

GESTIÓN DE CHQUERAS

Actualizado el
DD/MM/AAAA



Propósito

Estandarizar el proceso de **solicitud, emisión, control y entrega de chequeras** a socios y clientes, asegurando la correcta autorización, registro y resguardo de documentos bancarios, de acuerdo con las políticas internas de seguridad y control operativo.

Líder del Proceso

Los responsables directos del proceso son los **Asesores de Servicio al Cliente** y **Cajeros Principales**, bajo la **supervisión del Jefe de Agencia** y la **coordinación de la Gerencia de Operaciones**.

Implicados en el proceso:

- Asesor de Servicio al Cliente
- Cajero Principal
- Jefe de Agencia

Diagrama de flujo con resumen del proceso



Primeros pasos

¡Te damos la bienvenida! Como parte valiosa del personal, tú eres el centro de este manual. Esperamos que contenga todo lo que necesitas para navegar nuestros procesos y políticas generales.

1

Recepción de solicitud

El cliente solicita una chequera nueva o reposición en ventanilla o con su asesor. Debe llenar el **formulario de solicitud de chequera** y firmarlo.

2	<u>Verificación de identidad</u> El colaborador solicita el documento de identificación original y valida la titularidad de la cuenta.
3	<u>Revisión de cuenta</u> Se verifica que la cuenta esté activa, sin bloqueos y con movimientos recientes. En caso de cuentas nuevas, se valida que haya cumplido con los días mínimos requeridos para emisión de chequera.
4	<u>Validación de requisitos</u> El asesor confirma que el cliente cumpla con las condiciones establecidas (saldo promedio, historial de uso, firma registrada, etc.).
5	<u>Envío a Tesorería</u> La solicitud se envía al Departamento de Tesorería o Centro de Distribución , donde se genera la chequera y se codifica con número de serie.
6	<u>Recepción de chequera en agencia</u> La chequera llega sellada a la agencia correspondiente. El jefe de agencia verifica la integridad del paquete y la registra en el libro de control de chequeras.
7	<u>Notificación al cliente</u> El asesor notifica al cliente la disponibilidad de su chequera y coordina la entrega.
8	<u>Entrega al cliente</u> El cliente presenta su identificación y firma el Comprobante de Entrega de Chequera , confirmando la recepción.

Archivo y cierre del proceso

La copia del comprobante se archiva y se actualiza el registro en el sistema. Se deja constancia del lote y número de cheques entregados.

Políticas

A. Autorización de emisión

Solo se emitirán chequeras para cuentas activas y clientes que cumplan con las condiciones establecidas por la institución.

B. Verificación previa

El colaborador deberá confirmar que la firma y los datos del cliente coincidan con los registros oficiales antes de proceder con la entrega.

C. Reposición de chequera

Las reposiciones solo se autorizan por desgaste, finalización o pérdida, previa verificación del estatus de la chequera anterior.

D. Control de series

Toda chequera debe estar debidamente numerada y registrada en el sistema, vinculando su serie con la cuenta correspondiente.

E. Entrega personal

La entrega solo podrá realizarse al titular de la cuenta, previa identificación y firma del comprobante.

F. Resguardo de chequeras no entregadas

Las chequeras recibidas en agencia deben mantenerse bajo resguardo seguro hasta su entrega o devolución al departamento de Tesorería.

G. Anulación o bloqueo

En caso de pérdida o robo de cheques, el titular debe reportarlo inmediatamente; el sistema procederá al bloqueo de la serie afectada.

H. Auditoría y control

El registro de emisión y entrega de chequeras será revisado periódicamente por el área de auditoría interna para garantizar la trazabilidad del proceso.