







## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 01/10/2020

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Autorizado por:	Visto Bueno:
				
Ing. Fernanda González Jefe de Procesos	Lic. Lester Alvarado Supervisor de Negocios	Lic. Daniel Fuentes Gerente Jurídico	Lic. Gilberto Itzep Gerente de Negocios	Lic. Cristian Alas Gerente General

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto proporcionar una guía de pasos a seguir para el control de calidad de los expedientes de créditos y legalización de las firmas de los reconocimientos de deuda.

## 2. DEFINICIONES

**Control de Calidad:** conjunto de mecanismos, acciones y herramientas aplicadas para detectar la presencia de errores en los expedientes de crédito.

**Legalización de la firma:** acto por medio del cual, el notario, da fe que una firma que ha sido puesta o reconocida en su presencia es auténtica.

## 3. RESPONSABLES

Se designa como responsables del procedimiento a la Gerencia de Negocios y Gerencia Jurídica de acuerdo a lo establecido en los lineamientos del numeral 7 del presente procedimiento.

## 4. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los expedientes de crédito aprobados y denegados por la Cooperativa, con excepción de los expedientes de tarjeta de crédito.

## 5. ENTRADAS

Expediente de Crédito Físico.

## 6. SALIDAS

Carta de Transporte de envío al departamento de archivo.

MC-FO-01 Bitácora de Control de Calidad.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020

## 7. LINEAMIENTOS

### **Es responsabilidad del personal de las agencias y kioscos de la Cooperativa:**

- 7.1. Previo a operar el desembolso, realizar una verificación cruzada, es decir, el Asesor de Créditos debe entregar el expediente de crédito a un colaborador designado o sub jefe de agencia para su revisión, se espera que los errores sean detectados en tiempo oportuno por la agencia para evitar atrasos y devoluciones.
- 7.2. Queda prohibido efectuar el desembolso hasta que los documentos de legalización cuenten con el registro de las firmas. Ver Artículo 62 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- 7.3. El Subjefe de Agencia y/o Asesor de Créditos son responsables de aplicar los controles necesarios para enviar los expedientes de crédito, mismos que serán el enlace con la Mesa de Control de Calidad para reportar los hallazgos detectados en los expedientes de crédito.
- 7.4. Enviar los expedientes de crédito en un plazo no mayor de 24 hrs a la Mesa de Control de Calidad a partir de la operación de desembolso del crédito aprobado o de la resolución denegada.
- 7.5. Ordenar la documentación contenida en el folder de expediente de crédito atendiendo al Check List establecido.
- 7.6. La documentación que corresponde a expedientes de créditos debe venir en folder y no debe traer grapas, ni ganchos metálicos, se deberá hacer uso de sujetadores para hojas como clips o mariposas.
- 7.7. Evitar la duplicidad de documentos.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020

- 7.8. Todo paquete de expedientes de crédito que se envíe a la Mesa de Control de Calidad debe contar con una carta de transporte, los envíos de documentación deben estar en el mismo orden en el que se encuentran en la carta de transporte.
- 7.9. Resolver los errores reportados por la Mesa de Control de Calidad en un plazo no mayor de 48 hrs.
- 7.10. Notificar por correo electrónico de forma inmediata a la Mesa de Control de Calidad y departamento de archivo las solicitudes de créditos que no continuaron en el proceso y fueron anuladas.

**Es responsabilidad de los colaboradores que integran la Mesa de Control de Calidad del expediente de crédito:**

- 7.1. Revisar que la documentación que integra los expedientes de créditos otorgados por la Cooperativa se documente de acuerdo a los lineamientos que se establecen a continuación:
  - a. Que el expediente de crédito contenga la documentación establecida en el Check List de Crédito de acuerdo al tipo de producto, es decir, que no haya documentación faltante.
  - b. Que los documentos sean legibles, es decir, que la imagen o texto no requiera esfuerzo para saber el contenido de lo descrito.
  - c. Verificar la coincidencia de los datos consignados, Ej. Nombre escrito igual que en el Documento de Identificación Personal de las personas que figuran en el crédito y que no se encuentre vencido el DPI.
  - d. Registro de las firmas en todos los documentos y formularios de las personas que figuran en el crédito, Ej. Boleta de Autorización de Consulta a burós de Crédito, Formulario de Solicitud de Crédito, Estado Patrimonial, Plan de Inversión, Boleta de Descuentos y de Desembolso, Contrato o Pagaré, etc.



- e. Validar que las condiciones contenidas en el Reconocimiento de deuda, pagaré, mutuo hipotecario o similar, sean las mismas que se suscribieron en la Resolución de Crédito aprobada por el Comité de Crédito facultado (tasa de interés, plazo, monto, etc.)
  - f. Que los formularios o documentos no contengan campos aplicables incompletos, tachaduras o enmendaduras.
- 7.2.** Notificar por correo electrónico a la agencia que atiende el crédito, el hallazgo detectado y solicitar la corrección o documentación faltante para cumplir con los requisitos establecidos, si los errores detectados no afectan los requisitos establecidos en el numeral 7.8 para la legalización de la firma del reconocimiento de deuda, este podrá ser trasladado a la etapa de legalización y permanecerán retenidos en la Mesa de Control de Calidad hasta que la agencia resuelva los hallazgos reportados.
- La Mesa de Control de Calidad deberá de reportar al departamento de Informática los hallazgos asociados con parametrizaciones del sistema y al área Jurídica los relacionados con temas legales, dejando registro en la Bitácora de Control de Calidad.
- 7.3.** Trasladar los expedientes de créditos que contengan reconocimiento de deuda al Especialista Jurídico para la legalización de la firma, así como dar seguimiento para la devolución de los mismos a la Mesa de Control de Calidad y su traslado a Archivo.
- 7.4.** Atender las dudas y consultas de las agencias sobre la conformación del expediente de crédito y errores que se susciten.
- 7.5.** Cumplir con las políticas establecidas por el departamento de archivo para el envío de los expedientes de crédito.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020

7.6. Entregar de forma diaria al Supervisor de Negocios el reporte de los expedientes que ingresaron, traslados a la etapa de legalización y su estatus, devoluciones y envíos al departamento de archivo, así como reportar los errores o inconvenientes que se detecten con respecto a los lineamientos y procedimientos en materia de crédito.

7.7. Corroborar que las agencias den seguimiento permanente a cada uno de los créditos y hallazgos en los expedientes de crédito.

**Es responsabilidad del Especialista Jurídico:**

7.8. Revisar que el expediente de crédito contenga la documentación requerida para legalizar la firma del reconocimiento de deuda: Resolución de Crédito, Documento de Identificación Personal vigente y recibo de energía eléctrica.

7.9. Legalizar las firmas del reconocimiento de deuda contenido en el expediente de crédito y cotejar la misma contra el Documento de Identificación Personal.

7.10. Revisar que el reconocimiento de deuda sea el autorizado por el departamento Jurídico de la Cooperativa y que no existan cambios en cuanto a la estructura del mismo.

Todos los hallazgos deben ser reportados de forma diaria y escrita a la Mesa de Control de Calidad para su registro en la Bitácora de Control de Calidad.

7.11. Devolver los expedientes de crédito a la Mesa de Control de Calidad para su traslado al departamento de archivo de forma íntegra y reportar los hallazgos encontrados para su debida corrección.

7.12. Enviar de forma semanal un reporte a la Gerencia Jurídica de los hallazgos encontrados en la etapa de legalización.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020


**Es responsabilidad del Supervisor de Negocios:**

- 7.13. Evaluar y dar seguimiento a los reportes de errores o inconvenientes para la integración de los expedientes de crédito.
- 7.14. Verificar que el reporte de envío de los expedientes de crédito se mantenga actualizado y se deje constancia de las operaciones realizadas.
- 7.15. Supervisar que se realice el envío de los expedientes de crédito en los tiempos establecidos.
- 7.16. Aplicar las medidas disciplinarias por incumplimiento a los procedimientos establecidos en el presente documento.
- 7.17. Informar mensualmente a la Gerencia de Negocios sobre el grado de cumplimiento del procedimiento del envío de documentación por parte de las agencias.

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Realiza verificación cruzada del expediente de crédito previo al desembolso.	Agencia	Expediente de Crédito
2	Envía por mensajería expediente de crédito a la Mesa de Control de Calidad.		
3	Registra el expediente de crédito en la Bitácora de Control de Calidad.	Mesa de Control de Calidad	Bitácora de Control de Calidad
4	<p>Valida que el expediente de crédito cumpla con los requerimientos establecidos. <b>¿Es conforme?</b></p> <p><b>Si</b>, continúa en el paso 6.</p> <p><b>No</b>, notifica por correo electrónico al responsable designado por la agencia, departamento de informática o área jurídica, los errores asociados a estas para su debida corrección.</p>		Expediente de Crédito



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: MC-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 01/10/2020

5	Aplica correcciones o envía documentación faltante, regresa al paso 2.	Agencia	Expediente de Crédito
6	<p><b>¿Contiene Reconocimiento de Deuda?</b></p> <p><b>Si</b>, traslada el expediente de crédito a la etapa de legalización de firma siempre y cuando no existan hallazgos por resolver con relación a este o con los requisitos establecidos para su legalización, continúa en el paso 7.</p> <p><b>No</b>, continúa en el paso 8.</p>	Mesa de Control de Calidad	
7	Legaliza la firma del reconocimiento de deuda y realiza la devolución del expediente a la Mesa de Control de Calidad. En caso de existir errores el expediente será devuelto para su corrección.	Especialista Jurídico	Reconocimiento de Deuda
8	Envía por mensajería al departamento de archivo el expediente de crédito de acuerdo a las políticas establecidas.	Mesa de Control de Calidad	Carta de Transporte

## 9. INDICADOR DEL PROCESO

Estadística mensual de hallazgos detectados por la Mesa de Control de Calidad por agencia.

Estadística mensual de hallazgos detectados por el Especialista Jurídico en la etapa de legalización por agencia.

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

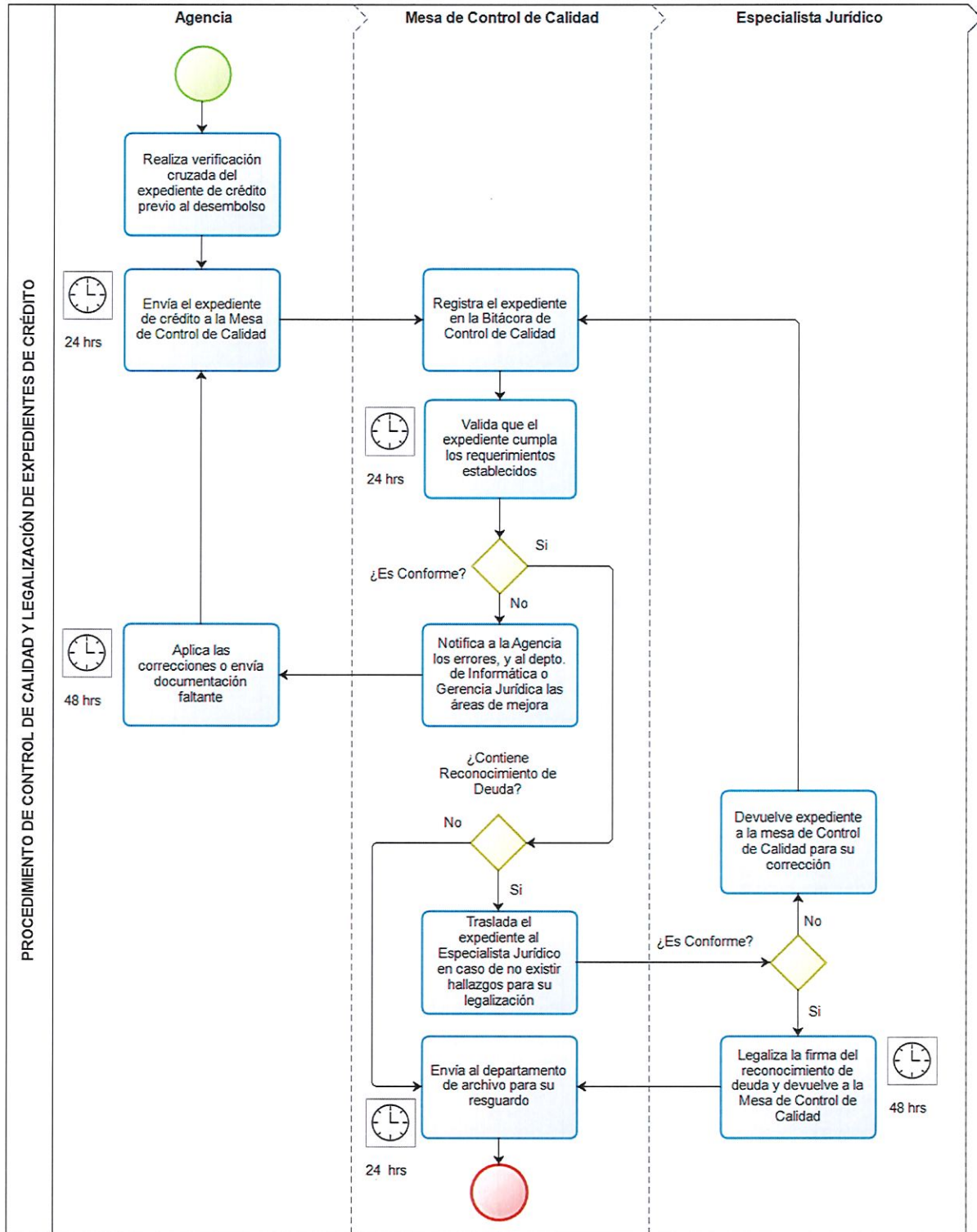
Check List de Crédito, MC-FO-01 Bitácora de Control de Calidad.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	FECHA DE CAMBIO



## 12. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





## 13. ANEXOS

**MC-FO-01 Bitácora de Control de Calidad.**

[illegible]