18.
17	Contadora	Solicitar firma de Recibido.
18	Contadora	Enviar el asiento a la Tesorera.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Registro Contable de las Transacciones.</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Entrar al Sistema de Contabilidad.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1([1])     1 --&gt; 2([2])     2 --&gt; 3[/3/]     3 --&gt; 4([4])     4 --&gt; 5([5])     5 --&gt; 1[/1/]           </pre>
2, Seleccionar usuario.	
3, Digitar la clave.	
4, Entrar a la sección Asiento de Diario.	
5, Seleccionar la opción apertura de asientos nuevos.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Llenar asiento con el nombre de la persona que va a realizar la transacción y el motivo de registro.	
7, Abrir la líneas que va a llevar el asiento, según las cuentas que se vayan a registrar.	
8, ¿Recuerda el código contable de cada una de las cuentas?	
9. Buscar el código contable de las cuentas que se van a afectar.	
10, Digitar el código contable que corresponde a cada cuenta.	
11, Digitar la cantidad en cada una de las líneas.	
12, Revisar que los saldos en el debe y en el haber sean los mismos.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
13. Imprimir el asiento.	
14. ¿Hay documento de respaldo de asiento (facturas, recibos)?	
15. Adjuntar documento de respaldo al asiento.	
16. ¿Alguien debe de firmar el asiento?	
17. Solicitar firma de recibido.	
18. Enviar el asiento a la Tesorera.	



## **Conta 2. Procedimiento para la revisión de las Transacciones en las diferentes Cuentas Corrientes de la Cooperativa**

### **Objetivo**

Llevar un control de las transacciones y de los saldos en los Bancos para conocer de cuanto dispone la Cooperativa para trabajar; además para que no se acumulen transacciones sin registrar.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, una vez por día.

### **Responsables**

- Contadora.
- Promotor de Vivienda.
- Oficial de Cobro.
- Tesorera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Unidad de Cobro.
- Ventanilla de la Fundación CR-Canadá.

### **Normas o Políticas**

No existen.



## Información, recursos o documentos relacionados

- Internet (Paginas de Banca Personalizada de los Bancos)
- Detalle de las Transacciones.
- Hoja de Control de Desembolso. (Ver Anexo N<sup>o</sup> 7)

## Sistemas Utilizados

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Sistema General Cooperativo Versión 11.08.01. (SGC 11.08.01)

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar a la página web del Banco en Internet.
2	Contadora	Entrar a la sección de Banca Personal.
3	Contadora	Digitar el nombre de usuario y la contraseña.
4	Contadora	Buscar las transacciones del día que se desean revisar.
5	Contadora	Imprimir reporte de las transacciones.
6	Contadora	¿Hay depósitos de comisiones, intereses ganados por la cuenta corriente o comisiones que cobra el banco? ¡Si! Pasa al 7. ¡No! Pasa al 8.
7	Contadora	Realizar Registro Contable (Procedimiento Conta 1).
8	Contadora	¿Hay depósitos de la Fundación CR-Canadá? ¡Si! Pasa al 9. ¡No! Pasa al 22.
9	Contadora	Solicitar una lista de los beneficiarios de los desembolsos de la Fundación CR-Canadá.
10	Promotor de Vivienda	¿Tiene la lista de los beneficiarios del depósito recibido? ¡Si! Pasa al 13. ¡No! Pasa al 11.
11	Promotor de Vivienda	Solicitar a la Fundación CR-Canadá la lista de los beneficiarios.
12	Promotor de Vivienda	Recibir lista de los beneficiarios de la Fundación CR-Canadá.
13	Promotor de Vivienda	Enviar lista de beneficiarios de depósito de la Fundación CR-Canadá.
14	Contadora	Recibir la lista de los beneficiarios.
15	Contadora	Realizar Registro Contable (Procedimiento Conta 1).
16	Contadora	¿Hay nuevos beneficiarios? ¡Si! Pasa al 17. ¡No! Pasa al 19.
17	Contadora	Confeccionar hoja de control de desembolso (Ver Anexo N <sup>o</sup> 7)



Actividad	Encargado	Tarea
18	Contadora	Llenar la hoja de control de desembolso con el nombre completo del beneficiario, fecha del depósito, número de asiento en el cual se registro y el montó depositado. Pasa al 21.
19	Contadora	Buscar hoja de Control de desembolso.
20	Contadora	Actualizar el saldo en la hoja de control de desembolso.
21	Contadora	Archivar hoja de control de desembolso en el Auxiliar de Control de Desembolso de la Fundación CR-Canadá, en orden alfabético.
22	Contadora	¿Hay depósitos de asociados para alguna cuenta que tienen en la Cooperativa? ¡Si! Pasa al 23. ¡No! Pasa al 40.
23	Contadora	Enviar el reporte de transacciones.
24	Oficial de Cobro	Recibir el reporte de transacciones.
25	Oficial de Cobro	Entrar al sistema de Contabilidad.
26	Oficial de Cobro	Seleccionar usuario.
27	Oficial de Cobro	Digitar clave de acceso.
28	Oficial de Cobro	Revisar si están aplicados los depósitos. (Anexo N ° 8.)
29	Oficial de Cobro	¿Existe algún depósito sin aplicar? ¡Si! Pasa al 30. ¡No! Pasa al 40.
30	Oficial de Cobro	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9.)
31	Oficial de Cobro	Digitar la clave de acceso.
32	Oficial de Cobro	Aplicar el depósito en el estado de cuenta. (Ver Anexo N ° 10)
33	Oficial de Cobro	Imprimir comprobante.
34	Oficial de Cobro	Enviar comprobantes.
35	Tesorerera	Recibir comprobantes.
36	Tesorerera	Ordenar comprobantes de las transacciones en las cuentas corrientes de la Cooperativa junto con los demás comprobantes de movimientos de la Cooperativa por orden de número consecutivo.
37	Tesorerera	Verificar el resumen de movimientos con los comprobantes.
38	Tesorerera	Enviar comprobantes.
39	Contadora	Recibir comprobantes
40	Contadora	Guardar comprobantes de las transacciones en las cuentas corrientes de la Cooperativa junto con los demás comprobantes de movimientos de la Cooperativa, hasta que lleguen los de la sucursal.
41	Contadora	Enviar comprobantes.



Actividad	Encargado	Tarea
42	Oficial de Cobro	Recibir comprobantes.
43	Oficial de Cobro	Ordenar comprobantes de la Sede Central junto con los de la Cooperativa.
44	Oficial de Cobro	¿Están todos los comprobantes? ¡Si! Pasa al 46. ¡No! Pasa al 45.
45	Oficial de Cobro	Buscar el o los comprobantes que falten.
46	Oficial de Cobro	Enviar comprobantes ordenados por número de consecutivo.
47	Contadora	Recibir comprobantes ordenados por número de consecutivo.
48	Contadora	Archivar comprobantes ordenados por número de consecutivo hasta el cierre mensual.
49	Contadora	Guardar en la bodega los comprobantes.
50	Oficial de Cobro	Registrar en el libro de bancos los depósitos, notas de debito y notas de crédito.
51	Oficial de Cobro	Comparar el saldo de las cuentas en libros con el saldo de la Contabilidad.
52	Oficial de Cobro	¿Existen diferencias? ¡Si! Pasa al 53. ¡No! Pasa al 55.
53	Oficial de Cobro	Buscar las diferencias en los saldos de las cuentas de libros y los saldos de la Contabilidad.
54	Oficial de Cobro	Corregir las diferencias en los saldos del libro de Banco con la Contabilidad.
55	Oficial de Cobro	Enviar Reporte del Saldo de Cuentas Corrientes al Gerente.
56	Oficial de Cobro	Regresar los libros a la Unidad de Contabilidad.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad/ Unidad de Cobro</i>			
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Revisión de las Transacciones en las diferentes Cuentas Corrientes de la Cooperativa</i>			
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Contadora</b>	<b>Promotor de Vivienda</b>	<b>Oficial de Cobro</b>	<b>Tesorera</b>
1, Entrar a la página web del Banco en Internet.				
2, Entrar a la sección de banca personal.				
3. Digitar el nombre de usuario y la contraseña.				
4, Buscar las transacciones del día que se desean revisar.				
5, Imprimir reporte de las transacciones.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
6, ¿Hay depósitos de comisiones, intereses ganados por la cuenta corriente o comisiones que cobra el banco?				
7, Realizar registro contable.				
8, ¿Hay depósitos de la Fundación CR-Canadá?				
9, Solicitar una lista de los beneficiarios de los desembolsos de la Fundación CR-Canadá.				
10, ¿Tiene la lista de los beneficiarios del depósito recibido?				
11, Solicitar a la Fundación CR-Canadá la lista de los beneficiarios.				
12, Recibir lista de los beneficiarios de la Fundación CR-Canadá.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
13. Enviar lista de los beneficiarios de la Fundación CR-Canadá.				
14. Recibir la lista de los beneficiarios.				
15. Realizar registro contable.				
16. ¿Hay nuevos beneficiarios?				
17. Confeccionar Hoja de Control de Desembolsos.				
18. Llenar la hoja de control de desembolso con el nombre completo del beneficiario, fecha del depósito, número de asiento en el cual se registro y el montó depositado.				
19. Buscar Hoja de Control de Desembolso.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
20, Actualizar el saldo en la Hoja de Control de Desembolso.				
21, Archivar hoja de control de desembolso en el Auxiliar de Control de Desembolso de la Fundación CR-Canadá, en orden alfabético.				
22, ¿Hay depósitos de asociados para alguna cuenta que tienen en la Cooperativa?				
23, Enviar el reporte de transacciones.				
24, Recibir reporte de transacciones.				
25, Entrar al sistema de Contabilidad.				
26, Seleccionar usuario.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
27, Digitar clave de acceso.				
28, Revisar si están aplicados los depósitos.				
28, Revisar si están aplicados los depósitos.				
29, ¿Existe algún depósito sin aplicar?				
30, Entrar al Sistema General Cooperativo.				
31, Digitar la clave de acceso.				
32, Aplicar el depósito en el estado de cuenta.				
33, Imprimir comprobante.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorerera
34. Enviar comprobantes.			 ↓ 	
35. Recibir Comprobantes.				
36. Ordenar comprobantes de las transacciones en las cuentas corrientes de la Cooperativa junto con los demás comprobantes de movimientos de la Cooperativa por orden de número consecutivo.				
37. Verificar el resumen de movimientos con los comprobantes.				
38. Enviar comprobantes.				
39. Recibir comprobantes.	  			
40. Guardar comprobantes de las transacciones en las cuentas corrientes de la Cooperativa junto con los demás comprobantes de movimientos de la Cooperativa, hasta que lleguen los de la sucursal.	 			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
41, Enviar comprobantes.				
42, Recibir comprobantes.				
43, Ordenar comprobantes de la Sede Central junto con los de la Cooperativa.				
44, ¿Están todos los comprobantes?				
45, Buscar el o los comprobantes que falten.				
46, Enviar comprobantes ordenados por número de consecutivo.				
47, Recibir comprobantes ordenados por número de consecutivo.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Promotor de Vivienda	Oficial de Cobro	Tesorera
48, Archivar comprobantes ordenados por número de consecutivo hasta el cierre mensual.	 			
49, Guardar en la bodega los comprobante.				
50, Registrar en el libro de bancos los depósitos, notas de debito y notas de crédito.				
51, Comparar el saldo de las cuentas en libros con el saldo de la Contabilidad.				
52, ¿Existen diferencias?				
53, Buscar las diferencias en los saldos de las cuentas de libros y los saldos de la Contabilidad.				
54, Corregir las diferencias en los saldos del libro de Banco con la Contabilidad.				
55, Enviar Reporte del Saldo de Cuentas Corrientes al Gerente.				
56, Regresar los libros a la Unidad de Contabilidad.				



## **Conta 3. Procedimiento para la Revisión de Asientos Contables**

### **Objetivo**

Verificar que las transacciones estén bien registradas para evitar saldos erróneos.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, una o varias veces al día.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Comprobante de Asientos.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)





## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Revisión de Asientos Contables</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Entrar al sistema de Contabilidad.	
2, Seleccionar usuario.	
3, Digitar clave de acceso.	
4, Entrar a la sección de asientos de diario.	
5, Revisar los asientos confeccionados (el nombre de la persona a quien se le realiza, que el código contable coincida con la cuenta que está siendo afectada, que los montos estén correctos y que se cumpla con el principio de partida doble).	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, ¿Existe algún error?	
7, Corregir el asiento o comunicar al que lo realizó para que lo corrija.	
8, Elegir la opción mayorizar asientos.	
9, Revisar los saldos de la Contabilidad para llevar un control del movimiento de las diferentes cuentas.	



## **Conta 4. Procedimiento para el Cálculo de la Cartera Morosa**

### **Objetivo**

Conocer y controlar la situación de morosidad de los asociados.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes, para realizar el cierre mensual.

### **Responsables**

- Contadora.
- Oficial de Cobro.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Unidad de Cobro.

### **Normas o Políticas**

- Reglamento de Crédito de la Cooperativa.
- Normativa de la SUGEF 1-95.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de cartera morosa.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Control Gerencial (SCG).



- Sistema General Cooperativo Versión 11.08.01. (SGC 11.08.01)

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar al sistema de Control Gerencial.
2	Contadora	Digitar clave de acceso.
3	Contadora	Entrar a la sección de Reportes. (Ver Anexo N ° 11)
4	Contadora	Correr el proceso de generación de saldos de mora. (Ver Anexo N ° 12)
5	Contadora	Correr el proceso de clasificación de saldos por categoría. (Ver Anexo N ° 12)
6	Contadora	Imprimir un reporte de cada una de las categorías de la B hasta la E.
7	Contadora	Enviar reporte de cartera morosa por categorías.
8	Oficial de Cobro	Recibir reporte de cartera morosa por categorías.
9	Oficial de Cobro	Calcular los días de atraso de cada crédito en el reporte de morosidad.
10	Oficial de Cobro	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
11	Oficial de Cobro	Digitar la clave.
12	Oficial de Cobro	Entrar a la sección de reportes. (Ver Anexo N ° 13)
13	Oficial de Cobro	Elegir la opción lista de comprobantes y entrar al reporte de hoja de pagos.
14	Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula y el número del crédito.
15	Oficial de Cobro	Elegir "p" para que genere el reporte en pantalla.
16	Oficial de Cobro	Buscar por la fecha el montó que debería tener en amortización.
17	Oficial de Cobro	Sacar el montó atrasado por diferencia con el saldo del crédito.
18	Oficial de Cobro	Anotar el montó en el reporte de morosidad.
19	Oficial de Cobro	Enviar reporte de morosidad.
20	Contadora	Recibir reporte de morosidad.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad/Unidad de Cobro</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Cálculo de la Cartera Morosa</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Oficial de Cobro</b>
1, Entrar al sistema de Control Gerencial.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; P1[1]     P1 --&gt; IO2[/2/]     IO2 --&gt; P3[3]     P3 --&gt; P4[4]     P4 --&gt; P5[5]     P5 --&gt; F1[1]           </pre>	
2, Digitar clave de acceso.		
3, Entrar a la sección de Reportes.		
4, Correr el proceso de generación de saldos de mora.		
5, Correr el proceso de clasificación de saldos por categoría.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Oficial de Cobro
6, Imprimir un reporte de cada una de las categorías de la B hasta la E.	 	
7, Enviar reporte de cartera morosa por categorías.		
8, Recibir reporte de cartera morosa por categorías.		
9, Calcular los días de atraso de cada crédito en el reporte de morosidad.		
10, Entrar al Sistema General Cooperativo.		
11, Digitar la clave.		
12, Entrar a la sección de reportes.		 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Oficial de Cobro
13, Elegir la opción lista de comprobantes y entrar al reporte de hoja de pagos.		 ↓  ↓
14, Digitar el número de cédula y el número del crédito.		 ↓
15, Elegir "p" para que genere el reporte en pantalla.		 ↓
16, Buscar por la fecha el montó que debería tener en amortización.		 ↓
17, Sacar el montó atrasado por diferencia con el saldo del crédito.		 ↓
18, Anotar el montó en el reporte de morosidad.		 ↓
19, Enviar reporte de morosidad.		 ↓ 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Oficial de Cobro
20, Recibir reporte de morosidad.	<pre> graph TD     Start([3]) --&gt; Process[20]     Process --&gt; End([FIN])                     </pre>	



## **Conta 5. Procedimiento para la preparación del Ingresador de la Cartera de Crédito**

### **Objetivo**

Enviar información a la SUGEF sobre la cartera de crédito de la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes, en los 5 días hábiles del mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente
- Tesorera

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia.

### **Normas o Políticas**

Normativa 1-95 de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de Morosidad.
- Reporte de la Cartera de Crédito.



## Sistemas Utilizados

- Sistema de Control Gerencial (SCG).
- Ingresador de Cartera de Crédito.
- Modulo Verificador Local (SVL).
- VPN.

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar al sistema SCG de cálculo de la morosidad.
2	Contadora	Elegir opción Entrada de Datos. (Ver Anexo N ° 11)
3	Contadora	Salir del sistema.
4	Contadora	Entrar al programa Ingresador de Cartera de Crédito. (Ver Anexo N ° 14)
5	Contadora	Digitar la clave y usuario.
6	Contadora	Entrar a la sección Datos: Cuotas Atrasadas. (Ver Anexo N ° 15)
7	Contadora	Digitar el número de cédula de las personas atrasadas. (Ver Anexo N ° 16)
8	Contadora	Elegir la operación u operaciones en las que se encuentra atrasada.
9	Contadora	Anotar el número de días de atraso, el montó de amortización y el de intereses.
10	Contadora	Entrar a la sección Datos: Personas. (Ver Anexo N ° 15)
11	Contadora	Corregir cédulas de personas jurídicas y de personas físicas extranjeras. (Ver Anexo N ° 17)
12	Contadora	Entrar a la sección cuadratura con Estados Financieros. (Ver Anexo N ° 15)
13	Contadora	Seleccionar la opción verificación de datos. (Ver Anexo N ° 15)
14	Contadora	¿Hay errores? ¡Si! Pasa al 15. ¡No! Pasa al 17.
15	Contadora	Imprimir un reporte con errores.
16	Contadora	Corregir los errores. Pasa al 12.
17	Contadora	Seleccionar la opción de preparación de envío. (Ver Anexo N ° 15)
18	Contadora	Imprimir el resumen de envío.
19	Contadora	Salir del sistema.
20	Contadora	Entrar al sistema SVL. (Ver Anexo N ° 18)
21	Contadora	Digitar usuario y clave.
22	Contadora	Elegir la opción Cartera de Crédito.
23	Contadora	Seleccionar la opción verificación de datos. (Ver Anexo N ° 19)
24	Contadora	¿Hay errores? ¡Si! Pasa al 25. ¡No! Pasa al 27.



Actividad	Encargado	Tarea
25	Contadora	Revisar los errores.
26	Contadora	Corregir los errores.
27	Contadora	¿Hay cédulas sin incluir en el padrón? ¡Si! Pasa al 28. ¡No! Pasa al 41.
28	Contadora	Salir del SVL.
29	Contadora	Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN. (Ver Anexo N° 20)
30	Contadora	Entrar al SVL.
31	Contadora	Envía solicitud de inclusión a la SUGEF.
32	Contadora	Salir del SVL.
33	Contadora	Desconectarse del VPN.
34	Contadora	Enviar por fax la fotocopia de las cédulas.
35	Contadora	Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.
36	Contadora	Recibir el archivo con la actualización de los datos.
37	Contadora	Entrar al SVL.
38	Contadora	Digitar usuario y clave
39	Contadora	Elegir archivo procesado. (Ver Anexo N° 21)
40	Contadora	Cargar el archivo al sistema.
41	Contadora	Se prepara para envío.
42	Contadora	En la sección verificar elige la opción solicitar firmas. (Ver Anexo N° 22)
43	Contadora	Imprimir la carátula de cartera de crédito.
44	Contadora	Firmar el archivo.
45	Contadora	Salir del sistema.
46	Contadora	Notificar a los otros firmantes para que firmen.
47	Gerente	Entrar al sistema.
48	Gerente	Digitar usuario y clave.
49	Gerente	Elegir el archivo procesado.
50	Gerente	Firmar el archivo
51	Gerente	Salir del sistema.
52	Tesorera	Entrar al sistema.
53	Tesorera	Digitar usuario y clave.
54	Tesorera	Elegir el archivo procesado.
55	Tesorera	Firmar el archivo
56	Tesorera	Salir del sistema.
57	Contadora	Entrar al sistema.
58	Contadora	Digitar usuario y clave.
59	Contadora	Elegir el archivo procesado.
60	Contadora	Elegir opción de Generar y enviar. (Ver Anexo N° 23)
61	Contadora	Elegir archivo que se va a generar.
62	Contadora	Se envía el archivo.
63	Contadora	Salir del sistema.
64	Contadora	Entrar a la extranet de SUGEF.
65	Contadora	Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.
66	Contadora	Salir extranet.
67	Contadora	¿Fue aceptado el archivo? ¡Si! Pasa al 70. ¡No! Pasa al 68.
68	Contadora	Revisar los errores del archivo.



<b>Actividad</b>	<b>Encargado</b>	<b>Tarea</b>
69	Contadora	Corregir el archivo. Pasa al 4.
70	Contadora	Desconectarse del VPN.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación del Ingresador de la Cartera de Crédito</i>		
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Tesorera</b>
1, Entrar al sistema SCG de cálculo de la morosidad.			
2, Elegir opción Entrada de Datos.			
3, Salir del sistema.			
4, Entrar al programa Ingresador de Cartera de Crédito.			
5, Digitar la clave y usuario.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
6, Entrar a la sección Datos: Cuotas Atrasadas.	 		
7, Digitar el número de cédula de las personas atrasadas.			
8, Elegir la operación u operaciones en las que se encuentra atrasada.			
9, Anotar el número de días de atraso, el monto de amortización y el de intereses.			
10, Entrar a la sección Datos: Personas.			
11, Corregir cédulas de personas jurídicas y de personas físicas extranjeras.			
12, Entrar a la sección cuadratura con Estados Financieros.	 		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorera
13, Seleccionar la opción verificación de datos.			
14, ¿Hay errores?			
15, Imprimir un reporte con errores.			
16, Corregir los errores.			
17, Seleccionar la opción de preparación de envío.			
18, Imprimir el resumen de envío.			
19, Salir del sistema.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorera
20, Entrar al sistema SVL.			
21, Digitar usuario y clave.			
22, Elegir la opción Cartera de Crédito.			
23, Seleccionar la opción verificación de datos.			
24, ¿Hay errores?			
25, Revisar los errores.			
26, Corregir los errores.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
27, ¿Hay cédulas sin incluir en el padrón?	<pre> graph TD     4[4] --&gt; 27{27}     27 -- No --&gt; 3((3))     27 --&gt; 2((2))     27 --&gt; 28[28]                     </pre>		
28, Salir del SVL.	<pre> graph TD     28[28]                     </pre>		
29, Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.	<pre> graph TD     29[29]                     </pre>		
30, Entrar al SVL.	<pre> graph TD     30[30]                     </pre>		
31, Envía solicitud de inclusión a la SUGEF.	<pre> graph TD     31[31]                     </pre>		
32, Salir del SVL.	<pre> graph TD     32[32]                     </pre>		
33, Desconectarse del VPN.	<pre> graph TD     33[33]                     </pre>		
	<pre> graph TD     5[5]                     </pre>		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
34, Enviar por fax la fotocopia de las cédulas.	 ↓ 		
35, Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.	 ↓ 		
36, Recibir el archivo con la actualización de los datos.	 ↓ 		
37, Entrar al SVL.	 ↓ 		
38, Digitar usuario y clave	 ↓ 		
39, Elegir archivo procesado.	 ↓ 		
40, Cargar el archivo al sistema.	 ↓ 		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
41, Se prepara para envío.			
42, En la sección verificar elige la opción solicitar firmas.			
43, Imprimir la carátula de cartera de crédito.			
44, Firmar el archivo.			
45, Salir del sistema.			
46, Notificar a los otros firmantes para que firmen.			
47, Entrar al sistema.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorera
48, Digitar usuario y clave.		 ↓ 	
49, Elegir el archivo procesado.		 ↓ 	
50, Firmar el archivo		 ↓ 	
51, Salir del sistema.		 ↓ (Line continues to the right and then down to step 52)	
52, Entrar al sistema.			 ↓ 
53, Digitar usuario y clave.			 ↓ 
54, Elegir el archivo procesado.			 ↓ 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
55, Firmar el archivo			
56, Salir del sistema.			
57, Entrar al sistema.			
58, Digitar usuario y clave.			
59, Elegir el archivo procesado.			
60, Elegir opción de Generar y enviar.			
61, Elegir archivo que se va a generar.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorerera
62, Se envía el archivo.			
63, Salir del sistema.			
64, Entrar a la extranet de SUGEF.			
65, Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.			
66, Salir extranet.			
67, ¿Fue aceptado el archivo?			
68, Revisar los errores del archivo.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Tesorera
69, Corregir el archivo.			
70, Desconectarse del VPN.			



## **Conta 6. Procedimiento para generar el Reporte de Brechas**

### **Objetivo**

Determinar el grado de riesgo en tasas de interés en que incurre la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Normativa de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Certificados de Inversión.
- Documentos por cobrar.
- Certificados de Captaciones a plazo.
- Reporte de Brechas de préstamos.

### **Sistemas Utilizados**

- Programa Excel.



- Sistema General Cooperativo Versión 11.08.01. (SGC 11.08.01)

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Correr el programa de Cálculo de Brechas de préstamos.
2	Contadora	Imprimir el resumen generado.
3	Contadora	Salir del programa.
4	Contadora	Abrir el machote del reporte de brechas que está en una hoja de Excel. (Ver Anexo N° 24)
5	Contadora	Llenar la línea de cartera de crédito por períodos de vencimiento de revisión de tasa de interés.
6	Contadora	Llenar la línea de inversiones y cupones por periodos de vencimiento y fecha de revisión de tasas de interés.
7	Contadora	Digitar los montos de los activos según la clasificación.
8	Contadora	Llenar la línea de los pasivos de las obligaciones a plazo con el público y las obligaciones con entidades financieras. (Las obligaciones a plazo con el público por fecha de vencimiento del certificado y fecha de vencimiento de cupones. Las obligaciones con entidades financieras según corresponda la próxima revisión de intereses.
9	Contadora	Imprimir el reporte de Brechas.
10	Contadora	Archivar el reporte de Brechas.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Generar el Reporte de Brechaz</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Correr el programa de Cálculo de Brechas de préstamos.	
2, Imprimir el resumen generado.	
3, Salir del programa.	
4, Abrir el machote del reporte de brechas que está en una hoja de Excel.	
5, Llenar la línea de cartera de crédito por períodos de vencimiento de revisión de tasa de interés.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Llenar la línea de inversiones y cupones por periodos de vencimiento y fecha de revisión de tasas de interés.	 ↓ 
7, Digitar los montos de los activos según la clasificación.	 ↓ 
8, Llenar la línea de los pasivos de las obligaciones a plazo con el público y las obligaciones con entidades financieras. (Las obligaciones a plazo con el público por fecha de vencimiento del certificado y fecha de vencimiento de cupones. Las obligaciones con entidades financieras según corresponda la próxima revisión de intereses.	 ↓ 
9, Imprimir el reporte de Brechas.	 ↓ 
10, Archivar el reporte de Brechas.	



## **Conta 7. Procedimiento para la preparación del Calce de Plazos**

### **Objetivo**

Determinar el riesgo de liquidez en que incurre la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Normativa de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Certificados de inversiones a plazo.
- Reporte de calce de plazos de préstamos.
- Tablas de pago de las obligaciones con entidades financieras.
- Certificados de depósitos a plazo.
- Listado general de saldos contables.



## Sistemas Utilizados

- Sistema General Cooperativo Versión 11.08.01. (SGC 11.08.01)
- Excel.

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Correr el programa de calce de plazos de préstamos.
2	Contadora	Imprimir reporte.
3	Contadora	Salir el programa.
4	Contadora	Abrir el machote de calce de plazos que está en una hoja de Excel. (Anexo N ° 25)
5	Contadora	Digitar el saldo de disponibilidad del cierre del mes en la columna de recuperación de activos a la vista.
6	Contadora	Digitar las obligaciones y productos por pagar a la vista.
7	Contadora	Distribuir la recuperación de activos a plazo como las inversiones y la cartera de crédito junto con los intereses contabilizados por cobrar según el plazo de vencimiento.
8	Contadora	Digitar la recuperación de activos a plazo según el plazo de vencimiento.
9	Contadora	Distribuir los pasivos en obligación con entidades financieras, obligación con el público, e intereses por pagar según el plazo de vencimiento.
10	Contadora	Digitar los pasivos clasificados por plazo de vencimiento.
11	Contadora	Imprimir el reporte de calce de plazos.
12	Contadora	Archivar el reporte de calce de plazos.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación del Calce de Plazos</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Correr el programa de calce de plazos de préstamos.	
2, Imprimir reporte.	
3, Salir el programa.	
4, Abrir el machote de calce de plazos que está en una hoja de Excel.	
5, Digitar el saldo de disponibilidad del cierre del mes en la columna de recuperación de activos a la vista.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Digitar las obligaciones y productos por pagar a la vista.	 ↓ 
7, Distribuir la recuperación de activos a plazo como las inversiones y la cartera de crédito junto con los intereses contabilizados por cobrar según el plazo de vencimiento.	
8, Digitar la recuperación de activos a plazo según el plazo de vencimiento.	
9, Distribuir los pasivos en obligación con entidades financieras, obligación con el público, e intereses por pagar según el plazo de vencimiento.	
10, Digitar los pasivos clasificados por plazo de vencimiento.	
11, Imprimir el reporte de calce de plazos.	
12, Archivar el reporte de calce de plazos.	 ↓ 



## **Conta 8. Procedimiento para la preparación del Ingresador Contable**

### **Objetivo**

Enviar la información contable a la SUGEF al cierre de mes.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia.

### **Normas o Políticas**

Normativa de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de Brechas.
- Reporte del Calce de Plazos.
- Balance General de Saldos.



## Sistemas Utilizados

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Ingresador Contable.
- Modulo Verificador Local (SVL).
- VPN.

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
		INICIO
1	Contadora	Entrar al sistema de contabilidad. (Ver Anexo N ° 3)
2	Contadora	Seleccionar usuario.
3	Contadora	Digitar clave.
4	Contadora	Correr la opción cargar datos contables a Ingresador. (Ver Anexo N ° 26)
5	Contadora	Salir de la Contabilidad.
6	Contadora	Entrar al Ingresador Contable. (Ver Anexo N ° 27)
7	Contadora	Digitar usuario y clave.
8	Contadora	Seleccionar la opción verificación de Estados Financieros. (Ver Anexo N ° 28)
9	Contadora	¿Hay errores? ¡Si! Pasa al 11. ¡No! Pasa al 12.
10	Contadora	Imprimir reporte de errores.
11	Contadora	Corregir o ajustar los errores. Pasa al 8.
12	Contadora	Preparar el flujo de efectivo real.
13	Contadora	Digitar el calce de plazo. (Ver Anexo N ° 29)
14	Contadora	Digitar el reporte de brechas. (Ver Anexo N ° 30)
15	Contadora	Digitar datos adicionales que pide el sistema. (Saldo de la Cartera de Crédito al día y con atraso hasta 90 días, Saldo de la Cartera de Crédito con atraso mayor 90 días, Saldo de Cartera de Crédito con garantía hipotecaria donde la hipoteca sea sobre una vivienda ocupada por el prestatario, N° empleados, N° asociados inactivos, N° asociados Activos, Productos por cobrar de inversiones productos por cobrar cartera de créditos, Saldo de las cuentas en Bancos).
16	Contadora	Verificar de datos incluidos en el sistema. (Ver Anexo N ° 28)
17	Contadora	¿Hay errores? ¡Si! Pasa al 18. ¡No! Pasa al 20.
18	Contadora	Imprimir reporte de errores.
19	Contadora	Corregir o ajustar los errores. Pasa al 16.
20	Contadora	Seleccionar la opción de preparación de envió. (Ver Anexo N ° 31)
21	Contadora	Imprimir el resumen de envió.



Actividad	Encargado	Tarea
22	Contadora	Salir del Ingresador.
23	Contadora	Entrar al SVL. (Ver Anexo N ° 18)
24	Contadora	Digitar usuario y clave.
25	Contadora	Elegir la opción de verificar. (Ver Anexo N ° 19)
26	Contadora	Elegir la opción solicitar firmas. (Ver Anexo N ° 22)
27	Contadora	Imprimir carátula de datos contables.
28	Contadora	Firmar el archivo.
29	Contadora	Salir del sistema.
30	Contadora	Notificar al responsable de la segunda firma.
31	Gerente	Entrar al sistema SVL.
32	Gerente	Digitar el usuario y la clave.
33	Gerente	Elegir la opción de abrir datos procesados. (Ver Anexo N ° 21)
34	Gerente	Seleccionar el archivo a enviar.
35	Gerente	Seleccionar la opción registrar firma. (Ver Anexo N ° 22)
36	Gerente	Digitar el número de firma.
37	Gerente	Registrar la firma.
38	Gerente	Salir del sistema.
39	Contadora	Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN. (Ver Anexo N ° 20)
40	Contadora	Entrar al sistema SVL.
41	Contadora	Digitar usuario y clave.
42	Contadora	Elegir el archivo procesado.
43	Contadora	Elegir opción de generar y enviar. (Ver Anexo N ° 23)
44	Contadora	Elegir archivo que se va a generar.
45	Contadora	Enviar el archivo.
46	Contadora	Salir del sistema.
47	Contadora	Entrar a la extranet de SUGEF.
48	Contadora	Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.
49	Contadora	Salir extranet.
50	Contadora	¿Fue aceptado el archivo? ¡Si! Pasa al 53.    ¡No! Pasa al 51.
51	Contadora	Revisar los errores del archivo.
52	Contadora	Corregir el archivo. Pasa al 6.
53	Contadora	Desconectarse del VPN.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación del Ingresador Contable</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>
1, Entrar al sistema de contabilidad.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 1[1]           </pre>	
2, Seleccionar usuario.		
3, Digitar clave.		
4, Correr la opción cargar datos contables a Ingresador.		
5, Salir de la Contabilidad.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
6, Entrar al Ingresador Contable.		
7, Digitar usuario y clave.		
8, Seleccionar la opción verificación de Estados Financieros.		
9, ¿Hay errores?		
10, Imprimir reporte de errores.		
11, Corregir o ajustar los errores.		
12, Preparar el flujo de efectivo real.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
13, Digitar el calce de plazo.		
14, Digitar el reporte de brechas.		
15, Digitar datos adicionales que pide el sistema. (Saldo de la Cartera de Crédito al día y con atraso hasta 90 días, Saldo de la Cartera de Crédito con atraso mayor 90 días, Saldo de Cartera de Crédito con garantía hipotecaria donde la hipoteca sea sobre una vivienda ocupada por el prestatario, N° empleados, N° asociados inactivos, N° asociados Activos, Productos por cobrar de inversiones productos por cobrar cartera de créditos, Saldo de las cuentas en Bancos).		
16, Verificar de datos incluidos en el sistema.		
17, ¿Hay errores?		
18, Imprimir reporte de errores.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
19, Corregir o ajustar los errores.		
20, Seleccionar la opción de preparación de envío.		
21, Imprimir el resumen de envío.		
22, Salir del Ingresador.		
23, Entrar al SVL.		
24, Digitar usuario y clave.		
25, Elegir la opción de verificar.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
26, Elegir la opción solicitar firmas.		
27, Imprimir carátula de datos contables.		
28, Firmar el archivo.		
29, Salir del sistema.		
30, Notificar al responsable de la segunda firma.		
31, Entrar al sistema SVL.		
32, Digitar el usuario y la clave.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
33, Elegir la opción de abrir datos procesados.		
34, Seleccionar el archivo a enviar.		
35, Seleccionar la opción registrar firma.		
36, Digitar el número de firma.		
37, Registrar la firma.		
38, Salir del sistema.		
39, Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
40, Entrar al sistema SVL.		
41, Digitar usuario y clave.		
42, Elegir el archivo procesado.		
43, Elegir opción de generar y enviar.		
44, Elegir archivo que se va a generar.		
45, Enviar el archivo.		
46, Salir del sistema.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
47, Entrar a la extranet de SUGEF.		
48, Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.		
49, Salir extranet.		
50, ¿Fue aceptado el archivo?		
51, Revisar los errores del archivo.		
52, Corregir el archivo.		
53, Desconectarse del VPN.		



## **Conta 9. Procedimiento para la Estimación y Clasificación de la Cartera de Crédito**

### **Objetivo**

Conocer y controlar el comportamiento de la cartera de crédito según su estado de morosidad y realizar los ajustes necesarios.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

- Normativa de la SUGEF.
- Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de la Cartera Morosa.
- Carátula del Ingresador de la Cartera de Crédito.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.



- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Realizar el cálculo de la cartera morosa. (Procedimiento Conta 4)
2	Contadora	Preparar el Ingresador Cartera de Crédito. (Procedimiento Conta 5)
3	Contadora	Digitar los datos en una hoja de Excel que se encuentra lista para hacer todos los cálculos.
4	Contadora	Imprimir el reporte de clasificación de la Cartera de Crédito. (Ver Anexo N ° 32)
5	Contadora	Entrar al sistema de Contabilidad.
6	Contadora	Seleccionar usuario.
7	Contadora	Digitar clave.
8	Contadora	Realizar asientos de ajuste (Ajuste estimación de cartera de crédito, Ajuste de cartera de crédito vigente, vencida y en cobro judicial, ajuste de intereses por cobrar, vigentes, vencidos y en cobro judicial).
9	Contadora	Imprimir asientos.
10	Contadora	Salir de Contabilidad.
11	Contadora	Enviar asientos a la Tesorera.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Estimación y Clasificación de la Cartera de Crédito</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Realizar el cálculo de la cartera morosa.	
2, Preparar el Ingresador Cartera de Crédito.	
3, Digitar los datos en una hoja de Excel que se encuentra lista para hacer todos los cálculos.	
4, Imprimir el reporte de clasificación de la Cartera de Crédito.	
5, Entrar al sistema de Contabilidad.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Seleccionar usuario.	
7, Digitar clave.	
8, Realizar asientos de ajuste (Ajuste estimación de cartera de crédito, Ajuste de cartera de crédito vigente, vencida y en cobro judicial, ajuste de intereses por cobrar, vigentes, vencidos y en cobro judicial).	
9, Imprimir asientos.	
10, Salir de Contabilidad.	
11, Enviar asientos a la Tesorera.	



## **Conta 10. Procedimiento para la preparación de Flujos Proyectados para enviar a la SUGEF**

### **Objetivo**

Tener una visión sobre las obligaciones a corto plazo que tiene la Cooperativa y cumplir con un requerimiento de la SUGEF.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes, en los últimos días.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

- Normativa de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Tabla de pago de las obligaciones.
- Datos históricos de las cuentas de la Cooperativa.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.
- Ingresador Contable.



- Modulo Verificador Local (SVL).

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Preparar los flujos proyectados en Excel.
2	Contadora	Imprimir el reporte de los flujos proyectados. (Ver Anexo N° 33)
3	Contadora	Entrar al Ingresador Contable.
4	Contadora	Entrar a la sección flujos proyectados.
5	Contadora	Digitar la información correspondiente a cada mes.
6	Contadora	Verificar que la información este correcta.
7	Contadora	Elegir la opción preparación para enviar.
8	Contadora	Imprimir el resumen de flujos proyectados.
9	Contadora	Salir del sistema.
10	Contadora	Entrar al SVL.
11	Contadora	Digitar usuario y la clave.
12	Contadora	Elegir la opción de verificar.
13	Contadora	Elegir la opción solicitar firmas.
14	Contadora	Imprimir carátula de datos contables.
15	Contadora	Firmar el archivo.
16	Contadora	Salir del sistema.
17	Contadora	Notificar al responsable de la segunda firma.
18	Gerente	Entrar al sistema SVL.
19	Gerente	Digitar el usuario y la clave.
20	Gerente	Elegir la opción de abrir datos procesados.
21	Gerente	Seleccionar el archivo a enviar.
22	Gerente	Seleccionar la opción registrar firma.
23	Gerente	Digitar el número de firma.
24	Gerente	Registrar la firma.
25	Gerente	Salir del sistema.
26	Contadora	Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.
27	Contadora	Entrar al sistema SVL.
28	Contadora	Digitar usuario y clave.
29	Contadora	Elegir el archivo procesado.
30	Contadora	Elegir opción de generar y enviar.
31	Contadora	Elegir archivo que se va a generar.
32	Contadora	Se envía el archivo.
33	Contadora	Salir del sistema.
34	Contadora	Entrar a la extranet de SUGEF.
35	Contadora	Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.
36	Contadora	Salir extranet.
37	Contadora	¿Fue aceptado el archivo? ¡Si! Pasa al 40.                                  ¡No! Pasa al 38.
38	Contadora	Revisar los errores del archivo.
39	Contadora	Corregir el archivo. Pasa al 3.
40	Contadora	Desconectarse del VPN.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación de Flujos Proyectados para enviar a la SUGEF</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>
1, Preparar los flujos proyectados en Excel.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1_1[1]     1_1 --&gt; 2_1[/2/]     2_1 --&gt; 3_1[3]     3_1 --&gt; 4_1[4]     4_1 --&gt; 5_1[/5/]     5_1 --&gt; 1_2[/1/]           </pre>	
2, Imprimir el reporte de los flujos proyectados.		
3, Entrar al Ingresador Contable.		
4, Entrar a la sección flujos proyectados.		
5, Digitar la información correspondiente a cada mes.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
6, Verificar que la información este correcta.		
7, Elige la opción preparación para enviar.		
8, Imprimir el resumen de flujos proyectados.		
9, Salir del sistema.		
10, Entrar al SVL.		
11, Digitar usuario y la clave.		
12, Elegir la opción de verificar.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
13, Elegir la opción solicitar firmas.		
14, Imprimir carátula de datos contables.		
15, Firmar el archivo.		
16, Salir del sistema.		
17, Notificar al responsable de la segunda firma.		
18, Entrar al sistema SVL.		
19, Digitar el usuario y la clave.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
20, Elegir la opción de abrir datos procesados.		
21, Seleccionar el archivo a enviar.		
22, Seleccionar la opción registrar firma.		
23, Digitar el número de firma.		
24, Registrar la firma.		
25, Salir del sistema.		
26, Conectarse a la extranet de la SUGEF por medio del VPN.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
27, Entrar al sistema SVL.		
28, Digitar usuario y clave.		
29, Elegir el archivo procesado.		
30, Elegir opción de generar y enviar.		
31, Elegir archivo que se va a generar.		
32, Se envía el archivo.		
33, Salir del sistema.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
34, Entrar a la extranet de SUGEF.		
35, Verificar que el archivo fue recibido y aceptado.		
36, Salir extranet.		
37, ¿Fue aceptado el archivo?		
38, Revisar los errores del archivo.		
39, Corregir el archivo.		
40, Desconectarse del VPN.		



## **Conta 11. Procedimiento para realizar las Conciliaciones Bancarias**

### **Objetivo**

Controlar todas las transacciones bancarias y verificar su correcto registro.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Estados de Cuenta Bancarios.
- Libros Auxiliares de Banco.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Chequear las transacciones registradas el estado de cuenta que envía el Banco con las registradas en el libro auxiliar.
2	Contadora	Realizar un resumen en Excel con todas las transacciones.
3	Contadora	Imprimir el reporte de las transacciones. (Ver <b>¡Error! El resultado no es válido para una tabla.</b> )
4	Contadora	Enviar el reporte de las transacciones.
5	Gerente	Recibir el reporte de las transacciones.
6	Gerente	Revisar el reporte de las transacciones.
7	Gerente	Firmar el reporte de las transacciones.
8	Gerente	Enviar el reporte de las transacciones.
9	Contadora	Recibir el reporte de las transacciones.
10	Contadora	¿Están todas las transacciones registradas? ¡Si! Pasa al 12. ¡No! Pasa al 11.
11		Realizar Registro Contable. (Procedimiento Conta 1)
12	Contadora	Archivar las conciliaciones junto con el estado de cuenta.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Realización de Conciliaciones Bancarias</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>
1, Chequear las transacciones registradas el estado de cuenta que envía el Banco con las registradas en el libro auxiliar.		
2, Realizar un resumen en Excel con todas las transacciones.		
3, Imprimir el reporte de las transacciones.		
4, Enviar el reporte de las transacciones.		
5, Recibir el reporte de las transacciones.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
6, Revisar el reporte de las transacciones.		 
7, Firmar el reporte de las transacciones.		
8, Enviar el reporte de las transacciones.		
9, Recibir el reporte de las transacciones.		
10, ¿Están todas las transacciones registradas?		
11, Realizar Registro Contable.		
12, Archivar las conciliaciones junto con el estado de cuenta.	 	



## **Conta 12. Procedimiento para la Preparación de las Proyecciones**

### **Objetivo**

Planear las operaciones de la Cooperativa en un período de un año y controlar la actividad financiera de la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza anualmente, con revisiones mensuales.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Información sobre datos históricos de las cuentas de la Cooperativa.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Digitar en Excel los datos históricos mensuales.
2	Contadora	Sacar un promedio de los ingresos y gastos del año anterior.
3	Contadora	Realizar la proyección mensual de un año.
4	Contadora	Imprimir el reporte con la proyección mensual.
5	Contadora	Enviar el reporte con la proyección mensual.
6	Gerente	Recibir el reporte con la proyección mensual.
7	Gerente	Revisar el reporte con la proyección mensual.
8	Gerente	Enviar el reporte con la proyección mensual.
9	Contadora	Recibir el reporte con la proyección mensual.
10	Contadora	¿Hay sugerencias o recomendaciones? ¡Si! Pasa al 11.                      ¡No! Pasa al 12.
11	Contadora	Realizar las correcciones.
12	Contadora	Enviar el reporte con la proyección mensual.
13	Consejo de Administración	Recibir el reporte con la proyección mensual.
14	Consejo de Administración	¿Hay sugerencias o recomendaciones? ¡Si! Pasa al 11.                      ¡No! Pasa al 15.
15	Consejo de Administración	Aprobar la proyección mensual para el año siguiente.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación de las Proyecciones</i>		
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Consejo de Administración</b>
1, Digitar en Excel los datos históricos mensuales.			
2, Sacar un promedio de los ingresos y gastos del año anterior.			
3, Realizar la proyección mensual de un año.			
4, Imprimir el reporte con la proyección mensual.			
5, Enviar el reporte con la proyección mensual.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Consejo de Administración
6, Recibir el reporte con la proyección mensual.		 ↓ 	
7, Revisar el reporte con la proyección mensual.		 ↓ 	
8, Enviar el reporte con la proyección mensual.		 ↓ 	
9, Recibir el reporte con la proyección mensual.	 ↓ 		
10, ¿Hay sugerencias o recomendaciones?	<p>No</p> <p>Si</p>		
11, Realizar las correcciones.	 ↓ 		
12, Enviar el reporte con la proyección mensual.	 ↓ 		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Contadora	Gerente	Consejo de Administración
13, Recibir el reporte con la proyección mensual.			
14, ¿Hay sugerencias o recomendaciones?			
15, Aprobar la proyección mensual para el año siguiente.			



## **Conta 13. Procedimiento para la preparación de Cuadros para enviar al Banco Central**

### **Objetivo**

Enviar información solicitada por el Banco Central.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Balance General de Saldos.
- Reporte de saldos de la Cartera de Crédito.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Llenar los cuadros con la información financiero-contable en una hoja de Excel que ya cuenta con el formato establecido por el Banco Central.
2	Contadora	Imprimir el reporte de los cuadros con copia.
3	Contadora	Firmar el reporte de los cuadros original y copia.
4	Contadora	Realizar una carta explicativa del envío.
5	Contadora	Sellar la carta explicativa.
6	Contadora	Enviar el reporte de los cuadros original y copia.
7	Contadora	Enviar la carta explicativa.
8	Gerente	Recibir el reporte de los cuadros original y copia.
9	Gerente	Recibir la carta explicativa.
10	Gerente	Firmar el reporte de los cuadros original y copia.
11	Gerente	Firmar la carta explicativa.
12	Gerente	Llevar el reporte de los cuadros (original y copia) para que la presidente del Comité de Vigilancia lo firme.
13	Gerente	Llevar el reporte de los cuadros (original y copia) y la carta explicativa al Banco Central.
14	Gerente	Traer la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.
15	Gerente	Entregar la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.
16	Contadora	Recibir la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.
17	Contadora	Archivar la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación de Cuadros para enviar al Banco Central</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>
1, Llenar los cuadros con la información financiero-contable en una hoja de Excel que ya cuenta con el formato establecido por el Banco Central.		
2, Imprimir el reporte de los cuadros.		
3, Firmar el reporte de los cuadros.		
4, Realizar una carta explicativa del envío.		
5, Sellar la carta explicativa.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
6, Enviar el reporte de los cuadros original y copia y la carta explicativa.		
7, Enviar la carta explicativa.		
8, Recibir el reporte de los cuadros.		
9, Recibir la carta explicativa.		
10, Firmar el reporte de los cuadros.		
11, Firmar la carta explicativa.		
12, Llevar el reporte de los cuadros para que la presidente del Comité de Vigilancia lo firme.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
13, Llevar el reporte de los cuadros (original y copia) y la carta explicativa al Banco Central.		 
14, Traer la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.		
15, Entregar la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.		
16, Recibir la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.		
17, Archivar la copia del reporte de los cuadros con el sello de recibido del Banco Central.	 	



## **Conta 14. Procedimiento para la aplicación de Giros**

### **Objetivo**

Aplicar el giro del gobierno a los asociados para su respectivo pago.

### **Frecuencia**

Se realiza dos veces al mes, o cuando haya giros extraordinarios.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Archivo con la información de los giros.
- Internet.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Aplicación de Planillas.
- Sistema General Cooperativo. (SGC)



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar al correo de la Cooperativa.
2	Contadora	Digitar usuario y clave de acceso.
3	Contadora	Bajar el archivo con los giros enviado por Cooquick.
4	Contadora	Guardar el archivo con los giros con otro nombre.
5	Contadora	Entrar al sistema aplicación de planillas.
6	Contadora	Seleccionar la opción traslado de archivo de giros. (Ver Anexo N ° 35.)
7	Contadora	Solicitar a los compañeros que salgan del Sistema de Ahorro y Préstamo por medio del POP UP.
8	Contadora	Salir del Sistema.
9	Contadora	Entrar al SGC. (Ver Anexo N ° 9)
10	Contadora	Entrar a la sección Reportes de Ahorros en el Menú Reportes. (Ver Anexo N ° 36.)
11	Contadora	Elegir la opción pago de giros y luego la opción de aplicación. (Ver Anexo N ° 37.)
12	Contadora	Imprimir un reporte de los giros que se aplicaron.
13	Contadora	Salir del Sistema.
14	Contadora	Realizar el registro contable. (Procedimiento Conta 1)
15	Contadora	Notificar a las cajas que ya están aplicados.
	FIN	



## Diagrama de Flujos

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Aplicación de Giros</i>
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Entrar al correo de la Cooperativa.	
2, Digitar usuario y clave de acceso.	
3, Bajar el archivo con los giros enviado por Coocique.	
4, Guardar el archivo con los giros con otro nombre.	
5, Entrar al sistema aplicación de planillas.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Seleccionar la opción traslado de archivo de giros.	1 ↓ 6
7, Solicitar a los compañeros que salgan del Sistema de Ahorro y Préstamo por medio del POP UP.	↓ 7
8, Salir del Sistema.	↓ 8
9, Entrar al SGC.	↓ 9
10, Entrar a la sección Reportes de Ahorros en el Menú Reportes.	↓ 10
11, Elegir la opción pago de giros y luego la opción de aplicación.	↓ 11
12, Imprimir un reporte de los giros que se aplicaron.	↓ 12 ↓ 2



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
13, Salir del Sistema.	<pre>graph TD; 2{{2}} --&gt; 13[13];</pre>
14, Realizar el registro contable.	<pre>graph TD; 13 --&gt; 14[14]; 14 --&gt; 15[15];</pre>
15, Notificar a las cajas que ya están aplicados.	<pre>graph TD; 15 --&gt; FIN([FIN]);</pre>



## **Conta 15. Procedimiento para la Aplicación de deducciones de Cuotas de Préstamo, Ahorros y Reintegros**

### **Objetivo**

Aplicar todas las deducciones automáticas de préstamos, ahorros, reintegros y capital social del salario a cada uno de los asociados.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

No existen

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Información de los archivos recibidos.
- Internet.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Aplicación de Planillas.
- D.O.S.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Entrar al correo de la Cooperativa.
2	Contadora	Descargar los archivos con las deducciones.
3	Contadora	Guardar en una carpeta hasta que entre el último archivo.
4	Contadora	¿Están todos los archivos? ¡Si! Pasa al 5.                      ¡No! Pasa al 1.
5	Contadora	Entrar al Sistema de Aplicación de Planillas.
6	Contadora	Cargar uno por uno los archivos en el sistema de aplicación de planillas. (Ver Anexo N° 35.)
7	Contadora	Imprimir un resumen de los saldos de los archivos por total de autoridad. (Ver Anexo N° 38.)
8	Contadora	Revisar que los montos coincidan con la hoja informe que se recibe junto con el archivo.
9	Contadora	Imprimir listado por autoridad de cada una de las planillas de préstamos, ahorros y capital social. (Ver Anexo N° 38.)
10	Contadora	Salir del Sistema.
11	Contadora	Entrar al DOS.
12	Contadora	Realizar un respaldo de los ahorros y los préstamos.
13	Contadora	Salir del DOS.
14	Contadora	Entrar al Sistema de Aplicación de Planillas.
15	Contadora	Imprimir totales de control de ahorros y de préstamos.
16	Contadora	Entrar a la Aplicación de la planilla de préstamos. (Ver Anexo N° 39.)
17	Contadora	Hacer una distribución de las cuotas de préstamo.
18	Contadora	Extraer las cuotas de préstamos.
19	Contadora	Imprimir un reporte de la distribución de las cuotas de préstamo.
20	Contadora	Se elige la opción aplicación de cuotas.
21	Contadora	Imprimir un total de control de préstamos.
22	Contadora	Aplicar los reintegros. (Ver Anexo N° 39.)
23	Contadora	Imprimir un reporte de reintegros aplicados.
24	Contadora	Entrar a la Aplicación de la planilla de ahorros. (Ver Anexo N° 40.)
25	Contadora	Hacer una distribución de las cuotas de ahorro.
26	Contadora	Extraer las cuotas de ahorro.
27	Contadora	Revisar que los saldos estén bien.
28	Contadora	Aplicar los ahorros a la cuenta correspondiente de cada asociado.
29	Contadora	Imprimir un resumen de los ahorros aplicados.
30	Contadora	Entrar a la aplicación las cuotas de capital social o ahorro porcentual. (Ver Anexo N° 41.)
31	Contadora	Extraer las cuotas de capital social de cada asociado.
32	Contadora	Imprimir total de control de ahorros.
33	Contadora	Salir del sistema.
34	Contadora	Realizar el registro contable de todas las transacciones generadas por la aplicación de planillas.
35	Contadora	Hacer un nuevo respaldo de ahorros y de préstamos.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<p><b>UNIDAD:</b></p>	<p><i>Unidad de Contabilidad</i></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p>	<p><i>Aplicación de deducciones de Cuotas de Préstamos, Ahorros y Reintegros</i></p>
<p><b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.</p>	
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>	<p><b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> Contadora</p>
<p>1, Entrar al correo de la Cooperativa.</p>	
<p>2, Descargar los archivos con las deducciones.</p>	
<p>3, Guardar en una carpeta hasta que entre el último archivo.</p>	
<p>4, ¿Están todos los archivos?</p>	
<p>5, Entrar al Sistema de Aplicación de Planillas.</p>	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Cargar uno por uno los archivos en el sistema de aplicación de planillas.	
7, Imprimir un resumen de los saldos de los archivos por total de autoridad.	
8, Revisar que los montos coincidan con la hoja informe que se recibe junto con el archivo.	
9, Imprimir listado por autoridad de cada una de las planillas de préstamos, ahorros y capital social.	
10, Salir del Sistema.	
11, Entrar al DOS.	
12, Realizar un respaldo de los ahorros y los préstamos.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
13, Salir del DOS.	 ↓  ↓
14, Entrar al Sistema de Aplicación de Planillas.	 ↓
15, Imprimir totales de control de ahorros y de préstamos.	 ↓
16, Entrar a la Aplicación de la planilla de préstamos.	 ↓
17, Hacer una distribución de las cuotas de préstamo.	 ↓
18, Extraer las cuotas de préstamos.	 ↓
19, Imprimir un reporte de la distribución de las cuotas de préstamo.	 ↓ 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
20, Se elige la opción aplicación de cuotas.	
21, Imprimir un total de control de préstamos.	
22, Aplicar los reintegros.	
23, Imprimir un reporte de reintegros aplicados.	
24, Entrar a la Aplicación de la planilla de ahorros.	
25, Hacer una distribución de las cuotas de ahorro.	
26, Extraer las cuotas de ahorro.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
27, Revisar que los saldos estén bien.	
28, Aplicar los ahorros a la cuenta correspondiente de cada asociado.	
29, Imprimir un resumen de los ahorros aplicados.	
30, Entrar a la aplicación las cuotas de capital social o ahorro porcentual.	
31, Extraer las cuotas de capital social de cada asociado.	
32, Imprimir total de control de ahorros.	
33, Salir del sistema.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
<p>34, Realizar el registro contable de todas las transacciones generadas por la aplicación de planillas.</p>	<pre> graph TD     5{{5}} --&gt; 34[34]             </pre>
<p>35, Hacer un nuevo respaldo de ahorros y de préstamos.</p>	<pre> graph TD     34[34] --&gt; 35[35]     35 --&gt; FIN([FIN])             </pre>



## **Conta 16. Procedimiento para el Arqueo de Tesorería**

### **Objetivo**

Controlar el manejo correcto del dinero y otros valores en Tesorería.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Tesorera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Dinero.
- Valores.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Excel.





## Diagrama de Flujos

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Arqueo de Tesorería</i>	
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
1, Entrar al sistema de contabilidad.		
2, Seleccionar usuario.		
3, Digitar clave.		
4, Verificar el saldo que debe haber en Tesorería.		
5, Salir del sistema.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorerera
6, Abrir la hoja de Excel donde está el machote del arqueo de Tesorería.	 	
7, Solicitar dinero y valores.		
8, Entregar dinero y valores.		
9, Contar el dinero y valores en presencia de la Tesorerera.		
10, Anotar los saldos en la hoja de Excel separado por denominaciones (Billetes, Monedas, Lista de Vales, Cheques, Dólares).		
11, Devolver dinero y valores.		
12, Recibir dinero y valores.		 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
13, ¿Hay sobrantes?		
14, Realizar un registro contable de ajuste.		
15, ¿Hay faltante?		
16, Cobrar faltante a la Tesorera.		
17, Pagar faltante.		
18, Imprimir reporte con el detalle de todo lo que se contó.		
19, Firmar reporte del arqueo de Tesorería.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorerera
20, Enviar reporte del arqueo de Tesorería.		
21, Recibir reporte del arqueo de Tesorería.		
22, Firmar reporte del arqueo de Tesorería.		
23, Guardar una copia del reporte del arqueo de Tesorería.		
24, Enviar reporte del arqueo de Tesorería.		
25, Recibir reporte del arqueo de Tesorería.		
26, Archivar una copia del reporte del arqueo de Tesorería.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorerera
27, Enviar una copia del reporte del arqueo de Tesorería.	<pre> graph TD     4{{4}} --&gt; 27[27]     27 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>	



## **Conta 17. Procedimiento para la preparación del Cierre Mensual y Fiscal**

### **Objetivo**

Tener información actual clara y precisa de la situación financiera de la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza mensualmente y anualmente.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Asientos.
- Totales de Control.
- Auxiliares.
- Libros.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Aplicación de Planillas.





29	Contadora	Hacer respaldo del sistema de ahorros y préstamos. (Nombre del mes y año correspondiente)
30	Contadora	Imprimir el total de control definitivo de ahorro y préstamo. (Ver Anexo N° 36.)
31	Contadora	Entrar al Sistema de Contabilidad.
32	Contadora	Seleccionar usuario.
33	Contadora	Digitar clave.
34	Contadora	Corregir los asientos en donde haya errores o hacer un asiento de ajuste.
35	Contadora	Imprimir un listado general de saldos.
36	Contadora	Determinar todos los asientos de ajuste.
37	Contadora	Enviar asientos a la Tesorera.
38	Contadora	Imprimir el documento de Word con el listado de todos los ajuste por realizar.
39	Contadora	Realizar asientos de ajuste.
40	Contadora	Imprimir asientos.
41	Contadora	Mayorizar los asientos de ajuste.
42	Contadora	Enviar asientos de ajuste a la Tesorera.
43	Contadora	Imprimir el listado general de saldos o el balance detallado. (Ver Anexo N° 8)
44	Contadora	Imprimir el balance general, el estado de resultados, el balance de comprobación y el listado de saldos de libros. (Ver Anexo N° 8)
45	Contadora	Elegir la opción cierre mensual.
46	Contadora	Digitar el mes que se está cerrando, para que el sistema pase a un nuevo mes.
47	Contadora	Elegir la opción de cargar datos contables a la SUGEF. (Ver Anexo N° 26)
48	Contadora	Salir del sistema de Contabilidad.
49	Contadora	¿Se va realizar Cierre Fiscal? ¡Si! Pasa al 50. ¡No! Pasa al 55.
50	Contadora	Realizar el asiento de cierre (todas las cuentas de ingresos y de gastos pasan a la cuenta de resultado del período)
51	Contadora	Realizar asiento de registro de participaciones y reservas de ley.
52	Contadora	Determinar el resultado neto del período.
53	Contadora	Imprimir el listado general de saldos, el Balance de Situación y el Balance de Comprobación después del Cierre.
54	Contadora	Realizar un respaldo.
55	Contadora	Hacer un respaldo de la contabilidad en un disco.
56	Contadora	Hacer respaldo del sistema de ahorro y préstamo en disco.
57	Contadora	Imprimir los auxiliares de ahorro y préstamo.
58	Contadora	Archivar las auxiliares de ahorro y préstamo.
59	Contadora	Diarización y mayorización en libros de todos los movimientos del mes.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación del Cierre Mensual y Fiscal</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Tesorerera</b>
1, Entrar al sistema de aplicación de planillas.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1_1[1]     1_1 --&gt; 2_1[/2/]     2_1 --&gt; 3_1[3]     3_1 --&gt; 4_1[/4/]     4_1 --&gt; 5_1[/5/]     5_1 --&gt; 1_2[/1/]           </pre>	
2, Imprimir un total de control de ahorros.		
3, Elegir opción cálculo de intereses de ahorros.		
4, Digitar la fecha en que se van a calcular.		
5, Imprimir un reporte de intereses de ahorros.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
6, Elegir la opción aplicación de intereses de ahorros.	 ↓ 	
7, Imprimir un total de control con la aplicación de los intereses.	 ↓ 	
8, Salir del Sistema de Aplicación de Planilla.	 ↓ 	
9, Realizar registro contable.		
10, Realizar el cierre diario.		
11, Hacer respaldo del sistema de ahorros y préstamos. (Nombre del mes y año correspondiente)	 ↓ 	
12, Entrar al Sistema General Cooperativo.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
13, Imprimir el total de control definitivo de ahorro y préstamo.	 ↓  ↓	
14, Salir al Sistema General Cooperativo.	 ↓	
15, Entrar al sistema de Contabilidad.	 ↓	
16, Seleccionar usuario.	 ↓	
17, Digitar clave.	 ↓	
18, Mayorizar los asientos que no hayan sido mayorizados.	 ↓	
19, Desplegar el reporte con el listado general de saldos.	 ↓ 	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
20. Verificar que estén dando igual la contabilidad con los totales de control del sistema de ahorro y préstamo.		
21. ¿Hay diferencias?		
22. Identificar la cuenta (as) en donde hay diferencia.		
23. Imprimir un reporte de los movimientos que afectaron esa cuenta (as) durante el mes.		
24. Salir del sistema de Contabilidad.		
25. Entrar al Sistema Gerencial Cooperativo.		
26. Imprimir las transacciones de la cuenta (as) que tiene diferencia.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
27, Comparar el reporte de movimientos que afectaron la cuenta (as) durante el mes con el reporte de las transacciones de la cuenta (as) para encontrar las diferencias.		
28, ¿La diferencia afecta el sistema de ahorro y préstamo?		
29, Hacer respaldo del sistema de ahorros y préstamos. (Nombre del mes y año correspondiente)		
30, Imprimir el total de control definitivo de ahorro y préstamo.		
31, Entrar al Sistema de Contabilidad.		
32, Seleccionar usuario.		
33, Digitar clave.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
34, Corregir los asientos en donde haya errores o hacer un asiento de ajuste.		
35, Imprimir un listado general de saldos.		
36, Determinar todos los asientos de ajuste.		
37, Enviar asientos a la Tesorera.		
38, Imprimir el documento de Word con el listado de todos los ajuste por realizar.		
39, Realizar asientos de ajuste.		
40, Imprimir asientos.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorerera
41, Mayorizar los asientos de ajuste.		
42, Enviar asientos de ajuste a la Tesorerera.		
43, Imprimir el listado general de saldos o el balance detallado.		
44, Imprimir el balance general, el estado de resultados, el balance de comprobación y el listado de saldos de libros.		
45, Elegir la opción cierre mensual.		
46, Digitar el mes que se está cerrando, para que el sistema pase a un nuevo mes.		
47, Elegir la opción de cargar datos contables a la SUGEF.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
48, Salir del sistema de Contabilidad.		
49, ¿Se va realizar Cierre Fiscal?		
50, Realizar el asiento de cierre (todas las cuentas de ingresos y de gastos pasan a la cuenta de resultado del período)		
51, Realizar asiento de registro de participaciones y reservas de ley.		
52, Determinar el resultado neto del período.		
53, Imprimir el listado general de saldos, el Balance de Situación y el Balance de Comprobación después del Cierre.		
54, Realizar un respaldo.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Tesorera
55, Hacer un respaldo de la contabilidad en un disco.		
56, Hacer respaldo del sistema de ahorro y préstamo en disco.		
57, Imprimir los auxiliares de ahorro y préstamo.		
58, Archivar las auxiliares de ahorro y préstamo.		
59, Diarización y mayorización en libros de todos los movimientos del mes.		



## **Conta 18. Procedimiento para la Actualización del Programa de Ficha CAMELS y de Suficiencia Patrimonial**

### **Objetivo**

Realizar una evaluación cuantitativa en las diferentes áreas de la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Gerente.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia General.

### **Normas o Políticas**

Normativa 23-00 y 24-00 de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Listado General de Saldos.
- Pagina Web del Banco Central.
- Reporte de Brechas.



- Calce de Plazos.
- Reporte de clasificación de Cartera de Crédito.

### Sistemas Utilizados

- Modelo de Calificación de Riesgos. (Excel)

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Buscar en el Banco Central la tasa básica pasiva, el tipo de cambio del último día del mes y el índice de precios al consumidor.
2	Contadora	Abrir el sistema modelo de clasificación de riesgo.
3	Contadora	Digitar la calve de acceso.
4	Contadora	Elegir el mes.
5	Contadora	Elegir la opción de Histórico de Calificaciones. (Ver Anexo N ° 43.)
6	Contadora	Incluir un nuevo mes.
7	Contadora	Regresar al Menú principal.
8	Contadora	Incluir un nuevo mes en cada una de las opciones empezando de abajo para arriba. (Riesgo de Tasas de Interés, Riesgo Cambiario, Calce de Plazos, Cartera de Crédito, Datos Adicionales y Datos Contables) Ver Anexo N ° 43.
9	Contadora	Digitar en cada una de las secciones los montos de las cuentas que se solicitan empezando de arriba para abajo.
10	Contadora	Entrar a la Sección Calificaciones de Riesgo. (Ver Anexo N ° 43.)
11	Contadora	Imprimir el reporte de la ficha CAMELS. (Ver Anexo N ° 44.)
12	Contadora	¿Hay que enviar a SUGEF el reporte de la suficiencia patrimonial? ¡Si! Pasa al 13. ¡No! Pasa al 19.
13	Contadora	Imprimir el reporte de la suficiencia patrimonial.
14	Contadora	Firmar reporte de la suficiencia patrimonial.
15	Contadora	Notificar al gerente que el reporte de suficiencia patrimonial está listo.
16	Gerente	Firma reporte de la suficiencia patrimonial.
17	Contadora	Sellar el reporte de la suficiencia patrimonial.
18	Contadora	Enviar fax a la SUGEF con el reporte de la suficiencia patrimonial.
19	Contadora	Enviar reporte de ficha CAMELS al Gerente
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Actualización del Programa de Ficha CAMELS y de Suficiencia Patrimonial.</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>
1, Buscar en el Banco Central la tasa básica pasiva, el tipo de cambio del último día del mes y el índice de precios al consumidor.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[/3/]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 1[1]           </pre>	
2, Abrir el sistema modelo de clasificación de riesgo.		
3, Digitar la clave de acceso.		
4, Elegir el mes.		
5, Elegir la opción de Histórico de Calificaciones.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
6, Incluir un nuevo mes.		
7, Regresar al Menú principal.		
8, Incluir un nuevo mes en cada una de las opciones empezando de abajo para arriba. (Riesgo de Tasas de Interés, Riesgo Cambiario, Calce de Plazos, Cartera de Crédito, Datos Adicionales y Datos Contables)		
9, Digitar en cada una de las secciones los montos de las cuentas que se solicitan empezando de arriba para abajo.		
10, Entrar a la Sección Calificaciones de Riesgo.		
11, Imprimir el reporte de la ficha CAMELS.		
12, ¿Hay que enviar a SUGEF el reporte de la suficiencia patrimonial?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Contadora	Gerente
13, Imprimir el reporte de la suficiencia patrimonial.	 	
14, Firmar reporte de la suficiencia patrimonial.		
15, Notificar al gerente que el reporte de suficiencia patrimonial está listo.		
16, Firma reporte de la suficiencia patrimonial.		
17, Sellar el reporte de la suficiencia patrimonial.		
18, Enviar fax a la SUGEF con el reporte de la suficiencia patrimonial.		
19, Enviar reporte de ficha CAMELS al Gerente.	 	



## **Conta 19. Procedimiento para la preparación de cuadros para el Dictamen y el Control de la Reserva de Liquidez**

### **Objetivo**

Controlar la Reserva de Liquidez de la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Normativa 32-97 de la Circular Externa de la SUGEF.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Auxiliar de Inversiones.
- Resumen mensual de los movimientos diarios de las Captaciones, Inversiones y Capital Social.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Excel.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Realizar un resumen en Excel de las inversiones que se poseen.
2	Contadora	Entrar al Sistema de Contabilidad. (Ver Anexo N° 3)
3	Contadora	Imprimir resumen mensual de los movimientos diarios de las Captaciones, Inversiones y Capital Social. (Ver Anexo N° 8)
4	Contadora	Salir del Sistema de Contabilidad.
5	Contadora	Llenar los cuadros en Excel con los saldos diarios de las captaciones a la vista, a plazo y capital social.
6	Contadora	Digitar el porcentaje de la reserva de liquidez.
7	Contadora	Anotar el saldo diario de inversiones para la reserva de liquidez.
8	Contadora	Imprimir Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez. (Ver Anexo N° 45.)
9	Contadora	Archivar el Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez
10	Contadora	Desarchivar los Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez cada semestre.
11	Contadora	Enviar cuadros al Auditor Externo y a la SUGEF.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Preparación de Cuadros para el Dictamen y el Control de Reserva de Liquidez</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Contadora</b>
1, Realizar un resumen en Excel de las inversiones que se poseen.	
2, Entrar al Sistema de Contabilidad.	
3, Imprimir resumen mensual de los movimientos diarios de las Captaciones, Inversiones y Capital Social.	
4, Salir del Sistema de Contabilidad.	
5, Llenar los cuadros en Excel con los saldos diarios de las captaciones a la vista, a plazo y capital social.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Contadora
6, Digitar el porcentaje de la reserva de liquidez.	 ↓ 
7, Anotar el saldo diario de inversiones para la reserva de liquidez.	 ↓ 
8, Imprimir Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez.	 ↓ 
9, Archivar el Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez.	 ↓ 
10, Desarchivar los Cuadro de Control mensual de Reserva de Liquidez cada semestre.	 ↓ 
11, Enviar cuadros al Auditor Externo y a la SUGEF.	 ↓ 



## **Conta 20. Procedimiento para la declaración de Retenciones en la Fuente**

### **Objetivo**

Declarar y pagar los impuestos retenidos del mes anterior.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Contadora.
- Cajera.
- Conserje.
- Gerente.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.
- Gerencia General.

### **Normas o Políticas**

Ley N° 7092 del Impuesto sobre la Renta.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Listado General de Saldos.
- Formula de Retenciones en la Fuente.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Contadora	Llenar la fórmula D103 de Tributación con los impuestos retenidos del mes anterior.
2	Contadora	Realizar Registro Contable. (Ver Procedimiento Conta 1)
3	Contadora	Notificar al Gerente para que firme la formula.
4	Gerente	Firmar la formula.
5	Contadora	Enviar la Formula D103 y el asiento.
6	Cajera	Recibir la Formula D103 y el asiento.
7	Cajera	Preparar el dinero para el pago.
8	Cajera	Entregar la formula D103 y el dinero para el pago.
9	Conserje	Recibir la formula D103 y el dinero para el pago.
10	Conserje	Ir al Banco a pagar.
11	Conserje	Traer la declaración sellada por el Banco.
12	Conserje	Entregar la declaración sellada.
13	Contadora	Recibir la declaración sellada.
14	Contadora	Archivar la declaración.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>			
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Declaración de Retenciones en la Fuente</i>			
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Contadora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Cajera</b>	<b>Conserje</b>
1, Llenar la fórmula D103 de Tributación con los impuestos retenidos del mes anterior.				
2, Realizar Registro Contable.				
3, Notificar al Gerente para que firme la formula.				
4, Firmar la formula.				
5, Enviar la Formula D103 y el asiento.				
6, Recibir la Formula D103 y el asiento.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Gerente	Cajera	Conserje
7, Preparar el dinero para el pago.			 ↓  ↓	
8, Entregar la formula D103 y el dinero para el pago.			 ↓	
9, Recibir la formula D103 y el dinero para el pago.				 ↓
10, Ir al Banco a pagar.				 ↓
11, Traer la declaración sellada por el Banco.				 ↓
12, Entregar la declaración sellada.				 ↓
13, Recibir la declaración sellada.	 ↓ 			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Contadora	Gerente	Cajera	Conserje
14, Archivar la declaración.	<pre> graph TD     A{{2}} --&gt; B[/14/]     B --&gt; C([FIN])                     </pre>			



## **Conta 21. Procedimiento para el Cierre de Caja**

### **Objetivo**

Controlar la entrada y la salida de dinero a la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente al final del día.

### **Responsables**

- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Manual de Normas y Procedimientos del área de Cajas y Bancos de la Cooperativa.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Comprobantes de las entradas y salidas de dinero.

### **Sistemas Utilizados**

- Excel.
- Sistema de la Fundación CR-Canadá.
- Sistema de Generación de Recibos.
- Sistema CRT.



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Cajera	Sumar todos los recibos de luz, teléfono, Fundación CR-Canadá, Depósitos y Pagos y Retiros.
2	Cajera	¿Hay que hacer cierre de la Fundación CR-Canadá? ¡Si! Pasa al 3. ¡No! Pasa al 21.
3	Cajera	Conectarse al Servidor de la Fundación CR-Canadá.
4	Cajera	Digitar clave de la Cooperativa.
5	Cajera	Digitar usuario, clave y conexión. (Ver Anexo N ° 46.)
6	Cajera	Entrar al Sistema de Cajas. (Ver Anexo N ° 47.)
7	Cajera	Seleccionar menú Reportes. (Ver Anexo N ° 47.)
8	Cajera	Entrar a la sección liquidación de Cajas.
9	Cajera	Digitar el código de Cajero y la fecha de la cual se requiere el reporte.
10	Cajera	Imprimir el reporte de cierre.
11	Cajera	Seleccionar el menú Proceso. (Ver Anexo N ° 47.)
12	Cajera	Elegir la opción generar asiento.
13	Cajera	Seleccionar la opción Recibo de Dinero Organización, de la sección proceso.
14	Cajera	Elegir la opción cargar asiento. (Ver Anexo N ° 48.)
15	Cajera	Seleccionar la pestaña asiento. (Ver Anexo N ° 49.)
16	Cajera	Elegir la opción traer asiento. (Ver Anexo N ° 49.)
17	Cajera	Comparar los montos del asiento con los del reporte de cierre de la Fundación.
18	Cajera	Elegir la opción trasladar asiento. (Ver Anexo N ° 48.)
19	Cajera	Anotar el número de asiento en el reporte de cierre de la Fundación.
20	Cajera	Salir del Sistema de la Fundación CR-Canadá.
21	Cajera	¿Hay que hacer cierre de luz? ¡Si! Pasa al 22. ¡No! Pasa al 27.
22	Cajera	Entrar al Sistema de Generación de Recibos.
23	Cajera	Seleccionar menú Cobro de Servicios. (Ver Anexo N ° 50.)
24	Cajera	Elegir la opción Tabulado recibo eléctrico Coopelesca que se encuentra en el apartado reportes. (Ver Anexo N ° 50.)
25	Cajera	Imprimir reporte de pago por recibo eléctrico. (Ver Anexo N ° 51.)
26	Cajera	Salir del Sistema.
27	Cajera	Entrar al Sistema CRT. (Ver Anexo N ° 52.)
28	Cajera	Digitar usuario y clave.
29	Cajera	Entrar a la opción Reportes. (Ver Anexo N ° 52.)
30	Cajera	Elegir la opción Tabulado General Cobro. (Ver Anexo N ° 52.)
31	Cajera	Escribir Printer, el código de la sucursal y la fecha.
32	Cajera	Dar un "Enter"
33	Cajera	Elegir la opción Tabulado detallado teléfono.
34	Cajera	Escribir Printer, el código de la sucursal y la fecha.
35	Cajera	Dar un "Enter"
36	Cajera	Salir del Sistema.
37	Cajera	Abrir el formulario de cierre de Caja. (Ver Anexo N ° 53)
38	Cajera	Contar el dinero.
39	Cajera	Llenar el formulario de Cierre de Caja.



Actividad	Encargado	Tarea
40	Cajera	¿Hay un Sobrante? ¡Si! Pasa al 41. ¡No! Pasa al 42.
41	Cajera	Entregar a Tesorería.
42	Cajera	¿Hay un Faltante? ¡Si! Pasa al 43. ¡No! Pasa al 44.
43	Cajera	Realizar un vale para reponer el faltante después.
44	Cajera	Guardar el Formulario de Cierre de Caja.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<p><b>UNIDAD:</b></p>	<p><i>Unidad de Contabilidad</i></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p>	<p><i>Cierre de Caja</i></p>
<p>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</p>	
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>	<p><b>DIAGRAMA DE FLUJO</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Cajera</b></p> <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; P1[1]     P1 --&gt; D2{2}     D2 -- No --&gt; C1((1))     D2 -- Si --&gt; P3[3]             </pre>
<p>1, Sumar todos los recibos de luz, teléfono, Fundación CR-Canadá, Depósitos y Pagos y Retiros.</p>	
<p>2, ¿Hay que hacer cierre de la Fundación CR-Canadá?</p>	
<p>3, Conectarse al Servidor de la Fundación CR-Canadá.</p>	<pre> graph TD     P3[3] --&gt; IO4[/4/]             </pre>
<p>4, Digitar clave de la Cooperativa.</p>	<pre> graph TD     IO4[/4/] --&gt; IO5[/5/]     IO5 --&gt; P1[1]             </pre>
<p>5, Digitar usuario, clave y conexión.</p>	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
6, Entrar al Sistema de Cajas.	 ↓  ↓  ↓  ↓  ↓  ↓  ↓  ↓ 
7, Seleccionar menú Reportes.	
8, Entrar a la sección liquidación de Cajas.	
9, Digitar el código de Cajero y la fecha de la cual se requiere el reporte.	
10, Imprimir el reporte de cierre.	
11, Seleccionar el menú Proceso.	
12, Elegir la opción generar asiento.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
13, Seleccionar la opción Recibo de Dinero Organización, de la sección proceso.	 ↓
14, Elegir la opción cargar asiento.	 ↓
15, Seleccionar la pestaña asiento.	 ↓
16, Elegir la opción traer asiento.	 ↓
17, Comparar los montos del asiento con los del reporte de cierre de la Fundación.	 ↓
18, Elegir la opción trasladar asiento.	 ↓
19, Anotar el número de asiento en el reporte de cierre de la Fundación.	 ↓
	 ↓



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
20, Salir del Sistema de la Fundación CR-Canadá.	
21, ¿Hay que hacer cierre de luz?	
22, Entrar al Sistema de Generación de Recibos.	
23, Seleccionar menú Cobro de Servicios.	
24, Elegir la opción Tabulado recibo eléctrico Coopelesca que se encuentra en el apartado reportes.	
25, Imprimir reporte de pago por recibo eléctrico.	
26, Salir del Sistema.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
27, Entrar al Sistema CRT.	
28, Digitar usuario y clave.	
29, Entrar a la opción Reportes.	
30, Elegir la opción Tabulado General Cobro.	
31, Escribir Printer, el código de la sucursal y la fecha.	
32, Dar un "Enter".	
33, Elegir la opción Tabulado detallado teléfono.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
34, Escribir Printer, el código de la sucursal y la fecha.	
35, Dar un "Enter".	
36, Salir del Sistema.	
37, Abrir el formulario de cierre de Caja.	
38, Contar el dinero.	
39, Llenar el formulario de Cierre de Caja.	
40, ¿Hay un Sobrante?	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
41, Entregar a Tesorería.	
42, ¿Hay un Faltante?	
43, Realizar un vale para reponer el faltante después.	
44. Guardar el Formulario de Cierre de Caja.	



## **Conta 22. Procedimiento para el Arqueo de Caja**

### **Objetivo**

Mantener el control en el uso de las Cajas.

### **Frecuencia**

Se realiza mensualmente o en el momento que hayan diferencias importantes en la Caja.

### **Responsables**

- Tesorera.
- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

Manual de Normas y Procedimientos del área de Cajas y Bancos de la Cooperativa.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Excel.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Dinero.
- Reporte de Cierre de Caja.





## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Arqueo de Caja</i>	
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Cajera</b>	<b>Tesorerera</b>
1, Hacer Cierre de Caja.		
2, Abrir el Reporte de Cierre de Caja.		
3, Contar el dinero en presencia de la Cajera.		
4, Verificar que las sumas coincidan con el Reporte de Cierre de Caja.		
5, ¿Hay Diferencia?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
6, Contar el Dinero.	<pre> graph TD     1_1{{1}} --&gt; 6_1[6]             </pre>	<pre> graph TD     1_2{{1}} --&gt; 6_2[6]             </pre>
7, ¿Hay un Sobrante?		<pre> graph TD     6_2 --&gt; 7_2{7}     7_2 -- Si --&gt; 8_2[8]     7_2 -- No --&gt; 2_2((2))             </pre>
8, Registrar en el Asiento como comisiones.		<pre> graph TD     8_2[8]             </pre>
9, ¿Hay un Faltante?		<pre> graph TD     8_2 --&gt; 9_2{9}     9_2 -- Si --&gt; 10_2[10]     9_2 -- No --&gt; 3_2((3))             </pre>
10, Cobrar el faltante a la Cajera.		<pre> graph TD     10_2[10]             </pre>
11, Pagar el faltante.	<pre> graph TD     11_1[11]             </pre>	
12, Realizar el registro contable.		<pre> graph TD     1_3((1)) --&gt; 12_3[12]     3_3((3)) --&gt; 12_3     12_3 --&gt; 2_3{{2}}             </pre>



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
13, Guardar el dinero en la bodega.		 
14, Llenar Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		
15, Entregar la Caja con un nuevo montó y la Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		
16, Recibir la Caja con un nuevo montó y la Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		
17, Contar el dinero.		
18, Verificar que el montó sea igual al que está establecido en la Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		
19, ¿Hay diferencia?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
20, Contar el dinero.	<pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 20[20]             </pre>	<pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 20[20]             </pre>
21, ¿Hay diferencia?		<pre> graph TD     20 --&gt; 21{21}     21 --&gt; 5((5))             </pre>
22, Imprimir una nueva Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		<pre> graph TD     5((5)) --&gt; 22[22]             </pre>
23, Firmar Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.	<pre> graph TD     4((4)) --&gt; 23[23]     5((5)) --&gt; 23             </pre>	
24, Archivar Formula de Provisión de Efectivo para Cajas.		<pre> graph TD     22 --&gt; 24[/24/]     24 --&gt; FIN([FIN])             </pre>



## **Conta 23. Procedimiento para la realización del Cierre Diario**

### **Objetivo**

Mantener ordenada o con exactitud la información actual de Cooperativa. Además de tener un respaldo diario de ahorro y préstamos.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente al final del día.

### **Responsables**

- Tesorera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Información de los movimientos que hubieron en la Cooperativa durante el día.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema Contable Versión 1.0. (SISCON 1.0.)
- Sistemas de Certificados a Plazo Fijo. (SIF)
- Sistema General Cooperativo. (SGC)



➤ DOS.

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Tesorera	Entrar al Sistema de Contabilidad. (Ver Anexo N ° 3)
2	Tesorera	Seleccionar Usuario.
3	Tesorera	Digitar clave.
4	Tesorera	Entrar al menú Procesos Diarios.
5	Tesorera	Elegir la opción generar asiento de Cierre de Caja. (Ver Anexo N ° 4)
6	Tesorera	Entrar a la sección generar asiento resumen diario.
7	Tesorera	Seleccionar la opción Generar. (Ver Anexo N ° 55)
8	Tesorera	Seleccionar la opción Salir.
9	Tesorera	Entrar a la sección asientos diarios.(Ver Anexo N ° 4)
10	Tesorera	Escribir nombre de la empresa en el asiento generado.
11	Tesorera	Imprimir el Asiento.
12	Tesorera	Salir Sistema de Contabilidad.
13	Tesorera	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
14	Tesorera	Digitar clave.
15	Tesorera	Entrar al menú Reportes. (Ver Anexo N ° 13)
16	Tesorera	Elegir la opción menú lista de Comprobantes. (Ver Anexo N ° 13)
17	Tesorera	Seleccionar la opción lista general diaria de comprobantes. (Ver Anexo N ° 13)
18	Tesorera	Digitar fecha del día.
19	Tesorera	Imprimir lista general diaria de comprobantes.
20	Tesorera	Entrar a la opción Cierre del día en el menú Utilitarios. (Ver Anexo N ° 56)
21	Tesorera	Seleccionar opción cierre de caja. (Ver Anexo N ° 56)
22	Tesorera	Digitar la fecha.
23	Tesorera	Imprimir Cierre de Caja.
24	Tesorera	Salir del Sistema General Cooperativo.
25	Tesorera	Entrar al DOS.
26	Tesorera	Hacer respaldo diario de ahorro y préstamo.
27	Tesorera	Salir del DOS.
28	Tesorera	Entrar al Sistema General Cooperativo.
29	Tesorera	Digitar clave.
30	Tesorera	Entrar a la opción Cierre del día en el menú Utilitarios. (Ver Anexo N ° 56)
31	Tesorera	Seleccionar opción cierre del día. (Ver Anexo N ° 56)
32	Tesorera	Digitar la fecha.
33	Tesorera	Imprimir Cierre del día.
34	Tesorera	Salir del Sistema General Cooperativo.
35	Tesorera	Entrar al Sistema Certificados a plazo fijo.
36	Tesorera	Digitar clave.
37	Tesorera	Aplicar la opción interés.
38	Tesoreras	Salir del Sistema Certificados a plazo fijo.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Cierre Diario</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Tesorerera</b>
1, Entrar al Sistema de Contabilidad.	
2, Seleccionar Usuario.	
3, Digitar clave.	
4, Entrar al menú Procesos Diarios.	
5, Elegir la opción generar asiento de Cierre de Caja.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Tesorera
6, Entrar a la sección generar asiento resumen diario.	
7, Seleccionar la opción Generar.	
8, Seleccionar la opción Salir.	
9, Entrar a la sección asientos diarios.	
10, Escribir nombre de la empresa en el asiento generado.	
11, Imprimir el Asiento.	
12, Salir Sistema de Contabilidad.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Tesorera
13, Entrar al Sistema General Cooperativo.	
14, Digitar clave.	
15, Entrar al menú Reportes.	
16, Elegir la opción menú lista de Comprobantes.	
17, Seleccionar la opción lista general diaria de comprobantes.	
18, Digitar fecha del día.	
19, Imprimir lista general diaria de comprobantes.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Tesorera
20, Entrar a la opción Cierre del día en el menú Utilitarios.	
21, Seleccionar opción cierre de caja.	
22, Digitar la fecha.	
23, Imprimir Cierre de Caja.	
24, Salir del Sistema General Cooperativo.	
25, Entrar al DOS.	
26, Hacer respaldo diario de ahorro y préstamo.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Tesorera
27, Salir del DOS.	
28, Entrar al Sistema General Cooperativo.	
29, Digitar clave.	
30, Entrar a la opción Cierre del día en el menú Utilitarios.	
31, Seleccionar opción cierre del día.	
32, Digitar la fecha.	
33, Imprimir Cierre del día.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Tesorera
34, Salir del Sistema General Cooperativo.	<pre>graph TD; 5{{5}} --&gt; 34[34];</pre>
35, Entrar al Sistema Certificados a plazo fijo.	<pre>graph TD; 34[34] --&gt; 35[35];</pre>
36, Digitar clave.	<pre>graph TD; 35[35] --&gt; 36[/36/];</pre>
37, Aplicar la opción interés.	<pre>graph TD; 36[/36/] --&gt; 37[37];</pre>
38, Salir del Sistema Certificados a plazo fijo.	<pre>graph TD; 37[37] --&gt; 38[38];</pre>
	<pre>graph TD; 38[38] --&gt; FIN([FIN]);</pre>



## **Conta 24. Procedimiento para el Pago de Planillas**

### **Objetivo**

Registrar y controlar el pago de los empleados.

### **Frecuencia**

Se realiza quincenalmente, ya que el pago de los empleados se realiza quincenalmente.

### **Responsables**

- Tesorera.
- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Número de cédula y código de cada Empleado.
- Facturas con el reporte de horas extras de los Empleados.
- Empleados que tengan créditos.

### **Normas o Políticas**

Código de Trabajo.

Políticas Salariales de la Cooperativa.







Actividad	Encargado	Tarea
72	Tesorera	¿Hay diferencias? ¡Si! Pasa al 73. ¡No! Pasa al 75.
73	Tesorera	Revisar que todos los depósitos estén aplicados correctamente.
74	Tesorera	Corregir los depósitos que no estén aplicados correctamente.
75	Tesorera	¿Ya realice la planilla sin reducción de CCSS? ¡Si! Pasa al 100. ¡No! Pasa al 76.
76	Tesorera	Entrar al Sistema Planilla.
77	Tesorera	Digitar usuario y clave.
78	Tesorera	Seleccionar la opción Ingresar.
79	Tesorera	Entrar al menú Planillas.
80	Tesorera	Elegir la opción inclusión de horas.
81	Tesorera	Digitar el código de empleado.
82	Tesorera	Incluir los datos que se solicitan.
83	Tesorera	Guardar datos incluidos.
84	Tesorera	Digitar código del empleado.
85	Tesorera	Seleccionar la opción ver deducciones asignadas.
86	Tesorera	Revisar deducciones que se están haciendo.
87	Tesorera	¿Hay cambios? ¡Si! Pasa al 88. ¡No! Pasa al 93.
88	Tesorera	Salir de la sección deducciones asignadas.
89	Tesorera	Digitar código de empleado.
90	Tesorera	Seleccionar opción asignar más deducciones.
91	Tesorera	Digitar en código de cada deducción.
92	Tesorera	Realizar el cambio en el monto (aumentar, disminuir, eliminar).
93	Tesorera	Salir de la pantalla inclusión de horas.
94	Tesorera	Seleccionar opción recalcular del menú planillas.
95	Tesorera	Seleccionar la opción imprimir planilla.
96	Tesorera	Digitar el número de planilla y la fecha del período que se está pagando.
97	Tesorera	Imprimir planilla.
98	Tesorera	Seleccionar la opción emitir boletas.
99	Tesorera	Seleccionar opción emisión boletas de deducción.
100	Tesorera	Seleccionar la opción reportes de auxiliares.
101	Tesorera	Elegir la opción reportes de deducciones.
102	Tesorera	Seleccionar opción resumen de deducciones.
103	Tesorera	Imprimir resumen de deducciones.
104	Tesorera	Seleccionar opciones dar visto bueno quincenal.
105	Tesorera	Imprimir reporte al INS.
106	Tesorera	Imprimir reporte de renta mensual.
107	Tesorera	¿Es el pago de la segunda quincena? ¡Si! Pasa al 108. ¡No! Pasa al 109.
108	Tesorera	Seleccionar opción dar visto bueno mensual.
109	Tesorera	Salir del Sistema de Planilla. Pasa al 62.
110	Tesorera	Archivar la Planilla, la copia de las Boletas de deducciones, la copia de las Boletas de Pago y la copia de los Comprobantes de Pago, Facturas con el reporte de horas extras, Asiento Contable y la copia de Comprobantes de Pagos Adicionales.





## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Pago de Planillas</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorerera	Cajera
1, Entrar al Sistema General Cooperativo.		
2, Digitar clave.		
3, Abrir el menú Procesos Diarios.		
4, Entrar a la sección Estado de Cuenta.		
5, Digitar el número de cédula de cada empleado que tenga créditos uno por uno.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
6, Imprimir el estado de cuenta de cada empleado.		
7, Sacar la mitad de cada cuota de crédito.		
8, Anotar el monto de la cuota quincenal de cada crédito.		
9, Entrar a la sección Pago de Intereses y Amortización.		
10, Digitar el número de cédula de cada empleado uno por uno.		
11, Seleccionar el tipo de crédito al que se le va a hacer el pago.		
12, Seleccionar la opción depósito en efectivo.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
13 Seleccionar la Caja que va a recibir los pagos.		
14, Seleccionar el tipo de movimiento "2".		
15, Digitar la fecha en la que se está realizando el pago.		
16, Digitar el monto de amortización que se va a cancelar.		
17, Aplicar el depósito.		
18, ¿ Tiene otro crédito?		
19, Salir de la sección Pago de Intereses y Amortización.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
20, Entrar a la sección Imprimir Comprobantes.		
21, Seleccionar la opción imprimir comprobantes de pago.		
22, Anotar el detalle del pago.		
23, Imprimir comprobante de pago.		
24, Salir del Sistema General Cooperativo.		
25, Solicitar facturas de horas extras a los empleados.		
26, ¿Voy a confeccionar planilla sin CCSS?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
27, Entrar al Sistema de Planillas.		
28, Digitar usuario y clave.		
29, Seleccionar la opción Ingresar.		
30, Entrar al menú Planillas.		
31, Elegir la opción inclusión de horas.		
32, Digitar el código de empleado.		
33, Incluir los datos que se solicitan.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
34, Guardar datos incluidos.		
35. Digitar código del empleado.		
36. Seleccionar la opción ver deducciones asignadas.		
37, Revisar deducciones que se están haciendo.		
38, ¿Hay cambios?		
39, Salir de la sección deducciones asignadas.		
40, Digitar código de empleado.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
41, Seleccionar opción asignar más deducciones.		
42, Digitar en código de cada deducción.		
43, Realizar el cambio en el monto (aumentar, disminuir, eliminar) .		
44, Salir de la pantalla inclusión de horas.		
45, Seleccionar opción recalcular del menú planillas.		
46, Seleccionar la opción imprimir planilla.		
47, Digitar el número de planilla y la fecha del período que se está pagando.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
48, Imprimir planilla.		
49, Seleccionar la opción emitir boletas.		
50, Seleccionar opción emisión boletas de deducción.		
51, Seleccionar la opción reportes de auxiliares.		
52, Elegir la opción reportes de deducciones.		
53, Seleccionar opción resumen de deducciones.		
54, Imprimir resumen de deducciones.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
55, Seleccionar opciones dar visto bueno quincenal.		
56, Imprimir reporte a la Caja.		
57, Imprimir reporte al INS.		
58, Imprimir reporte de renta mensual.		
59, ¿Es el pago de la segunda quincena?		
60, Seleccionar opción dar visto bueno mensual.		
61, Salir del Sistema de Planilla.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
62, Entrar al Sistema General Cooperativo.	 ↓  ↓	
63, Digitar clave.	 ↓	
64, Abrir el menú procesos diarios.	 ↓	
65, Entrar a la sección retiros y depósitos de ahorros.	 ↓	
66, Digitar el número de cédula de cada empleado uno por uno.	 ↓	
67, Aplicar depósitos de cada uno de los empleados.	 ↓	
68, Imprimir comprobante de pago uno por uno.	 ↓ 	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
69, Realizar registro contable.		
70, Sumar los montos de todos los comprobantes de pago.		
71, Verificar que la suma de los comprobantes de igual al monto del asiento contable.		
72, ¿Hay diferencias?		
73, Revisar que todos los depósitos estén aplicados correctamente.		
74, Corregir los depósitos que no estén aplicados correctamente.		
75, ¿Ya realice la planilla sin reducción de CCSS?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
76, Entrar al Sistema Planilla.		
77, Digitar usuario y clave.		
78, Seleccionar la opción Ingresar.		
79, Entrar al menú Planillas.		
80, Elegir la opción inclusión de horas.		
81, Digitar el código de empleado.		
82, Incluir los datos que se solicitan.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
83, Guardar datos incluidos.		
84, Digitar código del empleado.		
85, Seleccionar la opción ver deducciones asignadas.		
86, Revisar deducciones que se están haciendo.		
87, ¿Hay cambios?		
88, Salir de la sección deducciones asignadas.		
89, Digitar código de empleado.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
90, Seleccionar opción asignar más deducciones.		
91, Digitar en código de cada deducción.		
92, Realizar el cambio en el monto (aumentar, disminuir, eliminar).		
93, Salir de la pantalla inclusión de horas.		
94, Seleccionar opción recalcular del menú planillas.		
95, Seleccionar la opción imprimir planilla.		
96, Digitar el número de planilla y la fecha del período que se está pagando.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorerera	Cajera
97, Imprimir planilla.		
98, Seleccionar la opción emitir boletas.		
99, Seleccionar opción emisión boletas de deducción.		
100, Seleccionar la opción reportes de auxiliares.		
101, Elegir la opción reportes de deducciones.		
102, Seleccionar opción resumen de deducciones.		
103, Imprimir resumen de deducciones.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
104, Seleccionar opciones dar visto bueno quincenal.		
105, Imprimir reporte al INS.		
106, Imprimir reporte de renta mensual.		
107, ¿Es el pago de la segunda quincena?		
108, Seleccionar opción dar visto bueno mensual.		
109, Salir del Sistema de Planilla.		
110. Archivar la Planilla, la copia de las Boletas de deducciones, la copia de las Boletas de Pago y la copia de los Comprobantes de Pago, Facturas con el reporte de horas extras, Asiento Contable y la copia de Comprobantes de Pagos Adicionales.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Tesorera	Cajera
111, Entregar la Boleta de Pago, la Boleta de deducciones y los Comprobantes de Pago.		
112, Sellar los comprobantes de Pago.		
113, Verificar que la suma de los pagos y depósitos realizados coincida con el retiro que se realizó de la cuenta de la Cooperativa.		
114, ¿Hay diferencia?		
115, Buscar las diferencias (Sobrante o Faltante).		
116, Corregir las diferencias.		
117, Entregar la Boleta de Pago, la Boleta de deducciones y los Comprobantes de Pago (originales) a los empleados.		



# PROCESO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN



## **Proceso de Colocación y Recuperación**

### **Coloca 1. Procedimiento para la Apertura de un Crédito**

#### **Objetivo**

Cubrir las necesidades de los asociados y obtener rendimientos del dinero de la Cooperativa.

#### **Frecuencia**

Se realiza a diario, en el momento que venga un asociado a solicitar un crédito.

#### **Responsables**

- Oficial de Crédito.
- Tesorera.
- Cajera.

#### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Crédito.
- Unidad de Contabilidad.

#### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad y orden patronal vigente del asociado y del fiador.
- Copia del plano, copia de la escritura y constancia de tributos municipales cuando el crédito es con hipoteca.



- Plan de inversión si el crédito es con hipoteca.
- Constancia de Salario y el detalle de las deducciones del asociado y el fiador se el crédito fuera fiduciario.
- Hoja de Solicitud de Crédito. (Ver Anexo N ° 67)
- Hoja de Análisis de Crédito.
- Hoja de Fondo Solidaria de Protección de Créditos.

### Normas o Políticas

Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

### Sistemas Utilizados

- Sistema Financiero Contable. (SIFICO)
- Sistema General Cooperativo. (SGC)
- Sistemas de Reportes-MEP.

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Oficial de Crédito	Solicitar la cédula al asociado.
2	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
3	Oficial de Crédito	Digitar clave.
4	Oficial de Crédito	Entrar a la sección Estado de Cuenta del menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 10)
5	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado.
6	Oficial de Crédito	¿Tiene el asociado algún crédito? ¡Si! Pasa al 7. ¡No! Pasa al 10.



Actividad	Encargado	Tarea
7	Oficial de Crédito	Revisar que este al día con las cuotas del crédito.
8	Oficial de Crédito	¿Está al día con las cuotas del crédito? ¡Si! Pasa al 10. ¡No! Pasa al 9.
9	Asociado	Pagar las cuotas atrasadas.
10	Oficial de Crédito	Revisar que opción de crédito tiene el asociado.
11	Oficial de Crédito	Salir del Sistema General Cooperativo.
12	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema de Reportes-MEP. (Ver Anexo N ° 62)
13	Oficial de Crédito	Digitar clave.
14	Oficial de Crédito	Entrar a la sección certificaciones y constancias por período del menú Reportes. (Ver Anexo N ° 62)
15	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Constancias Salariales. (Ver Anexo N ° 63)
16	Oficial de Crédito	Seleccionar el mes de la planilla más actual. (Ver Anexo N ° 63)
17	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado. (Ver Anexo N ° 63)
18	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Generar. (Ver Anexo N ° 63)
19	Oficial de Crédito	Imprimir Constancia Salarial.
20	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción detalle de deducciones. (Ver Anexo N ° 63)
21	Oficial de Crédito	Seleccionar el mes y la quincena.
22	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Generar.
23	Oficial de Crédito	Imprimir Detalle de Deducciones.
24	Oficial de Crédito	Salir del Sistema de Reporte-MEP.
25	Oficial de Crédito	¿Puede cubrir el 150% de la cuota? ¡Si! Pasa al 26. ¡No! FIN.
26	Oficial de Crédito	Entregar hoja de solicitud de préstamo.
27	Asociado	Llenar hoja de solicitud de préstamo.
28	Oficial de Crédito	Solicitar original y copia de cédula y orden patronal vigente.
29	Oficial de Crédito	¿El tipo de fianza es hipotecaria? ¡Si! Pasa al 30. ¡No! Pasa al 42.
30	Oficial de Crédito	Solicitar original y copia del plano y la escritura, constancia de tributos municipales, y el plan de inversión.
31	Oficial de Crédito	¿La propiedad a hipotecar está a nombre de la persona que solicita el préstamo? ¡Si! Pasa al 33. ¡No! Pasa al 32.



Actividad	Encargado	Tarea
32	Oficial de Crédito	Solicitar copia de la cédula del dueño de la propiedad y la carta de autorización.
33	Asociado	Pagar el avalúo.
34	Oficial de Crédito	Realizar el estudio de registro de la propiedad.
35	Oficial de Crédito	Completar la solicitud de crédito con la información del estado de cuenta.
36	Oficial de Crédito	Llenar hoja para el análisis de crédito.
37	Oficial de Crédito	Entregar la documentación del crédito al ingeniero para que realice el avalúo.
38	Ingeniero	Realizar el avaluo.
39	Oficial de Crédito	Analizar el crédito.
40	Oficial de Crédito	Pasar el expediente de crédito a la comisión de crédito.
41	Comisión de Crédito	¿Aprueba la apertura del crédito? ¡Si! Pasa al 53. ¡No! FIN.
42	Oficial de Crédito	¿El tipo de fianza es fiduciaria? ¡Si! Pasa al 43. ¡No! Pasa al 52.
43	Oficial de Crédito	Solicitar copia de la cédula y orden patronal del fiador.
44	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema de Reportes-MEP. (Ver Anexo N° 62)
45	Oficial de Crédito	Digitar clave.
46	Oficial de Crédito	Entrar a la sección certificaciones y constancias por período del menú Reportes. (Ver Anexo N° 62)
47	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Constancias Salariales. (Ver Anexo N° 63)
48	Oficial de Crédito	Seleccionar el mes de la planilla más actual. (Ver Anexo N° 63)
49	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado. (Ver Anexo N° 63)
50	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Generar. (Ver Anexo N° 63)
51	Oficial de Crédito	Imprimir Constancia Salarial.
52	Oficial de Crédito	¿El asociado quiere renovar un crédito o cancelar otro? ¡Si! Pasa al 53. ¡No! Pasa al 63.
53	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N° 9)
54	Oficial de Crédito	Digitar clave.
55	Oficial de Crédito	Entrar a la sección pago de intereses y amortizaciones en el menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N° 10)
56	Oficial de Crédito	Digitar número de cédula del asociado.



Actividad	Encargado	Tarea
57	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de crédito a cancelar.
58	Oficial de Crédito	Definir la forma de pago (depósito en efectivo, depósito de transferencia o depósito bancario)
59	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de transacción.
60	Oficial de Crédito	Definir tipo de movimiento "02"
61	Oficial de Crédito	Digitar el monto a cancelar.
62	Oficial de Crédito	Aplicar la cancelación. Pasa al 65.
63	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema General Cooperativo.
64	Oficial de Crédito	Digitar clave.
65	Oficial de Crédito	Entrar a la sección inclusión de crédito nuevo en el menú Procesos Diarios.
66	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado.
67	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de crédito.
68	Oficial de Crédito	Digitar el monto a solicitar, el plazo y la fecha del primer pago.
69	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de trámite (con seguro o sin seguro).
70	Oficial de Crédito	¿El trámite es con seguro? ¡Si! Pasa al 71. ¡No! Pasa al 73.
71	Oficial de Crédito	Entregar Hoja de Fondo Solidario de Protección de Créditos.
72	Asociado	Llenar Hoja de Fondo Solidario de Protección de Créditos.
73	Oficial de Crédito	Seleccionar tipo de pago: A pago de planilla, B: Pago personal.
74	Oficial de Crédito	Seleccionar tipo de fianza: sin fiador, fiduciaria, hipotecaria o póliza.
75	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de Banco para general el cheque.
76	Oficial de Crédito	¿Es con hipoteca? ¡Si! Pasa al 77. ¡No! Pasa al 80.
77	Oficial de Crédito	Calcular los gastos de hipoteca.
78	Oficial de Crédito	Confirmar con la abogada los gastos de hipoteca.
79	Oficial de Crédito	Incluir gastos de hipoteca.
80	Oficial de Crédito	Verificar que los datos del crédito estén correctos.
81	Oficial de Crédito	Aplicar el crédito.



Actividad	Encargado	Tarea
82	Oficial de Crédito	Entrar a la sección modificación de asociados en el menú mantenimiento.
83	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado.
84	Oficial de Crédito	Verificar que la información este actualizada.
85	Oficial de Crédito	¿Hay información desactualizada? ¡Si! Pasa al 86. ¡No! Pasa al 87.
86	Oficial de Crédito	Actualizar la información.
87	Oficial de Crédito	¿El crédito es fiduciario? ¡Si! Pasa al 88. ¡No! Pasa al 96.
88	Oficial de Crédito	Entrar a la sección Incluir datos de fiadores del menú mantenimiento. (Ver Anexo N ° 64)
89	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del deudor. (Ver Anexo N ° 65)
90	Oficial de Crédito	Seleccionar el número de crédito. (Ver Anexo N ° 65)
91	Oficial de Crédito	Verificar los datos.
92	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del fiador.
93	Oficial de Crédito	¿El fiador ya existe en la base de datos? ¡Si! Pasa al 94. ¡No! Pasa al 95.
94	Oficial de Crédito	Actualizar la información del fiador. (Ver Anexo N ° 65). Pasa al 96.
95	Oficial de Crédito	Incluir datos del fiador. (Ver Anexo N ° 65)
96	Oficial de Crédito	Salir del Sistema General Cooperativo.
97	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema Financiero Contable.
98	Oficial de Crédito	Seleccionar el usuario. (Ver Anexo N ° 66)
98	Oficial de Crédito	Digitar clave.
99	Oficial de Crédito	Entrar a la sección actualización de garantías en el menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 66)
100	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula del asociado.
101	Oficial de Crédito	Seleccionar el tipo de préstamo.
102	Oficial de Crédito	¿El préstamo es fiduciario? ¡Si! Pasa al 103. ¡No! Pasa al 106.
103	Oficial de Crédito	Digitar cédula del fiador.
104	Oficial de Crédito	¿El fiador es asociado? ¡Si! Pasa al 106. ¡No! Pasa al 105.



Actividad	Encargado	Tarea
105	Oficial de Crédito	Digitar nombre y dirección del fiador.
106	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción Generar Pagare.
107	Oficial de Crédito	Dar formato al pagare.
108	Oficial de Crédito	Imprimir pagare. (con copia)
109	Oficial de Crédito	Salir del Sistema General Cooperativo.
110	Oficial de Crédito	Entregar el pagare al asociado para que lo lea y lo firme.
111	Oficial de Crédito	Comunicar a la tesorera que hay un crédito por girar especificarle si en crédito es o no con pago.
112	Tesorera	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
113	Tesorera	Digitar clave.
114	Tesorera	Entrar a la sección imprimir comprobantes del menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 58)
115	Tesorera	Seleccionar opción imprimir comprobante de crédito, con copia.
116	Tesorera	Digitar detalle.
117	Tesorera	¿El asociado va a cancelar algún crédito que tenga con la Cooperativa? ¡Si! Pasa al 118. ¡No! Pasa al 120.
118	Tesorera	Entra a la sección imprimir comprobantes de pagos de créditos. (Ver Anexo N ° 58)
119	Tesorera	Imprimir comprobante de pagos de crédito, con copia.
120	Tesorera	Salir del Sistema General Cooperativo.
121	Tesorera	Confeccionar cheque.
122	Tesorera	Buscar a los autorizados de firmar cheques para que lo firmen.
123	Tesorera	Pasar el cheque y los comprobantes a la Cajera.
124	Cajera	Firmar comprobantes de pago si hay.
125	Cajera	Sellar comprobantes de pago y comprobantes de crédito.
126	Cajera	¿Va a hacer algún pago o cancelación en la Cooperativa? ¡Si! Pasa al 127. ¡No! Pasa al 130.
127	Cajera	Entregar cheque al asociado.
128	Asociado	Endosar el cheque.
129	Cajera	Entregar el dinero correspondiente al asociado. Pasa al 131.
130	Cajero	Entregar el cheque al asociado.
131	Asociado	Firmar el comprobante de crédito.
132	Cajera	Entregar copia del comprobante de crédito.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Crédito</i>					
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Apertura de un Crédito</i>					
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa						
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
	<b>Oficial de Crédito</b>	<b>Asociado</b>	<b>Ingeniero</b>	<b>Comisión de Crédito</b>	<b>Tesorera</b>	<b>Cajera</b>
1, Solicitar la cédula al asociado.						
2, Entrar al Sistema General Cooperativo.						
3, Digitar clave.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
4, Entrar a la sección Estado de Cuenta de menú Procesos Diarios.	 					
5, Digitar el número de cédula del asociado.						
6, ¿Tiene el asociado algún crédito?						
7, Revisar que este al día con las cuotas del crédito.						
8, ¿Está al día con las cuotas del crédito?						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
9, Pagar las cuotas atrasadas.						
10, Revisar que opción de crédito tiene el asociado.						
11, Salir del Sistema General Cooperativo.						
12, Entrar al Sistema de Reportes-MEP.						
13, Digitar clave.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
14, Entrar a la sección certificaciones y constancias por período del menú Reportes.	 					
15, Seleccionar la opción Constancias Salariales.						
16, Seleccionar el mes de la planilla más actual.						
17, Digitar el número de cédula del asociado.						
18, Seleccionar la opción Generar.	 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
19, Imprimir Constancia Salarial.	 ↓ 					
20, Seleccionar la opción detalle de deducciones.	 ↓ 					
21, Seleccionar el mes y la quincena.	 ↓ 					
22, Seleccionar la opción Generar.	 ↓ 					
23, Imprimir Detalle de Deducciones.	 ↓ 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
24, Salir del Sistema de Reporte-MEP.	 					
25, ¿Puede cubrir el 150% de la cuota?	 No → Si →					
26, Entregar hoja de solicitud de préstamo.						
27, Llenar hoja de solicitud de préstamo.						
28, Solicitar original y copia de cédula y orden patronal vigente.	 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
29, ¿El tipo de fianza es hipotecaria?						
30, Solicitar original y copia del plano y la escritura, constancia de tributos municipales, y el plan de inversión.						
31, ¿La propiedad a hipotecar está a nombre de la persona que solicita el préstamo?						
32, Solicitar copia de la cédula del dueño de la propiedad y la carta de autorización.						
33, Pagar el avalúo.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
34, Realizar el estudio de registro de la propiedad.	 ↓ 					
35, Completar la solicitud de crédito con la información del estado de cuenta.						
36, Llenar hoja para el análisis de crédito.						
37, Entregar la documentación del crédito al ingeniero para que realice el avalúo.						
38, Realizar el avaluo.			 ↓ 			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
39, Analizar el crédito.						
40, Pasar el expediente de crédito a la comisión de crédito.						
41, ¿Aprueba la apertura del crédito?						
42, ¿El tipo de fianza es fiduciaria?						
43, Solicitar copia de la cédula y orden patronal del fiador.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
44, Entrar al Sistema de Reportes-MEP.						
45, Digitar clave.						
46, Entrar a la sección certificaciones y constancias por período del menú Reportes.						
47, Seleccionar la opción Constancias Salariales.						
48, Seleccionar el mes de la planilla más actual.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
49, Digitar el número de cédula del asociado.						
50, Seleccionar la opción Generar.						
51, Imprimir Constancia Salarial.						
52, ¿El asociado quiere renovar un crédito o cancelar otro?						
53, Entrar al Sistema General Cooperativo.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
54, Digitar clave.	 					
55, Entrar a la sección pago de intereses y amortizaciones en el menú Procesos Diarios.						
56, Digitar número de cédula del asociado.						
57, Seleccionar el tipo de crédito a cancelar.						
58, Definir la forma de pago (depósito en efectivo, depósito de transferencia o depósito bancario)	 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
59, Seleccionar el tipo de transacción.	 ↓ 					
60. Definir tipo de movimiento "02"	 ↓ 					
61, Digitar el monto a cancelar.	 ↓ 					
62, Aplicar la cancelación.	 ↓ 					
63 Entrar al Sistema General Cooperativo.	 ↓ 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
64, Digitar clave.						
65, Entrar a la sección inclusión de crédito nuevo en el menú Procesos Diarios.						
66, Digitar el número de cédula del asociado.						
67, Seleccionar el tipo de crédito.						
68, Digitar el monto a solicitar, el plazo y la fecha del primer pago.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
69, Seleccionar el tipo de trámite (con seguro o sin seguro).						
70, ¿El trámite es con seguro?						
71, Entregar Hoja de Fondo Solidario de Protección de Créditos.						
72, Llenar Hoja de Fondo Solidario de Protección de Créditos.						
73, Seleccionar tipo de pago: A pago de planilla, B: Pago personal.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
74, Seleccionar tipo de fianza: sin fiador, fiduciaria, hipotecaria o póliza.						
75, Seleccionar el tipo de Banco para general e cheque.						
76, ¿Es con hipoteca?						
77, Calcular los gastos de hipoteca.						
78, Confirmar con la abogada los gastos de hipoteca.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
79, Incluir gastos de hipoteca.	 ↓ 					
80, Verificar que los datos del crédito estén correctos.	 ↓  ↓ 					
81, Aplicar el crédito.	 ↓ 					
82, Entrar a la sección modificación de asociados en el menú mantenimiento.	 ↓ 					
83, Digitar el número de cédula del asociado.	 ↓  ↓ 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
84, Verificar que la información este actualizada.						
85, ¿Hay información desactualizada?						
86, Actualizar la información.						
87, ¿El crédito es fiduciario?						
88, Entrar a la sección Incluir datos de fiadores del menú mantenimiento.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
89, Digitar el número de cédula del deudor.	 					
90, Seleccionar el número de crédito.						
91, Verificar los datos.						
92, Digitar el número de cédula del fiador.						
93. ¿El fiador ya existe en la base de datos?						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
94, Actualizar la información del fiador.	 ↓ 					
95, Incluir datos del fiador.	 ↓ 					
96, Salir del Sistema General Cooperativo.	 ↓ 					
97, Entrar al Sistema Financiero Contable.						
98, Seleccionar el usuario.	 ↓ 					



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
99, Entrar a la sección actualización de garantías en el menú Procesos Diarios.						
100, Digitar el número de cédula del asociado.						
101, Seleccionar el tipo de préstamo.						
102, ¿El préstamo es fiduciario?						
103, Digitar cédula del fiador.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
104, ¿El fiador es asociado?						
105, Digitar nombre y dirección del fiador.						
106, Seleccionar la opción Generar Pagare.						
107, Dar formato al pagare.						
108, Imprimir pagare.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
109, Salir del Sistema General Cooperativo.						
110, Entregar el pagare al asociado para que lo lea y lo firme.						
111, Comunicar a la tesorera que hay un crédito por girar especificarle si en crédito es o no con pago.						
112, Entrar al Sistema General Cooperativo.						
113, Digitar clave.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
114, Entrar a la sección imprimir comprobantes del menú Procesos Diarios.						
115, Seleccionar opción imprimir comprobante de crédito.						
116, Digitar detalle.						
117, ¿El asociado va a cancelar algún crédito que tenga con la Cooperativa?						
118, Entra a la sección imprimir comprobantes de pagos de créditos.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
119, Imprimir comprobante de pagos de crédito.					 ↓  ↓	
120, Salir del Sistema General Cooperativo.					 → ↓  ↓	
121, Confeccionar cheque.					 ↓	
122, Buscar a los autorizados de firmar cheques para que lo firmen.					 ↓	
123, Pasar el cheque y los comprobantes a la Cajera.					 ↓ 	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorera	Cajera
124, Firmar comprobantes de pago si hay.						
125, Sellar comprobantes de pago y comprobantes de crédito.						
126, ¿Va a hacer algún pago o cancelación en la Cooperativa?						
127, Entregar cheque al asociado.						
128, Endosar el cheque.						



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Oficial de Crédito	Asociado	Ingeniero	Comisión de Crédito	Tesorerera	Cajera
129, Entregar el dinero correspondiente al asociado.						
130, Entregar el cheque al asociado.						
131, Firmar el comprobante de crédito.						
132, Entregar copia del comprobante de crédito.						



## **Coloca 2. Procedimiento para el Pago de Cuotas de Crédito o Cancelación de un Crédito**

### **Objetivo**

Recuperar el dinero prestado por la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza en el momento que un asociado desee cancelar un crédito.

### **Responsables**

- Oficial de Crédito.
- Oficial de Cobro.
- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Crédito.
- Unidad de Cobro.
- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Número de cédula del asociado.
- Comprobante del depósito bancario.



## Normas o Políticas

No existen.

## Sistemas Utilizados

- Sistema General Cooperativo. (SGC)

## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
2	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar clave.
3	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Entrar al estado de cuenta del menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 10)
4	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar el número de cedula del asociado.
5	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Verificar el crédito al cual se le va a hacer el pago.
6	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Verificar cual es la cuota a cancelar.
7	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Entrar a la sección pago de intereses y amortización del menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 10)
8	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula del asociado.
9	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar el número de crédito.
10	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Determinar el tipo de depósito (Bancario, Efectivo o Transferencia).
11	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿El depósito es bancario? ¡Si! Pasa al 12.    ¡No! Pasa al 13.



Actividad	Encargado	Tarea
12	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar el Banco donde se realizó el depósito. Pasa al 15.
13	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿El depósito es en efectivo? ¡Si! Pasa al 14. ¡No! Pasa al 15.
14	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar la caja que va a recibir el pago.
15	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar tipo de movimiento "02".
16	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Modificar fecha.
17	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Aplicar el pago de la cuota.
18	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿El pago es por transferencia? ¡Si! Pasa al 19. ¡No! Pasa al 26.
19	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Entrar a la sección retiro y depósito de ahorros en el menú Procesos Diarios.
20	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula del asociado.
21	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar el tipo de crédito.
22	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar tipo de pago: "retiro de transferencia".
23	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Anotar el monto exacto a retirar.
24	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar el detalle del retiro en el espacio de "observación".
25	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Aplicar el retiro.
26	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Entrar a la sección imprimir comprobantes. (Ver Anexo N° 58)
27	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿El depósito fue en efectivo o bancario? ¡Si! Pasa al 28. ¡No! Pasa al 29.



Actividad	Encargado	Tarea
28	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar opción imprimir comprobantes de pago. Pasa al 31.
29	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿El depósito fue en transacción? ¡Si! Pasa al 30. ¡No! Pasa al 31.
30	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Seleccionar opción imprimir comprobantes de transferencia.
31	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Digitar detalle del comprobante.
32	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Imprimir comprobante con copia.
33	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Salir del Sistema General Cooperativo.
34	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	¿Es un comprobante de depósito en efectivo? ¡Si! Pasa al 35. ¡No! Pasa al 40.
35	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Pasar comprobante a la Caja.
36	Cajera	Firmar Comprobante.
37	Cajera	Sellar el Comprobante.
38	Cajera	Recibir el pago en efectivo del préstamo.
39	Cajera	Entregar copia de Comprobante al asociado. FIN
40	Oficial de Crédito/Oficial de Cobro	Pasar comprobante a la Tesorera.
41	Tesorera	Archivar comprobantes.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Crédito</i>		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Pago de Cuotas de Crédito o Cancelación de un Crédito</i>		
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Oficial de Crédito</b>	<b>Cajera</b>	<b>Tesorerera</b>
1, Entrar al Sistema General Cooperativo.			
2, Digitar clave.			
3, Entrar al estado de cuenta del menú Procesos Diarios.			
4, Digitar el número de cedula del asociado.			
5, Verificar el crédito al cual se le va a hacer el pago.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorera
6, Verificar cual es la cuota a cancelar.	 ↓ 		
7, Entrar a la sección pago de intereses y amortización del menú Procesos Diarios.			
8, Digitar el número de cédula del asociado.			
9, Seleccionar el número de crédito.			
10, Determinar el tipo de depósito (Bancario, Efectivo o Transferencia).			
11, ¿El depósito es bancario?			
12, Seleccionar el Banco donde se realizo el depósito.	 ↓ 		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorerera
13, ¿El depósito es en efectivo?			
14, Seleccionar la caja que va a recibir el pago.			
15, Seleccionar tipo de movimiento "02".			
16, Modificar fecha.			
17, Aplicar el pago de la cuota.			
18, ¿El pago es por transferencia?			
19, Entrar a la sección retiro y depósito de ahorros en el menú Procesos Diarios.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorerera
20, Digitar el número de cédula del asociado.			
21, Seleccionar el tipo de crédito.			
22, Seleccionar tipo de pago: "retiro de transferencia".			
23, Anotar el monto exacto a retirar.			
24, Digitar el detalle del retiro en el espacio de "observación".			
25, Aplicar el retiro.			
26, Entrar a la sección imprimir comprobantes.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorera
27, ¿El depósito fue en efectivo o bancario?			
28, Seleccionar opción imprimir comprobantes de pago.			
29, ¿El depósito fue en transacción?			
30, Seleccionar opción imprimir comprobantes de transferencia.			
31, Digitar detalle del comprobante.			
32, Imprimir comprobante con copia.			
33, Salir del Sistema General Cooperativo.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorera
34, ¿Es un comprobante de depósito en efectivo?			
35, Pasar comprobante a la Caja.			
36, Firmar Comprobante.			
37, Sellar el Comprobante.			
38, Recibir el pago en efectivo del préstamo.			
39, Entregar copia de Comprobante al asociado. FIN			
40, Pasar comprobante a la Tesorera.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Cajera	Tesorerera
41, Archivar comprobantes.			<pre> graph TD     A{{6}} --&gt; B[/41/]     B --&gt; C([FIN])                     </pre>



## **Coloca 3. Procedimiento para la Aplicación de Reintegros a Créditos con Cuotas Pendientes**

### **Objetivo**

Asegurar la recuperación del dinero prestado por la Cooperativa.

### **Frecuencia**

Se realiza una vez al mes.

### **Responsables**

- Oficial de Cobro.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Cobro.
- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de Reintegros.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema General Cooperativo. (SGC)



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Oficial de Cobro	Entrar al Sistema General Cooperativo. (Ver Anexo N ° 9)
2	Oficial de Cobro	Digitar clave.
3	Oficial de Cobro	Entrar a la sección estado de cuenta del menú Procesos Diarios.
4	Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula.
5	Oficial de Cobro	Revisar el montó del reintegro.
6	Oficial de Cobro	Revisar la fecha de amortización e intereses de cada préstamo.
7	Oficial de Cobro	¿Hay algún saldo de amortización atrasado? ¡Sí! Pasa al 8.                            ¡No! FIN.
8	Oficial de Cobro	Anotar el montó que tiene el crédito de la amortización atrasada.
9	Oficial de Cobro	Entrar a la sección lista de comprobantes del menú Reportes.
10	Oficial de Cobro	Seleccionar opción reporte de hoja de pagos. (Ver Anexo N ° 13)
11	Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula y el número del crédito.
12	Oficial de Cobro	Seleccionar opción pantalla "p".
13	Oficial de Cobro	Buscar la fecha del último cierre y el monto que debería tener el crédito.
14	Oficial de Cobro	Anotar el monto.
15	Oficial de Cobro	Sacar la diferencia entre el monto que tenía en el estado de cuenta y el monto de la tabla de pagos.
16	Oficial de Cobro	Entrar a la sección pago de intereses y amortización del menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 10)
17	Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula.
18	Oficial de Cobro	Seleccionar el tipo de crédito.
19	Oficial de Cobro	Seleccionar el tipo de pago "depósito en transferencia".
20	Oficial de Cobro	Seleccionar el tipo de movimiento "02".
21	Oficial de Cobro	Modificar la fecha de intereses y amortización por la fecha a la que se va a hacer el pago.
22	Oficial de Cobro	Digitar el monto exacto de la amortización.
23	Oficial de Cobro	Verificar los datos.



Actividad	Encargado	Tarea
24	Oficial de Cobro	Aplicar el pago.
25	Oficial de Cobro	Entrar a la sección retiro y depósitos de ahorros.
26	Oficial de Cobro	Digitar el número de cédula.
27	Oficial de Cobro	Seleccionar el tipo de ahorro: reintegro "retiro en transferencia".
28	Oficial de Cobro	Digitar el monto de la transferencia.
29	Oficial de Cobro	Digitar detalle de la transferencia en el espacio: "observación".
30	Oficial de Cobro	Entrar a la sección imprimir comprobantes. (Ver Anexo N ° 58)
31	Oficial de Cobro	Seleccionar la opción imprimir comprobante de transferencia.
32	Oficial de Cobro	Digitar detalle de comprobante.
33	Oficial de Cobro	Imprimir comprobante con copia.
34	Oficial de Cobro	Pasar comprobante a la Tesorera.
35	Tesorera	Archivar el comprobante.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Cobro</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Aplicación de Reintegros a Créditos con Cuotas Pendientes</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorerera
1, Entrar al Sistema General Cooperativo.		
2, Digitar clave.		
3, Entrar a la sección estado de cuenta del menú Procesos Diarios.		
4, Digitar el número de cédula.		
5, Revisar el montó del reintegro.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorera
6, Revisar la fecha de amortización e intereses de cada préstamo.		
7, ¿Hay algún saldo de amortización atrasado?		
8, Anotar el montó que tiene el crédito de la amortización atrasada.		
9, Entrar a la sección lista de comprobantes del menú Reportes.		
10, Seleccionar opción reporte de hoja de pagos.		
11, Digitar el número de cédula y el número del crédito.		
12, Seleccionar opción pantalla "p".		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorera
13, Buscar la fecha del último cierre y el monto que debería tener el crédito.		
14, Anotar el monto.		
15, Sacar la diferencia entre el monto que tenía en el estado de cuenta y el monto de la tabla de pagos.		
16, Entrar a la sección pago de intereses y amortización del menú Procesos Diarios.		
17, Digitar el número de cédula.		
18, Seleccionar el tipo de crédito.		
19, Seleccionar el tipo de pago "depósito en transferencia".		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorera
20, Seleccionar el tipo de movimiento "02".		
21, Modificar la fecha de intereses y amortización por la fecha a la que se va a hacer el pago.		
22, Digitar el monto exacto de la amortización.		
23, Verificar los datos.		
24, Aplicar el pago.		
25, Entrar a la sección retiro y depósitos de ahorros.		
26, Digitar el número de cédula.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorera
27, Seleccionar el tipo de ahorro: reintegro "retiro en transferencia".		
28, Digitar el monto de la transferencia.		
29, Digitar detalle de la transferencia en el espacio "observación".		
30, Entrar a la sección imprimir comprobantes.		
31, Seleccionar la opción imprimir comprobante de transferencia.		
32, Digitar detalle de comprobante.		
33, Imprimir comprobante con copia.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Cobro	Tesorera
34, Pasar comprobante a la Tesorera.		
35, Archivar el comprobante.		



## **Coloca 4. Procedimiento para el Cobro de Créditos Morosos**

### **Objetivo**

Recuperar la cartera de crédito morosa.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente.

### **Responsables**

- Oficial de Cobro.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Cobro.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Reporte de morosidad.

### **Normas o Políticas**

Manual de Políticas de Cobro.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema General Cooperativo. (SGC)







## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Cobro</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Cobro de Créditos Morosos</i>
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Oficial de Cobro</b>
1, Entrar al Sistema General Cooperativo.	
2, Digitar clave.	
3, Entrar a la sección estado de cuenta del menú Procesos Diarios.	
4, Digitar el número de cédula del asociado moroso.	
5, Revisar la fecha de los intereses y la fecha de la amortización.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Oficial de Cobro
6, Revisar si tiene algún tipo de reserva o reintegro que se pueda tomar para ponerse al día con el crédito.	
7, ¿Tiene reintegro?	
8, Aplicar el reintegro para pagar la cuota(as) atrasadas.	
9, ¿Tiene reserva?	
10, Entrar a la sección pago de intereses y amortización del menú Procesos Diarios.	
11, Digitar el número de cédula.	
12, Seleccionar el tipo de crédito.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Oficial de Cobro
13, Seleccionar el tipo de pago "depósito en transferencia".	 ↓  ↓
14, Seleccionar el tipo de movimiento "02".	 ↓
15, Modificar la fecha de intereses y amortización por la fecha a la que se va a hacer el pago.	 ↓
16, Digitar el monto exacto de la amortización.	 ↓
17, Verificar los datos.	 ↓
18, Aplicar el pago.	 ↓
19, Entrar a la sección retiro y depósitos de ahorros.	 ↓ 



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Oficial de Cobro
20, Digitar el número de cédula.	
21, Seleccionar el tipo de ahorro: reservas "retiro en transferencia".	
22, Digitar el monto de la transferencia.	
23, Digitar detalle de la transferencia en el espacio: "observación".	
24, Entrar a la sección imprimir comprobantes.	
25, Seleccionar la opción imprimir comprobante de transferencia.	
26, Digitar detalle de comprobante.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Oficial de Cobro
27, Imprimir comprobante con copia.	
28, Pasar comprobante a la Tesorera.	
29, Archivar el comprobante. FIN	
30, Llamar al asociado moroso.	
31, Notificar el atraso en la cuota del crédito al asociado.	
32, Llegar a un arreglo de pago.	
33, Verificar que el asociado pague la cuota o cuotas atrasadas en la fecha que se acordó.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Oficial de Cobro
34, ¿El asociado hizo el pago?	<pre>                     graph TD                         5[5] --&gt; 34{34}                         34 -- Si --&gt; 3((3))                         34 -- No --&gt; 35[35]                     </pre>
35, Enviar carta de cobro al deudor y a los fiadores.	<pre>                     graph TD                         35[35] --&gt; 36{36}                     </pre>
36, ¿El asociado pago?	<pre>                     graph TD                         36{36} -- Si --&gt; 4((4))                         36 -- No --&gt; 37{37}                     </pre>
37, ¿Pasaron 180 Días?	<pre>                     graph TD                         37{37} -- No --&gt; 5((5))                         37 -- Si --&gt; 38[38]                     </pre>
38. Enviar crédito para iniciar trámite de cobro judicial.	<pre>                     graph TD                         38[38] --&gt; 39[39]                     </pre>
39, Esperar que se cumplan 180 días para enviar a cobro judicial.	<pre>                     graph TD                         39[39] --&gt; 40(( ))                         5((5)) --&gt; 40                     </pre>
	<pre>                     graph TD                         40(( )) --&gt; 41(( ))                         4((4)) --&gt; 41                         3((3)) --&gt; 41                         41 --&gt; FIN[FIN]                     </pre>



# PROCESO DE CAPTACIÓN



## **Proceso de Captación**

### **Capta 1. Procedimiento para el Depósito de un Pacto Retrocompra**

#### **Objetivo**

Realiza el registro de la transacción del Pacto Retrocompra.

#### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, en el momento que un asociado lo desee.

#### **Responsables**

- Oficial de Crédito.
  
- Cajera.

#### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Crédito.
  
- Unidad de Contabilidad.

#### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad del asociado.

#### **Normas o Políticas**

Reglamento de Pacto Retrocompra.







## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Crédito</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Depósito de un Pacto Retrocompra</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Oficial de Crédito</b>	<b>Cajera</b>
1, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo (CIF).	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[/2/]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 1[1]   </pre>	
2, Digitar la clave.		
3, Entrar a la sección certificados.		
4, Elegir la opción emitir pactos.		
5, Solicitar la cédula al asociado.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
6, Digitar el número de cédula del asociado.		
7, Verificar que el nombre que aparece en el sistema sea el del asociado.		
8, Digitar el monto que se va a depositar.		
9, ¿Hay beneficiarios?		
9, ¿Hay beneficiarios?		
10, Anotar el nombre de los beneficiarios y el número de cédula.		
11, ¿Se va a autorizar a alguien para retirar?		
12, Anotar el nombre de la persona autorizada para retirar el pacto.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
13, Anotar de donde proviene el dinero.		
14, Anotar si el depósito es en efectivo o cheque.		
15, Seleccionar opción guardar información.		
16, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.		
17, ¿Desea el asociado el reporte con el detalle de los movimientos sobre pactos?		
18, Entrar a la sección reportes.		
19, Elegir la opción detalle de transacciones.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
20, Seleccionar la opción ejecutar.		
21, Digitar el número de pacto.		
22, Imprimir el reporte con el detalle de los movimientos sobre pactos.		
23, Entregar el reporte con el detalle de los movimientos sobre pactos al asociado.		
24, Enviar un mensaje por el POP-UP a la cajera sobre el depósito del pacto (efectivo o cheque).		
25, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.		
26, Digitar clave.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
27, Entrar a la sección entrega de certificado.		
28, Seleccionar la opción "confirmar".		
29, Seleccionar el tipo de depósito (efectivo o cheque).		
30, Elegir la opción entregar.		
31, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.		
32, Entrar al Sistema Financiero Contable.		
33, Digitar la clave.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
34, Entrar a la sección emisión de comprobantes en el menú Procesos Diarios.		
35, Seleccionar tipo "ingreso de pacto retrocompra"		
35, Seleccionar tipo "ingreso de pacto retrocompra"		
36, Imprimir el comprobante del depósito con copia.		
37, Salir del Sistema Financiero Contable.		
38, Recibir el dinero.		
39, Contar el dinero.		
40, Sellar el comprobante del depósito.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Oficial de Crédito	Cajera
41, Firmar el comprobante del depósito.		
42, Entregar copia del comprobante del depósito al asociado.		



## **Capta 2. Procedimiento para el Depósito de un Plazo Fijo**

### **Objetivo**

Realiza el registro de la transacción del depósito a plazo fijo.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, en el momento que un asociado lo desee.

### **Responsables**

- Oficial de Crédito.
- Tesorera
- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Crédito.
- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad del asociado.

### **Normas o Políticas**

Reglamento de Depósitos a plazo fijo.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Certificados a plazo fijo. (SIF)





Actividad	Encargado	Tarea
21	Tesorerera	Entrar a la sección configuración de consecutivos. (Ver Anexo N ° 69)
22	Tesorerera	Verificar el número.
23	Tesorerera	Salir del Sistema de certificados a plazo fijo.
24	Tesorerera	Comunicar el número de consecutivo por medio del POP-UP.
25	Oficial de Crédito	Incluir el número de certificado asignado. (Ver Anexo N ° 75)
26	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción salvar información.
27	Oficial de Crédito	Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.
28	Oficial de Crédito	Comunicar a la cajera y a la Tesorerera que hay un depósito a plazo (efectivo o cheque).
29	Cajera	Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.
30	Cajera	Digitar clave. (Ver Anexo N ° 68)
31	Cajera	Entrar a la sección entrega de certificado. (Ver Anexo N ° 69)
32	Cajera	Seleccionar la opción "confirmar".
33	Cajera	Seleccionar el tipo de depósito (efectivo o cheque).
34	Cajera	Elegir la opción entregar.
35	Cajera	Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.
36	Cajera	Entrar al Sistema Financiero Contable.
37	Cajera	Digitar la clave. (Ver Anexo N ° 72)
38	Cajera	Entrar a la sección emisión de comprobantes en el menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 73)
39	Cajera	Seleccionar tipo "ingreso de CDP's" (Ver Anexo N ° 74)
40	Cajera	Imprimir el comprobante del depósito con copia.
41	Cajera	Salir del Sistema Financiero Contable.
42	Tesorerera	Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.
43	Tesorerera	Digitar la clave. (Ver Anexo N ° 68)
44	Tesorerera	Entrar a la sección visto bueno. (Ver Anexo N ° 69)
45	Tesorerera	Imprimir certificado.
46	Tesorerera	Imprimir cupones.
47	Tesorerera	Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.
48	Tesorerera	Firmar el certificado y los cupones.
49	Tesorerera	Sellar el certificado y los cupones.
50	Tesorerera	Llevar el certificado y los cupones a la Contadora.
51	Contadora	Revisar el certificado y los cupones.
52	Contadora	Firmar el certificado y los cupones.
53	Tesorerera	Pasar el certificado y los cupones a la Cajera.
54	Cajera	Recibir el dinero.
55	Cajera	Contar el dinero.
56	Cajera	Sellar el comprobante del depósito.
57	Cajera	Firmar el comprobante del depósito.
58	Cajera	Entregar copia del comprobante del depósito al asociado, el certificado y los cupones.
	FIN	



## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Crédito/Unidad de Contabilidad</i>			
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Depósito de Plazo Fijo</i>			
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Oficial de Crédito</b>	<b>Tesorera</b>	<b>Cajera</b>	<b>Contadora</b>
1, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo (CIF).				
2, Digitar la clave.				
3, Entrar a la sección certificados.				
4, Elegir la opción emitir CDP's.				
5, Solicitar la cédula al asociado.				
6, Digitar el número de cédula del asociado.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera	Contadora
7, Verificar que el nombre que aparece en el sistema sea el del asociado.	 			
8, Digitar el monto por el que se va a hacer el certificado.				
9, Seleccionar el plazo que va a tener el certificado.				
10, Seleccionar el número de cupones para el pago de intereses.				
11, ¿Hay beneficiarios?				
12, Anotar el nombre de los beneficiarios y el número de cédula.				
13, ¿Se va a autorizar a alguien para retirar?				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorera	Cajera	Contadora
14, Anotar el nombre y el número de cédula de la persona autorizada para retirar el pacto.				
15, Anotar de donde proviene el dinero.				
16, Anotar si el depósito es en efectivo o cheque.				
17, Anotar el lugar y la fecha de emisión.				
18, Solicitar a la tesorera el número de certificado asignado.				
19, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.				
20, Digitar clave.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera	Contadora
21, Entrar a la sección configuración de consecutivos.		 		
22, Verificar el número.				
23, Salir del Sistema de certificados a plazo fijo.				
24, Comunicar el número de consecutivo por medio del POP-UP.				
25, Incluir el número de certificado asignado.				
26, Seleccionar la opción salvar información.				
27, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.	 			



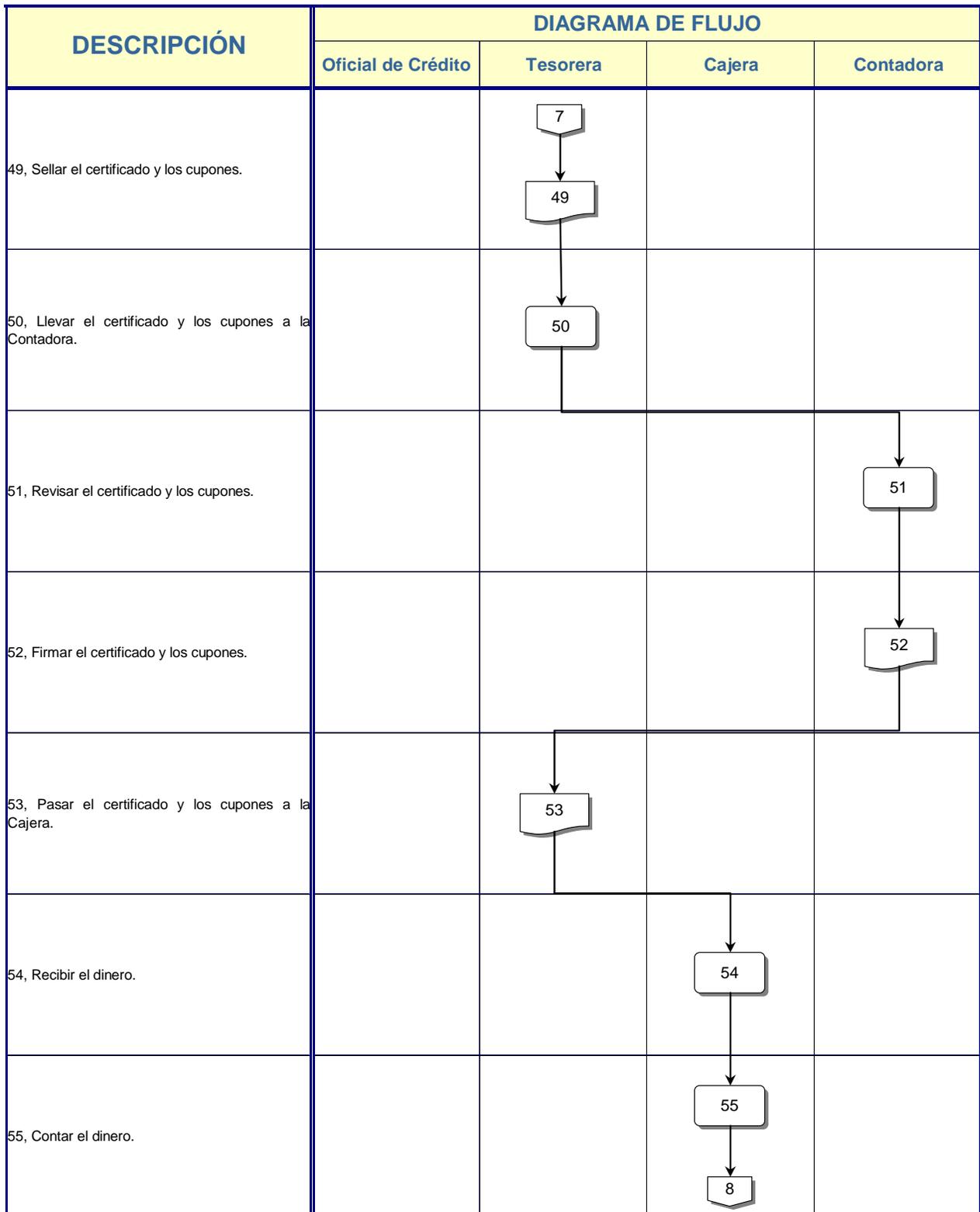
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorera	Cajera	Contadora
28. Comunicar a la cajera y a la Tesorera que hay un depósito a plazo (efectivo o cheque).	 			
29. Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.				
30. Digitar clave.				
31. Entrar a la sección entrega de certificado.				
32. Seleccionar la opción "confirmar".				
33. Seleccionar el tipo de depósito (efectivo o cheque).				
34. Elegir la opción entregar.			 	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera	Contadora
35, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.				
36, Entrar al Sistema Financiero Contable.				
36, Entrar al Sistema Financiero Contable.				
37, Digitar la clave.				
38, Entrar a la sección emisión de comprobantes en el menú Procesos Diarios.				
39, Seleccionar tipo "ingreso de CDP's"				
40, Imprimir el comprobante del depósito con copia.				
41, Salir del Sistema Financiero Contable.				



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera	Contadora
42, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.		 ↓  ↓		
43, Digitar la clave.		 ↓		
44, Entrar a la sección visto bueno.		 ↓		
45, Imprimir certificado.		 ↓		
46, Imprimir cupones.		 ↓		
47, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.		 ↓		
48, Firmar el certificado y los cupones.		 ↓ 		





DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera	Contadora
56, Sellar el comprobante del depósito.				
57, Firmar el comprobante del depósito.				
58, Entregar copia del comprobante del depósito al asociado, el certificado y los cupones.				



## **Capta 3. Procedimiento para el Depósito en las Cuentas del Asociado**

### **Objetivo**

Realiza el registro de la transacción del depósito en ahorros a la vista corriente, ahorros a la vista especial, capital social, ahorro navideño, ahorro escolar y ahorro vacacional.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, en el momento que un asociado lo desee.

### **Responsables**

- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad del asociado.

### **Normas o Políticas**

No existen.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema General Cooperativo. (SGC)





## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Depósito en las Cuentas del Asociado.</i>
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>
	<b>Cajera</b>
1, Entrar al Sistema General Cooperativo.	
2, Digitar la clave.	
3, Entrar a la sección retiro y depósito de ahorros en el menú Procesos Diarios.	
4, Solicitar cédula al asociado.	
5, Seleccionar la cuenta a la que se va a hacer el depósito (ahorros a la vista corriente, ahorros a la vista especial, capital social, ahorro navideño, ahorro escolar y ahorro vacacional)	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
6, Seleccionar el tipo de documento por el que se va a realizar el depósito (efectivo, cheque).	
7, Seleccionar la caja que va a recibir el depósito.	
8, Solicitar el efectivo o cheque al asociado.	
9, ¿El depósito es en efectivo?	
10, Contar el dinero.	
11, Digitar el monto a depositar.	
12, Aplicar el depósito.	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Cajera
13, Entrar a la sección imprimir comprobantes.	
14, Seleccionar la opción imprimir comprobantes de pago.	
15, Digitar detalle del depósito.	
16, Imprimir el comprobante de pago.	
17, Salir del sistema.	
18, Firmar el comprobante de pago.	
19, Sellar comprobante de pago.	
20, Entregar la copia del comprobante de pago al asociado.	



## **Capta 4. Procedimiento para la Cancelación total o parcial de un Pacto Retrocompra**

### **Objetivo**

Realiza el registro de la transacción de un retiro total o parcial de un Pacto Retrocompra.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, en el momento que vence el pacto y el asociado viene a retirarlo, o en el momento que este lo desee.

### **Responsables**

- Oficial de Crédito.
- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Crédito.
- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad del asociado.

### **Normas o Políticas**

Reglamento de Pacto Retrocompra.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Certificados a plazo fijo. (SIF)



➤ Sistema Financiero Contable. Versión 1.0. (SIFICO)

➤ POP-UP

### Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Oficial de Crédito	Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.
2	Oficial de Crédito	Digitar la clave. (Ver Anexo N ° 68)
3	Oficial de Crédito	Solicitar la cédula al asociado.
4	Oficial de Crédito	Entrar a la sección pago/over. (Ver Anexo N ° 69)
5	Oficial de Crédito	Elegir la opción pago parcial de pacto. (Ver Anexo N ° 76)
6	Oficial de Crédito	¿Recuerda el asociado el número de pacto? ¡Si! Pasa al 7.                    ¡No! Pasa al 16.
7	Oficial de Crédito	Salir de la sección pago/over.
8	Oficial de Crédito	Entrar a la sección búsqueda de certificados del cliente. (Ver Anexo N ° 69)
9	Oficial de Crédito	Digitar el número de cédula.
10	Oficial de Crédito	Seleccionar la opción solo movimientos activos. (Ver Anexo N ° 77)
11	Oficial de Crédito	Elegir la opción modalidad de pactos. (Ver Anexo N ° 77)
12	Oficial de Crédito	Verificar el número de pactos.
13	Oficial de Crédito	Salir de la sección búsqueda de certificados del cliente.
14	Oficial de Crédito	Entrar a la sección pago/over.
15	Oficial de Crédito	Elegir la opción pago parcial de pacto.
16	Oficial de Crédito	Digitar el número de pacto. (Ver Anexo N ° 78)
17	Oficial de Crédito	¿Va a retirar todo? ¡Si! Pasa al 18.                    ¡No! Pasa al 19.
18	Oficial de Crédito	Digitar el montó a retirar y los intereses. Pasa al 22.
19	Oficial de Crédito	¿Va a retirar intereses? ¡Si! Pasa al 20.                    ¡No! Pasa al 21.
20	Oficial de Crédito	Digitar el monto de intereses a la fecha.





## Diagrama de Flujo

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Crédito/Unidad de Contabilidad</i>		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Cancelación total o parcial de un Pacto Retrocompra.</i>		
<b>Elaboración:</b> Paula Gamboa Gamboa.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Oficial de Crédito</b>	<b>Tesorera</b>	<b>Cajera</b>
1, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.			
2, Digitar la clave.			
3, Solicitar la cédula al asociado.			
4, Entrar a la sección pago/over.			
5, Elegir la opción pago parcial de pacto.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera
6, ¿Recuerda el asociado el número de pacto?			
7, Salir de la sección pago/over.			
8, Entrar a la sección búsqueda de certificados del cliente.			
9, Digitar el número de cédula.			
10, Seleccionar la opción solo movimientos activos.			
11, Elegir la opción modalidad de pactos.			
12, Verificar el número de pactos.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera
13, Salir de la sección búsqueda de certificados del cliente.			
14, Entrar a la sección pago/over.			
15, Elegir la opción pago parcial de pacto.			
16, Digitar el número de pacto.			
17, ¿Va a retirar todo?			
18, Digitar el montó a retirar y los intereses.			
19, ¿Va a retirar intereses?			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera
20, Digitar el monto de intereses a la fecha.			
21, Digitar el montó a retirar.			
22, Anotar el nombre de la persona que cambia el pacto.			
23, Elegir el tipo de documento por el que se va a hacer el retiro (efectivo, cheque).			
24, Elegir la opción pagar.			
25, Comunicar a la Cajera por medio del POP-UP que hay un retiro de pacto (efectivo, cheque).			
26, ¿El retiro es en cheque?			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera
27, Informar a la Tesorerera que hay un retiro de un pacto en cheque.			
28, Prepara el cheque			
29, Entregar cheque a la Cajera. Pasa al 31.			
30, Seleccionar la caja que va a recibir el dinero.			
31, Entrar al Sistema Financiero Contable.			
32, Digitar la clave.			
33, Entrar a la sección ver emisión de comprobantes.			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Oficial de Crédito	Tesorerera	Cajera
34, Elegir tipo "egreso de pacto retrocompra".			
35, Verificar los datos.			
36, Imprimir comprobante de retiro.			
37, Salir del Sistema Financiero Contable.			
38, Solicitar al asociado que firme el comprobante del retiro.			
39, Entregar la copia del comprobante de retiro y el efectivo o cheque al asociado.			



## **Capta 5. Procedimiento para la Cancelación de un Certificado a plazo fijo**

### **Objetivo**

Realiza el registro de la transacción de un retiro de un Certificado a Plazo Fijo.

### **Frecuencia**

Se realiza diariamente, en el momento que vence el Certificado a plazo fijo y el asociado viene a retirarlo, o en el momento que este lo desee.

### **Responsables**

- Cajera.

### **Departamentos o Unidades involucrados en el procedimiento**

- Unidad de Contabilidad.

### **Información, recursos o documentos relacionados**

- Cédula de identidad del asociado.

### **Normas o Políticas**

Reglamento de Certificados a plazo fijo.

### **Sistemas Utilizados**

- Sistema de Certificados a plazo fijo. (SIF)
- Sistema Financiero Contable. Versión 1.0. (SIFICO)
- POP-UP



## Procedimiento

Actividad	Encargado	Tarea
	INICIO	
1	Cajera	Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.
2	Cajera	Digitar la clave. (Ver Anexo N ° 68)
3	Cajera	Solicitar el Certificado y cupones a los asociados.
4	Cajera	Solicitar la cédula al asociado.
5	Cajera	¿Ya se le cancelaron todos los cupones al asociado? ¡Si! Pasa al 14. ¡No! Pasa al 6.
6	Cajera	Entrar a la sección pago de cupones. (Ver Anexo N ° 79)
7	Cajera	Digitar el número de cupón.
8	Cajera	Seleccionar el documento de pago (efectivo o cheque).
9	Cajera	¿El retiro es en cheque? ¡Si! Pasa al 10. ¡No! Pasa al 11.
10	Cajera	Seleccionar de cual cuenta de banco se realizará el cheque.
11	Cajera	Seleccionar la caja que va a recibir el dinero.
12	Cajera	Anotar el nombre de la persona a la que está cambiando el cupón.
13	Cajera	Seleccionar la opción pagar.
14	Cajera	Entrar a la sección pago de CDP. (Ver Anexo N ° 80)
15	Cajera	Digitar el número de Certificado.
16	Cajera	Digitar el montó de control.
17	Cajera	Seleccionar el tipo de documento por el que se cancelará el Certificado (efectivo, cheque).
18	Cajera	¿Se va a cancelar en cheque? ¡Si! Pasa al 19. ¡No! Pasa al 20.
19	Cajera	Seleccionar de cual cuenta de banco se realizará el cheque.
20	Cajera	Seleccionar la caja que va a recibir el dinero.
21	Cajera	Anotar el nombre de la persona que retira el Certificado.
22	Cajera	Seleccionar la opción pagar.
23	Cajera	Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.
24	Cajera	Entrar al Sistema Financiero Contable.
25	Cajera	Digitar la clave. (Ver Anexo N ° 72)
26	Cajera	Entrar a la sección emisión de comprobantes en el menú Procesos Diarios. (Ver Anexo N ° 73)
27	Cajero	Seleccionar tipo: "egreso de CDP".
28	Cajera	Confirmar los datos: número de Certificado, número de cupón (es) y monto.
29	Cajera	Imprimir el comprobante.
30	Cajera	¿El pago se va a realizar en cheque? ¡Si! Pasa al 31. ¡No! Pasa al 20.
31	Cajera	Pasar los comprobantes del retiro a la Tesorera.
32	Tesorera	Preparar el cheque.
33	Tesorera	Entregar el cheque a la Cajera junto con el comprobante.
34	Cajera	Recibir el cheque junto con el comprobante.
35	Cajera	Solicitar al asociado que firme el comprobante de cancelación.
36	Cajera	Sellar el Comprobante.
37	Cajera	Entregar la copia del comprobante de retiro junto con el CDP al asociado.



<b>Actividad</b>	<b>Encargado</b>	<b>Tarea</b>
38	Cajera	Entregar el dinero o cheque al asociado.
	FIN	



**Diagrama de Flujo**

<b>UNIDAD:</b>	<i>Unidad de Contabilidad</i>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Cancelación de un Certificado a Plazo Fijo.</i>	
<b>Elaboración: Paula Gamboa Gamboa.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	<b>Cajera</b>	<b>Tesorerera</b>
1, Entrar al Sistema de Certificados a plazo fijo.		
2, Digitar la clave.		
3, Solicitar el Certificado y cupones a los asociados.		
4, Solicitar la cédula al asociado.		
5, ¿Ya se le cancelaron todos los cupones al asociado?		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
6, Entrar a la sección pago de cupones.		
7, Digitar el número de cupón.		
8, Seleccionar el documento de pago (efectivo o cheque).		
9, ¿El retiro es en cheque?		
9, ¿El retiro es en cheque?		
10, Seleccionar de cual cuenta de banco se realizará el cheque.		
11, Seleccionar la caja que va a recibir el dinero.		
12, Anotar el nombre de la persona a la que está cambiando el cupón.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
13, Seleccionar la opción pagar.		
14, Entrar a la sección pago de CDP.		
15, Digitar el número de Certificado.		
16, Digitar el montó de control.		
17, Seleccionar el tipo de documento por el que se cancelará el Certificado (efectivo, cheque).		
18, ¿Se va a cancelar en cheque?		
19, Seleccionar de cual cuenta de banco se realizará el cheque.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
20, Seleccionar la caja que va a recibir el dinero.		
21, Anotar el nombre de la persona que retira el Certificado.		
22, Seleccionar la opción pagar.		
23, Salir del Sistema de Certificados a plazo fijo.		
24, Entrar al Sistema Financiero Contable.		
25, Digitar la clave.		
26, Entrar a la sección emisión de comprobantes en el menú Procesos Diarios.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
27, Seleccionar tipo: "egreso de CDP".		
28, Confirmar los datos: número de Certificado, número de cupón (es) y monto.		
29, Imprimir el comprobante.		
30, ¿El pago se va a realizar en cheque?		
31, Pasar los comprobantes del retiro a la Tesorera.		
32, Preparar el cheque.		
33, Entregar el cheque a la Cajera junto con el comprobante.		



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Cajera	Tesorera
34, Recibir el cheque junto con el comprobante.		
35, Solicitar al asociado que firme el comprobante de cancelación.		
36, Sellar el Comprobante.		
37, Entregar la copia del comprobante de retiro junto con el CDP al asociado.		
38, Entregar el dinero o cheque al asociado.		