

## Manuales y Procedimientos

### A. Antecedentes

A inicio de los años 70, nació una unidad en la Caja de Ahorros que se denominó, en aquel entonces, Departamento de Sistemas y Procedimientos.

Este Departamento se originó ante la urgente necesidad de confeccionar manuales y procedimientos que describieran y estandarizaran todas las operaciones que se realizaban en la Institución a nivel nacional.

Con el nombre de Manuales y Procedimientos en la actualidad, es el área que se ocupa de confeccionar los manuales, procedimientos e instructivos que proporciona a los colaboradores un marco de referencia dentro del cual realicen sus operaciones, sin salirse de las normas o patrones establecidos.

### B. Importancia de los procedimientos

Es necesario e imprescindible tener los procedimientos documentados, puesto que estos describen la forma específica para llevar a cabo un proceso. Además, proporcionan información de quien lo ejecuta, quien o quienes son responsables de su operación; describe de manera ordenada cuales son las actividades que se deben realizar y en qué secuencia, que se espera obtener con su ejecución, así como la relación que éste pueda tener con las diferentes áreas que componen la Caja de Ahorros, y otros aspectos de suma importancia enunciados por sus objetivos.

### C. Conceptos básicos en los procedimientos

**Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

**Manual:** Documento en el que se describen, de forma general, los objetivos, responsabilidades y tareas que realiza una gerencia, departamento, un producto o servicio en particular.

**Procedimiento:** Documento que describe la forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso. Contienen el objetivo y el campo de aplicación; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. Se utiliza con frecuencia el término "*procedimiento documentado*".

**Instructivo:** Es un documento corto que detalla el "como" se realiza una actividad específica. El instructivo servirá para precisar la forma en que deberá llevarse a cabo una actividad y se emite cuando no exista un procedimiento desarrollado. En caso contrario, una vez emitido se debe incorporar al procedimiento vigente en el menor tiempo posible, según las posibilidades.

**Política de Crédito:** Representan las Políticas Crediticias aprobadas por la JD, para el otorgamiento de créditos en las diferentes Áreas de Negocios del Banco. Se detallan los términos y condiciones específicos para otorgar un crédito.

**Manual de Usuario:** Documento que instruye al personal sobre la utilización de una herramienta o programa informático o automatizado.

**Controles:** Son actividades y tareas diseñadas para minimizar las condiciones de riesgo que conlleva la prestación de un servicio o características de un producto en los aspectos que puedan representar pérdida de dinero, tiempo, recursos y calidad para el Banco.

#### **D. Los procedimientos tienen como objetivos:**

1. Coadyuvar con la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
2. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones o la reiteración de trámites.
3. Facilitar el control interno
4. Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
5. Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y equipos.
6. Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente.
7. Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
8. Propiciar el mejoramiento de la productividad del banco.

#### **E. Índice de Manuales.**

1. Caja y Reserva
2. Depósito a Corto, Largo Plazo y a la Vista
3. Créditos
4. Servicios Bancarios
5. Servicios Extrabancarios
6. Funciones Operativas y Administrativas
7. Sistemas Automatizados