REF.: PR. I. 040//2022

CAMUDASAL
CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR

Memorando

Para: Lic. Julio César Merino Escobar
Gerente

De: Licda. Silvia J. Sánchez de Galeano
Encargada de Préstamos

Fecha: 05 de octubre de 2022

Asunto: Remisión Manual de Procedimientos.

Habiendo finalizado el proceso de revisión final, con su coordinación y colaboración; y para su actualización remito el Manual de Procedimientos para los efectos consiguientes.

Atentamente,

CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
PRESTAMOS

aprobado

CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
CAMUDASAL
San Salvador

03:15pm
05/10/2022

CAMUDASAL
CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, DE CRÉDITO, DE DERECHO PÚBLICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

No. de acta de aprobación:	Fecha de aprobación:

CAMUDASAL
CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DE CRÉDITO, DE DERECHO PÚBLICO

INDICE

Página

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Caja Mutual del Abogado de El Salvador, es un instrumento técnico que pretende proporcionar el apoyo necesario para garantizar el efectivo funcionamiento de las actividades de la Caja y de esta forma un mejor logro de los objetivos.

El contenido es una herramienta de consulta que facilita a la administración, la toma de decisiones en materia de recursos de personal, permitiendo reducir fallas organizativas y además controlar las actividades administrativas.

Este documento estará sujeto a modificaciones conforme los requerimientos de la Gerencia, Jefes de Unidades y las disposiciones del Consejo Directivo.

1. ASPECTOS GENERALES

PROPOSITOS DEL MANUAL

- Servir como herramienta de supervisión y control.
- Lograr gestión eficiente y eficaz para el logro de los objetivos de la Caja.

NORMAS PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN

- **USO**

  ➢ Será responsabilidad del Gerente, mantener actualizado el presente manual.

  ➢ El manual deberá conservarse permanentemente en la oficina, ya que es documento de uso interno.

- **ACTUALIZACIÓN**

  ➢ El Gerente solicitará al Consejo Directivo, la autorización para modificar el presente manual.

  ➢ El Consejo Directivo emitirá acuerdo de aprobación de actualización del referido manual.

  ➢ Por cambios o modificaciones realizadas, la Gerencia por medio de la Secretaria de Gerencia trasladará a los Jefes de Unidades el acuerdo de aprobación y serán los Jefes de Unidades los responsables de hacer del conocimiento de los empleados a su cargo.

2. ASPECTOS ESPECÍFICOS

2.1 OBJETIVO Y FUNCIONES DE CAMUDASAL

- **OBJETIVO**

  - Conceder la prestación de servicios en las áreas de salud, maternidad, pensión por invalidez, vejez y muerte, seguro de vida, auxilio de sepelio y todas aquellas que sean propias de la materia de previsión y seguridad social a los Profesionales del Derecho, los Graduados y los Egresados de la Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la República de El Salvador afiliados a la Caja.

- **FUNCIONES**

  - Gestión de afiliación
  - Registro de afiliados y beneficiarios
  - Control de pago de cotizaciones y mora
  - Administración y pago del seguro Básico o Gratuito que el Estado concede a los abogados en cualquiera de sus dependencias centralizadas o Instituciones Autónomas.
  - Manejo de fondos que los afiliados aportan.
  - Otorgar préstamos a los afiliados.
  - Trámite de pago de las prestaciones y el otorgamiento de los beneficios, de acuerdo a la distribución dispuesta por el afiliado.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA CAMUDASAL

3. PROCEDIMIENTOS

3.1 INCORPORACIÓN DE AFILIADOS EN OFICINA CENTRAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Solicitante	01	Llama por teléfono requiriendo le envíen formularios por correo o acude a llenar Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud y Hoja Registro de Beneficiarios a CAMUDASAL.
	02	Coloca sello de abogado en Formulario Registro de Beneficiarios. Firma, entrega Registro de Beneficiarios, Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud, fotocopia de DUI, NIT, CARNET DE ABOGADO o ACUERDO DE AUTORIZACION DE ABOGADO, TITULO DE GRADUADO EN CIENCIAS JURIDICAS, CARTA DE EGRESADO (Según la calidad que se encuentre al momento de su ingreso a la Institución) y fotografía a Jefe Unidad de Afiliación
Jefe Unidad de Afiliación	03	Recibe, revisa información, si es autorizado por la Corte Suprema de Justicia, en Formulario Registro de Beneficiarios; caso contrario se anexa fotocopia de título, si es graduado, carta donde conste su calidad de egresado, si lo es.
	04	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados e incorpora información proporcionada por el nuevo afiliado (el sistema genera número de afiliación compuesto de 6 cifras: número correlativo.
	05	Escanea fotografía de afiliado e incorpora a Sistema. Elabora expediente, coloca número de afiliación, anexa solicitud de Afiliación, Registro de Beneficiarios y fotografía (en caso de que le haya presentado) elabora e imprime Póliza, Talonario Anual de Pagos y lo entrega al afiliado o promotora y solicita al Técnico de Informática la impresión del carnet de Afiliado.
	06	Remite el expediente de nuevo afiliado a Archivo.
Solicitante o Promotora	07	Recibe Talonario Anual de Pagos y cancela en Caja la primera cuota de afiliación cobrada con recibo provisional y el costo del carnet de afiliado (en caso se le entregue carnet).

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Técnico de Informática	08	Imprime el Carnet de Afiliado y entrega a Promotora y/o Jefa de Afiliación.

NOTA: El carácter de afiliado lo adquiere cuando cancela la primera cuota.

3.2 INCORPORACIÓN DE AFILIADOS POR MEDIO DE PROMOTORA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotora	01	Visita a Solicitante (Abogado, Graduado o Egresado) explica los beneficios que ofrece la Caja y entrega Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud y Hoja de Registro de Beneficiarios a Solicitante.
Solicitante	02	Recibe y llena Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud y Hoja Registro de Beneficiarios. Coloca sello de Abogado en Formulario Registro de Beneficiarios. firma, entrega Registro de Beneficiarios, Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud, fotocopia de DUI, NIT, CARNET DE ABOGADO o ACUERDO DE AUTORIZACION DE ABOGADO, TITULO DE GRADUADO EN CIENCIAS JURIDICAS, CARTA DE EGRESADO (Según la calidad que se encuentre al momento de su ingreso a la Institución) y fotografía.
Promotora	03	Recibe y revisa documentación verificando que cumpla con los requisitos según la calidad que se encuentre.
	04	Elabora recibo provisional por la primera cuota y el pago del carnet de afiliación (en caso que lo solicite) y entrega a Solicitante inscrito.
	05	Se presenta a oficina y entrega solicitud de nuevo afiliado y documentación anexa a Jefe de Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	06	Realiza Pasos del No.3 al No. 5 del Proceso 3.1
Promotora	07	Recibe Talonario Anual de Pagos y cancela en Caja la primera cuota de afiliación entregando el recibo provisional y el costo del carnet de Afiliado (en caso se le entregue carnet).
Cajera	08	Firma y sella de cancelado primera cuota en Talonario Anual de Pagos y elabora Recibo de Ingreso por el pago de carnet de afiliación y lo entrega a Promotora.

CAMUDASAL
CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DE CRÉDITO DE DERECHO PÚBLICO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotora	09	Recibe Talonario Anual de Pagos debidamente cancelado y el recibo de ingreso por pago de carnet de afiliado y los entrega a nuevo Afiliado.
Jefe Unidad de Afiliación	10	Elabora Póliza y entrega al Afiliado o Promotora.
Técnico de Informática	11	Imprime el Carnet de Afiliado y entrega a Promotora y/o Jefa de Afiliación.

3.3 ADMINISTRACIÓN DE SEGURO GRATUITO DE ABOGADOS QUE LABORAN EN EL SECTOR PÚBLICO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe de Afiliación	01	Elabora base de afiliados del Sistema de Afiliación en forma digital y remite a la Superintendencia de Pensiones, por medio de correo electrónico.
Superintendencia	02	Recibe la base de afiliados y procede a realizar sus procedimientos para formar la base de abogados que laboran con el Estado, la cual la remite al Ministerio de Hacienda y una copia a la Gerencia de CAMUDASAL.
Gerencia	03	Solicita por escrito al Presidente de INPEP la lista de los abogados que cotizan con esa Institución.
INPEP	04	Remite a Gerencia de CAMUDASAL el listado de sus cotizantes.
Gerencia	05	Remite al Jefe de la Unidad Financiera el número de miembros por cada listado (Superintendencia e INPEP) para que elabore Requerimiento y remite una copia de los listados a la Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad Financiera	06	Recibe número de miembros por cada listado y elabora requerimiento y entrega al Jefe de la Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	07	Lleva requerimiento y listados elaborados por la Superintendencia de Pensiones e INPEP a la Unidad Financiera del Ministerio de Hacienda.
Ministerio de Hacienda Unidad Financiera	08	Verifica listados e informa a CAMUDASAL que puede pasar a retirar cheque.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe Unidad Financiera	09	Retira cheque y elabora Recibo de Ingreso de Tesorería y remesa (Obtiene fotocopia de cheque) y entrega remesa y cheque a Mensajero.
Mensajero	10	Deposita remesa en sucursal bancaria y entrega hoja de remesa a Jefe Unidad Financiera.
Jefe Unidad Financiera	11	Recibe hoja de remesa y traslada hoja de remesa, copia de Recibo de Ingreso a Contador y copia de Recibo de Ingreso de Tesorería a Jefe de la Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	12	Archiva copia de carta y Recibo de Ingreso de Tesorería y listado de abogados.

3.4 CANCELACIÓN DE AUXILIO DE SEPELIO Y SEGURO DE VIDA A BENEFICIARIOS POR FALLECIMIENTO DE AFILIADO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe Unidad de Afiliación	01	Recibe llamada telefónica o visita de Beneficiarios informando fallecimiento, verifica si el fallecido era: Caso I Afiliado a CAMUDASAL Caso II Abogado que labora en el Estado (a excepción de Ministerio de Educación).
CASO I AFILIADO A CAMUDASAL		
Jefe Unidad de Afiliación	01	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados y verifica en estado de cuenta individual si está solvente, o en mora y si procede la cancelación del auxilio de sepelio y el seguro de vida a los beneficiarios (si la mora es de 3 meses en adelante el afiliado pierde todo derecho). Verifica nombre y número de beneficiario en formulario Registro de Beneficiarios (archivado en expediente de afiliado). En caso de que fallecido no haya llenado el formulario respectivo, los beneficiario deberán presentar declaratoria de herederos definitiva y por el auxilio de sepelio facturas originales.
	02	Solicita a Beneficiarios certificaciones de Partidas Originales de Defunción, de Nacimiento y de Matrimonio (si aplica); copias de DUI, NIT, y facturas por enterramiento.
Beneficiarios	03	Entregan certificación de Partidas Originales de Defunción, de Nacimiento y de Matrimonio (si aplica); copias de DUI, NIT, y facturas por enterramiento originales o copias certificadas.
Jefe Unidad de Afiliación	04	Elabora y asigna número correlativo a expediente. Agrega documentos presentados por Beneficiario a expediente y coloca folio correlativo a documentos.
Jefe Unidad de Afiliación	05	Verifica causa de fallecimiento en certificación de Partida de Defunción. Si hay sospechas que el fallecimiento fue a causa de una enfermedad

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		preexistente o que haya ocultado en su declaratoria de salud durante el primer año de vigencia, detalla la situación en la Hoja de Información de Afiliado fallecido y agrega a expediente.
		Traslada expediente a Apoderado Legal / Asesor Jurídico para que emita opinión jurídica.
Apoderado Legal /	08	Recibe expediente, revisa, elabora opinión jurídica y dirige al Consejo Directivo su opinión jurídica y entrega expediente de fallecido a la Gerencia.
Gerencia	09	Elabora, imprime Resolución de Gerencia del fallecido e incluye caso de fallecimiento en reunión del Consejo Directivo para su aprobación.
Consejo Directivo	10	Analiza hoja de información de fallecido, opinión jurídica y Resolución de Gerencia. Determina si procede o no la cancelación de Seguro de Vida a Beneficiarios y traslada resolución al Gerente de CAMUDASAL.
Gerencia	11	De proceder la cancelación el Gerente firma y traslada resolución a Jefe (a) de Unidad de Afiliación para el desembolso de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida en el que especifica nombres y cantidades por lo que deberá emitirse los cheques respectivos a Tesorero (a). (En caso de que afiliado haya pagado cuotas mensuales por anticipado y proceda devolución de las mismas, menciona en resolución para reintegro de cuotas o existan recargos por mora se deducen del monto de seguro de vida).
Jefe de Unidad de Afiliación	12	Prepara fotocopias de documentos detallados en el paso 02 de este procedimiento (3.4), agrega fotocopia de Hoja de Información de Afiliado fallecido y traslada a Tesorero (a) para tramitar cheques.
Tesorero (a)	13	Recibe y elabora cheque(s) voucher. Traslada cheque voucher y anexos a Contador.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Contador	14	Revisa cheque voucher y anexos. Verifica códigos de cuentas afectadas, firma y sella voucher. Traslada cheque voucher y anexos a Tesorero (a).
Tesorero (a)	15	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de miembros de Consejo Directivo en cheque. Traslada cheque voucher y anexos a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	16	Elabora Actas de entrega de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida en la que detalla monto, número de cheque y Banco que lo hará efectivo. Llama por teléfono a Beneficiario para informarle que puede pasar por la oficina a retirar cheque de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida.
Beneficiarios	17	Firma de recibido en voucher de cheque y en Actas de Entrega de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida. Devuelve a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	18	Recibe y traslada Acta de Entrega de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida a Gerente.
Gerente	19	Revisa, firma y traslada Acta de Entrega de Auxilio de Sepelio y Seguro de Vida a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	20	Obtiene fotocopia de voucher. Archiva fotocopia de voucher y actas de entrega de auxilio de sepelio y Seguro de Vida en expediente de afiliado. Traslada cheque voucher original con fotocopia de Actas de Entrega de Sepelio y Seguro de Vida a Tesorero (a).
Tesorero (a)	21	Traslada a Contabilidad cheque voucher Original con sus anexos.
Contador	22	Registra con el voucher y los anexos el devengo y/o pago de la prestación de conformidad a las normas de contabilidad.
Jefe de Unidad de Afiliación	23	Remite a Encargada de Archivo y procede a archivar expediente cerrado.

3.5 CASO II ABOGADOS QUE LABORAN EN EL SECTOR PÚBLICO (A EXCEPCIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN)

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe Unidad de Afiliación	01	Verifica si fallecido aparece en listado enviado por la Superintendencia del Sistema Financiero y que se hayan cancelado las primas del trimestre en que fallece el asegurado.
	02	Elabora nota solicitando plica de beneficiarios a Departamento de Bienestar Social de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda.
Departamento de Bienestar Social de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda	03	Recibe nota, localiza y entrega plica de beneficiarios de empleado a Jefe Unidad de Afiliación CAMUDASAL.
Jefe Unidad de Afiliación	04	Solicita a Beneficiarios certificación de Partidas Originales de Defunción, de Nacimiento y de Matrimonio (si aplica); copias de DUI y NIT.
Beneficiarios	05	Entregan certificación de Partidas Originales de Defunción, de Nacimiento y de Matrimonio (si aplica); copias de DUI y NIT.
Jefe Unidad de Afiliación	06	Elabora y asigna número correlativo a expediente. Agrega documentos presentados por Beneficiario a expediente y coloca folio correlativo a documentos.
		Elabora, imprime y traslada memorándum (original y copia) de programación de desembolso por el pago del Seguro Básico o Gratuito a Tesorero (a).
Tesorero (a)	07	Recibe, firma y devuelve copia firmada de Memorándum a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	08	Entrega Expediente con Información del Asegurado a Gerencia.
Gerencia	09	Entrega expediente del fallecido al Apoderado Legal / Asesor Jurídico para que emita su opinión jurídica.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Apoderado Legal	10	Dirige al Consejo Directivo su opinión jurídica y entrega expediente de fallecido a la Gerencia.
Gerencia	11	Elabora, imprime y firma Resolución e incluye caso de fallecimiento en reunión del Consejo Directivo para su aprobación.
Consejo Directivo	12	Analiza la información del fallecido, opinión jurídica y Resolución de Gerencia. Determina si procede cancelación de Seguro de Vida a Beneficiarios y traslada resolución al Gerente.
Gerencia	13	Elabora, imprime y traslada a Tesorero (a) resolución para programación de desembolso Seguro de Vida en el que especifica nombres y cantidades por lo que deberá emitirse los cheques respectivos.
Tesorero (a)	14	Recibe resolución y elabora cheque(s) voucher. Traslada cheque voucher y a nexos a Contador.
Contador	15	Revisa cheques voucher y anexos. Verifica códigos de cuentas afectadas, firma y sella cheque voucher de Tesorería. Traslada cheque voucher y anexos a Tesorero (a).
Tesorero (a)	16	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de miembros de Consejo Directivo y/o Gerente en cheque. Traslada cheque voucher y anexos a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	17	Elabora Actas de entrega de Seguro de Vida en la que detalla monto, número de cheque y Banco que lo hará efectivo. Llama por teléfono a Beneficiario para informarle que puede pasar por la oficina a retirar cheque de Seguro de Vida.
Beneficiarios	18	Firma de recibido en cheque voucher y en Actas de Entrega de Seguro de Vida. Devuelve a Jefe Unidad de Afiliación.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe Unidad de Afiliación	19	Recibe y traslada Acta de Entrega de Seguro de Vida a Gerente.
Gerente	20	Revisa, firma y traslada Acta de Entrega del Seguro de Vida a Jefe Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	21	Obtiene fotocopia de cheque voucher. Archiva fotocopia de voucher y actas de entrega de Seguro de Vida en expediente. Traslada cheque voucher original a Tesorero (a).
	22	Remite a Encargada de Archivo y procede a archivar el expediente cerrado.

3.6 PAGO DE COMISIONES POR AFILIACIÓN

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotora	01	Elabora reporte de comisiones la primera semana de cada mes, que contiene nombres, números de afiliación, forma de pago, que puede ser por orden de descuento o por medio de talonario; sector al que pertenece el afiliado, que puede ser estatal o independiente, montos de seguro de vida y auxilio de sepelio inscritos, totales y monto de comisión total, firma y lo remite a Jefe de la Unidad de Afiliación para su revisión y autorización.
Jefe Unidad de Afiliación	02	Recibe reporte y verifica en el sistema de control de afiliados, por cada afiliado, información general, monto del seguro y registro del pago de la primera cuota correspondiente al seguro inscrito.
	03	Tomando en cuenta lo establecido en las políticas para el cobro de comisiones para promotores y cobradores, verifica si se ha cumplido con la meta mensual establecida, se pueden generar dos situaciones: 1) Si cumple con la meta mensual, se paga el cien por ciento de la comisión. 2) Si no cumple con la meta mensual, el pago de la comisión será fraccionada en dos partes: cincuenta por ciento en el mes que corresponde y el restante cincuenta por ciento al cuarto mes posterior.
	04	Si la comisión reportada corresponde al cincuenta por ciento de la comisión pendiente, se deberá verificar que el afiliado se encuentre al día con sus pagos, caso contrario se perderá el derecho al pago.
	05	Si la comisión reportada corresponde a un reinicio, de un afiliado que se inactivó dentro del plazo de cuatro meses de haberse afiliado o reiniciado, la comisión no se pagará.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	06	Firma, sella y autoriza el reporte, obtiene dos copias, una para archivo y otra para la promotora responsable y el reporte original lo remite a Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	07	Recibe reporte de comisiones firmado y sellado e incluye el monto de la comisión en la planilla correspondiente a la quincena para que sea cancelada y anexa el reporte de comisiones.

3.7 REPOSICIÓN DE TALONARIO ANUAL DE PAGOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Cancela costo de reposición de Talonario Anual de Pagos. Se pueden presentar dos casos: a) Deposita en cuenta corriente a favor de CAMUDASAL e Institución bancaria emite y entrega nota de abono. Envía nota de abono por medio digital, continúa en paso No. 04 b) Se presenta a oficinas a cancelar, continúa en paso siguiente
Cajera	02	Recibe costo de reposición, elabora, firma y sella Recibo de Ingreso de Tesorería. Entrega Recibo de Ingreso de Tesorería original al Afiliado y triplicado a Contador(a), anexo a Informe de Caja.
Afiliado	03	Recibe y entrega Recibo de Ingreso de Tesorería original al Jefe (a) de Afiliación.
Jefe de Afiliación	04	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados, verifica en cuenta individual cuotas canceladas y digita número correlativo de Talonario asignado.
	05	Desprende y elimina hojas de cuotas canceladas con talonario extraviado
	06	Entrega o envía por correo Talonario Anual de Pagos a Afiliado

3.8 RETIRO DE AFILIADOS DE CAMUDASAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Llama por teléfono o por medio de correo electrónico y manifiesta su deseo de retirarse como afiliado de CAMUDASAL.
Jefe de Afiliación	02	Atiende Afiliado y le solicita que presente nota de renuncia firmada y sellada, dirigida a Consejo Directivo
Afiliado	03	Presenta o envía por correo electrónico nota dirigida a Consejo Directivo renunciando a los derechos conferidos por la calidad de afiliado.
Jefe de Afiliación	04	Recibe nota, accesa al Sistema de Información de Control de Afiliado, digita número de afiliación, le coloca código de "RETIRADO", localiza nota y archiva nota en expediente.

NOTA: Si el interesado decide reincorporarse como afiliado, deberá cancelar las últimas tres cuotas adeudadas, recargos por mora y cuota mensual a partir del reinicio.

3.9 ELABORACIÓN DE TALONARIOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotor (a), Afiliado y/o Encargado (a) de Agencia	01	Solicita su talonario de pagos en la Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	02	Atiende solicitud, ingresa al Sistema de Información de Control de Afiliados e ingresa el número de afiliación compuesto de 6 cifras: número correlativo.
		Elabora el talonario de pagos ingresando al sistema se ubica en el afiliado, posteriormente ubica la casilla Talonario, dentro de ello hay una opción "Imprimir Talonario" en éste se elabora todo los pagos mensuales del afiliado, en la segunda opción "Carátula Talonario" es la portada donde aparece el nombre del afiliado, la cuota y de que mes a que mes está elaborado.
	03	Imprime Talonario Anual de Pagos y lo entrega al afiliado, promotor (a) o envía a Encargado (a) de Agencia.

3.9.1 ELABORACIÓN DE PÓLIZAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotor (a), Afiliado y/o Encargado (a) de Agencia	01	Solicita póliza en la Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	02	Atiende solicitud, ingresa al Sistema de Información de Control de Afiliados e ingresa el número de afiliación compuesto de 6 cifras: número correlativo.
Jefe Unidad de Afiliación	03	En la carpeta con el nombre de "Pólizas" se ubica el documento en Word de pólizas parte de enfrente, y parte de atrás, estas se realizan cada vez que se inscribe un nuevo afiliado, por reinicios y aumentos de monto y se elaboran tanto para las promotoras como para las agencias.
	04	Imprime póliza en dos ejemplares frente y vuelto y pasa a Gerencia y Presidencia para firma.
	05	Estando firmada la póliza por Gerencia y Presidencia, lo entrega al afiliado, promotor (a) o envía a Encargado (a) de Agencia.
Afiliado (a)	06	Recibe, firma copia de recibido y entrega.
Jefe Unidad de Afiliación	07	Recibe copia de póliza firmada y traslada a Encargada de Archivo para archivar en el expediente de afiliado (a).
Encargada de Archivo	08	Recibe y archiva en expediente.

3.10 ARRENDAMIENTO DE SALÓN DE USOS MÚLTIPLES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Solicitante	01	Presenta nota dirigida al Gerente, solicitando el arrendamiento del local, detallando fecha, hora y tipo de evento a realizar a Encargada Atención y Fidelización.
Encarg. Atención y Fidelización	02	Recibe nota y verifica si el solicitante es afiliado, para aplicación de tarifas especiales, si es afiliado anexa estado de cuenta y la traslada al Gerente.
Gerente	03	Recibe y revisa solicitud con anexos, emite resolución por medio de memorando y lo remite a Encargada de Atención y Fidelización.
Encarg. Atención y Fidelización	04	Recibe memorando y comunica resolución a solicitante. Si el arrendamiento es autorizado se entrega formulario de detalle de mobiliario y equipo a utilizar.
Solicitante	05	Recibe resolución y formulario de detalle de mobiliario y equipo, lo llena y lo devuelve a Encargada de Atención y Fidelización.
Encarg. Atención y Fidelización	06	Recibe formulario de detalle de mobiliario y equipo y emite lista de cargos a pagar al solicitante, que incluye un monto en concepto de depósito, que será devuelto una vez realizado el evento, si no hay daños en las instalaciones, mobiliario y equipo utilizado.
Solicitante	07	Recibe lista de precios y realiza el pago a Cajera.
Cajera	08	Recibe efectivo o cheque, emite recibo de ingreso y entrega original al solicitante y copia color rosado a Encargada de Atención y Fidelización.
Encarg. Atención y Fidelización	09	Recibe copia de recibo de ingreso color rosado, lo fotocopia y anexa formulario para informe de realización de evento y lo entrega al vigilante.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Vigilante	10	Recibe formulario de informe y verifica hora de inicio y finalización del evento, mobiliario y equipo utilizado, si se presentan daños a los mismos o a las instalaciones y se utilizó mobiliario o tiempo extra, posterior al evento lo firma y lo entrega a Encargada a Atención y Fidelización.
Encarg. Atención y Fidelización	11	Recibe formulario de informe y si no hay daños o cargos extras que deducir, emite memorando solicitando al Consejo Directivo la devolución del total del depósito a nombre del solicitante y anexa copia de formulario de informe. Si existen daños a las instalaciones, mobiliario y equipo o cargos extras, deduce el monto e incluye en el memorando presentado al Consejo Directivo la cantidad a deducir del depósito correspondiente y además la devolución del remanente, si lo hubiere.
Consejo Directivo	12	Emite acuerdo de devolución.
Tesorero (a)	13	Recibe memorando autorizado y gestiona cheque de devolución de depósito.

3.11 GESTIÓN DE COBRO DE CUOTAS DE AFILIACIÓN EN MORA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCION
Encarg. Atención y Fidelización	01	Accesa al sistema de información de afiliados, genera e imprime reporte de cuotas de afiliación en mora por cada departamento, asegurándose que aparezcan solamente afiliados con más de tres cuotas en mora (Inactivos).
	02	Llama al afiliado inactivo y le informa de su situación de mora y le ofrece la opción de activar el seguro nuevamente o reiniciar, pagando las tres primeras cuotas que aparecen en mora y la cuota del mes en el cual se va reactivar el seguro.
Afiliado	03	Recibe la información y solicita a Encargada de Atención y Fidelización, se le envíe la documentación respectiva para llevar a cabo el reinicio.
Encarg. Atención y Fidelización	04	Verifica dirección con afiliado y recopila datos generales, coordina visita y se traslada toda la información a Jefe de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	05	Recibe la información, designa a Promotora o Cobrador para que haga la visita y le entrega la información del afiliado a reiniciar, esto se hace cuando el afiliado esta fuera de San Salvador.
Promotor (a) y/o Cobrador	06	Visita al afiliado y le entrega estado de cuenta, declaratoria de salud y hoja de actualización de datos.
Afiliado	07	Recibe estado de cuenta, llena declaratoria de salud y hoja de actualización de datos y entrega documentos y efectivo por pago de cuotas a cobrador y/o promotor (a).
Promotor (a) y/o Cobrador	08	Recibe documentos y efectivo. Entrega documentos a Encargada de Atención y Fidelización, posteriormente traslada documentos a la Unidad de

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		Afiliación y entrega efectivo a Cajera. Luego Cajera traslada efectivo con recibo de tesorería e Informe de Caja a Tesorero (a).
Encarg. Atención y Fidelización	09	Accesa a sistema de información de afiliados, genera reporte de cuotas de afiliación en mora por cada departamento, donde aparezcan afiliados con una a dos cuotas en mora, antes de imprimirlo se da clic en file, y se guarda en la opción file format ASCII, cuando ya se tenga en el escritorio se abre el archivo y se copia y se pasa a Excel.
	10	Accesa a sistema de información de afiliados, genera reporte de cuotas de afiliación en mora a nivel nacional, donde aparezcan afiliados con tres cuotas en mora, se copia desde sistema y se traslada a Excel y este archivo se guarda en la carpeta con el nombre "por inactivarse", posteriormente se depura el archivo y solo se trabaja con los departamentos que le corresponde a cada agencia.
	11	Al momento de tener el reporte de mora, verifica en Sistema números telefónicos y llama a afiliados recordándoles cuotas adeudadas. (Comunicación puede ser también por medio de correo electrónico).
Afiliado	12	Contesta o corresponde llamada y manifiesta que canceló en Banco, envía comprobante en forma digital de cuota(s) mensual(es) pagada (s).
Encarg. Atención y Fidelización	13	Recibe comprobantes de cuota(s) cancelada(s) y la traslada a Cajera para generar ingreso por medio de recibo de tesorería y al sistema de afiliación.
Cajera	14	Recibe fotocopia de cuotas canceladas y asigna Recibo de Ingreso de Tesorería, ingresa al Sistema de Información de Control de afiliados, digita información requerida y sistema elimina mora.

3.12 IDENTIFICACIÓN DE DEPÓSITOS REALIZADOS POR LOS AFILIADOS EN BANCOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Cajera	01	Imprime movimiento de la cuenta del día anterior de los bancos Agrícola y Cuscatlán.
	02	Localiza los depósitos que se encuentren claramente identificados con nombre del afiliado e imprime la nota de abono correspondiente.
	03	Una vez depurados los depósitos del paso anterior, se procede a verificar de forma individual cada depósito que tenga indicio de proceder de un afiliado, ingresando a la transacción con el propósito de identificar a que afiliado corresponde la operación y posteriormente imprimir el comprobante.
	04	Al finalizar la revisión diaria del movimiento de cuenta, se debe remitir, a través de memorándum, todas las notas de abono que hayan sido identificadas a la persona responsable de procesar los pagos y emitir el recibo de ingreso correspondiente.
	05	Para los pagos en que no se ha podido identificar al afiliado y solamente aparezca el nombre de la persona que realizó la transacción o no aparezca ningún nombre, se deberá llevar dicha información a una hoja de Excel, que deberá contener los siguientes datos: fecha, nombre (si aplica) y valor.
	06	La lista que se obtenga del paso anterior, debe remitirse en el transcurso de cada viernes a la Gerencia.
	07	Después de investigar e identificar a quién corresponde el pago, se elimina de la lista y remite el comprobante a la persona responsable de procesar los pagos, quién deberá emitir el recibo de ingreso correspondiente a ese pago.

3.13 CANCELACIÓN DE CUOTA MENSUAL EN OFICINAS DE CAMUDASAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Se presenta a pagar cuota mensual a Oficina de CAMUDASAL.
Encarg. Atención y Fidelización	02	Atiende al afiliado, ingresa al Sistema de Información de Control de Afiliados y verifica el Estado de Cuenta Individual. Se pueden presentar dos casos: a) Si el afiliado tiene Talonario Anual de Pagos, llena cuotas que debe cancelar y continúa en paso siguiente. b) Si el afiliado no tiene Talonario Anual de Pagos, imprime detalle de las cuotas que debe cancelar el afiliado en concepto de cuotas mensuales y recargo por mora (si adeuda cuotas), continúa en paso No.05.
Afiliado	03	Entrega Talonario Anual de Pagos, dinero en efectivo o cheque a Cajera.
Cajera	04	Recibe Talonario Anual de Pagos, dinero en efectivo o cheque, luego sella, firma, retira duplicado y triplicado de Talonario y entrega Talonario con cuota original firmada y sellada al Afiliado.
Afiliado	05	Entrega detalle de lo que debe cancelar, dinero en efectivo y/o tarjeta o cheque a Cajera.
Cajera	06	Recibe detalle, dinero y/o tarjeta o cheque y elabora Recibo de Ingreso de Tesorería (original y tres copias) y entrega Recibo de Ingreso Tesorería original al Afiliado o Institución que realiza el pago. Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados, digita número de recibo, fecha de pago, fecha del recibo, monto total de las cuotas pagadas.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	07	Elabora Informe de Caja por pagos de cotizaciones de afiliados realizados con Talonario Anual de Pagos, el cual contiene el detalle de los ingresos de Caja del día, detallando número de recibo y nombre del afiliado clasificado según el concepto del servicio pagado.
	08	Firma y sella Recibo de Ingreso de Tesorería e Informe de Caja por pagos recibidos.
	09	Traslada duplicado del Recibo de Ingreso de Tesorería y duplicados de cuotas mensuales canceladas por medio de Talonario anexos al Informe de Caja al Tesorero (a) y además entrega efectivo y cheques de pagos recibidos.
	10	Archiva en forma correlativa Recibo de Ingreso de Tesorería cuadruplicado.
Mensajero	11	Recibe efectivo de parte de Tesorero (a) y deposita remesa en sucursal Bancaria.
	12	Entrega hoja de remesa a Tesorero (a).
Tesorero (a)	13	Recibe y anexa hoja de remesa al informe de caja y traslada a Contador.
Contador	14	Registra contablemente el ingreso y archiva en forma correlativa.

3.14 CANCELACIÓN DE CUOTA MENSUAL EN BANCO CUSCATLÁN

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Cancela cuota(s) mensual(es) en Banco por medio de Talonario Anual de Pagos o depósito en cuenta corriente.
Banco Autorizado	02	Recibe, se pueden presentar dos situaciones: a) Si afiliado presenta Talonario Anual de Pagos, sella, firma Talonario, desprende duplicado y triplicado de cuota mensual cancelada y entrega Talonario con cuota en original al Afiliado. **b)** Si afiliado no presenta Talonario Anual de Pagos, emite Nota de Abono por depósito a favor de CAMUDASAL. Banco envía duplicado de cuotas mensuales y notas de abono a Oficina Central de CAMUDASAL y además envía al día siguiente por medio de correo electrónico los pagos recibidos.
Banca Digital	03	Reporta el detalle diario de cuotas mensuales y notas de abono recibidas.
Cajera	04	Ubica en la banca digital (estado de cuenta) las cuotas mensuales, notas de abono y/o pagos por código de barra y NPE, imprime para elaborar Recibo de Ingreso de Tesorería e incluye en el Informe de Caja los pagos de cotizaciones de afiliados efectuados en el banco.
	05	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados, digita primero seis cifras de número de afiliación e incorpora en cuenta individual: Banco, número de recibo, fecha de cancelación, monto de cuota(s) cancelada(s), tipo de régimen (prestación que cancela) y tipo de movimiento (si es pago de cuota o pago de mora). Si el pago se recibe de parte del Banco por medio de correo electrónico, se realiza el paso 04 de este proceso.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	06	Elabora Informe de Caja, anexa detalle descodificado recibido por el banco.
	07	Imprime Informe de Digitación por Recibo firma informes y entrega a Tesorero (a) con notas de abono y/o detalle descodificado anexas.
Tesorero (a)	08	Traslada original de Informe de Caja a Contador con anexos indicados en Paso 07 de este procedimiento.
Contador	09	Registra contablemente el ingreso y archiva en forma correlativa.

3.15 CANCELACIÓN DE CUOTA MENSUAL EN BANCO AGRÍCOLA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Cancela cuota(s) mensual(es) en Banco por medio de Talonario Anual de Pagos o depósito en cuenta corriente.
Banco Autorizado	02	Recibe, se pueden presentar dos situaciones: a) Si afiliado presenta Talonario Anual de Pagos, lee código de barra, sella, firma Talonario, desprende triplicado de cuota mensual cancelada y entrega Talonario a Afiliado. b) Si afiliado no presenta Talonario Anual de Pagos, emite Nota de Abono por depósito a favor de CAMUDASAL. Banco al día siguiente de recibido el pago, envía por medio de correo electrónico el informe de los pagos de afiliación recibidos.
Cajera	03	Recibe por medio de correo electrónico, el informe de pagos de cotizaciones de afiliados, realiza proceso de descodificación de datos e imprime informe.
	04	Realiza el paso 03 y 04 del Proceso 3.13.
	05	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados, digita número de recibo, fecha de pago, fecha del recibo, monto total de las cuotas pagadas y realiza proceso de captura de datos enviados por el banco a través de correo electrónico, posteriormente confronta con el informe descodificado y revisa uno a uno los pagos para verificar su correcta aplicación.
Cajera	06	Elabora, firma y sella Recibo de Ingreso de Tesorería, imprime Informe de Digitación por Recibo e informe descodificado bancario, elabora y firma Informe de Caja y entrega a Tesorero (a).
	07	Archiva correlativamente original y cuadruplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Tesorero (a)	08	Recibe de Cajera informe de caja y recibos y traslada a Contador para su respectivo registro contable.
Contador	09	Registra contablemente el ingreso y archiva en forma correlativa.

3.16 CANCELACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMO EN OFICINAS DE CAMUDASAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado Prestatario	01	Se presenta a oficina de CAMUDASAL a cancelar cuota de préstamo.
Cajera	02	Atiende Afiliado, ingresa al Sistema de Préstamos, digita número de préstamo, verifica cuota a pagar y comunica a Afiliado.
Afiliado prestatario	03	Entrega dinero o cheque a Cajera.
Cajera	04	Recibe dinero o cheque, Ingresa al Sistema de Préstamos y selecciona opción Registro de pagos, digita número de préstamo, número de recibo de ingreso, fecha de pago; si el pago lo realiza en efectivo o cheque. Imprime, firma y sella Recibo de Ingreso de Tesorería (original tres copias) en el que detalla abono a capital, intereses, cuota de seguro de deuda, fondo de cuentas incobrables, recargo por mora y saldo actual.
	05	Entrega Recibo de Ingreso de Tesorería original a Afiliado.
	06	Traslada triplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería, anexo a Informe de Caja y efectivo a Tesorero (a).
	07	Archiva correlativamente duplicado y cuadruplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería en archivo correlativo de recibos de ingreso emitidos.
Tesorero (a)	08	Recibe de Cajera informe de Caja (Paso 6) de este proceso y elabora remesa y entrega a Mensajero.
Mensajero	09	Recibe, deposita remesa en sucursal bancaria y entrega hoja de remesa a Tesorero.
Tesorero (a)	10	Recibe y traslada remesa anexa e Informe de Caja a Contador para su respectivo registro contable.
Contador	11	Registra contablemente el ingreso y archiva en forma correlativa.

3.17 CANCELACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMO EN BANCOS DEL SISTEMA FINANCIERO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado prestatario	01	Se presenta al Banco a cancelar cuota de préstamo.
Banco - Cajera	02	Recibe dinero o cheque y emite nota de abono para aplicar pago en cuenta a nombre de CAMUDASAL.
Afiliado prestatario	03	Envía nota de abono digitalmente a Oficinas de CAMUDASAL.
Encargada (o) de Préstamo	04	Recibe nota de abono y traslada a Cajera para su aplicación.
Cajera	05	Accesa al Sistema de Préstamos, opción Registro de pagos, digita número de préstamo, número de Recibo de Ingreso, selecciona Banco en que se realizó el pago y el monto del pago.
	06	Imprime, sella y firma Recibo de Ingreso de Tesorería. Traslada triplicado de Recibo de Ingreso y copia de nota de abono a Tesorero (a), anexo a Informe de Caja.
	07	Archiva cuadruplicado en forma correlativa de recibos de ingresos emitidos.
Tesorero (a)	08	Recibe y traslada notas de abono e Informe de Caja a Contador.
Contador	09	Registra contablemente el ingreso y archiva en forma correlativa.

3.18 TRÁMITE DE PRÉSTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS EN OFICINA CENTRAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Solicita información vía telefónica o presencial sobre préstamo personal y/o hipotecario.
Encargada (o) de Préstamos	02	Atiende afiliado y proporciona información solicitada.
Afiliado	03	Se presenta a oficinas de CAMUDASAL a retirar requisitos para el otorgamiento de préstamos hipotecarios y/o personales, formularios de solicitud de préstamo hipotecario y/o personal y seguro de deuda.
Afiliado	04	Llena y firma formulario de inscripción de seguro de deuda y adjunta fotocopia de DUI homologado.
Encargada (o) de Préstamos	05	Pasa formulario de inscripción de seguro de deuda a firma del Gerente y lo envía a la compañía aseguradora.
Compañía Aseguradora	06	Envía resolución de aceptación o no aceptación de cobertura de deuda.
Encargada (o) de Préstamos	07	Recibe resolución de la Compañía Aseguradora y le comunica al afiliado sobre resolución de las siguientes situaciones: a) Aseguradora envía órdenes de exámenes médicos para que afiliado se someta a evaluación médica. Puede suceder que el afiliado acepte la evaluación médica o no continuar con el trámite. b) Aceptación de cobertura de deuda para que afiliado presente los requisitos para pasar a comité de créditos la solicitud. c) No aceptación de cobertura de deuda por políticas de la Compañía Aseguradora.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	08	Llena solicitud, cumple requisitos exigidos y presenta solicitud y requisitos en oficinas de CAMUDASAL.
Encargada(o) de Préstamos	09	Recibe, revisa solicitud de préstamo y documentación anexa y verifica si el afiliado cumple requisitos establecidos en Reglamento y Políticas de Préstamos.
	10	Elabora y traslada memorando de análisis de solicitud de préstamo y documentos anexos a Gerente.
Gerente	11	Revisa, traslada memorándum, solicitud de préstamo y documentos anexos a Comité de Créditos.
Comité de Créditos (Integrado por miembros del Consejo Directivo)	12	Recibe y analiza memorándum, solicitud de préstamo y documentos anexos. Se pueden dar dos situaciones: a) Si cumple requisitos, le dan visto bueno a solicitud de préstamo. b) Si no cumple requisitos, anotan observaciones a solicitud de préstamo. Traslada memorándum, solicitud de préstamo y anexos a Consejo Directivo.
Consejo Directivo	13	Analiza solicitud de crédito y documentación anexa y decide si se otorga préstamo o no. Comunica decisión y traslada solicitud de préstamo y documentación anexa a Gerente.
Gerente	14	Comunica decisión de Consejo Directivo y traslada solicitud de préstamo y documentos anexos a Encargada(o) de Préstamos, continúa en paso No. 18
Afiliado	15	Pregunta vía telefónica sobre solicitud de préstamo.
Encargada(o) de Préstamos	16	Informa al afiliado. Se pueden presentar dos situaciones:

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		a) Si solicitud de crédito fue aprobada comunica fecha en que puede pasar a Oficinas a retirar documentación para formalizar crédito. b) Si solicitud de crédito fue rechazada comunica al afiliado por medio de nota firmada por parte del Gerente.
	17	Elabora y traslada para firma carta de aprobación de crédito, órdenes de descuento para solicitante y para codeudor solidario (préstamo personal) y anotación preventiva para ser presentada al Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca correspondiente, (préstamo hipotecario) a Gerente.
Gerente	18	Revisa, firma, sella y devuelve documentos firmados a Encargada(o) de Préstamos.
Encargada(o) de Préstamos	19	Recibe y entrega a afiliado carta de aprobación de crédito, órdenes de descuento, Anotación Preventiva (Préstamo Hipotecario) y modelo de mutuo simple o hipotecario.
Afiliado	20	Recibe carta de aprobación de crédito, órdenes de descuento, modelo de mutuo simple y/o mutuo hipotecario, anotación preventiva en caso de préstamo hipotecario.
	21	Gestiona en la pagaduría correspondiente la aplicación de la orden de descuento (en el caso que la amortización sea por descuento en planilla) y gestiona por medio de notario la elaboración del borrador de mutuo simple o hipotecario y lo remite a Encargada (o) de Préstamos.
Encargada(o) de Préstamos	22	Recibe de parte del afiliado el borrador de mutuo y lo traslada al Apoderado/Asesor Jurídico para revisión.
Apoderado/Asesor Jurídico	23	Revisa y traslada borrador de mutuo a Encargada(o) de Préstamos.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada(o) de Préstamos	24	Recibe y traslada borrador de mutuo ya revisado a Afiliado y fijan en forma conjunta fecha y hora de lectura para firma de escritura de mutuo. Continúa paso 29 de este proceso.
Encargada(o) de Préstamos	25	Traslada a Tesorero (a) una copia de la carta de aprobación y saldo de deudas a cancelar (si el destino fuese para pago de deudas) para que se tramite el cheque de desembolso.
Tesorero (a)	26	Recibe y elabora cheque(s) y traslada cheque(s), voucher anexos a Contador.
Contador	27	Revisa cheque voucher y anexos. Verifica códigos de cuentas afectadas, firma y sella cheque voucher y traslada cheque voucher y anexos a Tesorera (o).
Tesorera (o)	28	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de cuenta.
Apoderado/Asesor Jurídico	29	Recibe a solicitante, fiador/codeudor solidario (préstamo personal) y Notario en fecha y hora fijadas previamente, para lectura y firma de escritura de mutuo.
Afiliado	30	Presenta original y dos copias de Testimonio de Escritura de Mutuo a Encargada(o) de Préstamos, órdenes de descuentos firmadas y en caso de préstamo hipotecario presenta anotación preventiva inscrita en el CNR, solvencia municipal y derechos de registro de hipoteca pagados.
Encargada(o) de Préstamos	31	Traslada a Tesorera (o) una copia de Testimonio de Escritura de Mutuo y copia de orden de descuento firmadas para anexar al cheque voucher ya firmado por parte del afiliado.
Tesorero (a)	32	Anexa al cheque los documentos indicados en paso 31 de este proceso.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada(o) de Préstamos	33	Accesa al Sistema de Préstamos, digita número de afiliado, crea registro de préstamo e introduce tipo de préstamo, monto plazo, tasa de interés, fecha de aprobación y vencimiento, y la cuota asignada; posteriormente verifica los datos de prestatario, los cuales se obtienen automáticamente del sistema de afiliación y luego digita en el sistema los datos del fiador/codeudor solidario, si este no es afiliado y si lo es se actualizan los datos.
	34	Anexa al expediente testimonio original y copia de escritura de mutuo, copia de carta de aprobación, carta de aceptación de seguro de deuda, ordenes de descuento y copia de cheque voucher de desembolso. Archiva expediente.

3.19 TRÁMITE DE PRÉSTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS POR MEDIO DE PROMOTORA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotora	01	Visita al afiliado para explicar los requisitos y documentación que debe reunir para poder optar al beneficio de los créditos y entrega formulario de inscripción de seguro de deuda y formulario de solicitud de crédito personal o hipotecario.
Afiliado	02	Llena solicitud de inscripción de seguro de deuda y adjunta fotocopia de DUI homologada.
Promotora	03	Entrega solicitud de inscripción de seguro de deuda con copia adjunta de DUI homologada a Encargada (o) de Préstamos.
Encargada(o) de Préstamos	04	Recibe y envía solicitud de inscripción de Seguro de Deuda a compañía aseguradora.
Compañía Aseguradora	05	Envía resolución de aceptación o no aceptación de cobertura de deuda.
Encargada(o) de Préstamos	06	Comunica a Promotora sobre resolución de inscripción de Seguro de Deuda.
Promotora	07	Visita al Afiliado para recibir y revisar que la solicitud este completamente llena y que la documentación anexa sea la requerida, una vez verificada la solicitud y anexos y que cumple los requisitos exigidos, los traslada a Encargada(o) de Préstamos.
Encargada(o) de Préstamos	08	Realiza pasos del No. 9 al No. 14 del Proceso 3.18.
Afiliado	09	Pregunta vía telefónica a Promotor (a) sobre solicitud de préstamo.
Promotor (a)	10	Atiende afiliado. Se pueden presentar dos situaciones previo a consultar con Encargada (o) de Préstamos:

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		a) Si la solicitud de crédito fue aprobada, comunica fecha en que puede pasar a Oficinas a retirar documentación para formalizar crédito. b) Si la solicitud de crédito fue rechazada, comunica al afiliado por medio de nota firmada por parte del Gerente.
Encargada (o) de Préstamos	11	Realiza pasos del No. 17 al No. 18 de Proceso 3.18
	12	Entrega a Promotor (a) carta de aprobación de crédito, órdenes de descuento, Anotación Preventiva (Préstamo Hipotecario) y modelo de mutuo simple o hipotecario.
Promotor (a)	13	Recibe y entrega a afiliado carta de aprobación de crédito, órdenes de descuento, Anotación Preventiva (Préstamo Hipotecario) y modelo de mutuo simple o hipotecario.
Afiliado	14	Realiza Pasos No. 20, 21 y 30 del Proceso 3.18
Encargada(o) de Préstamos	15	Realiza Pasos de No. 22, 24, 25, 31, 33 y 34 del Proceso 3.18
Apoderado/Asesor Jurídico	16	Realiza Pasos No. 23 y 29 del Proceso 3.18
Tesorero (a)	17	Realiza Pasos No. 26, 28 y 32 del Proceso 3.18
Contador	18	Realiza Paso No. 27 del Proceso 3.18

CAMUDASAL
CAJA MUTUAL DEL ABOGADO DE EL SALVADOR
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DE CRÉDITO, DE DERECHO PÚBLICO

3.20 TRÁMITE DE PRÉSTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS EN AGENCIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Solicita información sobre préstamo personales y/o hipotecarios
Promotor (a) y/o Encargado (a) de Agencia	02	Atiende afiliado, proporciona información solicitada, entrega formulario de solicitud de inscripción de Seguro de Deuda y formulario de solicitud de préstamo personal y/o hipotecario.
Afiliado	03	Llena y firma formulario de inscripción de seguro de deuda y adjunta fotocopia de DUI homologado.
Promotor (a) y/o Encargado (a) de Agencia	04	Envía formulario de inscripción de Seguro de Deuda a oficina central para trámite.
Encargada (o) de Préstamos	05	Recibe y pasa formulario de inscripción de seguro de deuda a firma del Gerente y lo envía a la compañía aseguradora y continúan los pasos No. 6 y No. 7 del Proceso 3.18
Afiliado	06	Llena solicitud de préstamo, cumple requisitos exigidos y entrega solicitud y requisitos a Promotor (a) de Agencia.
Promotor (a) de Agencia	07	Visita a Afiliado para recibir y revisar que la solicitud este completamente llena y que la documentación anexa sea la requerida, una vez verificada la solicitud y anexos y que cumple los requisitos exigidos, los traslada a Encargado (a) de Agencia.
Encargado (a) de Agencia	08	Recibe, revisa y envía solicitud de préstamo personal y/o hipotecario y anexos a Encargado (a) de Préstamos de Agencia Central.
Encargado (a) de Préstamos Agencia Central	09	Recibe y se realiza Pasos del 9 al 14 del Proceso 3.18 de Agencia Central y comunica resolución a Encargado (a) de Agencia.
Encargada (o) de Agencia	10	Informa al afiliado. Se pueden presentar dos situaciones:

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		a) Si la solicitud de crédito fue aprobada, comunica fecha en que puede pasar a Oficinas a retirar documentación para formalizar crédito. b) Si la solicitud de crédito fue rechazada, comunica al afiliado por medio de nota firmada por parte del Gerente.
Encargado (a) de Préstamos	11	Envía a Encargado (a) de Agencia documentación de préstamo personal y/o hipotecario aprobados siguientes: carta de aprobación y órdenes de descuentos. Por préstamo hipotecario anotación preventiva para tramitar inscripción en el CNR.
Encargado (a) de Agencia	12	Recibe y entrega documentos de aprobación de préstamo personal y/o hipotecario a Afiliado.
Afiliado	13	Recibe documentos descritos en Paso No. 17 del Procedimiento 3.18 de Agencia Central.
	14	Gestiona en la pagaduría correspondiente la aplicación de la orden de descuento (en el caso que la amortización sea por descuento en planilla) y gestiona por medio de Notario la elaboración del borrador de mutuo simple o hipotecario y lo remite a Encargado (a) de Agencia.
Afiliado	15	Entrega órdenes de descuento firmadas y aceptadas por Pagador y borrador de mutuo (simple o hipotecario) a Encargado de Agencia.
Encargado (a) de Agencia	16	Envía borrador a Encargado (a) de Préstamos para revisión.
Encargado (a) de Préstamos Agencia Central	17	Continúan los pasos No. 22 al 24 del Procedimiento 3.18.
Encargada(o) de Préstamos	18	Envía borrador de mutuo ya revisado a Afiliado y a Encargado (a) de Agencia para que se fije en forma conjunta fecha y hora de lectura y firma de escritura de mutuo en la Agencia.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Agencia	19	Recibe a solicitante, fiador/codeudor solidario (préstamo personal) y Notario en fecha y hora fijadas previamente, para lectura y firma de escritura de mutuo.
Afiliado	20	Presenta original y dos copias de Testimonio de Escritura de Mutuo a Encargado (a) de Agencia, órdenes de descuentos firmadas y selladas y en caso de préstamo hipotecario recibe anotación preventiva inscrita en el CNR, solvencia municipal y derechos de registro de hipoteca ya pagados.
Encargado (a) de Agencia	21	Recibe los documentos detallados en el paso anterior (20) y envía a Encargado (a) de Préstamos de Agencia Central.
Encargado (a) de Préstamos Agencia Central	22	Recibe los documentos detallados en el paso (20) y continúan los pasos del 25 al 34 del Procedimiento 3.18

3.20.1 PAGO DE COMISIONES POR GESTIÓN DE PRÉSTAMO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCION
Promotor (a)	01	Habiéndose realizado el proceso 3.19 respecto a trámite de préstamos personales o hipotecarios, facilitando al afiliado (a) el trámite hasta su aprobación, promotor (a) estará a espera del pago de la primera cuota de parte del afiliado (a).
Encargado (a) de Préstamos	02	Por medio de memorándum notificará a Jefe de Unidad Financiera, sobre el préstamo aprobado e incluirá el nombre del promotor (a) que lo gestionó, cálculo del veinte por ciento de la primera cuota del préstamo cancelada por el afiliado (a) y anexará fotocopia del Recibo de Ingreso de Tesorería correspondiente al pago de la primera cuota.
Jefe de Unidad Financiera	03	Revisará y dará por aprobado el cálculo de la comisión y lo entregará a Auxiliar Contable para su respectivo pago en la planilla de salarios próxima a pagar.

3.21 TRÁMITE VALÚO DE INMUEBLES POR PRÉSTAMO HIPOTECARIO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Efectúa pago de valúo en las oficinas de la Caja (de acuerdo a ubicación del inmueble y honorarios aprobados por el Consejo Directivo) y además entrega fotocopia de la escritura, certificación extractada y ubicación catastral.
Cajera	02	Recibe pago de valúo, extiende recibo simple y traslada a Encargado (a) de Préstamos el pago recibido, para efecto de custodia mientras se está a la espera de recibir el informe de valúo de parte del perito valuador.
Encargado (a) de Préstamos y/o Encargado (a) de Agencia	03	Informa y entrega documentación descrita en el paso 01 de este proceso al perito valuador autorizado por la Caja y autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero. Además, se proporciona al perito valuador número telefónico de afiliado interesado en el valúo, para efecto de coordinación de visita con el interesado para realizar el valúo.
Perito Valuador	04	Entrega informe de valúo de inmueble realizado y Encargado (a) de Préstamos contra entrega efectúa el pago del honorario respectivo.
Encargado (a) de Préstamos	05	De acuerdo al valor comercial que arrojó el informe del valúo de inmueble, calcula el 60% para establecer el monto a otorgar de acuerdo a las políticas de otorgamientos de préstamos, siempre y cuando no sobrepase el monto máximo aprobado de $50,000.00

3.22 GESTIÓN DE COBRO DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS EN MORA HASTA CUATRO CUOTAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	Accesa al sistema de información de préstamos, genera reporte de mora de préstamos, el cual es filtrada en Excel la mora hasta 4 cuotas.
	02	Se comunica con el afiliado e informa de su situación de mora y le solicita solventarla. El cobro también se realiza por medio de correo electrónico, llamada telefónica y llamada de WhatsApp.
Afiliado	03	Recibe la información y puede suceder lo siguiente: a) Afiliado atiende la llamada y/o correo electrónico y se compromete a efectuar pago, el cual lo puede efectuar abonando a la cuenta de la Caja del Banco Agrícola, visitando la oficina, por medio de link de pago o envío del cobrador de la Caja, para que retire el pago para su respectiva aplicación en el sistema. b) No atiende la comunicación y no efectúa pago.
Encargado (a) de Préstamos	04	Da seguimiento de la mora hasta 4 cuotas a fin de evitar que ésta incremente.
	05	Envía por medio de correo electrónico informe mensual de la mora hasta 4 cuotas y reporte de préstamos aprobados en el mes a Jefe de Unidad Financiera.

3.23 REMISIÓN DE EXPEDIENTES DE PRÉSTAMOS A APODERADO / ASESOR JURÍDICO PARA RECUPERACIÓN DE DEUDA POR LA VÍA JUDICIAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	Por medio de memorándum informa a la Gerencia de la situación de mora de deudores con más de cuatro cuotas y que no han demostrado interés de pago y solicita autorización para trasladar expedientes a recuperación por la vía judicial.
Gerente	02	Autoriza trasladar expediente al Apoderado/Asesor Jurídico.
Encargado (a) de Préstamos	03	Remite con memorándum firmado por Gerencia el expediente al Apoderado/Asesor Jurídico, para que inicie la recuperación de la deuda por la vía judicial de aquellos préstamos que sobrepasan las cuatro cuotas en mora, debido a estar sin movimiento de pagos y que el deudor no demuestra interés de pago.
Encargado (a) de Préstamos	04	Previo a entregar expediente al Apoderado/Asesor Jurídico, para que inicie la recuperación de la deuda por la vía judicial, se elabora constancia de variabilidad de saldos de acuerdo a la constancia de saldo que se genera del Sistema de Préstamos la cual es firmada por el Gerente, se adjuntan estado de cuenta, fotocopias de formulario de solicitud de préstamo, fotocopias de DUI y NIT del deudor, fiador/codeudor solidario y/o garante hipotecario.
Apoderado/Asesor Jurídico	05	Recibe de parte del Encargado (a) de Préstamos expediente y firma de recibida nota de remisión.
Encargado (a) de Préstamos	06	Ingresa al sistema de información de préstamos, en menú seguros y préstamos, se ubica en la opción préstamo, opción estado, luego en la opción estado en recuperación judicial y aceptar, el sistema lo codifica con el número 07 (juicio).

3.24 DESCODIFICAR Y CODIFICAR PRÉSTAMOS EN RECUPERACIÓN JUDICIAL EN SISTEMA DE PRÉSTAMOS PARA INGRESAR PAGO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	Habiéndose realizado el proceso 3.23 Remisión de expedientes de préstamos al Apoderado/Asesor Jurídico y estando expediente a cargo del Apoderado/Asesor Jurídico, si éste logra el embargo y en el momento que ingresa pago producto de embargo y de acuerdo a liquidación judicial obtenida, para que el Digitador (a) pueda ingresar el pago en el sistema de información de préstamos, en el menú seguros y préstamos, se ubica en la opción préstamo, en opción estado y luego en la opción estado en recuperación judicial y aceptar, el sistema indica si se reversará el estado, luego opción aceptar y el sistema lo codificará 01 (vigente).
Cajera	02	Ingresa el pago en el sistema de préstamos e informa a Encargada de Préstamos para que verifique en sistema.
Encargado (a) de Préstamos	03	Realiza el paso 06 del proceso 3.23 para volverlo a dejar codificado con 07 (Juicio) y si sucede que con el ingreso del pago todavía queda saldo pendiente de pago.

3.25 CÁLCULO MANUAL EN EXCEL DEL 4% POR AFILIADO INACTIVOS Y QUE POSEEN PRÉSTAMOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	En una fila de hoja de cálculo de Excel se ingresa la fecha en el afiliado quedó inactivo y se ingresa la fecha en que se está realizando el cálculo, por medio de fórmula indicará los día transcurridos y se tomará el saldo de capital de acuerdo a la última fecha de pago. Se tomará el saldo de capital del último pago, se multiplicará por los días que han transcurridos y se multiplicará por la tasa de interés del 4%.

Nota: Este procedimiento se realiza únicamente para los afiliados que se inactivan en la afiliación y poseen préstamos vigentes y también a los préstamos que se encuentran en recuperación judicial que en cuya demanda se cobra el 4% de interés por inactividad y en la sentencia se ha condenado al pago del referido porcentaje. Dicho procedimiento se realiza manualmente debido a que el sistema no realiza el cálculo correspondiente.

3.26 REMISIÓN REPORTES DEL SISTEMA DE PRÉSTAMOS A CONTABILIDAD PARA CIERRES CONTABLES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	Accesa al sistema e imprime reporte de Verificación de Saldos de Préstamos, Reporte de Ingresos por Recibo de préstamos, Reporte de Ingresos Préstamos Totales, Reporte de Préstamos Vigentes e Informe Resumen Cartera de Préstamos.
Encargado (a) de Préstamos	02	Prepara memorándum para remitir al Contador los reportes impresos.
Contador	03	Recibe reportes impresos los cuales utilizará para el respectivo cierre contable y firma memorándum en señal de recibido.

Nota: Este procedimiento se realiza al finalizar mes y se debe generar y entregar a más tardar el día 05 del siguiente mes.

3.27 MODIFICAR EN SISTEMA PORCENTAJE DE SEGURO DE DEUDA POR RENOVACIÓN DE PÓLIZA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Compañía Aseguradora	01	Previo al vencimiento de la póliza, envía ofertas para renovación anual.
Gerente	02	Recibe ofertas de renovación y traslada al Consejo Directivo.
Consejo Directivo	03	Aprueba renovación y traslada resolución a Gerencia.
Gerente	04	Comunica a Encargado (a) de Préstamos sobre resolución y entrega fotocopia de renovación. Puede suceder que a la renovación de la póliza la tasa de interés se mantenga igual o sufra incremento en la referida tasa.
Encargado (a) de Préstamos	05	Si hay incremento en la tasa de interés, ingresa al sistema, en el menú Procesos Utilitarios, en la opción cambio de tasa seguro deuda, luego se ingresa el nuevo porcentaje y en fecha de cierre no se ingresa nada y por último aceptar.
	06	Genera en sistema el reporte de préstamos vigentes del mes anterior y revisa contra reporte de préstamos vigentes del mes actual (a la realización del cambio) para cotejar el cambio de tasa.

Nota: Este procedimiento se realiza cuando se ha renovado la póliza anual de seguro de deuda y resulta un cambio en el porcentaje de la tasa de seguro de deuda al momento de la renovación. El cambio de tasa es para préstamos vigentes, los préstamos que se encuentran en recuperación judicial mantienen la tasa de seguro de deuda.

Fórmula para calcular porcentaje anual e incorporar en el sistema de préstamos:

% / 1,000 X 12 X 100 = % anual (seguro de deuda).

3.28 CAMBIO EN SISTEMA DE TASA DE SEGURO DE DEUDA POR EDAD

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Préstamos	01	Al aprobarse un préstamo, estando activo (01) y de acuerdo a las condiciones de la póliza se tiene cobertura con límite de edad y al cumplirse la edad límite se tendrá que sacar del reporte que genera el sistema y además ya no se tendrá que cobrar en el pago mensual el porcentaje de interés correspondiente, por lo que se realiza lo siguiente:
	02	Accesa al sistema, en el menú seguros y préstamos, se ubica en el préstamo activo (01), en el menú General, ubicarse en tasa para seguro de deuda e ingresar 0.00, luego check en (B) Bloqueado Reporte por Edades, luego scape y aceptar cambios. Estando marcado en bloqueado por edades, no aparecerá en el reporte de préstamos que genera el sistema el cual se envía a la Compañía Aseguradora para el pago respectivo de la prima mensual, ya que por estar fuera de cobertura no se paga la prima mensual, así como también, el sistema ya no calcula el cobro de la respectiva tasa de interés al ingresar un pago.

Nota: Este procedimiento se realiza al momento de verificar que el deudor llegó a la edad límite de cobertura (según cláusula en la póliza) y se debe de sacar de la póliza de seguro de deuda contratada. La información de la edad de los deudores se forma del sistema de préstamos generando el Reporte Préstamos Vigentes con Edades. También se realiza este proceso si el deudor falleció y el seguro de deuda no logró cubrir el total de la deuda.

3.29 REPORTE DE DEUDORES BLOQUEADOS EN SISTEMA POR EDAD (FUERA DE COBERTURA DE DEUDA)

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada (o) de Préstamos	01	Los préstamos que se encuentran bloqueados en sistema por estar fuera de cobertura y para controlar a éstos deudores se puede obtener el reporte filtrando la información de la siguiente manera:
	02	Accesa al sistema, en el menú maestro de seguros, marcar cuadro (pequeño) B "Bloqueado reporte por edades", dar clic derecho estando ubicado en préstamo, dar clic en filtrar, luego en primer cuadro pequeño en blanco ubicado contiguo a estado del seguro para seleccionar el grupo, luego copiar y por último pegar en Excel para luego trabajar los parámetros deseados.

Nota: Este procedimiento se realiza eventualmente para control de los préstamos vigentes que están sin cobertura de deuda por la edad o por la no aceptación de cobertura de deuda por políticas de la compañía aseguradora (padecimiento de alguna enfermedad).

3.30 GENERAR REPORTE MENSUAL DE MORA EN SISTEMA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada (o) de Préstamos	01	Accesa al sistema de información de préstamos, genera reporte de mora de préstamos (al finalizar el último día del mes o iniciando el primer día del siguiente mes, el cual es filtrada en Excel de esta forma: a) Mora total b) Mora hasta 4 cuotas c) Mora desde 4.1 cuotas d) Mora en Juicio (Préstamo en recuperación por la vía judicial)
	02	Después de separada la mora, realizar la sumatoria total de la mora de capital de cada tipo de mora detallada en el paso anterior y se divide con el saldo total de reporte Préstamos Vigentes con Garantía que se generó al cierre contable de ese mes y como resultado da el porcentaje de la mora por cada tipo de mora.
	03	Estando filtrada la mora, verifica la mora hasta cuatro cuotas y procede a comunicarse con los deudores que se encuentran en mora a fin de que solventen la que se haya generado.

Nota: Este procedimiento se realiza para efectos de Auditorías Interna y Externa y para cierre anual Contable y además para realizar el cobro de la mora.

3.31 REVISIÓN DE ESTADO DE CUENTA DE BANCO AGRÍCOLA Y REMISIÓN DE PAGO DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS A CAJERA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada (o) de Préstamos	01	Revisa estado de cuenta mensual que envía el Banco de los pagos de préstamos realizados por los afiliados.
Encargada (o) de Préstamos	02	Clasifica los pagos que corresponden a cuotas de préstamos, saca fotocopia del estado de cuenta del respectivo pago y/o el comprobante de nota de abono.
Encargada (o) de Préstamos	03	Remite a Cajera para la respectiva aplicación del pago en el sistema de préstamos.
Cajera	04	Aplica en el sistema de préstamos los pagos.

Nota: Este procedimiento se realiza respecto a los pagos que efectúan algunas pagadurías por descuentos de cuotas en planilla y deudores que se les aprobó el pago por medio de pago en ventanilla.

3.32 TRÁMITE DE SEGURO DE DEUDA POR FALLECIMIENTO DE DEUDOR

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Familiar de deudor	01	Informa del fallecimiento y solicita orientación en cuanto al trámite para el pago de la deuda por medio de la compañía aseguradora.
Encargado (o) Préstamos	02	Entrega formularios requeridos por la compañía aseguradora a los cuales el familiar (beneficiario) deberá adjuntar fotocopia de DUI y NIT, partida original de defunción.
Familiar de deudor	03	Remite formularios y documentos requeridos.
Encargado (o) Préstamos	04	Entrega documentos al Jefe de Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	05	Envía documentos a la compañía aseguradora, adjuntado constancia de saldo de la deuda.
Compañía Aseguradora	06	Resuelve y puede suceder lo siguiente: a) Efectuar el pago de la deuda. b) No efectuar el pago de la deuda, debido a que deudor ocultó padecimiento de alguna enfermedad en la declaratoria de salud firmada al inicio del trámite de solicitud de préstamo.
Encargado (o) Préstamos	07	Informa al familiar (beneficiario) de cualquiera de las dos situaciones del paso 06 de este proceso.
Jefe de Unidad Financiera	08	De haber aprobado el pago la Aseguradora, recibe cheque de la compañía aseguradora el cual es entregado a Cajera para la aplicación del pago a la deuda.
Cajera	09	Aplica en el sistema de préstamos el pago e incorpora el pago en el informe de caja diario.

3.33 CANCELACIÓN DE FACTURAS MAYORES DE $100.00 A PROVEEDORES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Proveedor	01	Entrega facturas originales por bienes y/o servicios a Tesorero (a).
Tesorero (a)	02	Recibe factura(s) original(es), verifica firma y sello de recibido, monto y elabora Quedan que contiene fecha, nombre de proveedor, número(s) de factura, monto y fecha de pago.
	03	Imprime Quedan original y copia. Firma y entrega Quedan original a Proveedor.
	04	Verifica fecha de pago y documentos de respaldo de la factura.
	05	Revisa disponibilidad de cuenta bancaria y elabora cheque voucher, y traslada cheque voucher, factura(s) original(es), copia de Quedan a Contador (a).
Contador(a)	06	Revisa cheque voucher y facturas. Verifica códigos de cuentas afectadas según gastos, firma y sella cheque voucher y traslada a Tesorero (a).
Tesorero (a)	07	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de miembros de Consejo Directivo o Gerente en cheque voucher. Archiva temporalmente cheque voucher, copia de quedan y facturas.
Proveedor	08	Presenta Quedan original el día señalado de pago a Tesorero (a) para entrega de cheque de pago.
Tesorero (a)	09	Recibe Quedan original, solicita nombre, firma y número de DUI en señal de recibido, si es persona natural, y si es jurídica, adicionalmente solicita el sello de la empresa en voucher, para entrega de cheque a Proveedor.
	10	Traslada cheque voucher, facturas y quedan a Contador (a).

3.34 CANCELACIÓN DE FACTURAS DE SERVICIOS BÁSICOS EN PLATAFORMA DIGITAL DE BANCO AZUL: AGUA, ENERGÍA ELÉCTRICA, TELEFONÍA E INTERNET.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Proveedor de servicio	01	Emite factura mensual y envía a CAMUDASAL.
Tesorero (a)	02	Recibe factura(s) original(es), verifica período facturado, monto y fecha de vencimiento de pago.
	03	Ingresa a la plataforma digital de Banco Azul y carga el pago del servicio a cancelar, ingresando a la opción de pagos, identifica al proveedor del servicio e ingresa el número de NPE y verifica que haya cargado correctamente la información de la factura a cancelar.
	04	Gestiona autorización de dos firmas digitales facultadas para efectuar los pagos cargados en la plataforma.
	05	Verifica que los pagos cargados en la plataforma se hayan autorizado e imprime comprobante de pago, lo adiciona a la factura cancelada y lo traslada a Contabilidad.
	06	Registra pago en hoja de Excel a efecto de controlar que el pago se realiza mensualmente.

3.35 CANCELACIÓN DE PLANILLAS PREVISIONALES EN PLATAFORMA DIGITAL DE BANCO AZUL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Auxiliar Contable	01	Elabora planilla previsional de AFP´S Crecer, Confía e Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) en las plataformas designadas por cada uno, las imprime y las traslada a Jefe de la Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	02	Revisa y avala las planillas previsionales de AFP´S Crecer, Confía e Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y las traslada a Tesorero (a).
Tesorero (a)	03	Recibe planillas previsionales de AFP´S Crecer, Confía e Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
	04	Ingresa a la plataforma digital de Banco Azul, a la opción pagos, obligaciones patronales e identifica la Institución a pagar, digita el número de COF de cada planilla de AFP; y en el caso del ISSS, el número de recibo; y carga a la plataforma los pagos.
	05	Gestiona autorización de dos firmas digitales facultadas para efectuar los pagos cargados en la plataforma.
	06	Verifica que los pagos cargados en la plataforma se hayan autorizado e imprime comprobante de pago, lo adiciona a las planillas previsionales de AFP´S Crecer, Confía e ISSS; y lo traslada a Contabilidad.

3.36 CANCELACIÓN DE RETENCIONES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN PLATAFORMA DIGITAL DE BANCO AZUL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Tesorero (a)	01	Elabora Reporte consolidado de las Retenciones de Impuesto sobre la Renta, realizadas en el mes anterior, a proveedores, directores y empleados, detallando fecha de la retención, número de factura si es proveedor, monto del servicio, monto del impuesto retenido, nombre del proveedor, director o empleado y lo traslada dentro de los primeros 5 días del mes en curso al Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	02	Revisa y coteja montos retenidos reportados en el informe, con los documentos físicos como voucher de cheques emitidos y su respectiva factura, planilla de dietas y planilla de salarios y si todo está correcto, elabora la declaración de pago a cuenta en formulario F14 del Ministerio de Hacienda.
	03	Carga formulario F14 a plataforma digital del Ministerio de Hacienda e imprime boleta de pago y la traslada a Tesorero (a).
Tesorero (a)	04	Ingresa a la plataforma digital de Banco Azul, a la opción pagos, obligaciones patronales y digita el número de NPE contenido en la boleta de pago y carga a la plataforma los pagos.
	05	Gestiona autorización de dos firmas digitales facultadas para efectuar los pagos cargados en la plataforma.
	06	Verifica que el pago cargado en la plataforma se haya autorizado e imprime comprobante de pago, lo adiciona a la boleta de pago y lo traslada a Contabilidad.

3.37 ELABORACIÓN DE PLANILLA MENSUAL DE DIETAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Miembros de Consejo Propietarios y Suplentes	01	Firma y entrega hoja de asistencia a sesiones a Gerente.
Gerente	02	Obtiene y traslada fotocopia de hoja de asistencia a Tesorero (a) quien archiva hoja asistencia original.
Tesorero (a)	03	Revisa hoja de asistencia de sesiones celebradas durante el mes y verifica sustituciones de miembros del Consejo Directivo, suplente por propietario (en este caso el miembro suplente cobra la dieta que corresponde al propietario)
	04	Elabora Planilla de Dietas mensual que contiene fecha, número correlativo de sesión, total de dietas a cancelar, retención de Impuesto sobre la Renta, y otros descuentos, valor líquido a pagar y número de cheque. Firma y traslada Planilla de Dietas a Jefe de Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	05	Revisa Planilla y descuentos efectuados. Firma, sella y traslada Planilla de Dietas a Tesorero (a).
Tesorero (a)	06	Recibe y traslada Planilla de Dieta a Gerente.
Gerente	07	Revisa, firma y traslada Planilla de Dietas a Tesorero (a).
Tesorero (a)	08	Elabora cheques voucher y solicita firma en cheques voucher de refrendario de cuenta. Traslada cheques a Gerente.
Gerente	09	Entrega Planilla de Dietas con cheques adjuntos a miembros del Consejo Directivo propietarios y suplentes.
Miembro del Consejo Directivo Propietario y Suplente.	10	Firma Planilla de Dietas y recibe cheque respectivo.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Gerente	11	Recibe planilla de dietas y voucher firmados y traslada Tesorero (a).
Tesorero (a)	12	Recibe y traslada Planilla de Dietas y voucher a Contador (a).

3.38 ELABORACIÓN DE PLANILLA DE REMUNERACIONES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Recursos Humanos	01	Verifica registro de marcación de reloj biométrico y contabiliza el total de minutos por llegadas tardías.
	02	Elabora memorando que contiene detalle de llegadas tardías a descontar por cada miembro del personal de oficina central y agencias e incluye detalle de incapacidades, permisos y/o extras e informa de nuevas órdenes de descuentos para aplicar en salarios y lo traslada al Gerente para su autorización.
Gerente	03	Revisa y firma en señal de visto bueno memorando.
Recursos Humanos	04	Traslada memorando firmado y sellado por Gerente a Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	05	Realiza cálculo de descuento por llegadas tardías, incapacidades y/o cálculo para el pago de horas extras.
	06	Elabora planilla de remuneraciones quincenales en hoja de cálculo de Excel en la que detalla, días laborados, salario mensual descuentos por llegadas tardía, ISSS, AFP, Impuesto sobre la Renta, otros descuentos y número de cuenta bancaria de cada empleado.
	07	Imprime y traslada planilla de remuneraciones a Jefe de Unidad Financiera
Jefe Unidad Financiera	08	Revisa planilla y descuentos efectuados. Si esta correcta coloca sello y firma en planilla. Traslada planilla a Contador (a).
Contador (a)	09	Revisa, sella, firma y devuelve Planilla de Remuneraciones a Jefe Unidad Financiero.
Jefe Financiero	10	Gestiona firma de Gerente y traslada Planilla de Remuneraciones a Tesorero (a).
Tesorero (a)	11	Verifica planilla y elabora cuadro consolidado en Excel el cual contiene nombre del empleado, número

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
		de cuenta, monto, concepto del pago y posteriormente lo carga a la plataforma digital del banco y solicita a dos Directores con firmas digitales autorizadas que aprueben la transacción.
Directores con firma digital	12	Revisan y autorizan los pagos detallados en la plataforma digital del banco designado y comunica a la Tesorero (a) que la transacción está autorizada.
Tesorero (a)	13	Gestiona firma de los empleados en la planilla correspondiente y posteriormente la traslada al Contador (a).

3.39 PAGO DE PLANILLA DE REMUNERACIONES DE AGENCIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada de Agencia	01	Elabora memorándum de remisión y anexa hoja de Control de Entrada de Personal, incapacidades y permisos y traslada a Colaborador (a) de RR. HH.
Colaborador (a) de RR. HH.	02	Recibe Hojas de Control de Entrada de Personal de Agencia y contabiliza total de minutos por llegadas tardías si las hubiere.
.	03	Elabora memorándum que contiene detalle de llegadas tardías por cada miembro de personal y los traslada a Gerente.
Gerente	04	Revisa y firma en señal de visto bueno memorando.
Colaborador (a) de RR. HH.	05	Traslada memorándum firmado y sellado por Gerente a Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	06	Realiza cálculo de descuento por llegadas tardía y elabora planilla de remuneraciones quincenales en hoja de cálculo de Excel en la que detalla, días laborados, salario mensual, descuentos por llegadas tardía, ISSS, AFP, Impuesto sobre la Renta, otros descuentos y número de cuenta bancaria de cada empleado.
	07	Imprime y traslada planilla de remuneraciones a Contador.
Contador (a)	08	Revisa planilla y descuentos efectuados. Si está correcta coloca sello y firma en planilla. Traslada planilla a Jefe de Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	09	Recibe, revisa, sella, firma y traslada Planilla de Remuneraciones a Tesorero (a). Continúa con los pasos 10, 11, 12 y 13 del paso 3.38

3.40 ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Banco	01	Envía estado de cuenta de mes anterior a CAMUDASAL (del día 10 en delante de cada mes).
Auxiliar Contable	02	Recibe y revisa estado de cuenta y anexos y archiva.
	03	Posterior al cierre contable del mes anterior, solicita a Contador imprima informes de cuentas corrientes y de ahorro, obtiene fotocopia de estado de cuenta de cada cuenta bancaria y comprobantes de partidas de diario.
Contador (a)	04	Accesa al Sistema de Contabilidad, digita número de cuenta e imprime informe de movimiento de cuentas y traslada a Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	05	Verifica si cheques emitidos fueron cobrados. Si no han sido cobrados elabora listado de cheques pendientes de cobro.
	06	Verifica notas de abono que aparecen en estado de cuenta y que no han sido contabilizadas (por la carencia de documentos).
	07	Elabora conciliación bancaria, detalla cheques no cobrados, notas de abono pendientes de contabilizar y en caso necesario los ajustes correspondientes y la fecha en que se ha elaborado. Coloca saldo bancario y saldo contable (los que deben coincidir).
	08	Cuando ya se tienen las conciliaciones de cada banco, estas se imprimen y se archivan en Conciliaciones Bancarias.
Contador (a) y Jefe de Unidad Financiera	09	Revisan y firman conciliaciones.
Contador (a)	10	Archiva.

3.41 ASIGNACIÓN Y DESCARGO DE ACTIVO FIJO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Unidad Solicitante	01	Remite nota al Gerente, la cual puede ser: a) Solicitando asignación de mobiliario y equipo. b) Solicitando descargo de mobiliario y equipo, detallando en la nota el número de inventario, clase de bien, accesorios y número de serie.
Contador	02	Recibe nota de parte del Gerente, solicitando asignación y/o descargo de mobiliario y equipo de oficina la cual puede ser de: 1) Asignación: a) Si no hay existencia informa al Gerente y continúa con el paso 3. b) Si hay existencia, anota características del mobiliario y equipo a asignar. 2) Descargo: se traslada a oficina solicitante, verifica características del mobiliario y equipo a descargar, si es correcto firma de recibido, traslada bienes a bodega.
	03	Remite copia de nota de solicitud de bienes a Gerente.
Encargada de Adquisiciones	04	Recibe copia de nota, hace los trámites para adquisición, informa al Auxiliar Contable.
	05	Luego de adquirido el bien lo recibe, verifica contra factura características, firma de recibido en factura y entrega a Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	06	Verifica el bien adquirido y factura, ingresa al Sistema de Inventario para registrar dicho bien.
	07	Imprime y coloca viñeta al bien con base al último número consultado en la base de datos.
	08	Ingresa al Sistema de Inventario, actualiza la base de datos y elabora nota de remisión o descargo.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargada de Adquisiciones	09	Recibe nota de remisión de mobiliario y equipo, en original y dos copias firmadas, se traslada a bodega, retira el mobiliario y equipo a asignar y lo traslada a oficina solicitante.
Oficina Solicitante	10	Recibe nota de remisión de mobiliario y equipo, verifica que coincidan los datos, firma de recibido, y entrega original y una copia de nota de remisión a Encargada de Adquisiciones.
Encargada de Adquisiciones	11	Recibe notas en donde se pueden dar dos situaciones: a) Si es asignación, archiva original de nota de remisión en expediente de oficina solicitante y copia correlativamente. b) Si es descargo, se archiva correlativamente.

3.42 REGISTRO DE DOCUMENTOS EN SISTEMA DE CONTABILIDAD

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Contador	01	Recibe documentos y anexos de: ▪ Informes de cierres de caja diarios de Agencia Central, Agencia Santa Ana y Agencia San Miguel. ▪ Triplicado de Recibo de Ingreso Tesorería por cancelación de cuotas de préstamos y cotizaciones de afiliación, auxilio de sepelio, seguro familiar, seguro educativo, renta hospitalaria, arrendamiento de local de usos múltiples y emisión de carnet. ▪ Remesas de efectivo. ▪ Transferencia de fondos. ▪ Informe de Digitación por recibo de ingreso de préstamos y afiliación. ▪ Voucher de Tesorería. ▪ Planilla de Sueldos. ▪ Planilla de Dietas. ▪ Planilla de las AFP's. ▪ Planilla del Seguro Social. ▪ Notas de cargo y abono. ▪ Estados de cuenta bancarios. ▪ Facturas. ▪ Liquidaciones de caja chica de Agencia Central, Agencia Santa Ana y Agencia San Miguel. ▪ Reporte de Verificación de Saldos de Préstamos, Reporte de Ingresos por Préstamos, Reporte de Ingresos por Recibo de Préstamos, Reporte de Ingresos Préstamos Totales, Reporte de Préstamos Vigentes e Informe Resumen Cartera de Préstamos. ▪ Reporte de Cuotas Total por montos de Afiliados Activos, Amortización de cuotas pagadas anticipadamente y Cuotas pagadas anticipadamente no vencidas.
	02	Clasifica documentos (según tipo de operación y número de cuenta corriente) y archiva documentos en orden cronológico.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	03	Ingresa a Sistema de Contabilidad (SICGE) y digita datos fijos y variables que exige el sistema: número correlativo anual, fecha, descripción de la operación, tipo de movimiento, agrupación operacional, tipo de presupuesto, área de gestión, código de la cuenta, cargo o abono, expresión presupuestaria, fuente de financiamiento, PEP y monto de la operación.
	04	Genera e imprime partida de diario y anexa documentos que originaron comprobante de diario.
	05	Sella, firma y archiva comprobante de diario.

3.43 ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Contador	01	Ingresa a Sistema de Contabilidad Gubernamental (SICGE) y ejecuta opción de Proceso de Actualización (mayorización). Pueden ocurrir las siguientes dos situaciones: a) Si está correcto, el sistema automáticamente actualiza para poder realizar después el cierre mensual. b) Si existen errores u omisiones, el sistema muestra los errores, por lo que se debe regresar al Procedimiento 3.42 Registro de Documentos en Sistema de Contabilidad.
	02	Luego de efectuar el proceso de actualización, siempre en SICGE, realiza el cierre del mes (anual cuando corresponde).
	03	Genera en SICGE al cierre de cada mes Balance de Comprobación, Estado de Flujo de Fondos y Estado de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos. Para el cierre de los meses de junio y diciembre adicionalmente genera Estado de Situación Financiera y Estado de Rendimiento Económico y elabora Notas a los Estados Financieros.
	04	Imprime los Estados Financieros, los sella y firma en conjunto con Jefe de Unidad Financiera y los escanea.

3.44 REMISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS A DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL Y CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Contador	01	Genera back up en sistema SICGE y copia los archivos en memoria USB.
	02	Ingresa a correo electrónico, específicamente al drive habilitado por el Ministerio de Hacienda, y crea una carpeta correspondiente al mes del que se ha efectuado el cierre y guarda los archivos del back up.
	03	Elabora Nota de Remisión mensual para Dirección General de Contabilidad Gubernamental, la imprime y gestiona firma y sello de Jefe de Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	04	Recibe Nota de Remisión mensual, la firma y sella y la devuelve al Contador.
Contador	05	Escanea Nota de Remisión y la integra como un único documento digital a los Estados Financieros escaneados a que se refiere el procedimiento 3.43 Elaboración de Estados Financieros.
	06	Elabora correo electrónico para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y adjunta el archivo digital que contiene la nota de remisión y los estados financieros.
	07	Archiva nota de recibido de Dirección General de Contabilidad Gubernamental (respuesta puede demorar algunos días).
	08	Para el caso de los estados financieros anuales que se presentan a la Corte de Cuentas de la República y Auditor Externo, prepara notas de remisión correspondientes, las imprime y gestiona firma y sello de Jefe de Unidad Financiera.
Jefe Unidad Financiera	09	Recibe notas de remisión para Corte de Cuentas de la República y Auditor Externo, y la firma y la sella. Devuelve nota de remisión a Contador.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Contador	10	Entrega de notas de remisión y copia para recepción y anexos a Mensajero.
Mensajero	11	Recibe, y entrega notas de remisión y anexos en Corte de Cuentas de la República y oficina del Auditor Externo y gestiona firma de recibido en copia de recepción.
Corte de Cuentas Auditor Externo	12	Reciben y firman de recibido en copia de nota de remisión.
Mensajero	13	Recibe y entrega copia de notas de remisión firmadas a Contador.
Contador	14	Recibe y archiva copias de notas de remisión firmadas de recibido.

3.45 INICIO DE LA AUDITORÍA

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
Auditor	1	Verifica cronograma anual de actividades y selecciona la auditoría a realizar, según la calendarización.
	2	Apertura archivo corriente en el que irá archivando todos los papeles de trabajo que resulten de la auditoria.
	3	Inicia proceso de auditoría notificando al personal responsable del área a examinar y realiza el requerimiento de información necesaria.

3.46 FASE DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
Auditor	1	Asignación de auditoría y designación de personal.
Auditor	2	Elaboración del Programa de Planificación.
Auditor	3	Desarrolla los procedimientos del Programa de Planificación, considerando al menos lo siguiente:
	3.1	Lectura y análisis de la información recopilada sobre el área o aspecto a examinar, entrevistas al personal involucrado, describiendo en papeles de trabajo los resultados obtenidos de la lectura de la legislación y un detalle de las principales disposiciones legales aplicables a la entidad o área bajo examen.
	3.2	Da seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores, ya sea de Auditoría Interna, Auditoría Externa o Corte de Cuentas de la República, a efecto de comprobar si la administración las cumplió, caso contrario, se elaborará un hallazgo por el incumplimiento al Art. 48 de la Ley de la Corte.
	3.3	En papeles de trabajo documenta la información siguiente: • Antecedentes del área a examinar. • Personal clave de la unidad o área por el período auditado, incluyendo: cargo y sueldo. Obtendrá una comprensión sobre el control interno de la entidad, por medio de cuestionarios, narrativas o flujogramas, evaluando en forma general los componentes del sistema de control interno: el ambiente de control, la valorización del riesgo, las actividades de control, la información, comunicación y el monitoreo. Determina el riesgo de la auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de Detección. Identifica los factores de riesgo y las áreas críticas a evaluar.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	3.4	Determinará mediante papeles de trabajo la naturaleza, el alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría, y el enfoque del muestreo a utilizar cuando aplique.
	3.5	Determinará la materialidad de la auditoría cuando se examinen aspectos financieros.
Auditor	4	Elaborará el memorando de la planificación, asegurando que en este se incluyan todos los resultados obtenidos en la fase de planificación.
	5	De acuerdo a la naturaleza y alcance de los procedimientos plasmados en el memorando de planificación, elaborará los programas de auditoría.
	6	Revisará los papeles de trabajo para asegurarse que se ha cumplido con el proceso de la planificación y revisará el memorando de planificación asegurándose que ha sido correctamente elaborado.

3.47 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN LA FASE DE EJECUCIÓN DEL EXAMEN

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
Auditor	1	Revisará y aprobará los programas de auditoría a ejecutar.
	2	Determinará el universo y el tamaño de la muestra, cuando aplique; para ello preparará el papel de trabajo de determinación de la muestra, identificando en la parte superior izquierda, la unidad o área auditada, el tipo de examen, y a continuación la identificación del método de muestreo a utilizar. En el papel de trabajo anotará los objetivos de la prueba. Describirá la población sujeta a examen y seleccionará los elementos de la muestra, anotando cada uno en el orden de selección.
	3	Ejecutar todos los procedimientos del programa de auditoría ya sea a la muestra o a la población sujeta a evaluación.
	4	Identificará los incumplimientos, desviaciones o diferencias.
	5	Cuando el auditor identifique incumplimientos, desviaciones, diferencias o deficiencias, obtendrá evidencia suficiente y competente para sustentar las observaciones, separando las que constituyen deficiencias menores y los hallazgos.
	6	En el transcurso de la auditoria el auditor comunicará las presuntas deficiencias a los servidores relacionados con la observación, enviando copia al titular de la entidad y la gerencia; para obtener respuesta, comentarios o documentación adicional, que permita un mejor análisis de los hechos señalados, dando un tiempo prudencial para que den su respuesta. Las presuntas deficiencias comunicadas deberán contener título, condición y criterio.
	7	Administración o personal responsable de las deficiencias recibe la comunicación preliminar, da lectura y prepara respuestas o comentarios a las

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
		deficiencias junto con la documentación de respaldo que sustenta sus comentarios.
	8	Administración o personal responsable de las deficiencias, a más tardar en el tiempo señalado por el auditor, presenta respuesta, comentarios y evidencia sobre las deficiencias señaladas.
	9	Analiza los comentarios y documentación presentada por la administración. Del análisis efectuado el auditor determinará si son suficientes y pertinentes para desvirtuar, modificar o confirmar el aspecto comunicado elaborando para el efecto la cédula de análisis. Del análisis de los comentarios y documentación el auditor determinará si las presuntas deficiencias: 1) Han sido superadas. 2) Constituyen asuntos menores que deben ser comunicados al Titular de la entidad en carta de gerencia. 3) Constituyen hallazgos, caso en el cual deberán comunicarse en el Borrador de Informe. Cuando la administración no emita respuesta a las observaciones preliminares comunicadas por el auditor, estas deben incluirse en el Borrador de Informe.
	10	Confirmada una deficiencia, el auditor elaborará cédula de evidencias y completará los hallazgos de auditoría con sus atributos: Título, condición, criterio, causa, efecto, recomendación, comentarios de la administración y comentarios del auditor, los cuales deberán estar debidamente respaldados con las respectivas evidencias.
	11	Revisará los papeles de trabajo y evaluará si se ha cumplido con los objetivos previstos, caso contrario, hará las correcciones pertinentes asegurándose de identificar con marcas los procedimientos aplicados a los elementos de la muestra y colocará los índices en los papeles de trabajo, así como las referencias necesarias.

3.48 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN LA FASE DE INFORME

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
Auditor	1	Verificará que todos los hallazgos de auditoría se encuentren sustentados con evidencias suficientes y competentes, en los papeles de trabajo.
	2	Elaborará el Borrador de Informe y la carta de Gerencia si la hay, asegurándose de la buena redacción y ortografía y de que los hallazgos y las deficiencias menores, estén sustentados con las evidencias correspondientes y hará las correcciones o modificaciones pertinentes. En caso de no existir hallazgos, se elaborará el informe final, para su presentación al Presidente y Consejo Directivo.
	3	Revisado y aprobado el Borrador de Informe, lo presentará mediante nota de remisión al Presidente y Consejo Directivo y entregará al personal responsable de las deficiencias copia de los hallazgos, adjuntando una copia para Gerencia; convocando a lectura de Borrador de Informe en la sesión de Consejo Directivo más próxima, dando tiempo prudencial a fin que presenten comentarios y documentación relacionada con los hallazgos comunicados.
	4	En la reunión donde se dé lectura del Borrador de Informe el Auditor elaborará el Acta de Lectura del borrador de Informe debiendo incluir los nombres y firma de los asistentes, Administración o personal responsable de las deficiencias.
	5	En la lectura del Borrador de Informe o en el tiempo estipulado la Administración presentará comentarios y documentación dando respuesta a los hallazgos comunicados en el Borrador.
	6	Recibida la respuesta de la Administración después del Borrador de Informe, el Auditor analizará los comentarios y documentación presentada. Si del análisis el Auditor determina que el hallazgo ha sido superado o desvanecido, no lo incluirá en el Informe Final.

RESPONSABLE	PASO N°	ACCIÓN
Auditor	7	Finalizado el Borrador de Informe y los hallazgos, el Auditor elaborará el Informe Final de Auditoría en papel membretado, asegurándose de la buena redacción y que esté libre de errores gramaticales u ortográficos. En el informe debe señalar que el proceso de la auditoría se realizó de conformidad a las Normas de Auditoría Interna para el Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.
	8	Revisado el Informe Final de Auditoría, el Auditor firmará el Informe y lo presentará mediante nota al Presidente y al Consejo Directivo y copia de los hallazgos será remitido a los responsables de las observaciones.
	9	Del informe final que se presentará al Consejo Directivo, una copia será remitida a la Corte de Cuentas de la República y una copia quedará en el archivo corriente de la auditoría.

3.49 CANCELACIÓN DE FACTURAS HASTA $ 100.00 A PROVEEDORES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Responsable de Caja Chica	01	Entrega efectivo para la compra de bienes y/o servicios a Mensajero.
	02	Elabora vale de caja chica por monto entregado.
Mensajero	03	Recibe vale de caja chica, verifica monto y firma de recibido.
	04	Realiza compra de bienes y/o servicios y recibe factura, verifica y firma de recibido.
	05	Entrega factura a Responsable de Caja Chica.
Responsable de Caja Chica	06	Recibe factura original y verifica monto. Liquida Vale de Caja Chica elaborado.
	07	Archiva temporalmente factura. Elabora Liquidación de Caja Chica (cuando el fondo circulante de monto fijo está agotado en un 50%). Traslada Liquidación de Caja Chica y anexos: facturas originales y vales de Caja Chica a Gerente para autorización y por último a Tesorero (a) para el trámite de cheque de reintegro.
Tesorero (a)	08	Recibe, revisa Liquidación de Caja Chica y documentos anexos, imprime cheque voucher y traslada cheque, Liquidación de Caja Chica, documentos anexos y cheque voucher a Contador.
Contador	09	Revisa cheque voucher, Liquidación de Caja Chica, documentos anexos. Verifica códigos de cuentas afectadas según gastos, firma y sella cheque voucher Traslada cheque voucher, Liquidación de Caja Chica y anexos a Tesorero (a).
Tesorero (a)	10	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de miembros de Consejo Directivo en cheque. Traslada cheque voucher a Responsable de Caja Chica.
Responsable de Caja Chica	11	Recibe cheque y firma cheque voucher. Endosa y traslada cheque a Mensajero.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Mensajero	12	Recibe y hace efectivo el cheque en banco respectivo. Entrega dinero a Responsable de Caja Chica.
Responsable de Caja Chica	13	Recibe efectivo y resguarda el fondo.

3.50 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefes de Unidad o Encargados de Agencia	01	Se entrevista con Gerencia para hacer requerimiento de personal, ya sea para plaza existente o nueva plaza y de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.
Gerente	02	Analiza requerimiento y lo hace del conocimiento del Consejo Directivo para su aprobación.
Consejo Directivo	03	Evalúa y analiza el requerimiento de personal y aprueba o deniega tal solicitud, forma Comisión de Directores para ejecutar el proceso de selección y comunica al Gerente.
Gerente	04	Si el requerimiento es aprobado, evalúa si dentro del personal existente hay candidatos idóneos para la plaza a ocupar, de no haber personas que cumplan con los requisitos necesarios, instruye a la Encargada de Adquisiciones para que gestione la publicación en el periódico y/o medios digitales, del requerimiento de personal, tomando en cuenta los requisitos establecidos en el perfil del puesto.
Colaborador (a) de RR HH	05	Gestiona la publicación en un periódico de mayor circulación y/o medios digitales.
	06	Recibe hojas de vida de interesados y los remite a la Comisión designada para ese proceso.
Comisión de Selección	07	Recibe hojas de vida, los analiza y elige un grupo determinado y los entrega a Colaborador (a) de RR HH para investigación de referencias laborales y personales.
Colaborador (a) de RR HH	08	Recibe y realiza la investigación correspondiente y comunica resultados a la Comisión de Selección.
Comisión de Selección	09	Estudia resultados de la investigación, elige y solicita a Colaborador (a) de RR HH, convocar a los candidatos a entrevistar.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Colaborador (a) de RR. HH.	10	Por medio de llamada telefónica u otro medio electrónico efectivo, convoca a entrevista a los candidatos a entrevistar.
Comisión de Selección	11	Efectúa las entrevistas y con los resultados de las entrevistas realizadas elige a la persona más idónea y propone al Consejo Directivo su contratación.
Consejo Directivo	12	Analiza propuesta y autoriza por medio de acta la contratación del candidato elegido y lo comunica a la Gerencia para los trámites respectivos.
Gerente	13	Recibe la autorización y comunica a Apoderado / Asesor Jurídico, para que elabore contrato de trabajo.
Apoderado / Asesor Jurídico	14	Elabora 3 ejemplares del contrato de trabajo y gestiona firma de nuevo empleado y de Presidente del Consejo Directivo.
Colaborador (a) RR HH	15	Solicita los documentos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo para agregar al expediente del empleado.
	16	Remite un ejemplar de Contrato de Trabajo al Ministerio de Trabajo, el segundo ejemplar lo entrega al nuevo empleado y el tercer ejemplar es archivado en el expediente que corresponde al empleado.

3.51 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Gerente	01	Al final de cada año, señala fecha para llevar a cabo la evaluación de desempeño y la comunica al Consejo Directivo.
Consejo Directivo	02	Asisten a reunión en la fecha señalada.
	03	En forma conjunta, harán uso del Formulario de Evaluación de Desempeño, contenido en Instructivo respectivo, se procede a evaluar a cada uno de los empleados bajo los criterios contenidos en el mismo.
	04	Una vez evaluados todos los criterios dentro del formulario respectivo, se obtiene una nota promedio para cada empleado.
	05	Al finalizar todas las evaluaciones, se procederá según los lineamientos contenidos en el Instructivo de Evaluación de Desempeño.
Gerencia	06	Instruye a Encargado (a) de RR HH remita por escrito (original y copia) a cada empleado el resultado de la evaluación.
Encargado (a) de RR HH	07	Después de entregar resultado de evaluación a cada empleado, archiva en expediente de personal copia de nota firmada de recibido por cada empleado.

3.52 ALMACENAMIENTO DE BIENES DE CONSUMO

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Unidad Solicitante	01	Remite nota al Gerente para la adquisición del tipo de bien de consumo a utilizar.
Gerente	02	Revisa y autoriza las tres cotizaciones del bien de consumo y/o servicio.
Encargada de Adquisiciones	03	Investiga y compila las tres cotizaciones y elabora cuadro de oferta de bien de consumo y/o servicio.
Gerente	04	Recibe y somete a consideración y aprobación del Consejo Directivo la terna de cotizaciones para el tipo de bien de consumo y/o servicio a adquirir.
Consejo Directivo	05	Analiza, aprueba y autoriza la mejor oferta considerando la calidad, precio y tiempo de entrega del producto y/o servicio.
Gerente	06	Recibe, autoriza la compra del bien de consumo y/o servicio aprobado.
Encargada de Adquisiciones	07	Comunica al proveedor de la aceptación de la oferta de bien de consumo y/o servicio.
Proveedor	08	Entrega el bien de consumo y/o servicio a las oficinas de CAMUDASAL.
Encargada de Adquisiciones	09	Recibe y revisa en base a factura el bien de consumo y/o servicio y asimismo, envía mercadería a bodega, elabora tarjeta de Control de Inventario de cada artículo y envía factura a Tesorero (a).
Tesorero (a)	10	Recibe factura, elabora cheque voucher, gestiona firmas de autorización y entrega cheque a proveedor del bien de consumo y/o servicio recibido. Una vez pagado el bien y/o servicio, traslada a Contador el cheque voucher con la factura anexa.
Contador	11	Recibe cheque voucher y elabora partidas contables y traslada a Auxiliar Contable para archivar.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Auxiliar Contable	12	Recibe comprobantes contables, rotula y archiva documentos.

3.53 ELABORACIÓN DE CARNET

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado (a)	01	Se incorpora como afiliado a la Caja y por ser afiliado nuevo no cancela el valor del carnet. Se cancela el valor del carnet en los casos de reposición, renovación y reinicios.
Técnico en Informática	02	Recibe el comprobante de pago por nueva afiliación y/o comprobante de pago por el valor del carnet.
	03	Accesa al sistema con la contraseña, para la elaboración de carnet. En el sistema se ubica carnet nueva carátula que es la parte de enfrente, se ubica la fecha de cuando se elabora y la fecha hasta que finaliza (tiene una duración de 5 años), para la parte de atrás se ubica en carnet nuevo back, de igual forma se ubican las misma fechas que en la parte de enfrente.
	04	Entrega a Jefe (a) de Afiliación y/o Promotor (a) contra firma de recibido.
Jefe (a) de Afiliación y/o Promotor (a).	05	Entrega carnet al afiliado.

3.54 RECEPCIÓN Y MANEJO DE EQUIPO CON FALLAS EN OFICINA CENTRAL, AGENCIAS Y REEMPLAZO DE EQUIPO POR DAÑO IRREPARABLE.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Usuario	01	Reporta falla de equipo a Técnico en Informática.
Técnico de Informática	02	Realiza las pruebas al equipo y evalúa, puede suceder lo siguiente: a) Si es daño recuperable se realiza la corrección de la falla en el lugar o si el equipo es de agencia se resuelve de forma remota. b) Si no es recuperable, se retira el equipo y se traslada a taller para su mantenimiento correctivo.
	03	Después de reparado devuelve equipo a usuario y de no tener reparación, se realiza lo siguiente:
Técnico de Informática	04	Al realizar las pruebas necesarias al equipo, se determina que el daño es irreparable, se remite informe al Gerente para que se autorice la reposición por uno nuevo.
Gerente	05	Traslada al Consejo Directivo.
Consejo Directivo	06	Solicita se cotice el equipo a reponer.
Técnico de Informática	07	Investiga y compila las tres cotizaciones y elabora memorándum de oferta de equipo.
Gerente	08	Recibe y somete a consideración y aprobación del Consejo Directivo la terna de cotizaciones para el equipo a adquirir.
Consejo Directivo	09	Analiza, aprueba y autoriza la mejor oferta considerando la calidad, precio y tiempo de entrega del equipo.
Comité de Compras	10	Suscribe el bien y/o servicio a adquirir.
Gerente	11	Comunica al Técnico de Informática la aprobación de la compra del equipo.
Técnico de Informática	12	Comunica al proveedor de la aceptación de la oferta del equipo.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Proveedor	13	Entrega el equipo a las oficinas de CAMUDASAL.
Técnico de Informática	14	Recibe y revisa el equipo en base a factura y traslada factura a Tesorero (a).
Tesorero (a)	15	Recibe factura, entrega quedan con fecha programada para pago. Elabora cheque voucher, gestiona firmas de autorización y entrega cheque a proveedor.
Contador	16	Recibe de Tesorero (a) voucher de cheque cobrado para registro contable y traslada a Auxiliar Contable para archivar.
Auxiliar Contable	17	Recibe comprobantes contables, rotula y archiva documentos.

3.55 PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL O RESPALDOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Técnico en Informática	01	Semanalmente (día domingo) se realiza de forma remota el respaldo general de la información institucional, proceso que demora de 8 a 10 horas.
	02	Para los cierres mensuales en el sistema de afiliación realiza las siguientes actualizaciones: Eliminación de cuotas no correspondientes (previo análisis y autorización de jefatura) Eliminación de mora no correspondiente (previo análisis y autorización de jefatura) Chequeo de inactivos Re-Index Respaldo de base de datos Marcar caducados **Generación de reportes siguientes:** Reporte de recibos por afiliación Informe de cuotas anticipadas y vencidas totales Cuotas totales por monto de afiliados Cuotas anticipadas no vencidas Mora detallada al cierre Mora resumida Recibos de ingresos por agencia Base de afiliados Amortización de cuotas pagadas anticipadamente Generación de cuotas y seguros de préstamos mensual Generación de mora mensual

3.56 CIERRE MENSUAL DE SISTEMA DE AFILIACIÓN

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIOÓN
Técnico de Informática	01	Proceso demora de dos a tres días, debido a que no se ejecuta de forma autónoma y programada todos los procesos.
Responsable de aplicación	02	Ingresa diariamente en el sistema los pagos recibidos de las cuotas de afiliación.
Técnico de Informática	03	En la fecha estipulada para el cobro de mora ejecuta Back Up de la información ingresando al sistema hasta la fecha.
	04	Ejecuta proceso de generación de mora para las cuotas de afiliación. Comunica la finalización de los procesos 03 y 04.
Jefe Unidad de Afiliación	05	Realiza las pruebas pertinentes en el sistema para verificar que la mora se ejecutó correctamente. Comunica al técnico informático sobre el resultado de la revisión. Si las pruebas están correctas continúa en el paso 6. Si el proceso no funcionó correctamente, vuelve a iniciar desde el paso 04 de este proceso.
	06	Actualiza los pagos de los días posteriores.
Técnico de Informática	07	Ejecuta Back up de los procesos de cierre realizados.

3.57 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS PROGRAMADOS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Técnico de Informática	01	Mantenimiento se realiza cada cuatro meses. Se retira el equipo informático y sus periféricos, se apertura cada CPU y se desmontan las piezas que requieren limpieza profunda.
	02	Finalizada la limpieza, se realizan las pruebas de rutina de diagnóstico por medio de programas de pruebas de errores para PC, que comprueban el funcionamiento de las unidades lógicas instaladas en el equipo. Así mismo, se realizan las pruebas de impresión y funcionamiento de periféricos para su posterior instalación en las respectivas unidades.

3.58 COBRO JUDICIAL.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Gerencia	01	Autoriza presentación de demanda y ordena a Encargado (a) de Préstamos la entrega de documentos probatorios para ser presentados junto con la demanda.
Apoderado /Asesor Jurídico	02	Recibe la documentación probatoria y se inicia la elaboración de la demanda.
Apoderado /Asesor Jurídico	03	Al no lograrse recuperación extrajudicial, se presentará demanda en el Juzgado competente.
Juzgado	04	Admite o previene, tiene 3 días para hacerlo, si admite ordena el embargo.
Ejecutor de Embargo	05	Retira el mandamiento de embargo y lo diligencía, en caso existan bienes a embargar, puede solicitar ampliación del plazo hasta 30 días hábiles.
Juzgado	06	Admite escrito de mandamiento de embargo diligenciado, si es que hubiera bienes que embargar, y ordena emplazamiento; sino, se continúa con la investigación de bienes propiedad del demandado, previo al emplazamiento.
Juzgado	07	Habiéndose realizado o no embargo se ordena emplazamiento, este trámite puede ser en plazos distintos puesto que puede ser por paradero desconocido, emplazamiento por medio de comisión procesal o emplazamiento personal.
Demandado	08	Habiéndose realizado emplazamiento el demandado tiene 10 días para contestar demanda.
Juez	09	Habiéndose contestado o no la demanda, el Juez debe dictar sentencia en el término de 15 días.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Partes	10	En caso que algunas de las partes no este conforme con la Sentencia pueden recurrir, en apelación.
Juez	11	Habiéndose agotado todos los recursos o sin haber interpuesto alguno, se tiene por firme la Sentencia Definitiva.
Ejecutante	12	Se tiene el plazo de 2 años para presentar la solicitud de Ejecución Forzosa.
Ejecutante	13	Se presenta Ejecución forzosa y se solicita investigación en caso que no se haya embargado nada.
Juez	14	Admite y notifica al ejecutado.
Ejecutado	15	Contesta o no ejecución en el plazo de 5 días.
Juez	16	El Juez señala audiencia en caso de ser necesario.
Juez	17	Pueden existir diversas actuaciones, audiencia de realización de bienes, Venta en Pública Subasta, Liquidación, hasta llegar a cancelar toda la deuda, lo cual es dependiendo de las garantías que se hayan admitido en el proceso.

3.59 CANCELACIÓN DE CUOTA MENSUAL POR MEDIO DE COBRADOR

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado (a)	01	Llama a CAMUDASAL para solicitar se le envíe a cobrador.
Encargada Atención y Fidelización Encargado (a) de Agencia y/o Encargado (a) de Préstamos	02	Recibe llamada y recopila datos personales del afiliado (nombre, número de afiliación, cuota a pagar de afiliación y préstamos y número telefónico) y los remite a cobrador.
Cobrador	03	Contacta a Afiliado para verificar si el pago es de cuota de afiliación o de préstamo y para coordinar fecha y hora de recepción de pago.
	04	Accesa al Sistema de Información de Control de Afiliados, verifica e imprime estado de cuenta individual y/o préstamo.
	05	Entrega estado de cuenta individual y/o préstamo al afiliado.
Afiliado (a)	06	Si es cuota de afiliación, entrega Talonario Anual de Pagos, dinero en efectivo o cheque, si no tiene talonario se recibirá el pago con recibo provisional.
Cobrador	07	Sella, firma, retira duplicado y triplicado de Talonario y entrega Talonario con cuota original firmada y sellada al Afiliado, si éste no cuenta con su talonario, elabora recibo provisional por la cantidad pagada. Si se trata de cuota de préstamo, elabora recibo provisional por la cantidad recibida, lo firma y sella y lo entrega al afiliado.
	08	Al volver a oficina entrega duplicado y triplicado de tacos de talonarios debidamente sellados, recibos provisionales por pago de cuotas de préstamos y/o afiliación, dinero en efectivo o cheque a Cajera (o) y/o Encargado (a) de Agencia.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Cajera (o) y/o Encargado (a) de Agencia	09	Recibe tacos de talonarios y/o recibos provisionales por pago de cuotas de préstamos y/o afiliación, dinero o cheque e ingresa al Sistema de Información de Afiliados, registra pago en préstamo y/o afiliación correspondiente, posteriormente imprime Recibo de Ingreso con detalle de pago, firma y sella Recibo de Ingreso Tesorería (original y tres copias), recibo provisional lo adjunta al triplicado (contabilidad) de Recibo de Tesorería y agrega al Informe de Caja. Entrega el original del Recibo de Tesorería a cobrador.
Cobrador	10	Recibe original de Recibo de Tesorería y en próxima visita entrega el original al afiliado y retira el provisional.
Cajera (o) y/o Encargado (a) de Agencia	11	Realiza pasos del 07 al 10 del Procedimiento 3.13.
Mensajero	12	Recibe efectivo y/o cheques de parte de Tesorero (a) y deposita remesa en sucursal Bancaria. Entrega hoja de remesa a Tesorero (a) oficinal central. La remesa de Agencias es realizada por Encargado de Agencia.
Tesorero (a)	13	Recibe y anexa hoja de remesa al informe de caja y traslada a Contador. Encargado (a) de Agencia anexa remesa a informe de Caja y envía en correspondencia a oficina central
Contador	14	Recibe y registra contablemente el ingreso y archiva correlativamente.

3.60 MANEJO DE RECIBOS PROVISIONALES DE COBRADORES Y PROMOTORES

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Cobrador y/o Promotor (a)	01	Recibe efectivo por pago de cuotas de afiliación o préstamos, emite recibo provisional, firma y sella original y copias.
	02	Entrega al afiliado (a) recibo original y conserva duplicado y triplicado.
	03	Al cierre de la jornada laboral, entrega en caja el dinero y los correspondientes duplicados y triplicados de recibos provisionales utilizados para el cobro, tanto de cuotas de afiliación como préstamos u otros pagos.
Cajera y/o Encargado (a) de Agencia	04	Recibe los duplicados y triplicados de los recibos provisionales y el dinero; extiende los respectivos recibos de ingresos, anotando en estos últimos el número del recibo provisional que respalda el pago y deja adjunto el triplicado del recibo provisional.
	05	Coloca en el duplicado del recibo provisional el número del recibo de ingreso en el que quedó registrado el pago y devuelve el duplicado al Cobrador o Promotor (a).
Cobrador y/o Promotor (a)	06	Archiva en orden correlativo los duplicados de los recibos provisionales (en el caso de los promotores (as) de acuerdo a los recibos asignados).
Jefe de Unidad de Afiliación	07	Designa a una de las promotoras (en oficina central) para que al cierre del día verifique que los recibos provisionales del Cobrador estén completos, de acuerdo al número correlativo que corresponda, y recíprocamente entre Promotores (as) verificarán de la misma manera que los recibos estén completos y de acuerdo al número correlativo que corresponda.
Contador y/o Auxiliar Contable	08	Al cierre del mes verificará que los recibos provisionales del Cobrador y Promotoras de oficinal central se encuentren completos y en orden correlativo. En el caso de las Agencias, el Encargado (a) de Agencia debe al cierre de mes enviar una confirmación a la Unidad Financiera sobre la verificación efectuada de los recibos provisionales del Cobrador y Promotores (as).

4.0 PROCEDIMIENTOS EN AGENCIAS

4.1 INCORPORACIÓN DE AFILIADOS EN AGENCIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotora de Agencia	01	Visita a Solicitante (Abogado, Graduado o egresado) explica los beneficios que ofrece la Caja y entrega Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud y Hoja de Registro de Beneficiarios a Solicitante.
Solicitante	02	Recibe y llena Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud y Hoja de Registro de Beneficiarios. Coloca sello de abogado en Formulario de Registro de Beneficiarios. Firma y entrega Registro de Beneficiarios, Solicitud de Afiliación, Declaratoria de Salud, fotocopia de DUI homologado, Carnet de Abogado, si es autorizado; título de graduado, si es Licenciado en Ciencias Jurídicas; carta de egresado, si se encuentra en esa calidad, fotografía y efectivo que corresponde a la primera cuota de afiliación a Promotora de Agencia.
Promotor (a)	03	Recibe, revisa que la información se encuentre completa, en el Formulario Registro de Beneficiarios; de no ser abogado, se anexa fotocopia de título, si es graduado, carta donde conste su calidad de egresado, si lo es.
	04	Elabora recibo provisional por la primera cuota de afiliación y entrega a Solicitante inscrito.
	05	Al volver a la Agencia, entrega en caja el Recibo Provisional y el efectivo recibido.
	06	Envía escaneado la solicitud de ingreso, declaratoria de Salud y copias de DUI homologado, Carnet de Abogado, Copia de Título o Carta de Egresado a CAMUDASAL en Agencia Central, para solicitar número de afiliación a Jefe de Unidad de Afiliación.
Jefe Unidad de Afiliación	07	Realiza Paso No. 3, 4 y 5 del Proceso 3.1 de Agencia Central y proporciona número a Promotor (a).

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Promotor (a) de Agencia	08	Coloca nombre, número de afiliación a la solicitud original, registro de beneficiarios y Declaratoria de Salud.
	09	Envía solicitud, Registro de Beneficiarios, fotocopia de DUI homologado y fotografía al Jefe de Unidad de Afiliación.
Jefe de Unidad de Afiliación	10	Elabora expediente y remite al Archivo.

4.2 CANCELACIÓN DE CUOTAS MENSUALES EN AGENCIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado	01	Se presenta a pagar cuota mensual a la Agencia
Encargado (a) de Agencia	02	Atiende al afiliado, se pueden presentar dos casos: a) Si el afiliado tiene Talonario Anual de Pagos, verifica las cuotas que debe cancelar y continúa en paso siguiente. b) Si el afiliado no tiene Talonario Anual de Pagos, la (el) encargado (a) de agencia verifica en sistema cuando fue la última fecha de pago, para conocer qué mes tiene que cancelar.
Afiliado	03	Entrega Talonario Anual de Pagos, dinero en efectivo o cheque a Encargado (a) de Agencia.
Encargado (a) de Agencia	04	Recibe Talonario Anual de Pagos, dinero en efectivo o cheque, luego sella, firma, retira duplicado y triplicado de Talonario y entrega Talonario con cuota original firmada y sellada al Afiliado.
	05	Elabora, firma, sella Recibo de Ingreso Tesorería (original y tres copias). Entrega Recibo de Ingreso Tesorería original al Afiliado e inmediatamente aplica pago en sistema.
	06	Elabora Recibo de Ingreso de Tesorería (original y tres copias) por pagos de cotizaciones de afiliados realizados con Talonario Anual de Pagos, recibidas en el día, elabora Informe de Caja y completa nota de abono para efectuar remesa. Al día siguiente se traslada a la sucursal Bancaria y entrega hoja de remesa a Cajera.
	07	Prepara correspondencia y anexa fotocopia de remesa a duplicados de cuotas mensuales canceladas por medio de Talonario y copia de remesa a Informe de Caja y triplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería y entrega a Cobrador para enviar por medio de empresa distribuidora de correspondencia a oficina central, continúa en Paso No. 09.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
	09	Anexa fotocopia de remesa a triplicado de cuotas mensuales, copia de Informe de Tesorería y cuadruplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería y archiva correlativamente.
Empresa distribuidora de correspondencia	09	Recibe y traslada la correspondencia que contiene fotocopia de remesa, duplicados de cuotas mensuales canceladas por medio de Talonario a Encargada(o) de Cuenta Individual de Agencia Central y la copia de remesa, Informe de Tesorería y triplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería a Jefe de Unidad Financiera.
Jefe de Unidad Financiera	10	Recibe y traslada correspondencia que contiene informe de caja, copia de remesa, triplicado de Recibo de Ingreso al Contador.

4.3 CANCELACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMO EN AGENCIAS

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Afiliado Prestatario	01	Se presenta a cancelar cuota de préstamo en Agencia.
	02	Entrega efectivo o cheque a Encargado (a) de Agencia.
Encargado (a) de Agencia	03	Atiende Afiliado, elabora recibo de tesorería.
	04	Ingresa el pago al sistema, luego imprime, firma y sella Recibo de Ingreso de Tesorería (original dos copias) en el que detalla abono a capital, intereses, cuota de seguro de deuda, fondo de cuentas incobrables, recargo por mora y saldo actual, según lo registrado en el sistema.
	05	Entrega Recibo de Ingreso de Tesorería original al Afiliado.
	06	Ingresa el pago al Informe de Caja, elabora remesa y al día siguiente deposita remesa en sucursal bancaria.
	07	Prepara correspondencia, anexa detalle de Recibo de Ingreso y adjunta remesa a Informe de Caja y entrega a Cobrador para enviar por medio de empresa distribuidora de correspondencia, para finalmente trasladar a oficina central, continúa en Paso No. 09
	08	Obtiene fotocopia de hoja de remesa, detalle de Recibos de Ingresos e informe de caja y anexa al cuadruplicado de Recibo de Ingreso de Tesorería y archiva según correlativo.
Empresa distribuidora de correspondencia	09	Recibe y traslada la correspondencia que contiene copia de remesa, triplicado de Recibo de Ingreso, con el detalle de Recibos de Ingresos e informe de Caja al Jefe de Unidad Financiera.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Jefe de Unidad Financiera	10	Recibe y traslada correspondencia que contiene informe de caja, copia de remesa, triplicado de Recibo de Ingreso al Contador.

4.4 COMPRA DE BIENES DE CONSUMO Y/O SERVICIOS HASTA POR UN MONTO DE $100.00

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Agencia	01	Elabora y firma requisición de bienes y/o servicios.
	02	Cotiza bienes solicitados (mínimo 3 cotizaciones).
	03	Compara cotizaciones, escoge mejor oferta y solicita a proveedor el envío de los bienes requeridos.
Proveedor	04	Elabora factura y entrega bienes requeridos.
Encargado (a) de Agencia	05	Recibe, revisa contra requisición. Firma y sella factura en señal de recibido.
	06	Recibe factura y cancela monto consignado del Fondo de Caja Chica y archiva temporalmente factura.
	07	Elabora Liquidación de Caja Chica (cuando el fondo circulante de monto fijo está agotado en un 50%). Traslada Liquidación de Caja Chica y anexos: facturas originales y vales de Caja Chica para enviar por correspondencia.
Cobrador	08	Recibe y traslada correspondencia que contiene Liquidación de Caja Chica y anexos a empresa distribuidora de correspondencia para entregar Tesorero (a) de Agencia Central.
Tesorero (a)	09	Recibe correspondencia que contiene Liquidación de Caja Chica.
	10	Recibe y gestiona dos firmas autorizadas de miembros de Consejo Directivo o Gerente en cheque. Obtiene copia de voucher y traslada por medio de correspondencia cheque voucher original a la Agencia.

RESPONSABLE	PASO No.	ACCIÓN
Encargado (a) de Agencia	11	Recibe cheque voucher, lo firma y lo traslada a Agencia Central.
Tesorero (a)	12	Recibe y traslada voucher original firmado de recibido al Auxiliar Contable.