

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD
FINANCIERA DEL FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO
“PRESENTE” EN LA REGIONAL DE SANTANDER

SILVIA JULIANA ALVAREZ SERRANO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2010

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD
FINANCIERA DEL FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO
“PRESENTE” EN LA REGIONAL DE SANTANDER

SILVIA JULIANA ALVAREZ SERRANO

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERA INDUSTRIAL

PROFESOR LUIS EDUARDO SUÁREZ CAICEDO
JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA UNIVERSIDAD
PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2010

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Floridablanca, 8 de septiembre de 2010

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de grado a mis padres Rodrigo Alvarez y Consuelo Serrano y a mi hermana Luisa Alvarez quienes creyeron en mí y me apoyaron Durante todo este proceso. Sencillamente ustedes son las Personas más importantes en mi vida y no hubiera Logrado alcanzar este sueño sin su ayuda.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por acompañarme en todo instante, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por permitirme alcanzar los objetivos propuestos a lo largo de mi vida.

A mis padres y hermana por su amor, comprensión, esfuerzo y por enseñarme a valorar cada momento. Gracias a ustedes que me han dado todo lo que soy como persona.

A la universidad pontificia bolivariana y a mis profesores por contribuir en mi formación académica y ética y por hacerme una persona íntegra con capacidades de aportar positivamente a la sociedad.

Al fondo de empleados almacenes Exito y al grupo Exito por darme la oportunidad de fortalecer mis ideas, por contribuir en mi formación como profesional y por brindarme todas las herramientas para realizar un buen trabajo. En especial quiero agradecer a Juliana Arciniegas por compartir conmigo sus conocimientos, por su ejemplo de profesionalismo, por su paciencia, por sus enseñanzas pero sobre todo por su amistad.

A Paola Reyes por su comprensión, su colaboración en este proceso y por ser un modelo de perseverancia, honestidad y superación.

A mi director de trabajo de grado Luis Eduardo Suarez por su excelente orientación, su tiempo y por guiar y querer en todo momento que este proyecto fuera un éxito.

A Jose Juan Galvis por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera y por enseñarme a ver las cosas buenas de la vida a pesar de los momentos de dificultad. Gracias por formar parte de mi vida.

Y por ultimo quiero agradecer a mis amigos y compañeros por su compañía, por los buenos momentos compartidos y por el apoyo a lo largo de toda la carrera.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	19.
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	20
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	20
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	20
1.3 UNIDADES DE NEGOCIO.....	21
1.3.1 Negocio financiero.....	.22
1.3.2 Centros vacacionales.....	25
1.3.3 Convenios.....	29
1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	29
1.5 ORGANIGRAMA.....	30
1.6 INFRAESTRUCURA.....	34
1.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	34
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	35
3. ANTECEDENTES.....	37
4. JUSTIFICACIÓN.....	38
5. OBJETIVOS.....	39
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	39
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	39
6. MARCO TEÓRICO.....	40

	Pág.
6.1 FONDO DE EMPLEADOS.....	40
6.2 PROCEDIMIENTOS.....	42
6.3 FLUJOGRAMAS.....	42
6.3.1 Símbolos.....	42
6.3.2 Aplicabilidad de los flujogramas.....	44
6.3.3 Como usar los flujogramas.....	44
6.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	44
6.4.1 Pasos fundamentales en la elaboración del manual de procedimientos.....	45
6.5 MEDICIÓN DEL TRABAJO.....	48
6.6 ESTUDIO DEL TIEMPO.....	48
6.7 TIEMPO NORMAL.....	48
6.8 TIEMPO ESTÁNDAR.....	48
6.9 MUESTREO DEL TRABAJO.....	48
7. ESTUDIO DE TIEMPOS Y MEDICIÓN DEL TRABAJO.....	49
7.1 DEFINICION DE LOS PROCESOS PARA LA REALIZACION DEL ESTUDIO.....	49
7.2 DETERMINACIÓN DEL NUMERO DE CICLOS QUE SE DEBEN OBSERVAR EN EL ESTUDIO.....	50
7.3 METODOLOGIA PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO Y TOLERANCIA.....	51
7.4 DISEÑO DE LA PLANTILLA PARA EL REGISTRO DE TIEMPOS.....	52
7.5 REGISTRO DE TIEMPOS.....	53
7.6 TIEMPO ESTANDAR TOTAL PARA EL PROCEDIMIENTO.....	53

	Pág.
8. PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD FINANCIERA.....	55
8.1 LINEAS DE AHORRO.....	55
8.1.1 Ahorro disponible.....	56
8.1.2 Bono madre.....	71
8.1.3 Ahorro programado.....	80
8.1.4 Ahorro bono navideño.....	89
8.1.5 Cdat (Certificado de depósitos a términos).....	98
8.2 LINEAS DE CRÉDITO.....	126
8.2.1 Crédito ordinario.....	127
8.2.2 Crédito mi compra.....	141
8.2.3 Crédito de libre inversión	149
8.2.4 Crédito de educación y calamidad.....	166
8.2.5 Crédito de vehículo.....	181
8.2.6 Crédito de vivienda.....	197
9. SIMULACION EN ARENA.....	223
9.1 NATURALEZA D ELA SIMULACIÓN.....	223
9.2 DATOS PARA LA SIMULACIÓN.....	224
9.3 DISEÑO DE LA SIMULACIÓN.....	226
9.4 RESULTADO DE LA SIMULACIÓN.....	226
9.5 ANÁLISIS DE LSO RESULTADOS.....	227
9.6 CONCLUSIONES DE LA SIMULACION DE ARENA.....	228
10. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS.....	229

	Pág.
10.1 MEJORAS PROPUESTAS.....	229
CONCLUSIONES.....	230
RECOMENDACIONES.....	232
BIBLIOGRAFIA.....	233
ANEXOS.....	236

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Líneas de crédito.....	22
Tabla 2. Líneas de ahorro.....	24
Tabla 3. Tarifas centros vacacionales.....	26
Tabla 4. Listado de procedimientos incluidos en el estudio de tiempos.....	50
Tabla 5. Determinación del número de observaciones requeridas.....	51
Tabla 6. Plantilla para el registro de tiempos.....	52
Tabla 7. Tiempo estándar por cada procedimiento.....	53
Tabla 8. Apertura ahorro disponible.....	58
Tabla 9. Consignación al ahorro disponible.....	61
Tabla 10. Retiro de dinero del ahorro disponible.....	64
Tabla 11. Cancelación del ahorro disponible.....	67
Tabla 12. Modificación de cuota del ahorro disponible.....	69
Tabla 13. Apertura ahorro bono madre.....	73
Tabla 14. Cancelación del ahorro bono madre.....	76
Tabla 15. Modificación de cuota del ahorro bono madre.....	78
Tabla 16. Apertura de ahorro programado.....	82
Tabla 17. Cancelación del ahorro programado.....	85
Tabla 18. Modificación de cuota del ahorro programado.....	87
Tabla 19. Apertura de ahorro bono navideño.....	91
Tabla 20. Cancelación del ahorro bono navideño.....	94
Tabla 21. Modificación de cuota del ahorro bono navideño.....	96

	Pág
Tabla 22. Apertura de cdat (certificado de depósitos a termino).....	100
Tabla 23. Aumento de cdat.....	105
Tabla 24. Renovaciones de cdat.....	109
Tabla 25. Retiro parcial de cdat.....	111
Tabla 26. Retiro de intereses de cdat.....	116
Tabla 27. Retiro total de cdat.....	121
Tabla 28. Solicitud de crédito ordinario.....	129
Tabla 29. Entrega de crédito ordinario.....	132
Tabla 30. Abono al crédito ordinario.....	135
Tabla 31. Cancelación total del crédito ordinario.....	138
Tabla 32. Abono al crédito mi compra.....	143
Tabla 33. Cancelación total crédito mi compra.....	146
Tabla 34. Solicitud de crédito libre inversión.....	151
Tabla 35. Estudio y contabilización del crédito libre inversión.....	154
Tabla 36. Entrega del crédito de libre inversión.....	157
Tabla 37. Abono al crédito de libre inversión.....	160
Tabla 38. Cancelación total del crédito de libre inversión.....	163
Tabla 39. Solicitud de crédito de educación y calamidad.....	168
Tabla 40. Estudio y contabilización del crédito educación y calamidad....	171
Tabla 41. Entrega del crédito de educación y calamidad.....	173
Tabla 42. Abono al crédito de educación y calamidad.....	175
Tabla 43. Cancelación total del crédito de educación y calamidad.....	178
Tabla 44. Solicitud crédito de vehículo.....	183

	Pág.
Tabla 45. Estudio y contabilización del crédito de vehículo.....	186
Tabla 46. Entrega de crédito de vehículo.....	189
Tabla 47. Abono al crédito de vehículo.....	191
Tabla 48. Cancelación total del crédito de vehículo.....	194
Tabla 49. Solicitud de crédito de vivienda plan 1.....	202
Tabla 50. Solicitud de crédito de vivienda plan 2.....	203
Tabla 51. Solicitud de crédito de vivienda plan 3.....	204
Tabla 52. Solicitud de crédito de vivienda plan 4.....	205
Tabla 53. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 1 y 3.....	206
Tabla 54. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 2 y 4.....	209
Tabla 55. Entrega del crédito de vivienda.....	215
Tabla 56. Abono al crédito de vivienda.....	217
Tabla 57. Cancelación total del crédito de vivienda.....	220
Tabla 58. Registro de tasa de llegadas de clientes por proceso.....	224
Tabla 59. Resultados de la simulación	227

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo de la empresa.....	20
Figura 2. Configuración del negocio.....	21
Figura 3. Centros vacacionales en la costa.....	25
Figura 4. Centros vacacionales en el interior.....	25
Figura 5. Organigrama.....	30
Figura 6. Metodología para la realización de estudio de tiempos.....	49
Figura 7. Apertura ahorro disponible.....	59
Figura 8. Consignación al ahorro disponible.....	62
Figura 9. Retiro de dinero del ahorro disponible.....	65
Figura 10. Cancelación del ahorro disponible.....	68
Figura 11. Modificación de cuota del ahorro disponible.....	70
Figura 12. Apertura ahorro bono madre.....	74
Figura 13. Cancelación del ahorro bono madre.....	77
Figura 14. Modificación de cuota del ahorro bono madre.....	79
Figura 15. Apertura de ahorro programado.....	83
Figura 16. Cancelación del ahorro programado.....	86
Figura 17. Modificación de cuota del ahorro programado.....	88
Figura 18. Apertura de ahorro bono navideño.....	92
Figura 19. Cancelación del ahorro bono navideño.....	95
Figura 20. Modificación de cuota del ahorro bono navideño.....	97
Figura 21. Apertura de cdat (certificado de depósitos a termino).....	102
Figura 22. Aumento de cdat.....	107

Pág.

Figura 23. Renovaciones de cdat.....	110
Figura 24. Retiro parcial de cdat.....	113
Figura 25. Retiro de intereses de cdat.....	118
Figura 26. Retiro total de cdat.....	123
Figura 27. Solicitud de crédito ordinario.....	130
Figura 28. Entrega de crédito ordinario.....	133
Figura 29. Abono al crédito ordinario.....	136
Figura 30. Cancelación total del crédito ordinario.....	139
Figura 31. Abono al crédito mi compra.....	144
Figura 32. Cancelación total crédito mi compra.....	147
Figura 33. Solicitud de crédito libre inversión.....	152
Figura 34. Estudio y contabilización del crédito libre inversión.....	155
Figura 35. Entrega del crédito de libre inversión.....	158
Figura 36. Abono al crédito de libre inversión.....	161
Figura 37. Cancelación total del crédito de libre inversión.....	164
Figura 38. Solicitud de crédito de educación y calamidad.....	169
Figura 39. Estudio y contabilización del crédito educación y calamidad...	172
Figura 40. Entrega del crédito de educación y calamidad.....	174
Figura 41. Abono al crédito de educación y calamidad.....	176
Figura 42. Cancelación total del crédito de educación y calamidad.....	179
Figura 43. Solicitud crédito de vehículo.....	184
Figura 44. Estudio y contabilización del crédito de vehículo.....	187
Figura 45. Entrega de crédito de vehículo.....	190

Figura 46. Abono al crédito de vehículo.....	192
Figura 47. Cancelación total del crédito de vehículo.....	195
Figura 48. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 1 y 3....	207
Figura 49. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 2 y 4....	212
Figura 50. Entrega del crédito de vivienda.....	216
Figura 51. Abono al crédito de vivienda.....	218
Figura 52. Cancelación total del crédito de vivienda.....	221
Figura 53. Modelo de simulación de Arena.....	226

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Apertura de ahorro, modificación de cuota y traslado de cuentas	237
Anexo B. Recibo de caja.....	238
Anexo C. Retiro en efectivo.....	239
Anexo D. Cheque.....	240
Anexo E. Título valor cdat.....	241
Anexo F. Copia crédito ordinario.....	242
Anexo G. Solicitud de crédito libre inversión, vehículo y educación y calamidad.....	243
Anexo H. Solicitud crédito de vivienda.....	246
Anexo I. Formato visita domiciliaria.....	250
Anexo J. Registros de tiempos.....	251

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD FINANCIERA DEL FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO “PRESENTE” EN LA REGIONAL DE SANTANDER

AUTOR(ES): SILVIA JULIANA ALVAREZ SERRANO

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): LUIS EDUARDO SUÁREZ CAICEDO

RESUMEN

En el presente trabajo de práctica empresarial se describen los procedimientos de la unidad financiera del fondo de empleados almacenes Exito con el fin de proporcionar un marco de referencia para la realización de tareas en las líneas de crédito (ordinario, libre inversión, educación y calamidad, mi compra, vehículo y vivienda) y ahorro (disponible, bono madre, programado, bono navideño y cdat). Para dar cumplimiento a este objetivo se realiza una exploración documental para recolectar la información necesaria y dar paso a la documentación y descripción de cada una de las actividades identificando el los objetivos, alcance, responsables directos y glosario. En el manual de procedimientos se incluye un flujograma para cada procedimiento que permite visualizar gráficamente la secuencia de tareas.

Una vez descritas las actividades se realiza un registro de tiempos (5 por actividad) para hallar el tiempo estándar de cada procedimiento. De la misma manera se calcula la tasa de llegada de los clientes para realizar una simulación evaluando el desempeño actual del sistema del fondo de empleados en la atención de los clientes.

Este manual de procedimiento es la base para realizar el respectivo control interno, inducción a nuevos empleados y unificación de tareas realizadas diariamente con el fin de aumentar la eficiencia de los empleados y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

PALABRAS CLAVES:

Procedimientos, tiempo estándar, flujograma, tasa de llegada, crédito y ahorro

GENERAL SUMMARY OF JOB GRADE

TITLE: PREPARATION OF MANUAL OF PROCEDURES OF THE UNIT EMPLOYEES FUND FINANCIAL SUCCESS STORES "THIS" IN THE REGIONAL SANTANDER

AUTHOR: SILVIA JULIANA ALVAREZ SERRANO

FACULTAD: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR: LUIS EDUARDO SUÁREZ CAICEDO

ABSTRACT

In this paper describes the procedures of the financial unit of Success stores fund employees in order to provide a framework for carrying out tasks in credit lines (regular, free investment, education and calamity my purchase, vehicle and housing) and savings (available, bono mother, programmed, and cdat Christmas bonus). To fulfill this objective documentary exploration is performed to collect the necessary information and make way for the documentation and description of each of the activities, identifying the objectives, scope, and directly responsible glossary. The procedures manual includes a flow chart for each procedure to visualize graphically the sequence of tasks.

Once described the activities are done one time recording (activity 5) to find the standard time of each procedure. In the same way we calculate the arrival rate of customers to perform a simulation to assess the current performance of the fund system of employees in customer care.

This manual is the basis for the respective internal control, induction of new employees and consolidation of tasks carried out daily in order to enhance employee efficiency and help achieve the objectives of the organization.

KEYWORDS:

Procedures, standard time, flowchart, arrival rate, credit and savings

INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las herramientas para garantizar el control interno de una organización es sin duda los manuales de procedimientos, ya que constituye una fuente de consulta permanente por parte de todos los empleados, garantizan el control y la verificación de tareas.

El fondo de empleados almacenes Exito reconoce la importancia de que todos los procedimientos y tareas descritos sean controlados, registrados, codificados y con la respectiva asignación de responsables para que las labores se lleven a cabo de manera consistente, eficaz y acertada

Por todo lo anterior el presente manual de procedimientos se elabora con el objetivo de proporcionar un marco de referencia para la realización de las tareas relacionadas con las líneas de ahorro y crédito del fondo de empleados almacenes éxito. Este manual de procedimientos aplica en el caso de las líneas de ahorro para la apertura, retiros, cancelaciones, consignaciones, retiro parcial, total o de intereses, aumento, renovaciones y modificaciones de cuota y para el caso de las líneas de crédito solicitud, estudio y contabilización, entrega, abonos y cancelación total.

Para llevar a cabo la documentación del manual de procedimientos del área financiera se procederá en primera instancia a recolectar los datos sobre cada procedimiento por medio de exploración documental e interacción diaria en el puesto de trabajo, posteriormente se continuara con el análisis, clasificación y depuración de la información. Una vez se tenga un conocimiento claro sobre los procedimientos, se procede a el diseño y documentación del manual, al finalizar el proceso de documentación se formularan recomendaciones y se entregara el producto final con el fin de contribuir al desarrollo eficaz de los procesos y al logro de los objetivos de la organización.

El presente documento pretende dejar una guía y una herramienta de control para ser revisada y analizada por la organización teniendo en cuenta la información aquí descrita.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA: Fondo de empleados Almacenes Exito “Presente”

Figura 1. Logotipo de presente



Fuente: diapositivas reunión de gerencia 2009.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

“La entidad tiene como objeto social fomentar el ahorro y bienestar entre los asociados, ofreciéndoles soluciones crediticias para facilitar la adquisición de bienes y servicios, procurar la prestación de diversos servicios tendientes a satisfacer necesidades personales y familiares de los asociados. Además de promover la solidaridad y los lazos de compañerismo entre los asociados, acogiendo en su integridad la filosofía de la cooperación consciente, orientada hacia el logro de los más altos valores de la convivencia armónica y la dignidad del ser humano.”¹

- ✓ “Ofrecen a los asociados diferentes soluciones financieras con el propósito de contribuir en la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones de manera especial en vivienda, vehículo, educación y consumo.
- ✓ Desarrollan estrategias financieras que permiten construir una entidad sólida, económicamente rentable y generadora de excedentes que garanticen el desarrollo de la entidad en el largo plazo y aseguren los recursos necesarios para la prestación de los servicios a los asociados.
- ✓ Ofrecen servicios de recreación a los asociados y sus familias, con el fin de brindar espacios para el descanso, la integración y el esparcimiento, a través de sus centros vacacionales y de convenios con las entidades prestadoras de servicios de turismo y recreación.
- ✓ Establecen sinergias con Almacenes Exito y sus proveedores que permitan diseñar productos y servicios superiores en favor del asociado y su familia.

¹ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “presente” pág. 31. Recuperado el 13 de junio de 2010

- ✓ Establecen alianzas con diferentes entidades para promover el desarrollo y el bienestar de los asociados y sus familias.
- ✓ Ofrecen programas de previsión en salud, vida y patrimonio, para brindar a los asociados y a sus familias protección integral.
- ✓ Invierten recursos para la creación y el sostenimiento de programas sociales en los campos de la salud, la educación, la vivienda, la recreación y la previsión social, con el fin de contribuir al desarrollo integral de las familias de los asociados.
- ✓ Interpretan permanentemente la dinámica y la tendencia del mercado, así como las necesidades y expectativas de los asociados para ofrecerles un portafolio a su medida.
- ✓ Desarrollan estrategias efectivas de comunicación para los asociados y su grupo familiar que aseguren un conocimiento claro de los productos y beneficios del Fondo.
- ✓ Lideran procesos de comunicación, relaciones públicas y mesas de trabajo al interior del sector solidario y la comunidad, que propicien un intercambio de conocimientos y experiencias para el beneficio mutuo.
- ✓ Promueven la afiliación de los empleados de Almacenes Éxito S.A. y de las compañías vinculadas con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de toda la población.²

1.3 UNIDADES DE NEGOCIO

Figura 2. Configuración del negocio



Fuente: Elaboración propia

² Diapositivas reunión de gerencia noviembre de 2009. Recuperado el 11 de marzo de 2010

1.3.1 Negocio financiero

El fondo de empleados almacenes Exito cuenta con 6 líneas de crédito que permiten satisfacer las necesidades básicas de los asociados y sus familias con tasas de interés competitivas en el mercado y 5 líneas de ahorro según las expectativas de los asociados convirtiéndose en la mejor opción de ahorro. Las líneas de crédito y ahorro son:

Tabla 1. Líneas de crédito³

LÍNEAS	DESCRIPCIÓN	INTERÉS NOMINAL ANUAL	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	PLAZO	VALOR MÁXIMO
VIVIENDA	Esta modalidad de crédito ha sido diseñada para compra, reforma, cambio y cancelación de hipoteca de vivienda	12%	2 años	La deuda se cancela en un plazo hasta de 5 años	Se financia el 70% del valor de la vivienda constituyendo garantía real sobre la misma
VEHÍCULO	Es un crédito que se destina para la compra de vehículo o moto nuevo o usado	18%	1 año	La deuda se cancela en un plazo hasta de 5 años	Se financia el 70% del valor del vehículo constituyendo garantía real sobre el mismo
LIBRE INVERSIÓN A 5 AÑOS	Está creado para que el asociado invierta en lo que desee.	20%	6 meses	La deuda se cancela en un plazo hasta de 5 años	Este crédito está sujeto a la capacidad de pago del empleado

³ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021lineasdecredito. [on line] recuperado el 11 de julio de 2010.

LÍNEAS	DESCRIPCIÓN	INTERÉS NOMINAL ANUAL	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	PLAZO	VALOR MÁXIMO
LIBRE INVERSION A 3 AÑOS,CENTROS VACACIONALES Y EVENTOS	Está creado para que el asociado invierta en lo que desee.	19%	6 meses	La deuda se cancela en un plazo hasta de 3 años	Este crédito está sujeto a la capacidad de pago del empleado
EDUCACION Y CALAMIDAD	Con esta línea de crédito, los asociados podrán obtener recursos económicos para enfrentar una situación calamitosa o financiar su educación	12%	6 meses	La deuda se cancela en un plazo hasta de 2 años	Se financia hasta el valor de la matricula o la compra de computador Se financia hasta el valor de la situación de calamidad
ORDINARIO	Es una alternativa de crédito fácil y rápido que le permite al asociado acceder a un porcentaje de su salario en menos de 24 horas.	17%	De 2 a 6 meses se financia el 25% del salario básico del asociado, de 6 meses a 1 año el 50% salario básico, de 1 a 2 años un salario básico y de 2 años en adelante hasta 2 salarios básicos	La deuda en un plazo hasta de 1 años	Hasta dos salarios básicos del asociado dependiendo de la antigüedad
MI COMPRA	Le permite a los asociados comprar en los almacenes de la Compañía, productos y servicios	18%	De 6 meses a un año se financia el 50% del salario básico y de un año en adelante hasta un salario básico	2 años	Hasta un salario básico del asociado dependiendo de la antigüedad

Fuente: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/Pg_021lineasdecredito. [On line] recuperado el 11 de julio de 2010

Tabla 2. Líneas de ahorro⁴

LÍNEAS	DESCRIPCION	CUOTA MÍNIMA QUINCENAL	INTERES NOMINAL ANUAL	ENTREGA DEL AHORRO
DISPONIBLE	Es similar a una cuenta de ahorros bancaria, pero con más ventajas. Apertura en cualquier momento. Retiro del dinero cuando se desee, parcial o totalmente, sin cancelarse la cuenta.	Desde \$13000 quincenales	3.5% nominal anual	Libre
BONO NAVIDEÑO	Su apertura se puede realizar en cualquier época del año	Desde \$17.000 quincenales	10% nominal anual	Primera semana de diciembre
BONOS MADRES	Este ahorro se puede adquirir en cualquier época del año	Desde \$14.000 quincenales	10% nominal anual	Primera semana de mayo
AHORRO PROGRAMADO	La apertura de esta línea de ahorro se puede realizar en cualquier momento	Desde \$8.000 quincenales	6 meses con un interés del 7% y a 12 meses con un interés del 7.5% nominal anual	Al vencimiento
CDAT	Apertura en cualquier momento del año. Se puede tener varios cdat con diferentes plazos y valores. Es un ahorro con plazo y valor definido	Desde \$ 100.000	3 meses (6%) 6 meses (7%) 12 meses (8%) nominal anual	Al vencimiento

Fuente: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016planesdeahorro. [On line]. Recuperado el 11 de julio de 2010

⁴ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016planesdeahorro. [on line]. recuperado el 11 de julio de 2010

1.3.2 Centros vacacionales⁵

El fondo de empleados almacenes Exito cuenta con centros vacacionales en los mejores sitios turísticos del país, dotados con todas las comodidades, precios favorables, auxilios económicos y diferentes alternativas de pago.

Figura 3. Centros vacacionales en la costa



Fuente: elaboración propia

Para quienes disfrutan del mar en familia, en ambientes especiales para niños y con la alegría y comodidad de una unidad cerrada, les ofrecemos Costazul, Coveñas y para quienes disfrutan del mar, y desean gozar de la tranquilidad y la privacidad de una cabaña alejada del bullicio y las multitudes, les ofrecemos La bonita.

Figura 4. Centros vacacionales en el interior



Fuente: elaboración propia

⁵ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_026CENTROVACACIONAL. [on line] Recuperado el 10 de marzo de 2010

Para quienes quieren descansar de la rutina de la ciudad, a una hora de Medellín y en un ambiente campestre, ubicado en el occidente antioqueño le damos la bienvenida a Serranía de San Jerónimo. Para disfrutar de la tranquilidad de la naturaleza y la belleza del paisaje compartiendo con los suyos, le damos la bienvenida a Panaca. Para quienes desean disfrutar de un ambiente campestre, con amplias zonas verdes y a la vez visitar sitios turísticos, en Cerrito Valle les ofrecemos La Hacienda. Y para quienes quieren disfrutar de deportes extremos y cultura les ofrecemos san gil.

Tabla 3. Tarifas centros vacacionales

CENTROS VACACIONALES	ASOCIADOS		NO ASOCIADOS	
	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día
COSTAZUL				
4 Cabañas - 10 Personas	\$240.000	\$160.000	\$280.000	\$210.000
Mínimo 6 personas		\$96.000		\$126.000
Persona adicional (2)	\$24.000	\$16.000	\$28.000	\$21.000
4 Cabañas - 7 Personas	\$168.000	\$112.000	\$196.000	\$247.000
Mínimo 5 personas		\$80.000		\$105.000
Persona adicional (2)	\$24.000	\$16.000	\$28.000	\$21.000
1 Cabaña - 6 Personas	\$144.000	\$96.000	\$168.000	\$126.000
Mínimo 4 personas	\$96.000	\$64.000	\$112.000	\$84.000
1 Cabaña - 4 Personas	\$96.000	\$64.000	\$112.000	\$84.000
Persona adicional (1)	\$24.000	\$16.000	\$28.000	\$21.000
6 Cabañas - 3 Personas	\$72.000	\$48.000	\$84.000	\$63.000
Persona adicional (1)	\$24.000	\$16.000	\$28.000	\$21.000

CENTROS VACACIONALES	ASOCIADOS		NO ASOCIADOS	
	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día
SAN GIL				
1 Apartamentos - 10 Personas	\$200.000	\$150.000	\$250.000	\$200.000
Mínimo 5 personas		\$75.000		\$100.000
Persona adicional (2)	\$20.000	\$15.000	\$25.000	\$20.000
SERRANIA DE SAN JERONIMO				
	FIN SEMANA	LUN A VIER	FIN SEMANA	LUN A VIER
2 Cabañas - 10 Personas	\$240.000	\$170.000	\$290.000	\$220.000
Mínimo 7 personas	\$168.000	\$119.000	\$203.000	\$154.000
	PUENTES		PUENTES	
	\$240.000		\$290.000	
Persona adicional (2)	\$24.000	\$17.000	\$29.000	\$22.000
4 Cabañas - 7 Personas	FIN SEMANA	LUN A VIER	FIN SEMANA	LUN A VIER
Mínimo 5 personas	\$168.000	\$119.000	\$203.000	\$154.000
	\$120.000	\$85.000	\$145.000	\$110.000
	PUENTES		PUENTES	
Persona adicional (2)	\$168.000		\$203.000	
	\$24.000	\$17.000	\$29.000	\$22.000

CENTROS VACACIONALES	ASOCIADOS		NO ASOCIADOS	
	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día	Temporada alta Vir/día	Temporada baja Vir/día
LA HACIENDA				
	FIN SEMANA	LUN A VIER	FIN SEMANA	LUN A VIER
4 Cabañas - 8 Personas	\$120.000	\$104.000	\$160.000	\$136.000
Mínimo 5 personas		\$65.000		\$85.000
Valor persona	\$15.000	\$13.000		\$17.000
PANACA				
3 Fincas - 10 Personas	\$260.000	\$220.000	\$300.000	\$280.000
Puentes (Siempre capacidad máxima)10 personas	\$260.000		\$300.000	
Mínimo 6 personas(En semana y fin de semana)		\$132.000		\$168.000
Persona adicional (2)	\$26.000	\$22.000	\$30.000	\$28.000
LA BONITA				
1 Cabaña - 15 Personas	\$375.000	\$195.000	\$435.000	\$255.000
Mínimo 12 personas	\$300.000	\$156.000	\$348.000	\$204.000
Mínimo 6 personas		\$78.000		\$102.000
Persona adicional (2)	\$25.000	\$13.000	\$29.000	\$17.000

Fuente: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG/tarifas. [on line] Recuperado el 10 de marzo de 2010 (VIGENTES A AGOSTO DE 2010)

1.3.3 Convenios

El fondo de empleados establece alianzas con entidades en todo el país para ofrecer la mejor opción en calidad, beneficios y precio al asociado, en productos de medicina general y especializada, oftalmología, odontología, compra de vehículos, educación, eventos, turismo y recreación. Algunos de los convenios son:

- ✓ **Seguro plan vida integral:** Chubb de Colombia
- ✓ **Seguro de vida presente:** Suramericana
- ✓ **Pólizas de salud:** Global, Suramericana y Mediplan
- ✓ **Seguro de medicina pre pagada:** Coomeva, Colsánitas, Susalud y Medisánitas
- ✓ **Emergencias medicas:** Emi, Ami, Ser, Emermédicas
- ✓ **Seguro voluntario de vehículo:** Suramericana
- ✓ **Seguro del hogar:** AIG
- ✓ **Universidad garantizada:** Willis Global Education
- ✓ **Seguro educativo:** Willis Mundial de Seguros
- ✓ **Seguro soat:** Liberty seguros
- ✓ **Seguro exequial:** funeraria Medellín y olivos
- ✓ **Oftalmología:** Óptica colombiana

1.4 NUMERO DE EMPLEADOS

El fondo de empleados almacenes Exito cuenta con 76 empleados de término indefinido, 11 practicantes y 3 empleados externos. Distribuidos en las diferentes regionales de esta manera:

Medellín: 48 empleados y 5 practicantes

Bogotá: 7 empleados y 1 practicante

Barranquilla: 5 empleados y 3 practicantes

Bucaramanga: 2 empleados

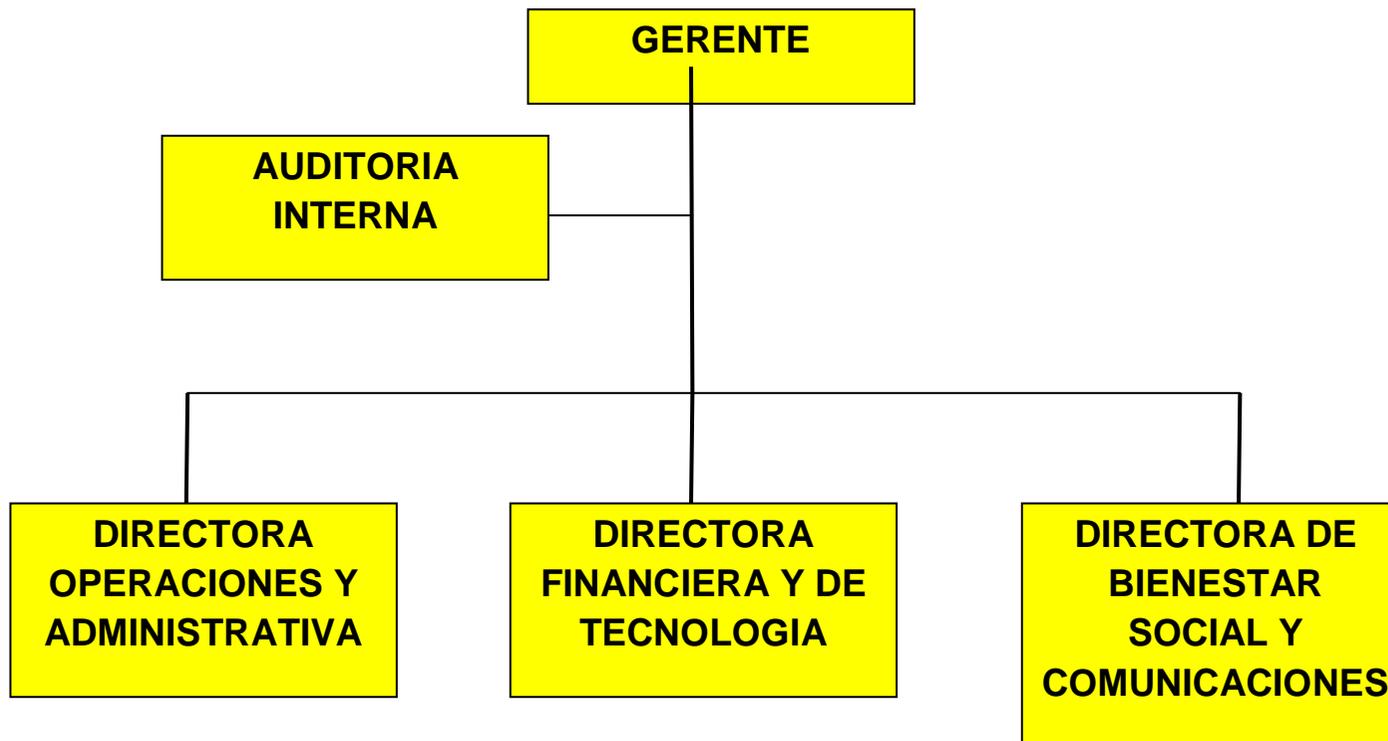
Pereira: 1 empleado

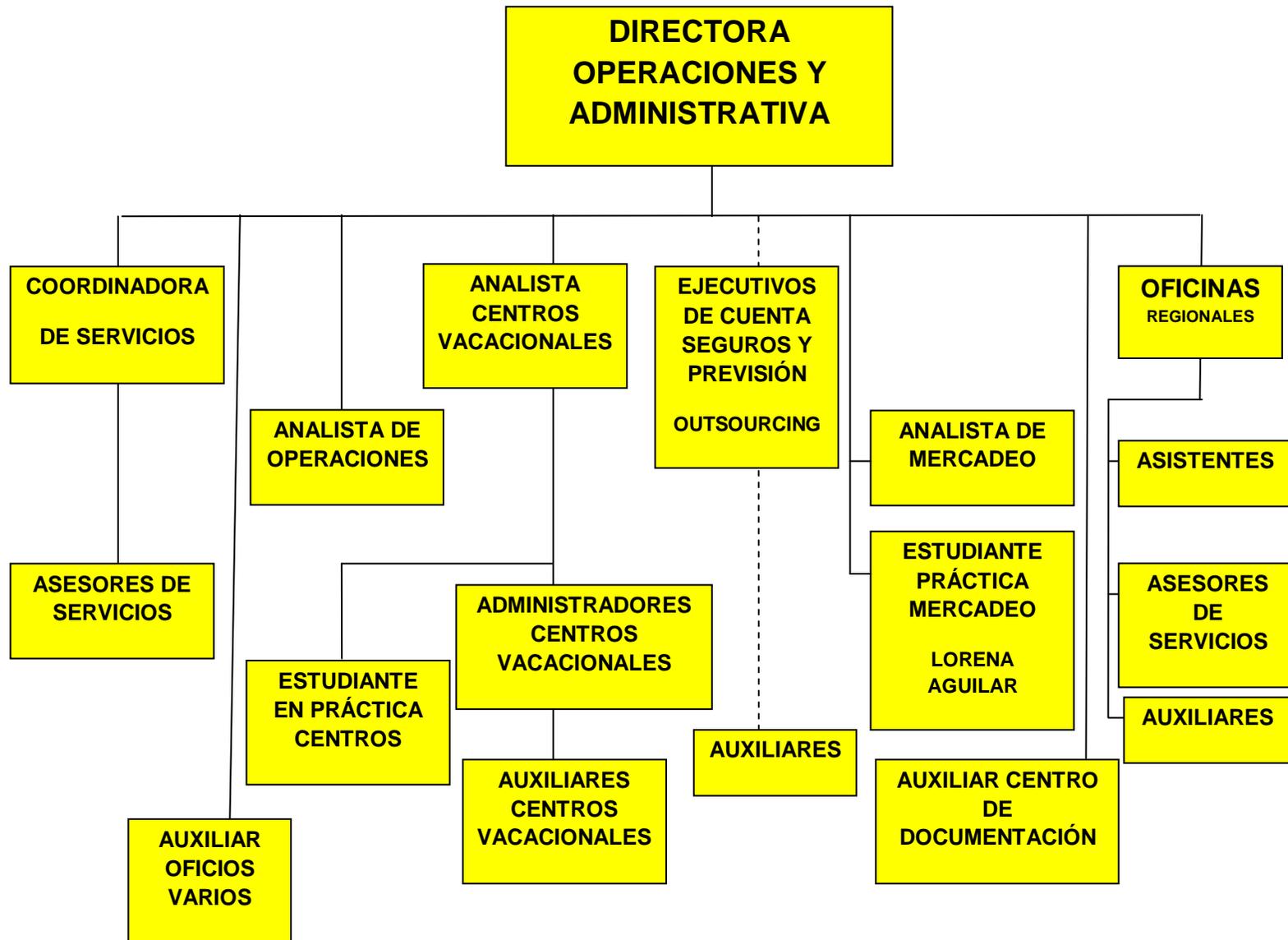
Cali: 4 empleados y 2 practicantes

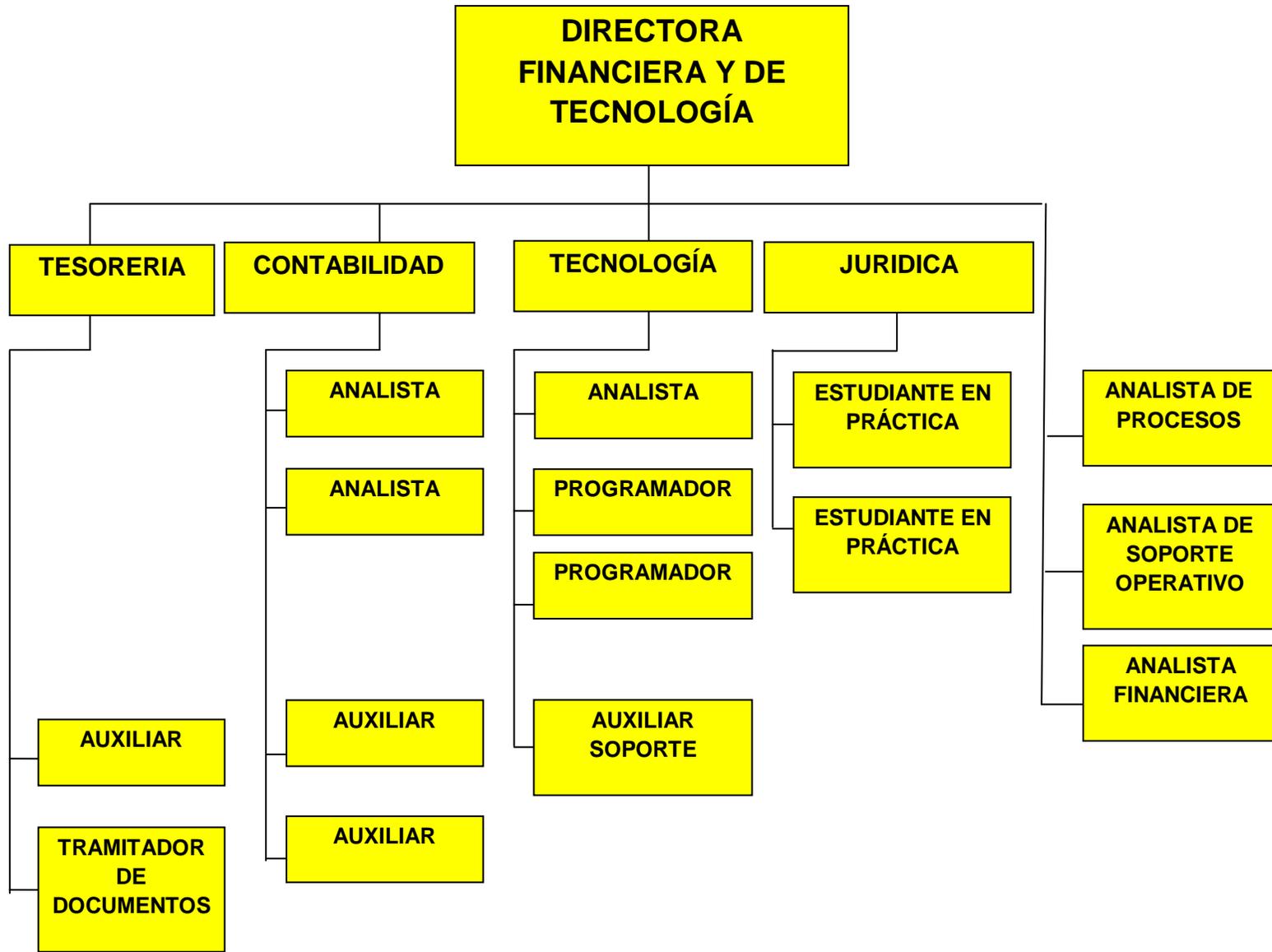
Centros vacacionales: 11 empleados y 3 empleados externos

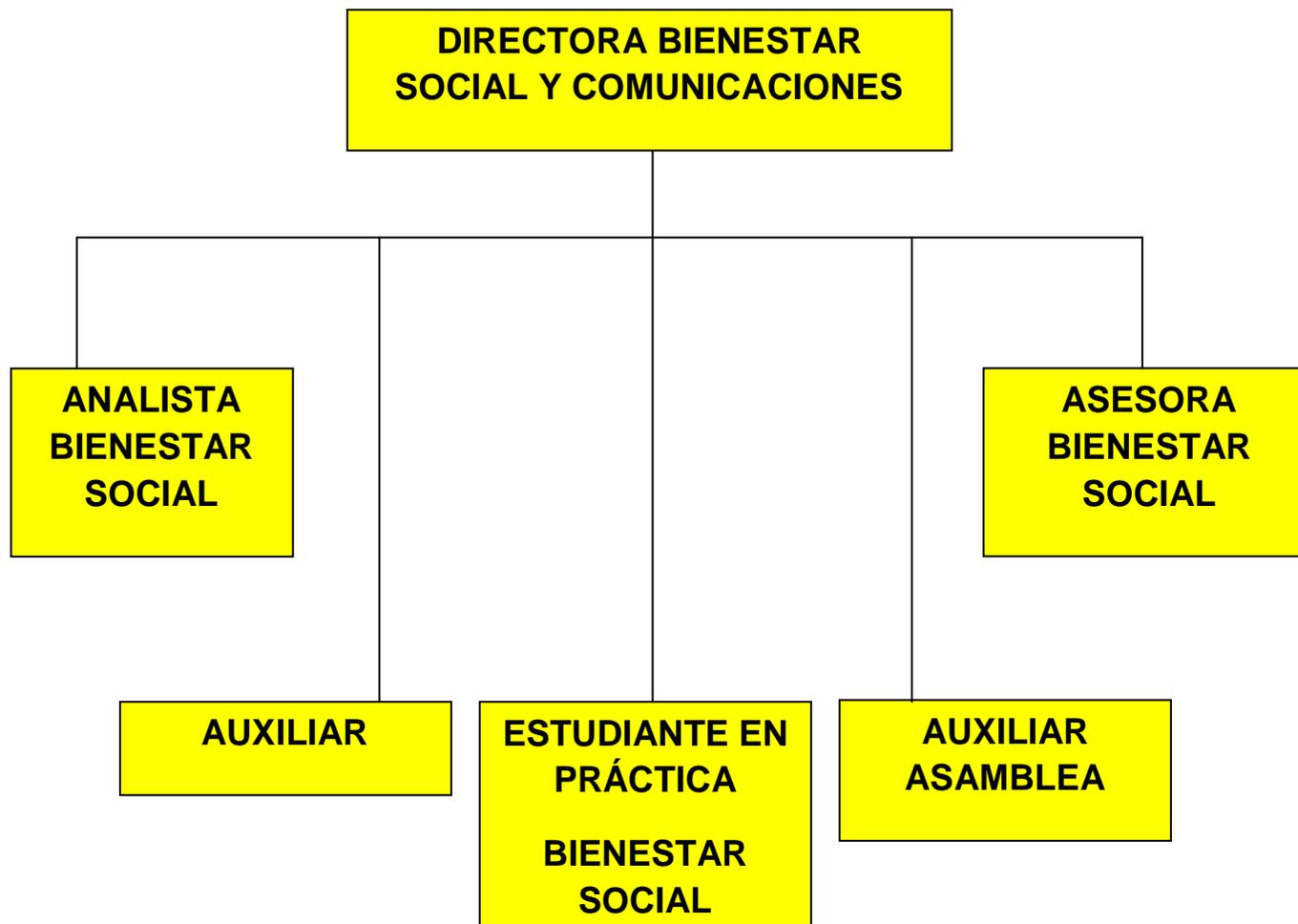
1.5 ORGANIGRAMA

Figura 5. Organigrama









Fuente: Diapositivas reunión de gerencia noviembre de 2009. Recuperado el 11 de marzo de 2010

1.6 INFRAESTRUCTURA

“El Grupo Exito es la compañía **líder del comercio al detal** en Colombia, maneja una plataforma de **260 puntos de venta**, entre los que se encuentran hipermercados (con la marca EXITO), supermercados (Carulla y POMONA) y Bodega (Surtimax), entre otros (Ley, Home Mart, etc.). Es especialista en grandes superficies y líder en el negocio del comercio al detal en Colombia con su presencia en 50 municipios.”⁶

El fondo de empleados almacenes éxito apoyado en el Grupo empresarial Éxito tiene presencia a nivel nacional con 7 oficinas en las principales ciudades distribuidas así:

- ✓ Medellín: cra 48 N° 32b sur avenidas las vegas. Fax: 3396199 indicativo 4
- ✓ Bogotá: calle 80 cra 59 N° 79-30. Fax: 2252340; sede carulla cra 68d N° 21-35 indicativo 1
- ✓ Cali: calle 5 N° 38d-35 éxito san Fernando. Fax: 5570145 indicativo 2
- ✓ Pereira: cra 10 N° 14-71 éxito Pereira. Fax 3254744 indicativo 6
- ✓ Bucaramanga: cra 17 N° 45-56 éxito Bucaramanga. Fax 6802090 indicativo 7
- ✓ Barranquilla: calle 77 N° 71-68 sede regional. Fax 3615337 indicativo 5

Cuenta con 24.000 asociados (vigente al marzo de 2010) a nivel nacional distribuido en los diferentes almacenes del grupo empresarial éxito, siendo este el fondo de empleados más grande de todo el país en cuanto a número de asociados.

1.7 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

El área de trabajo está constituida por la coordinadora y el practicante auxiliar cada uno con herramientas tecnológicas para brindar asesorías a todos los asociados que lo requieran en las líneas de crédito y ahorro, realizan estudios de crédito, apoyo en la recuperación de cartera, y manejo de software todo con el fin de contribuir con el bienestar de sus asociados en la búsqueda por vivir mejor, por superar las dificultades y por encontrar posibilidades de desarrollo para sus familias. Adicionalmente se maneja lo relacionado a centros vacacionales y convenios en la regional Santander.

⁶ Sobre el grupo éxito Disponible en internet:
<http://www.almacenesexito.com/conozcoexito/default.aspx?DS=Sobre%20el%20Grupo%20Exito>. [on line]
Recuperado 11 de marzo de 2010.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El fondo de empleados almacenes éxito es una empresa asociativa, sin ánimo de lucro y con responsabilidad limitada. Se caracteriza por ser una entidad sólida, rentable y generadora de valor, conformada por un grupo humano que se destaca por su pasión, integridad, innovación y compromiso con el bienestar de los asociados.

“Durante los últimos 2 años la dinámica del fondo de empleados significó el desarrollo de múltiples acciones encaminadas de manera especial a la integración del personal vinculado con Almacenes Éxito, a través de carulla vivero. Este proceso implicó la incorporación de Coopecavi, Cooperativa de Carulla Vivero, la acogida del personal que realizó la sustitución patronal con almacenes éxito, el comienzo de la incorporación del fondo de occidente y la participación en un mercado abierto con los asociados de Foncarulla en la ciudad de Bogotá.”⁷

“El ingreso al fondo de más de 1900 empleados del operador de punto de venta en el proceso de contratación directa realizado por almacenes éxito. Como resultado de estas acciones se consolidó un grupo de asociados de 24.000 personas que nos ratifican como el fondo más grande del país”⁸

“En el año 2009 el fondo logró una presencia permanente en las dependencias del país y consolidó el ofrecimiento de sus servicios y beneficios a una mayor población de empleados del grupo éxito. Entre las principales acciones realizadas se destacan: la implementación de estrategias de mercadeo para los ahorros que permitieron a los asociados conocer las ventajas que diferencian al fondo frente al mercado financiero, logrando un incremento del 30% en las captaciones frente al 2008. La entrega de \$ 70 mil millones en créditos a los asociados para satisfacer sus necesidades, lo que significó préstamos por \$ 5.900 millones al mes en promedio. Con el plan mi casa, 645 familias recibieron créditos de la compañía y del fondo por más de \$ 9.400 millones.”⁹

Actualmente el fondo de empleados ratifica su seriedad con los recursos de miles de familias que tienen la seguridad de contar con una empresa “con activos registrados alrededor de los \$ 137 mil millones, en los pasivos se obtuvo un valor de \$ 99 mil millones y el patrimonio alcanzó un valor cercano a los \$38 mil millones. El excedente al finalizar el año 2009 alcanzó los \$ 5.757 millones, un 33% de aumento sobre lo registrado el 2008.”¹⁰

⁷ Informe anual 2008. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pág.10. recuperado el 10 de marzo de 2010

⁸ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pág. 14. Recuperado el 28 de julio de 2010

⁹ ibíd. Pág.13

¹⁰ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pag.13. recuperado el 28 julio de 2010

Consientes de la importancia de proteger la salud, la vida y el patrimonio el fondo trabaja día a día por ampliar su cubrimiento y fortalecer su portafolio de productos de previsión. “durante el último año 2.500 personas entre asociados y sus familias cuentan con programas de salud (medicina prepagada, planes complementarios y pólizas) y 18 mil asociados con seguros de vida, hogar y vehículo. Con el programa exequial se atendieron 590 casos, estando presentes en estos momentos de dificultad”¹¹

La inversión realizada cada año por el fondo de empleados en actividades de educación, salud, solidaridad, recreación, cultura, deporte, vivienda y centros vacacionales permite a miles de personas en todo el país mejorar sus condiciones de vida, contando con un apoyo efectivo y profesional para salir adelante. “Se han invertido más de \$ 300 millones en mejorar las instalaciones de los centros vacacionales. En auxilios y programas social se invirtió cerca de \$ 2 mil millones en las áreas de educación, salud, solidaridad, recreación, cultura, deporte, vivienda y centros vacacionales que permitieron a miles de personas en todo el país solucionar sus necesidades y contar con un apoyo para salir adelante.”¹²

De otro lado, Presente cuenta con un modelo de gestión y administración del riesgo de liquidez orientado por el comité de riesgo y un comité de evaluación de la cartera de crédito. Durante 2008 y 2009 se mantuvo siempre el fondo de liquidez dentro de los parámetros legales.

Por la magnitud de los hechos mencionados anteriormente nos damos cuenta que el fondo de empleados es una empresa en constante crecimiento que debe preocuparse por garantizar el control interno de cada uno de sus procesos y contar con una herramienta que le permita precisar las responsabilidades, el desarrollo, la evaluación e información de las actividades llevadas a cabo para el cumplimiento de las labores diarias. Al no contar con una herramienta de control la empresa podría enfrentar situaciones tales como desconocimiento por parte de los empleados sobre el funcionamiento de tareas, dificultad en procesos de auditoría e inducción, poca uniformidad en los procesos, confusión en las responsabilidades y dificultad en el control de las rutinas entre otras.

¹¹ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pag.14. recuperado el 28 de julio de 2010

¹² Ibíd. Pág. 14

3. ANTECEDENTES

El fondo de empleados almacenes éxito ha sido considerado desde sus inicios como un pilar en el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, es por esta razón que a través del tiempo ha venido creciendo hasta posesionarse como el fondo de empleados más grande a nivel nacional.

Debido al crecimiento y la inclusión de nuevas familias, la entidad realizó un proceso de revisión y ajuste de los procesos en el año 2007, que se materializó con la apertura de dos nuevas oficinas, en Bogotá y Medellín y la unificación de la oficina de Barranquilla. De igual manera se realizó un proceso de adecuación de las oficinas de Bucaramanga y Bogotá.

Es por esto que en el fondo de empleados almacenes éxito regional Santander se vió la necesidad de contar con un practicante auxiliar que apoyara la parte operativa y administrativa de la regional ofreciendo soluciones crediticias para facilitar la adquisición de bienes y servicios, fomentar el ahorro y generar en los asociados un ambiente de bienestar contando con la prestación de diferentes servicios tales como centros vacaciones, seguros, recreación y programas sociales entre otros. Y también porque desde estas oficinas se manejan la zona de Cúcuta y hace un año la zona de barranca.

Debido a las modificaciones realizadas a través del tiempo en los procesos y procedimientos por la introducción de nuevos software, programas y políticas actualmente el fondo realiza capacitaciones telefónicas desde la ciudad de Medellín para explicar el desarrollo de los procesos en las tres áreas de servicio además de mencionar la manera de cómo se debe realizar, adicional a esto la coordinadora regional ejecuta una jornada de formación sobre el portafolio de servicios y las labores operativas y administrativas al ingresar un nuevo practicante auxiliar al fondo de empleados.

En la actualidad no existen registros de practicantes auxiliares en el fondo de empleados almacenes éxito regional Santander que hayan realizado documentación de los procedimientos concernientes a las unidades de negocio ni manuales de procedimientos.

4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las organizaciones están en la constante búsqueda de herramientas y elementos que ayuden al buen desempeño y mejoramiento de sus procesos, que garanticen la permanencia en el mercado, que aporten al crecimiento empresarial y ratifiquen la preferencia de los clientes.

Es por esto que los manuales de procedimientos se han convertido en mecanismos esenciales para las organizaciones ya que permiten cumplir con sus funciones y procesos de forma clara y sencilla, reducir tiempos, delegar funciones y responsabilidades y de esta manera prevenir la realización de tareas por mas personas, optimizar los recursos, unificar criterios al interior de la empresa y agilizar la circulación de la información contribuyendo a la generación de un control interno eficiente que se puede ver reflejado en la rentabilidad, crecimiento y reconocimiento de una empresa.

El fondo de empleados almacenes éxito en la regional Santander es una organización centralizada, donde todos sus procesos están estandarizados de manera general, por tanto es consciente de la importancia de contar con procesos estructurados que contengan información detallada, ordenada y sistematizada, donde se muestre el grado de responsabilidad en cada una de las actividades y se facilite el flujo de información todo esto con el fin de desarrollar las funciones de una manera eficaz.

Por todo lo anterior es sumamente primordial diseñar y documentar el manual de procedimientos en las áreas financiera, centros vacacionales y convenios del fondo de empleados regional Santander para lograr normalizar los procesos, obtener información rápida, realizar las funciones de manera más eficiente, contar con información clara y a su vez con un documento que soporte las actividades desarrolladas para llevar a cabo la razón social de la organización y que a su vez sirva como inducción para los empleados nuevos. Ante los resultados de uniformar y controlar los procesos del fondo de empleados a partir de la documentación de un manual de procedimientos, es posible que esta implementación a futuro sea acogida por las demás regionales del país.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el manual de procedimientos para el área financiera del fondo de empleados almacenes éxito “ Presente” en la regional Santander

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar los procesos involucrados en el cumplimiento de las labores del área financiera en el fondo de empleados
- ✓ Definir las funciones y responsabilidades en el área financiera del fondo de empleados
- ✓ Estandarizar los procesos que conforman el área financiera del fondo de empleados
- ✓ Determinar el tiempo estandar para cada una de las actividades del área financiera del fondo de empleados
- ✓ Determinar las posibles mejoras en los procesos del area financiera del fondo de empleados

6. MARCO TEORICO

6.1 FONDOS DE EMPLEADOS

“Los fondos de empleados son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados, con un mínimo de 10 trabajadores. Los asociados de los fondos de empleados, deben hacer aportes periódicos y ahorrar de forma permanente, en los montos que establezcan los estatutos del fondo. De la suma periódica obligatoria que deba entregar cada asociado, se destinará como mínimo, una décima parte para aportes sociales, estos aportes, solo pueden ser devueltos cuando se retira el asociado, cuando se liquide el fondo o cuando algún asociado supere el porcentaje máximo de aportes que puede tener un miembro del fondo. Los Fondos de Empleados responderán ante terceros con la totalidad de su patrimonio y, suplementariamente, con el monto de los ahorros permanentes de los asociados.

Los órganos de control interno de los fondos de empleados, están constituidos por:

- ✓ Asamblea general
- ✓ Junta directiva
- ✓ Gerente
- ✓ Comité de control social
- ✓ Revisor fiscal

Es importante anotar, que para ser socio de un fondo de empleados, se debe ser dependiente, asalariado, se debe estar vinculado con alguna empresa, aunque sea con el mismo fondo”.¹³

De esta manera los fondos de empleados procuran siempre generar bienestar entre los asociados y sus familias, ser parte de la solución de los problemas cotidianos, brindar precios justos ya que no predomina el ánimo lucrativo si no el servicio por satisfacer las necesidades de los asociados y contribuir al mejoramiento de vida con aportes sociales.

Por otro lado actualmente todas las empresas están interesadas en la implementación de herramientas que contribuyan al mejoramiento de sus procesos y que generen valor agregado a la organización. Una de ellas son los “manuales de procedimientos y formatos se orientan a especificar ciertos detalles

¹³ Disponible en internet: < <http://www.gerencia.com/aspectos-generales-sobre-los-fondos-de-empleados.html>> Aspectos generales sobre los fondos de empleados. [on line]. Recuperado el 25 de julio de 2010

de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la empresa, a recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren. Cuando se trata de definir un nuevo formato, se deben tener en cuenta varios aspectos:

- ✓ El perfil del funcionario o funcionarios que deben diligenciar el formato (clientes objetivos). Esto con el fin de tener un diseño y una información a llenar adecuada al personal que lo elaborará.
- ✓ Se debe evitar información innecesaria, o que el funcionario objeto del formato comúnmente no conoce, o que sea dispendioso de diligenciar en una actividad que generalmente requiere de agilidad. Entre más rápido se pueda llenar un formato (con ítems de selección, poco texto, etc.) más rápido se obtiene la información requerida y el personal le disminuye su grado de apatía a su diligenciamiento.
- ✓ Evitar formatos que soliciten la misma información de diferentes formas o en otros formatos. En lo posible tratar porque no se recargue de formatos la gestión de un cargo.
- ✓ Se debe tener presente, que aunque es muy importante la información solicitada en un formato, el común de la gente es apática a su diligenciamiento. Por lo anterior se debe tratar de diseñar formatos sencillos y ágiles de diligenciar para que el personal no los evite.
- ✓ Debe existir un apoyo general y a todo nivel (directriz o política de la empresarial) que recalque la importancia del diligenciamiento de los diferentes formatos. Se debe escuchar a los funcionarios objetivos del formato (clientes del formato) para ir adecuándolos a los cambios de la organización. Es muy común que al implementar un software en una empresa se obvian algunos formatos o se deban suprimir para dar paso a un nuevo sistema de captura de información, o incluso de nivel de capacitación del personal a cargo de ingresar la información al sistema, lo cual implica un reajuste del plan de desarrollo del personal de la empresa.
- ✓ Para cada formato se debe presentar la estructura del formato a diligenciar y una breve descripción (preferiblemente de una hoja como máximo) de la forma como se debe llenar. En esta descripción se debe especificar el recorrido del

documento entre la empresa, donde se debe archivar y donde deben quedar tanto los originales como las copias si las tiene.

- ✓ Cuando se traten de procedimientos generales dentro de la empresa se deben describir las actividades relacionadas, el objetivo del proceso y lo que debe arrojar como resultado, como es el caso de una acta, el reporte para dar de baja un activo, la descripciones de las acciones a seguir, etc.”¹⁴

6.2 PROCEDIMIENTOS

“Es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos que permiten realizar un trabajo de forma correcta”¹⁵

6.3 FLUJOGRAMAS¹⁶

Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor). El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de: Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

6.3.1 Símbolos

El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos. Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

- ✓ **Límites:** Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso:



¹⁴ Disponible en internet: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/default3.asp. AMAYA CORREA, Jainer. Manual de normas y procedimientos. [on line]. Recuperado el 25 de julio de 2010

¹⁵ Disponible en internet: <http://definicion.de/procedimiento/>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010

¹⁶ http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010

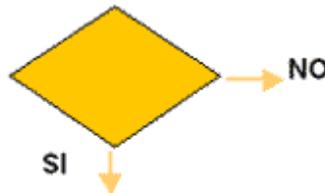
- ✓ **Operación:** Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registra al interior del rectángulo:



- ✓ **Documento:** Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda:



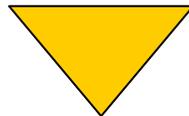
- ✓ **Decisión:** Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real:



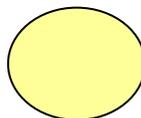
- ✓ **Sentido del flujo:** Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso:



- ✓ **Archivo:** representa un archivo de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente



- ✓ **Conector interpagina:** representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo



6.3.2 Aplicabilidad de los flujogramas

Se usa para entender un proceso e identificar las oportunidades de mejora de la situación actual, diseñar un nuevo proceso, incorporando las mejoras (situación deseada), facilitar la comunicación entre las personas involucradas en el mismo proceso y divulgar, en forma clara y concisa, informaciones sobre procesos.

6.3.3 Como usar los flujogramas

- ✓ Defina el proceso que se va a realizar.
- ✓ Escoja un proceso relacionado con el producto o servicio más importante, desde el punto de vista del cliente.
- ✓ Elabore un flujo del proceso, identificando sus grandes bloques de actividades.
- ✓ Organice, para la elaboración del flujograma, un grupo compuesto por las personas involucradas en las actividades del proceso.
- ✓ Defina detalladamente las etapas del proceso y describa las actividades y los productos o los servicios que resulten de cada una de ellas.
- ✓ Identifique los responsables para la realización de cada actividad identificada.
- ✓ Chequee si el flujograma diseñado corresponde a la forma como se ejecuta el proceso en la práctica, y haga las correcciones que considere necesarias

6.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades y/o tareas que deben seguirse a lo largo de un proceso.

El manual puede incluir los puestos y/o unidades de negocios que intervienen en determinado procedimiento. Es común que los manuales de procedimientos contengan formularios, políticas, instructivos y/o documentos con detalle accesible que apoyen el desarrollo de las actividades contenidas en dicho manual. Los manuales de procedimientos son la base para establecer un sistema de “*Gestión por Procesos*” y llegar hasta el ciclo de mejora continua de una manera estructurada y ordenada.

- ✓ Permite explorar la operatividad de una o varias unidades de negocios interactuando, ya que este contiene una descripción estructurada y ordenada de las tareas, requisitos y responsables de cada tarea del proceso.
- ✓ Permiten realizar entrenamiento de personal ya que es un documento escrito de lo que se hace y cómo se hace en la organización, unidad de negocio y/o puesto de trabajo.

- ✓ Da las bases para un análisis integral de procesos que va desde la mejora de procesos hasta la reingeniería de procesos”¹⁷

6.4.1 pasos fundamentales en la elaboración del manual de procedimientos¹⁸

La elaboración del Manual de Procedimientos es una tarea exhaustiva y minuciosa, que requiere diseñar la metodología mínima necesaria que conduzca en el menor tiempo posible a su elaboración. Con este propósito, a continuación se ilustran algunos de los puntos fundamentales que habrán de seguirse para su realización.

- ✓ Investigación

Para llevar a cabo la investigación correspondiente previa a la integración del manual respectivo, es necesario planear las acciones pertinentes respecto a la identificación, captación, y diseño de los programas donde se consignen los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del mismo, para definir o conocer sus características, propiedades, alcances o fines, e influir en su contenido, mediante procesos subsecuentes de análisis y diseño. Se debe determinar al responsable de la conducción del trabajo en la Unidad Administrativa que se trate, mismo que integrará el documento basado en los lineamientos y recomendaciones, con el propósito de guardar homogeneidad en cuanto al contenido y presentación de los mismos.

La investigación en materia de sistemas y procedimientos tiene una metodología propia que en lo general se conforma y parte de un plan de investigación, cuyas actividades básicas son las siguientes:

- El reconocimiento para este caso, de las unidades responsables, de su integración y de sus fuentes de información disponibles, tales como normas, manuales y otros documentos afines, la revisión visual del medio; y la opinión o comentarios directos del personal.
- La definición de los métodos para la investigación, tales como: la visita guiada, la observación directa, la lectura documental, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. Se recomienda la entrevista abierta, en la cual se necesita una gran capacidad de retención y descripción.

¹⁷ Disponible en internet: <http://publicalpha.com/que-es-un-manual-de-procedimientos-y-su-utilidad/>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010

¹⁸ Disponible en internet: <http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010

- El diseño y la aplicación de medios y materiales de apoyo tales como: la encuesta, la guía de entrevista o de observación, los cuestionarios, las fichas de información, los cuadros de problemas, necesidades y éxitos, el muestreo estadístico, etc.
- La identificación de las normas, atribuciones, funciones y actividades básicas y complementarias.
- El inventario de procedimientos, tales como: la cantidad, homogeneidad, el tipo (institucionales o específicos), la vigencia y las actividades aún no procedimentadas y con posibilidades de documentarse.
- La identificación de los requerimientos, tales como: la depuración, actualización, modificación, sistematización o la creación de nuevos procedimientos.

La integración de la información se hará de tal modo que facilite el análisis, permita identificar las necesidades, resuelva los problemas de operación o productividad, canalice las ideas sobre mejora continua e innovación, plantee el objetivo, y jerarquice y de secuencia lógica a los pasos o la operaciones de las actividades; así como articular éstas con el marco funcional y normativo de la unidad responsable.

✓ Análisis

Es una categoría metodológica que permite estudiar y distinguir las partes de un todo (institucional, unidad responsable, etc.), además de identificar y conocer los principios (sustancia y esencia), los elementos (atribuciones, estructura, funciones, procesos, recursos e interacciones) y los fines (objetivos, metas y resultados), de su composición, y contar así con las bases y los conocimientos necesarios para actuar, en su caso, sobre sus propiedades y características, e influir en su integración, transformación, funcionamiento u operación. Con la aplicación de esta categoría se examinan: por ejemplo: características, elementos constitutivos y hechos representativos del funcionamiento de una institución (todo) o de sus unidades responsables (partes). Cabe abundar que dentro de este aspecto se incluyen las interacciones entre las atribuciones, funciones y los objetivos con los procedimientos de trabajo.

La base de la información para la realización del análisis de los procedimientos, se encuentra en los resultados de la investigación, en la aplicación de los conocimientos metodológicos, y desde luego, en la disposición del personal responsable del mismo, el cual comprenderá tres etapas:

Primera. El estudio de los antecedentes para conocer el principio y la evolución tanto de la organización, como del funcionamiento de la unidad responsable, y

verificar la validez o procedencia de la manera en que se realizan una o varias actividades, con el fin de comprender la situación vigente y posibilitar las acciones de mejora continua e innovación.

Segunda. La revisión de la situación actual de la institución y de sus unidades responsables para conocer la articulación y correspondencia de atribuciones, objetivos, estructuras orgánicas, normas y políticas, competencias, funciones, actividades, procedimientos, operaciones, puestos y plazas. Adicionalmente, se debe conocer la situación vigente de los tramos de control, las cargas de trabajo, la comunicación y coordinación, el ambiente de trabajo y las relaciones del personal.

Tercera. El análisis de la información existente para responder a las preguntas siguientes:

- ¿Qué actividad u operaciones se realizan? Con alusión a la naturaleza y los fines de la función de la cual se desprenden las actividades susceptibles de procedimentar, actualizar, redimensionar o suspender.
- ¿Para qué? Finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución.
- ¿Quién (es)? Descripción de los órganos o puestos responsables del desarrollo de las actividades.
- ¿Cómo se realiza? Explicación del método de trabajo y del uso de los instrumentos, equipos, espacios y materiales, para lograr los objetivos de una actividad.
- ¿Cuándo se realiza? Relativo al señalamiento de los tiempos de ejecución y obtención de los resultados, según las normas, políticas y lineamientos del procedimiento, la metodología de trabajo y los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios.
- ¿Dónde se realiza? Referencia de la ubicación tanto de la unidad responsable, los puestos de trabajo, así como de sus usuarios.
- ¿Con qué se realiza? Señalamiento de los insumos, equipo y demás medios utilizados para la ejecución y logro de los resultados

✓ Diseño

Acción que con una metodología y técnicas *ex profeso* permite transformar o traducir secuencial y cronológicamente las ideas, actividades u operaciones en textos escritos o en imágenes (gráficas o audiovisuales) procesadas, manual, mecánica o electrónicamente con apoyo de medios modernos de tecnología de la información.

En esta sección se debe incluir: escudo, nombre de la entidad, título manual de procedimiento, fecha de elaboración o actualización, versión, código índice,

Introducción, nombre del procedimiento, objetivo del procedimiento, descripción de los procedimientos, diagrama de flujo

6.5 MEDICION DEL TRABAJO¹⁹

El análisis del trabajo para el propósito de establecer estándares de tiempo

6.6 ESTUDIO DEL TIEMPO²⁰

La separación de un trabajo en partes medibles, donde a cada elemento se le asigna un tiempo individualmente. Después se combinan los tiempos individuales y se añaden tolerancias para calcular un tiempo estándar

6.7 TIEMPO NORMAL²¹

El tiempo que se esperaría le tome a un operador normal terminar un trabajo, sin considerar las tolerancias

6.8 TIEMPO ESTANDAR²²

Se calcula tomando el tiempo normal y sumándole las tolerancias para necesidades personales, las demoras inevitables del trabajo y la fatiga del trabajador

6.9 MUESTREO DEL TRABAJO²³

El análisis de una actividad de trabajo mediante la observación de la misma en momentos aleatorios. A partir de ello se hacen las declaraciones acerca de cómo se emplea el tiempo durante la actividad

¹⁹ CHASE, Richard; JACOBS, Robert y AQUILANO, Nicholas. Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva. 10 edición. México: 2007. Pág. 164

²⁰ CHASE, Richard; JACOBS, Robert y AQUILANO, Nicholas. Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva. 10 edición. México: 2007. Pág. 164

²¹ *Ibíd.* Pág. 164

²² *Ibíd.* Pag.164

²³ *Ibíd.* Pág. 164

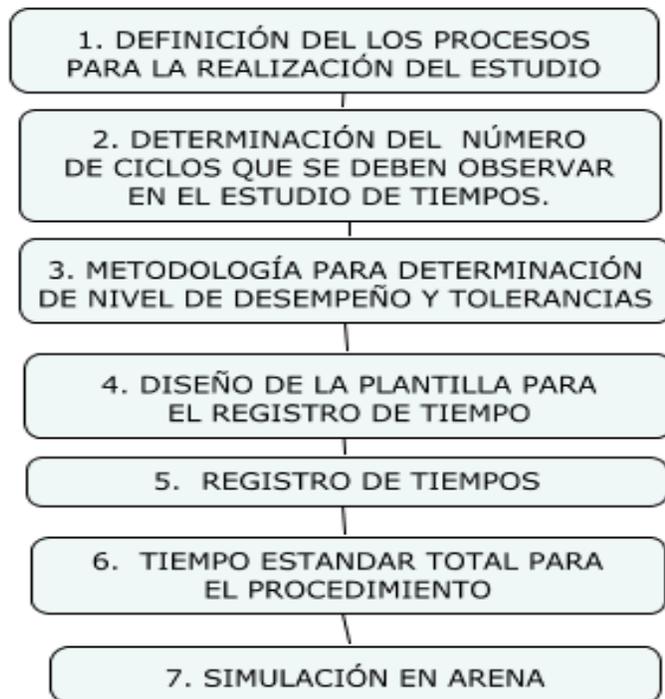
7. ESTUDIO DE TIEMPOS Y MEDICIÓN DEL TRABAJO

Con el objetivo de establecer estándares de tiempo en los procesos que se realizan en el fondo de empleados, se realizó un estudio de tiempos y medición de trabajo que consistió en determinar el tiempo estándar que requiere el personal en atender a los clientes en el diligenciamiento y modificación de los servicios que son ofrecidos por el fondo de empleados.

El estudio de tiempos y medición del trabajo se realizó con base en los procedimientos documentados y se tomo el tiempo que se requiere para el desarrollo de cada una de las actividades que compone cada procedimiento.

La metodología seguida para la realización del estudio de tiempos se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 6. Metodología para la realización de estudio de tiempos



Fuente: Elaboración propia

7.1 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

Los procesos a los que se les realizo estudio de tiempo son los mismos procesos que se documentaron. En la tabla se muestra el listado de procesos que se incluyeron en el estudio de tiempos.

Tabla 4. Listado de procedimientos incluidos en el estudio de tiempos

No.	PROCEDIMIENTO	No.	PROCEDIMIENTO
1	Apertura ahorro disponible	24	Cancelación total crédito ordinario
2	Consignación ahorro disponible	25	Abono crédito mi compra
3	Retiro de dinero ahorro disponible	26	Cancelación total crédito mi compra
4	Cancelación del ahorro disponible	27	Solicitud crédito libre inversión
5	Modificación ahorro disponible	28	Estudio y contabilización crédito libre inversión
6	Apertura bono madre	29	Entrega crédito libre inversión
7	Cancelación bono madre	30	Abono crédito libre inversión
8	Modificación bono madre	31	Cancelación total crédito libre inversión
9	Apertura ahorro programado	32	Solicitud crédito educación y calamidad
10	Cancelación ahorro programado	33	Estudio y contabilización crédito estudio y calamidad
11	Modificación ahorro programado	34	Entrega crédito educación y calamidad
12	Apertura bono navideño	35	Abono crédito educación y calamidad
13	Cancelación bono navideño	36	Cancelación total crédito educación y calamidad
14	Modificación bono navideño	37	Solicitud crédito de vehículo
15	Apertura CDAT	38	Estudio y contabilización crédito de vehículo
16	Aumento de CDAT	39	Entrega crédito de vehículo
17	Renovación de CDAT	40	Abono crédito de vehículo
18	Retiro parcial de CDAT	41	Cancelación total crédito de vehículo
19	Retiro de intereses CDAT	42	Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 1 y 3
20	Retiro total de CDAT	43	Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 2 y 4
21	Solicitud crédito ordinario	44	Entrega crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4
22	Entrega crédito ordinario	45	Abono al crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4
23	Abono crédito ordinario	46	Cancelación total crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4

Fuente: Elaboración propia

7.2 DETERMINACIÓN DEL NÚMERO DE CICLOS QUE SE DEBEN OBSERVAR EN EL ESTUDIO

Una de las principales variables técnicas de mayor importancia para el estudio de tiempos es lograr determinar un número adecuado de observaciones que se debe realizar a cada una de las actividades para determinar su tiempo estándar de ejecución.

Para la determinación de este número de observaciones se indagó en el libro: “Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva” en el capítulo denominado *Medición y estándares del trabajo* y se tomó como referencia la siguiente tabla, en la cual relacionan las variables número de ciclos de estudio y tiempo de ciclo para la determinación del número de observaciones a realizar.

Tabla 5. Determinación del número de observaciones requeridas

TIEMPO DE CICLO	NÚMERO DE CICLOS		
	Más de 10.000 por año	Entre 1.000 y 10.000 al año	Menor de 1.000 por año
8 horas	2	1	1
3 horas	3	2	1
2 horas	4	2	1
1 hora	5	3	2
48 minutos	7	3	2
30 minutos	8	4	3
20 minutos	10	5	4
12 minutos	12	6	5

Fuente: B.W. NIEBEL, MOTION AND TIME STUDY, NOVENA EDICIÓN (BURR RIDGE, IL: RICHARD D. IRWIN, 1993), PÁGINA 390

Para la determinación del tiempo de ciclo en que en promedio ocurre un procedimiento se indagó en el registro con que cuenta el Fondo de Empleados del número de clientes que son atendidos en la semana, encontrándose que en promedio cada 20 minutos llega un cliente diferente al fondo. Para definir el número de ciclos que ocurren en el año se evaluó en el registro del fondo y se encontró que en promedio en el año se atienden entre 1.000 y 10.000 solicitudes de servicio. Teniendo en cuenta estas dos variables se halló que el número de observaciones que se debe realizar a cada proceso para la toma de su tiempo es de cinco.

7.3. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE NIVEL DE DESEMPEÑO Y TOLERANCIAS

El nivel de desempeño es una medida de la rapidez en la cual según criterio del observador asigna un valor en porcentaje sobre el rendimiento del trabajador estudiado; con el uso del nivel de desempeño se busca normalizar los tiempos entre los trabajadores que realizan una actividad más rápidamente o de los que requiere mayor tiempo para su ejecución. Para el estudio de tiempo se tomará un nivel de desempeño que estará en el intervalo entre el 90% y el 120%, el 90% significa que según el observador el trabajador requiere un 10% más de tiempo

para la ejecución de la actividad y el 120% representa que el trabajador requirió un 20% menos de tiempo para la ejecución.

El nivel de tolerancias es el tiempo de la jornada laboral que el trabajador dedica para el desarrollo de sus necesidades, para el presente estudio se tomará que el nivel de tolerancia para todos los procesos es del 12%. Para la determinación de este nivel de tolerancias, se indagó en la misma bibliografía en la que se consultó para definir el número de observaciones que se deben hacer por proceso y se encontró que para labores de oficinas y atención al cliente el nivel de tolerancia recomendado es del 12% para todas las actividades que componen el proceso.

7.4 DISEÑO DE LA PLANTILLA PARA EL REGISTRO DE TIEMPOS

Para el registro de los tiempos de cada actividad se diseñó una plantilla en la cual se registrarán las cinco observaciones, se calculará el promedio y se hallará el tiempo estándar por actividad y por el total del procedimiento según el nivel de desempeño observado y las tolerancias. En la Tabla 56 se muestra la plantilla utilizada para el registro y cálculo de los tiempos en el estudio.

Tabla 6. Plantilla para el registro de tiempos

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.			
PROCEDIMIENTO:											
OBSERVADOR								FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)					PROMEDIO	RESUMEN			
		1	2	3	4	5		NE	TN	TO	TE
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)								Minutos			

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

Fuente: Elaboración propia

7.5 REGISTRO DE TIEMPOS

El registro en las plantillas diseñadas de los 46 procedimientos a los que se les realizó el estudio de tiempo está en el anexo 10.

7.6 TIEMPO ESTÁNDAR TOTAL PARA EL PROCEDIMIENTO

Después de haber realizado la toma de tiempos, su registro y procesamiento se determinó el tiempo estándar para la ejecución total de un procedimiento, En la Tabla se muestra cada uno de los 46 procedimientos que se le realizó estudio y su respectivo tiempo estándar, cabe resaltar que los tiempos que se tomaron son los tiempos en que el empleado del fondo atiende el cliente y diligencia toda la información, no se tuvieron en cuenta los tiempos como el caso del crédito de vivienda y automóvil en que el crédito dura en procesamiento para la aprobación en Medellín, esto debido a que este tiempo que dura entre dos semanas a un mes no representa que el empleado que brinda la información este ocupado.

Tabla 7. Tiempo estándar por cada procedimiento

No.	PROCEDIMIENTO	Tiempo Estándar (min)	No.	PROCEDIMIENTO	Tiempo Estándar (min)
1	Apertura ahorro disponible	10,6	24	Cancelación total crédito ordinario	4,4
2	Consignación ahorro disponible	4,3	25	Abono crédito mi compra	4,4
3	Retiro de dinero ahorro disponible	3,6	26	Cancelación total crédito mi compra	4,4
4	Cancelación del ahorro disponible	4,2	27	Solicitud crédito libre inversión	11,5
5	Modificación ahorro disponible	4,1	28	Estudio y contabilización crédito libre inversión	5,6
6	Apertura bono madre	11,6	29	Entrega crédito libre inversión	3,3
7	Cancelación bono madre	4,3	30	Abono crédito libre inversión	4,5
8	Modificación bono madre	4,3	31	Cancelación total crédito libre inversión	4,4
9	Apertura ahorro programado	10,8	32	Solicitud crédito educación y calamidad	12
10	Cancelación ahorro programado	4,1	33	Estudio y contabilización crédito estudio y calamidad	5,6
11	Modificación ahorro programado	3,8	34	Entrega crédito educación y calamidad	2,9
12	Apertura bono navideño	11,5	35	Abono crédito educación y calamidad	4,3
13	Cancelación bono navideño	4	36	Cancelación total crédito educación y calamidad	4,4
14	Modificación bono navideño	4,2	37	Solicitud crédito de vehículo	13

No.	PROCEDIMIENTO	Tiempo Estándar (min)	No.	PROCEDIMIENTO	Tiempo Estándar (min)
15	Apertura CDAT	14,9	38	Estudio y contabilización crédito de vehículo	11,6
16	Aumento de CDAT	7,1	39	Entrega crédito de vehículo	2,7
17	Renovación de CDAT	2	40	Abono crédito de vehículo	4,2
18	Retiro parcial de CDAT	6,8	41	Cancelación total crédito de vehículo	4,4
19	Retiro de intereses CDAT	4,9	42	Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 1 y 3	9,2
20	Retiro total de CDAT	4,4	43	Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 2 y 4	14,5
21	Solicitud crédito ordinario	9,3	44	Entrega crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	2,8
22	Entrega crédito ordinario	8,5	45	Abono al crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	4,3
23	Abono crédito ordinario	4,5	46	Cancelación total crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	4,3

Fuente: elaboración propia

8. PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD FINANCIERA

8.1 LINEAS DE AHORRO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF
	LINEAS DE AHORRO	PAGINA DE

El fondo de empleados almacenes Exito cuenta con 5 líneas de ahorro que se ajustan a las expectativas de los asociados convirtiéndose en la mejor opción de ahorro y contribuyendo en la materialización de sus sueños tales como vivienda, estudio, recreación entre otros. Las líneas de ahorro son:

- Ahorro disponible
- Ahorro bono madre
- Ahorro programado
- Ahorro bono navideño
- Cdat (certificado de depósitos a termino)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar un marco de referencia para la realización de las tareas relacionadas con las 5 líneas de ahorro del fondo de empleados

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades realizadas para llevar a cabo los procesos
- Facilitar las labores de auditoría y control interno
- Evitar la alteración arbitraria de las labores
- Simplificar la responsabilidad por errores cometidos en el proceso

8.1.1 Ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- AD
	AHORRO DISPONIBLE	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para aperturas, retiros, consignaciones, cancelaciones y modificaciones de cuota del ahorro disponible en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Ahorro Disponible:** “Es similar a una cuenta de ahorros bancaria, pero con más ventajas. Su apertura y cancelación pueden realizarse en cualquier momento y el retiro del dinero se hace cuando se desee, parcial o totalmente, sin cancelarse la cuenta. Se puede consignar sumas de dinero pero también se puede tener una cuota quincenal deducible de nomina de mínimo \$ 13.000 (vigente a julio de 2010) quincenales. El interés nominal anual es del 3.5% (vigente a julio de 2010) sobre saldos diarios capitalizables mensualmente”²⁴ la forma de entrega puede ser en efectivo si no supera los \$ 3.000.000 y en cheque.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”²⁵.

²⁴ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORRO. [on line] 11 de junio 2010.

²⁵ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

- **Captación:** “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”²⁶.
- **Capitalizar:** “Fijar el capital que corresponde a determinado interés. Agregar al capital los intereses ganados”²⁷

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y Auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito cabecera, cañaveral, centro, oriental, cedí, barranca, avenida 5 y san mateo.

FORMATOS

- Apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (anexo 1)
- Recibo de caja (anexo 2)
- Retiro de efectivo (anexo 3)
- Cheque (anexo 4)

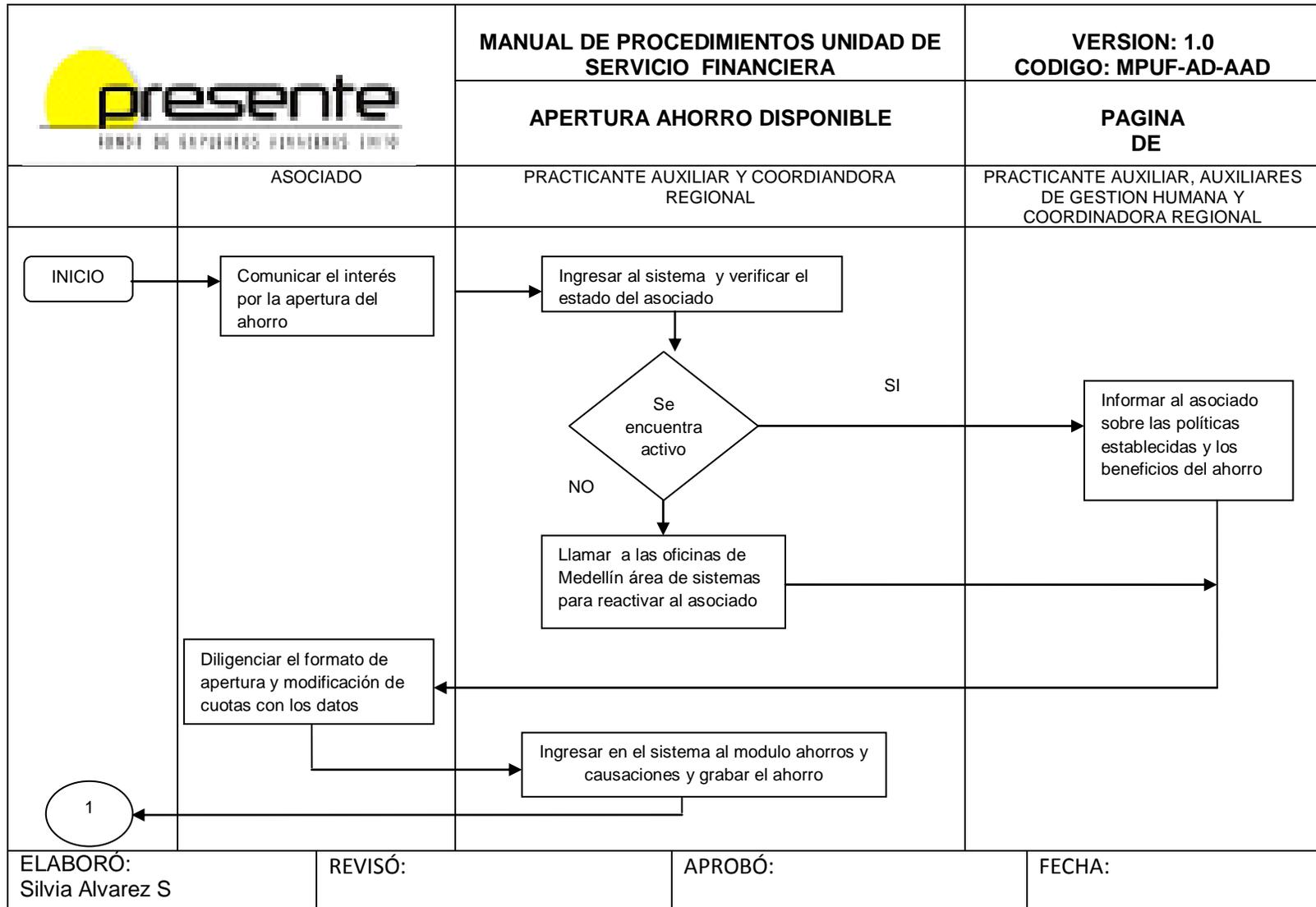
²⁶ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

²⁷ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

Tabla 8. Apertura ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AD- AAD
	APERTURA AHORRO DISPONIBLE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la apertura del ahorro disponible (durante cualquier época del año)		55
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		39
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado se no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		278
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas y beneficios del ahorro disponible		61
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		71
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, y se procede a grabar el ahorro en las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado		100
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura y modificación de cuotas y traslado de cuentas		11
Practicante auxiliar	Envía formatos de aperturas, modificación de cuotas y traslado de cuentas a Medellín, junto con los demás movimientos diarios		19
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 7. Apertura ahorro disponible





PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR

1

Colocar sello de grabado al
formato de apertura y
modificación de cuotas

Enviar los formatos de
apertura y modificación de
cuotas a Medellín

FIN

ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

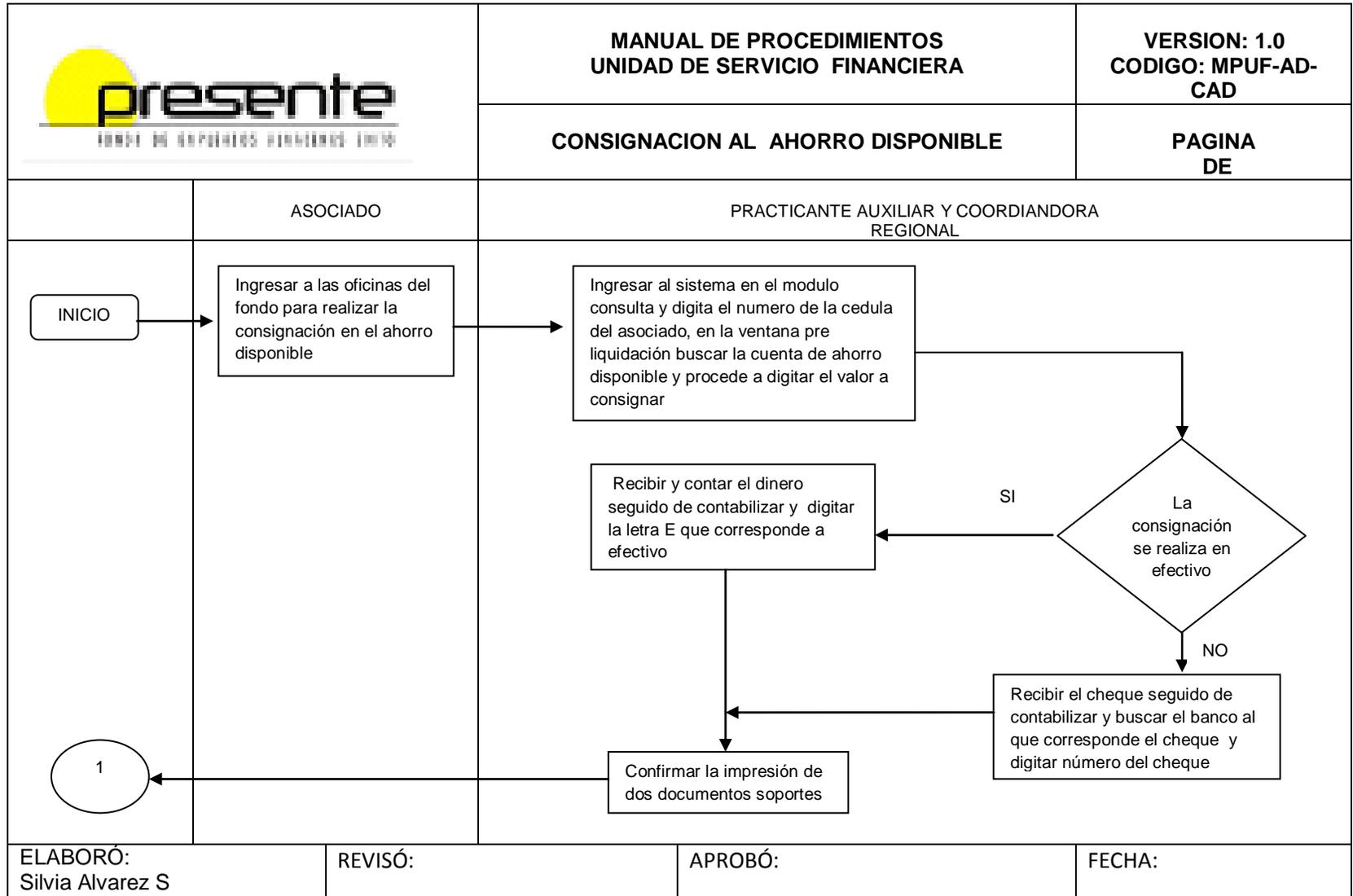
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 9. Consignación al ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AD- CAD
	CONSIGNACION AL AHORRO DISPONIBLE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar la consignación al ahorro disponible (durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta de ahorro disponible y procede a digitar el valor a consignar		65
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		82
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja junto con los demás movimientos		16
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 8. Consignación al ahorro disponible



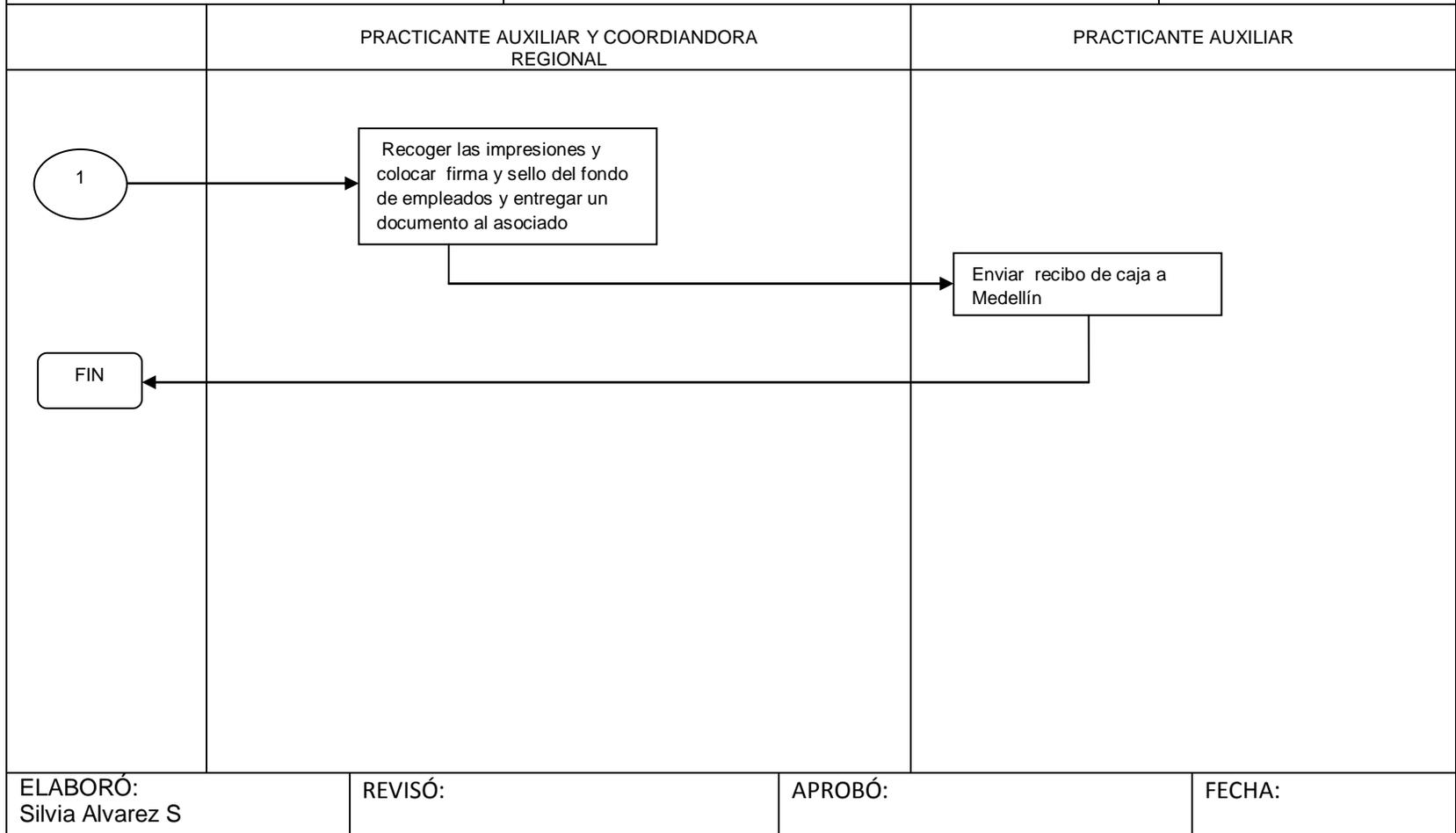


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-AD-
CAD**

CONSIGNACION AL AHORRO DISPONIBLE

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

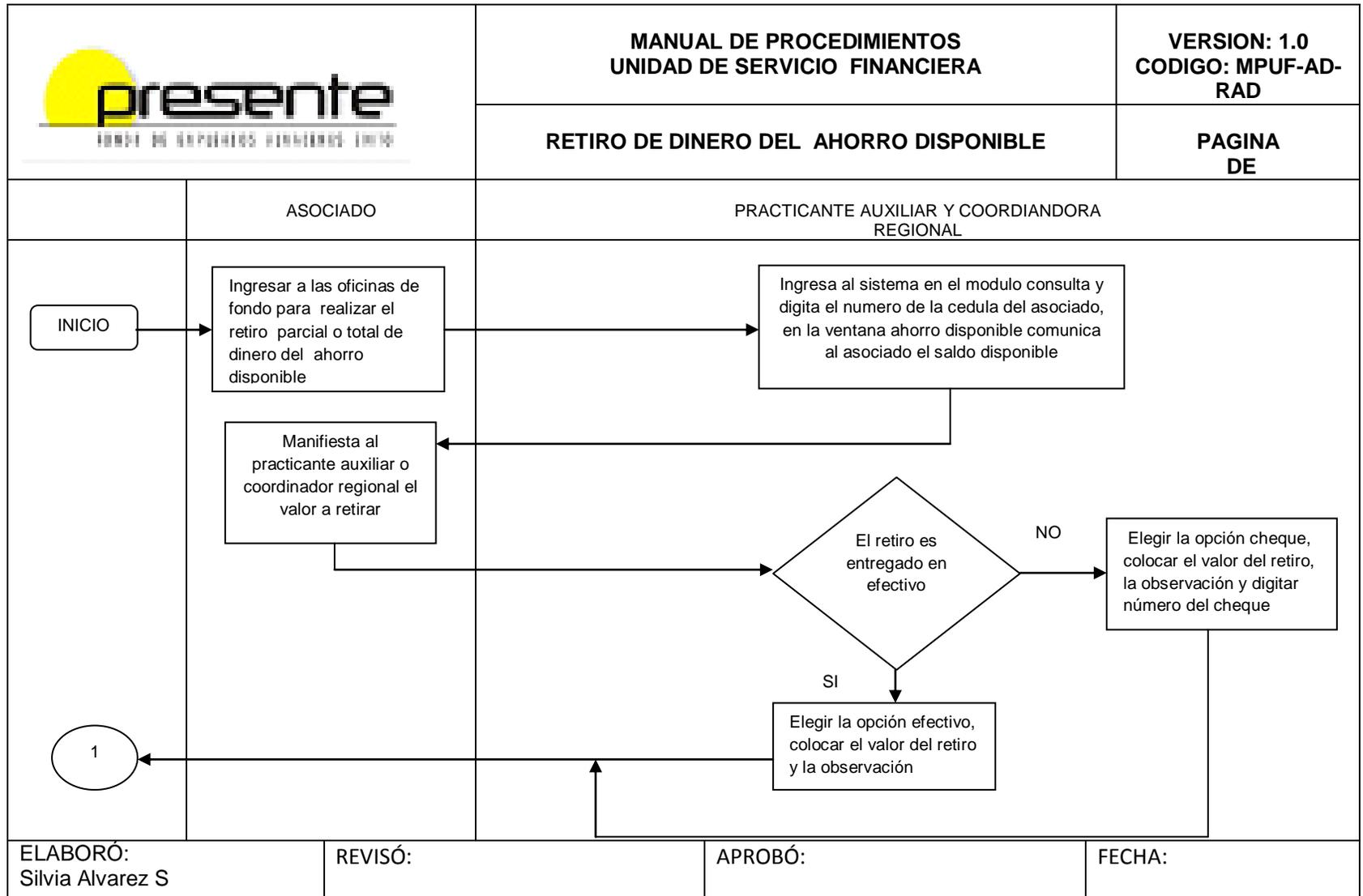
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 10. Retiro de dinero del ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AD- RAD
	RETIRO DE DINERO DEL AHORRO DISPONIBLE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el retiro parcial o total de dinero del ahorro disponible (durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana ahorro disponible comunica al asociado el saldo disponible		36
Asociado	Manifiesta al practicante auxiliar o coordinador regional el valor y forma de entrega del dinero		3
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a especificar la forma de entrega, Coloca el valor del retiro y la observación (si el valor del retiro es superior a 3 millones de pesos se entregara en cheque (ver anexo 4) y si es menor o igual a 3 millones de pesos se entregara en efectivo). En el caso del cheque debe especificar el número del cheque		15
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (retiro en efectivo ver anexo 3)si se realiza en cheque procede a la impresión del mismo (ver anexo 4), coloca sello seco del fondo de empleados, y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional		53
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Si es en efectivo cuenta y entrega el dinero respectivo junto con los dos documentos soportes. Si es en cheque entrega el cheque al asociado		15
Asociado	Registra firma y numero de cedula en los documentos soportes y entrega al practicante auxiliar o coordinador regional		14
Practicante auxiliar	Envía documento soporte de retiro en efectivo o comprobante de pago según corresponda a Medellín , junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 9. Retiro de dinero del ahorro disponible





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-AD-RAD**

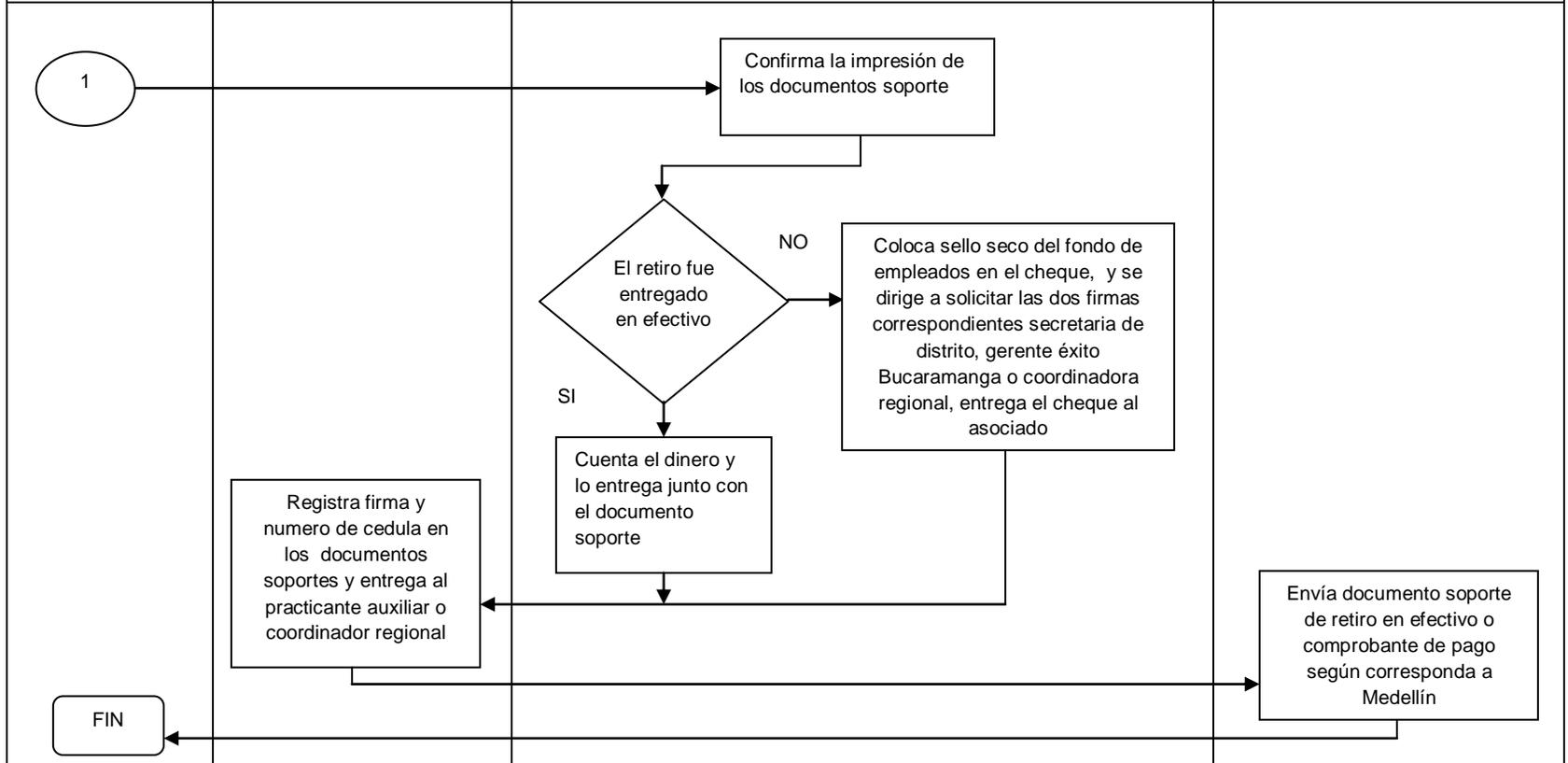
RETIRO DE DINERO DEL AHORRO DISPONIBLE

PAGINA DE

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR,



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 11. Cancelación del ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AD- CAAD
	CANCELACION DEL AHORRO DISPONIBLE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la cancelación del ahorro disponible (durante cualquier época del año)		52
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro disponible, procede a cancelar el ahorro de las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado, especificando que no se desea renovar		106
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		14
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 10. Cancelación del ahorro disponible

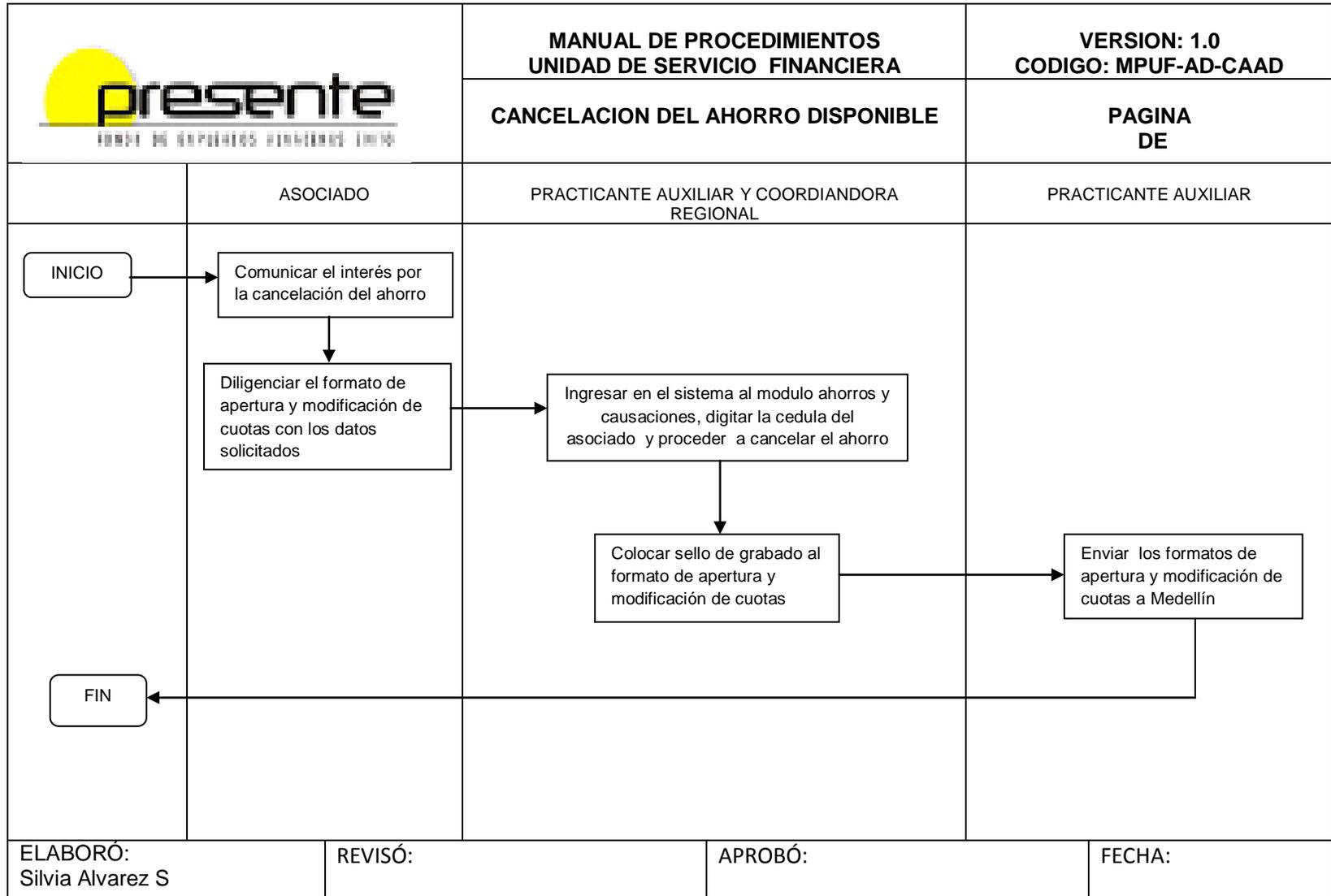
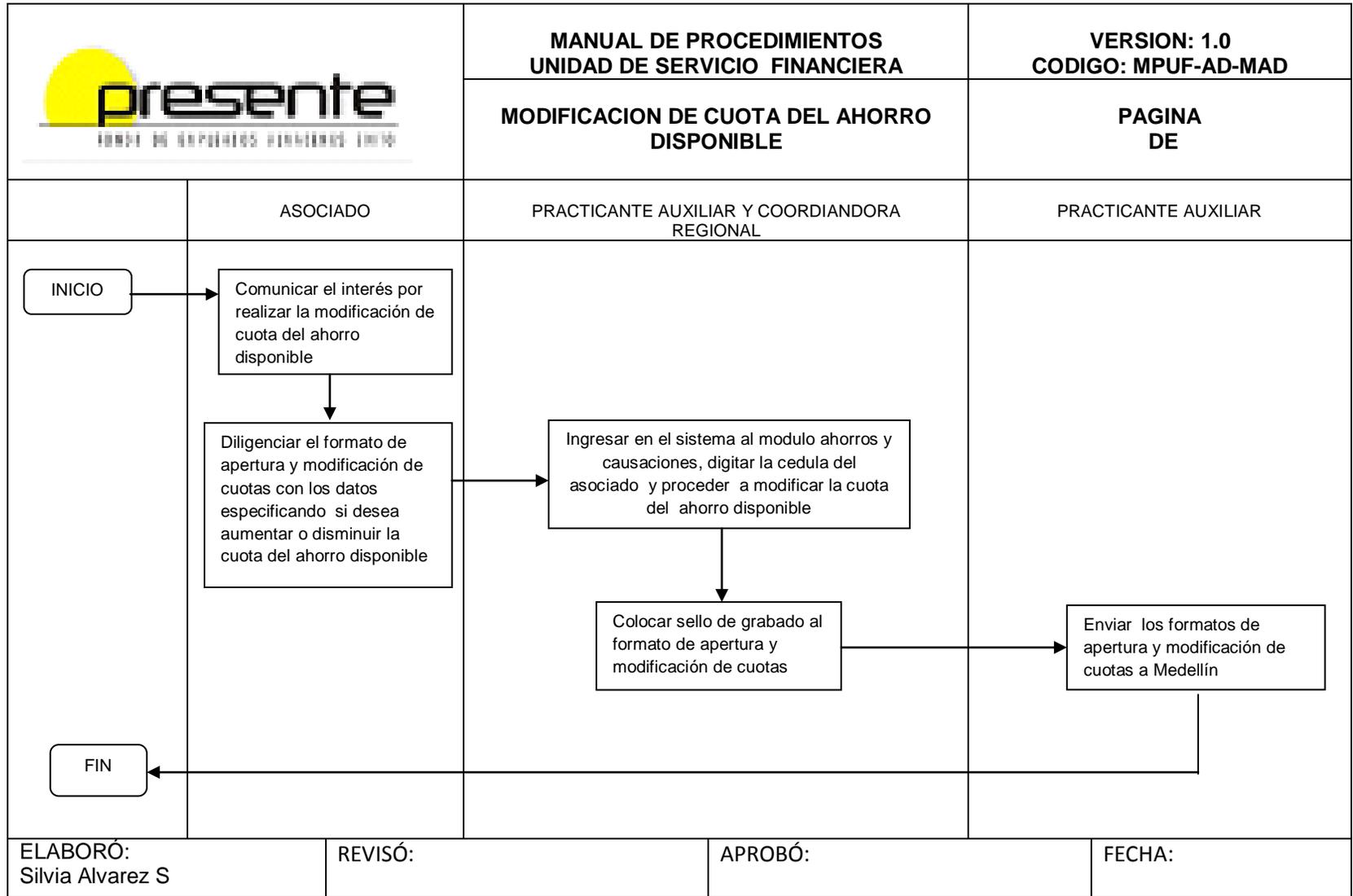


Tabla 12. Modificación de cuota del ahorro disponible

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AD- MAD
	MODIFICACION DE CUOTA DEL AHORRO DISPONIBLE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de los empleados por realizar la modificación de cuota del ahorro disponible (durante cualquier época del año)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1), especificando si desea aumentar o disminuir la cuota y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		57
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro disponible, proceder a colocar la cuota deseada en base a lo solicitado en el formato por el asociado		98
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		12
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 11. Modificación de cuota del ahorro disponible



8.1.2 Ahorro bono madre

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABM
	BONO MADRE	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para aperturas, cancelaciones y modificaciones de cuota del ahorro bono madre en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Ahorro Bono Madre:** “Este ahorro se puede adquirir en cualquier época del año, con un valor mínimo de \$14.000 (vigente a julio de 2010) quincenales, con un interés del 10% nominal anual (vigente a julio de 2010) sobre saldos diarios. La entrega del ahorro se efectúa la primera semana de mayo del siguiente año y se renueva automáticamente por el mismo tiempo estipulado a menos que el asociado desee cancelarlo. El saldo del ahorro es colocado en el disponible para posteriormente ser retirado”²⁸.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”²⁹.
- **Captación:** “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de

²⁸ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORRO. [on line] 11 de junio 2010.

²⁹ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”³⁰.

- **Capitalizar:** “Fijar el capital que corresponde a determinado interés. Agregar al capital los intereses ganados”³¹

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y Auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito cabecera, cañaveral, centro, oriental, cedí, barranca, avenida 5 y san mateo.

FORMATOS

- Apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (anexo 1)

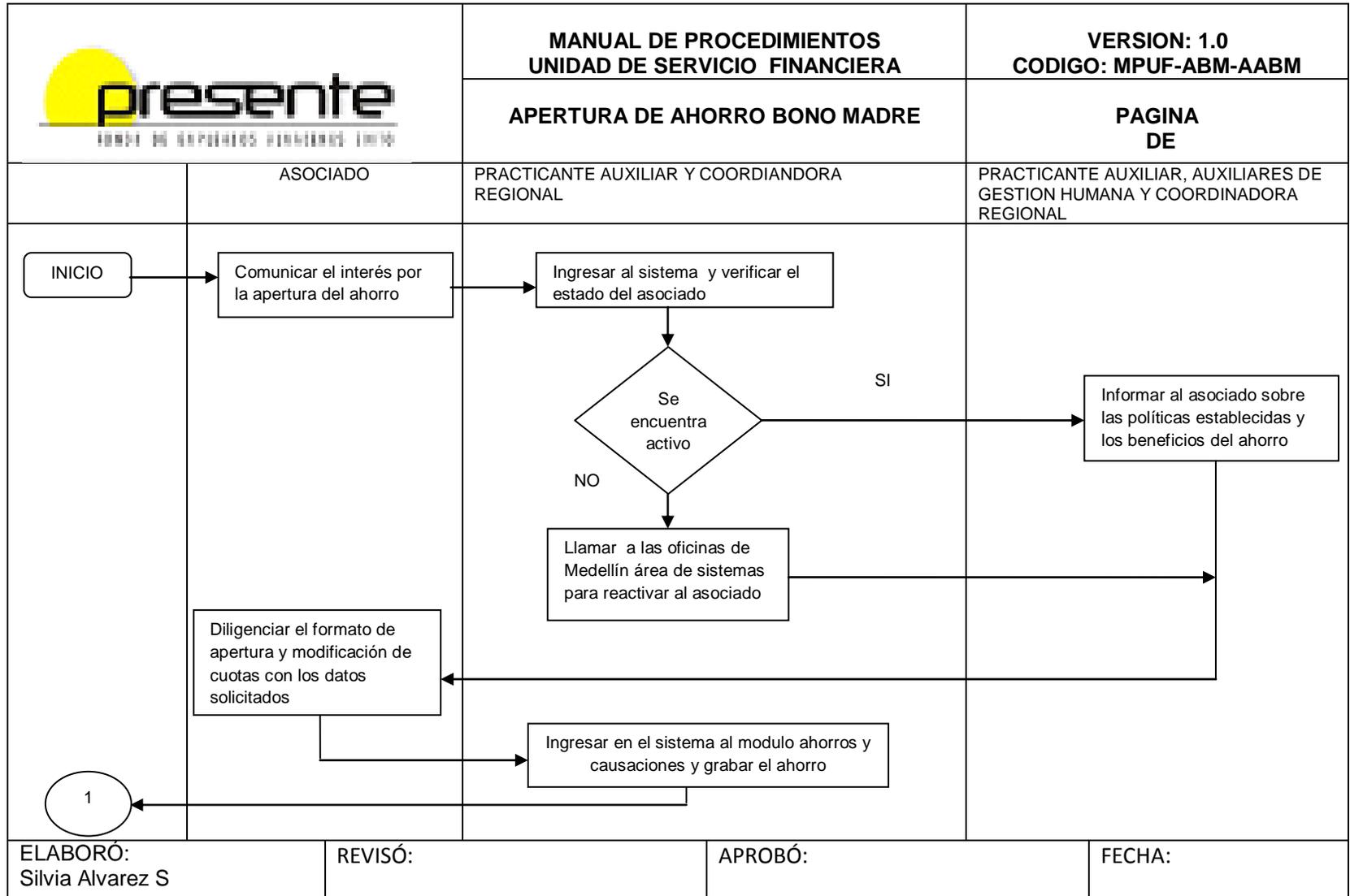
³⁰ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

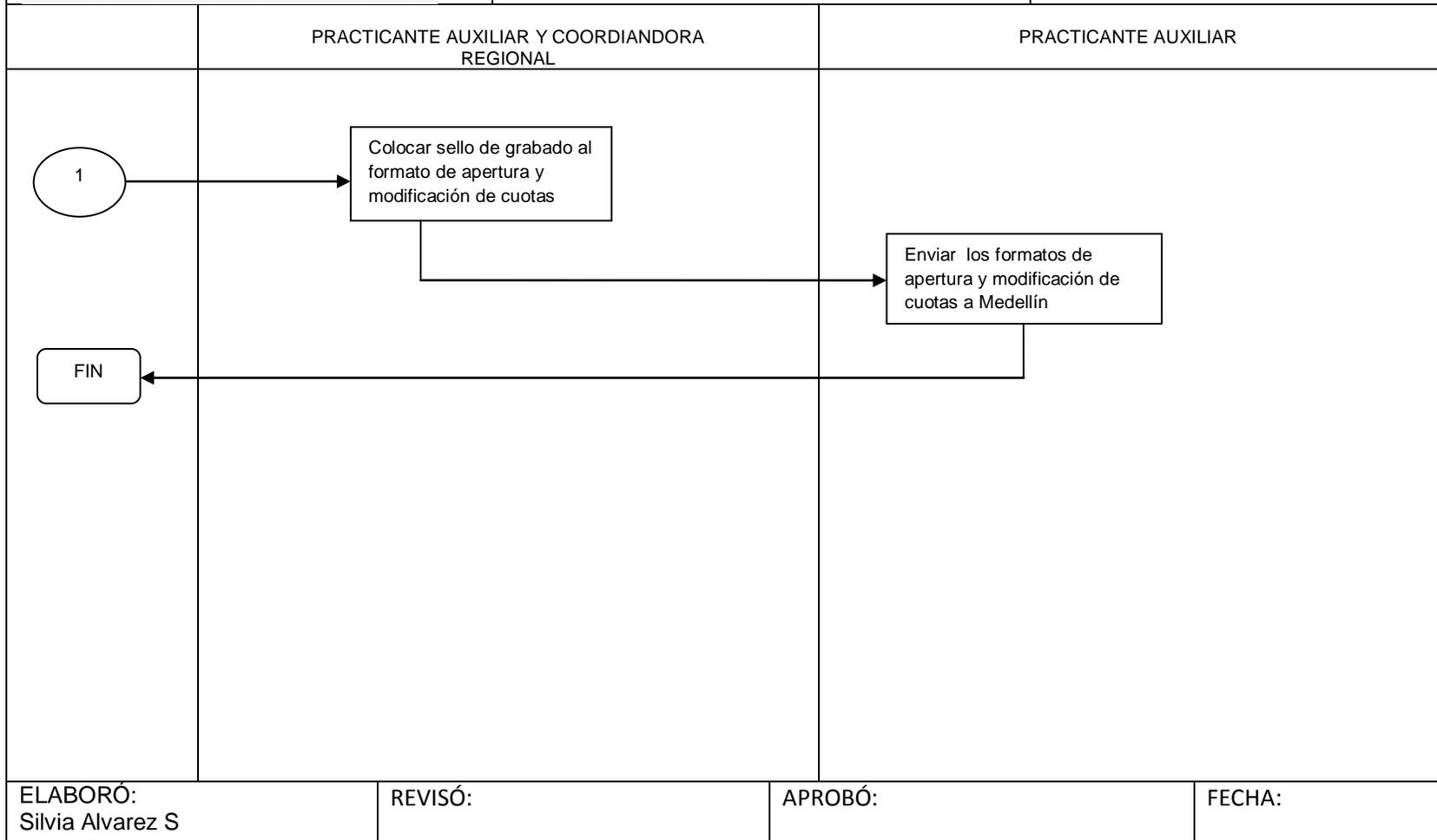
³¹ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

Tabla 13. Apertura de ahorro bono madre

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABM-AABM
	APERTURA DE AHORRO BONO MADRE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de empleados por realizar la apertura del ahorro bono madre (durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		39
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado se no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		309
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas y beneficios del ahorro bono madre		87
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		65
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, y se procede a grabar el ahorro en las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado		99
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura y modificación de cuotas y traslado de cuentas		12
Practicante auxiliar	Envía formatos de aperturas, modificación de cuotas y traslado de cuentas a Medellín, junto con los demás movimientos diarios		19
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 12. Apertura de ahorro bono madre





ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 14. Cancelación del ahorro bono madre

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABM-CABM
	CANCELACION DEL AHORRO BONO MADRE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la cancelación del ahorro bono madre (durante la fecha de vencimiento)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		64
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro bono madre, se procede a cancelar el ahorro de las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado, especificando que no se desea renovar		99
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		11
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		20
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 13. Cancelación del ahorro bono madre

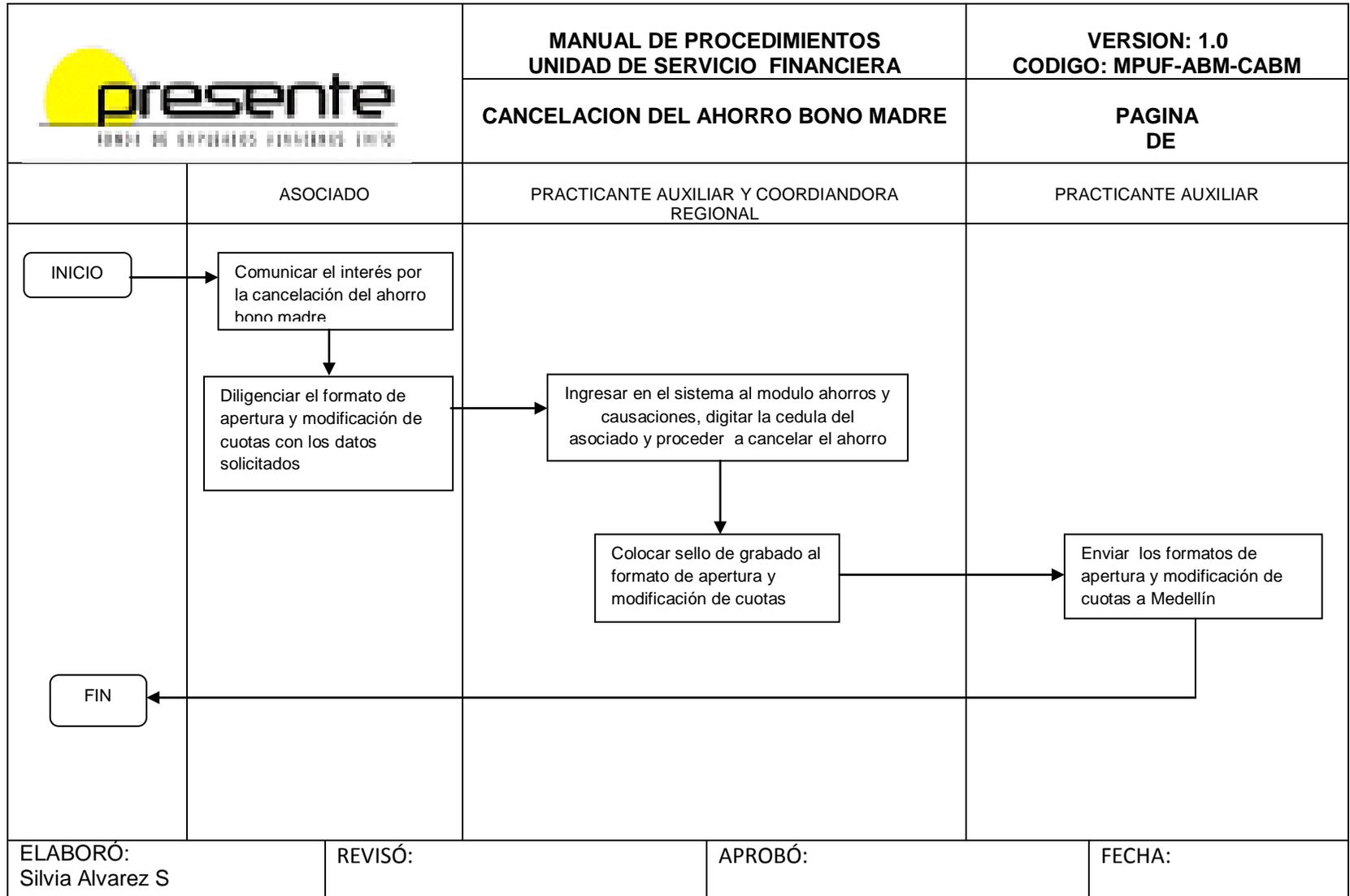
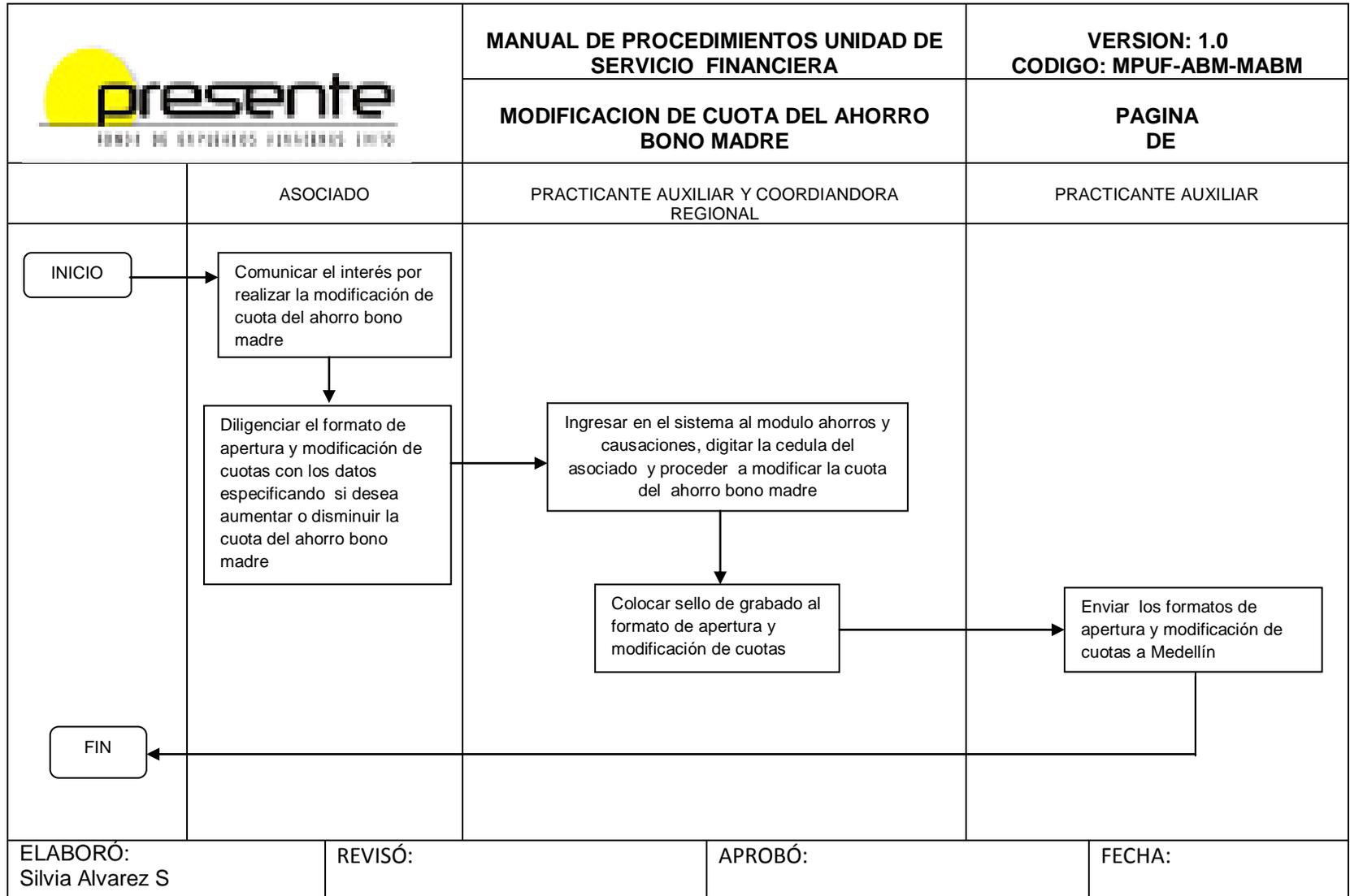


Tabla 15. Modificación de cuota del ahorro bono madre

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABM-MABM
	MODIFICACION DE CUOTA DEL AHORRO BONO MADRE		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la modificación de cuota del ahorro bono madre (durante cualquier época del año)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1), especificando si desea aumentar o disminuir la cuota y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		71
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro bono madre, proceder a colocar la cuota deseada en base a lo solicitado en el formato por el asociado		97
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		13
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		12
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 14. Modificación de cuota del ahorro bono madre



8.1.3 Ahorro programado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AP
	AHORRO PROGRAMADO	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para aperturas, cancelaciones y modificaciones de cuota del ahorro programado en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Ahorro Programado:** “La apertura de esta línea de ahorro se puede realizar cuando el asociado desee, con una cuota mínima de \$ 8.000 (vigente a julio de 2010) quincenales. Cada persona podrá decidir entre las siguientes opciones: Ahorro Programado a 6 meses con un interés del 7% nominal anual (vigente a julio de 2010) y a 12 meses con un interés del 7,5%(vigente a julio de 2010) nominal anual sobre saldos quincenales. El dinero se entrega una vez finalizado el plazo y se renueva automáticamente por el mismo tiempo estipulado a menos que el asociado desee cancelarlo. El saldo del ahorro es colocado en el disponible para posteriormente ser retirado”³².
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”³³.
- **Captación:** “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a

³² Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORRO. [on line] 11 de junio 2010.

³³ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”³⁴.

- **Capitalizar:** “Fijar el capital que corresponde a determinado interés. Agregar al capital los intereses ganados”³⁵

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y Auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito Cabecera, Cañaveral, Centro, Oriental, Cedí, Barranca, Avenida 5 y San mateo.

FORMATOS

- Apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (anexo 1)

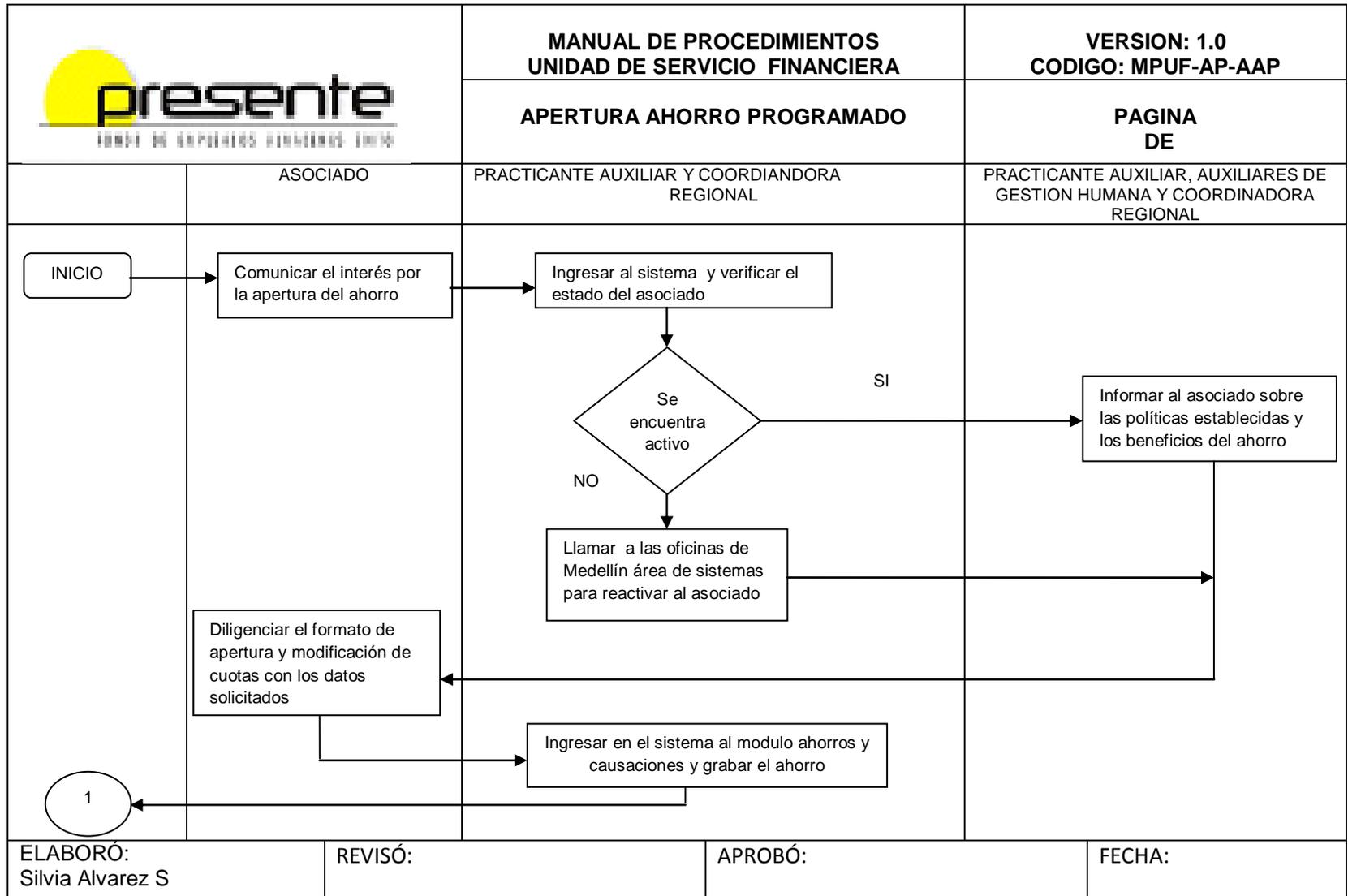
³⁴ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

³⁵ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

Tabla 16. Apertura de ahorro programado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AP- AAP
	APERTURA AHORRO PROGRAMADO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de empleados por realizar la apertura del ahorro programado (durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		39
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		301
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas y beneficios del ahorro programado		55
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		60
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, y se procede a grabar el ahorro en las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado		97
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura y modificación de cuotas y traslado de cuentas		12
Practicante auxiliar	Envía formatos de aperturas, modificación de cuotas y traslado de cuentas a Medellín, junto con los demás movimientos diarios		20
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 15. Apertura de ahorro programado





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

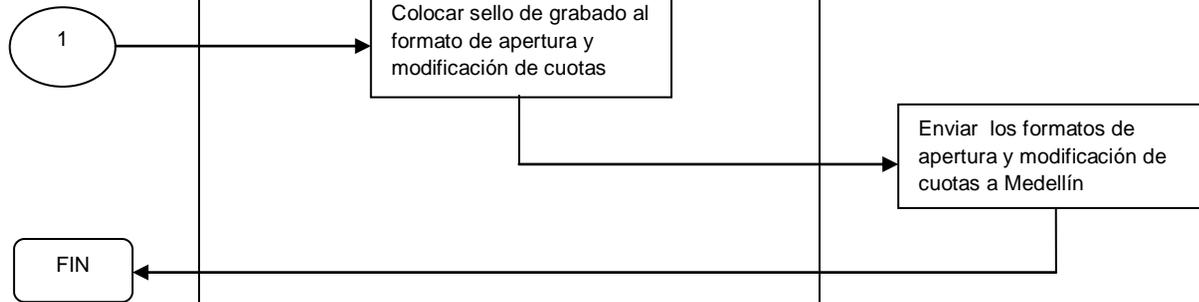
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-AP-AAP**

APERTURA AHORRO PROGRAMADO

**PAGINA
DE**

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 17. Cancelación de la hora programada

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AP- CAP
	CANCELACION DEL AHORRO PROGRAMADO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE(segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de los empleados por realizar la cancelación del ahorro programado (durante la fecha de vencimiento)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		69
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro programado, se procede a cancelar el ahorro de las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado, especificando que no se desea renovar		83
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		11
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 16. Cancelación de ahorro programado

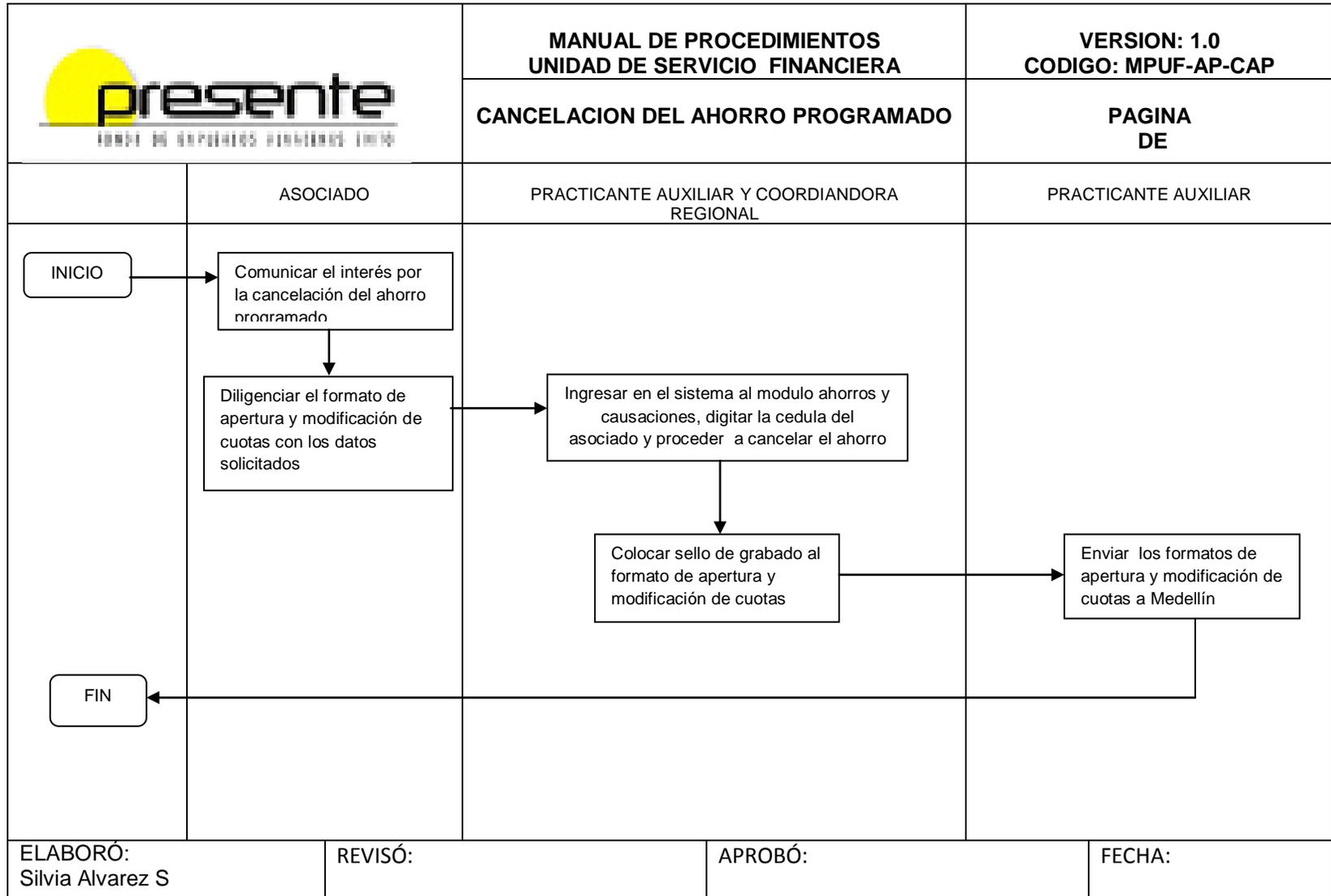
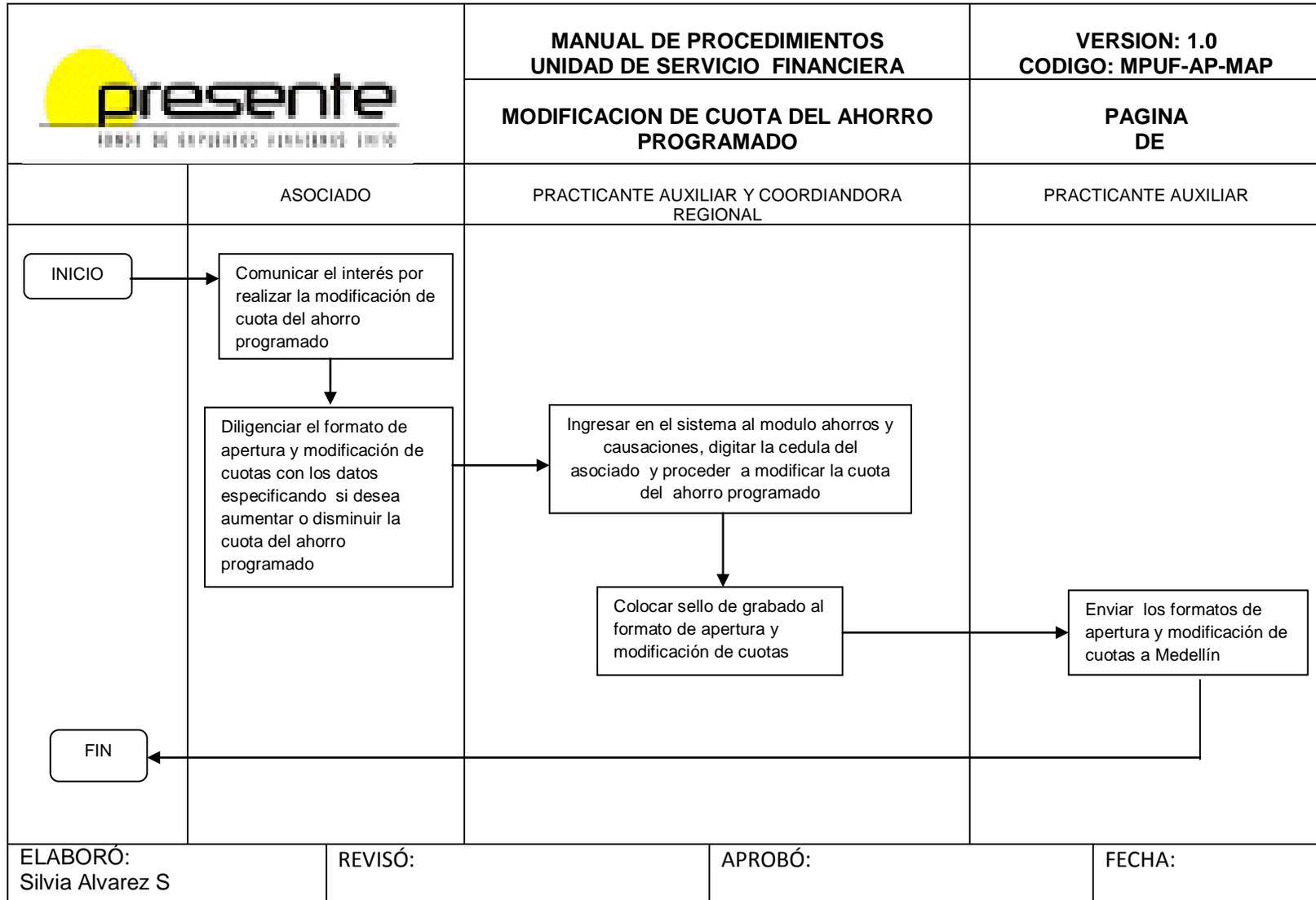


Tabla 18. Modificación de cota del ahorro programado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-AP- MAP
	MODIFICACION DE CUOTA DEL AHORRO PROGRAMADO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la modificación de cuota del ahorro programado (durante cualquier época del año)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1), especificando si desea aumentar o disminuir la cuota y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		59
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro programado, proceder a colocar la cuota deseada en base a lo solicitado en el formato por el asociado		78
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		10
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 17. Modificación de cuota del ahorro programado



8.1.4 Ahorro bono navideño

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABN
	AHORRO BONO NAVIDEÑO	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para aperturas, cancelaciones y modificaciones de cuota del ahorro bono navideño en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Ahorro Bono Navideño:** “Su apertura se puede realizar en cualquier época del año, cada bono tiene un valor de \$ 17.000 (vigente a julio de 2010) quincenales. El dinero ahorrado es entregado en el mes de diciembre del siguiente año con un interés del 10% nominal anual (vigente a julio de 2010). Se renueva automáticamente por el mismo tiempo estipulado a menos que el asociado desee cancelarlo. El saldo del ahorro es colocado en el disponible para posteriormente ser retirado”³⁶.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”³⁷.
- **Captación:** “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a

³⁶ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORRO. [on line] 11 de junio 2010.

³⁷ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”³⁸.

- **Capitalizar:** “Fijar el capital que corresponde a determinado interés. Agregar al capital los intereses ganados”³⁹

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y Auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito cabecera, cañaveral, centro, oriental, cedí, barranca, avenida 5 y san mateo.

FORMATOS

- Apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (anexo 1)

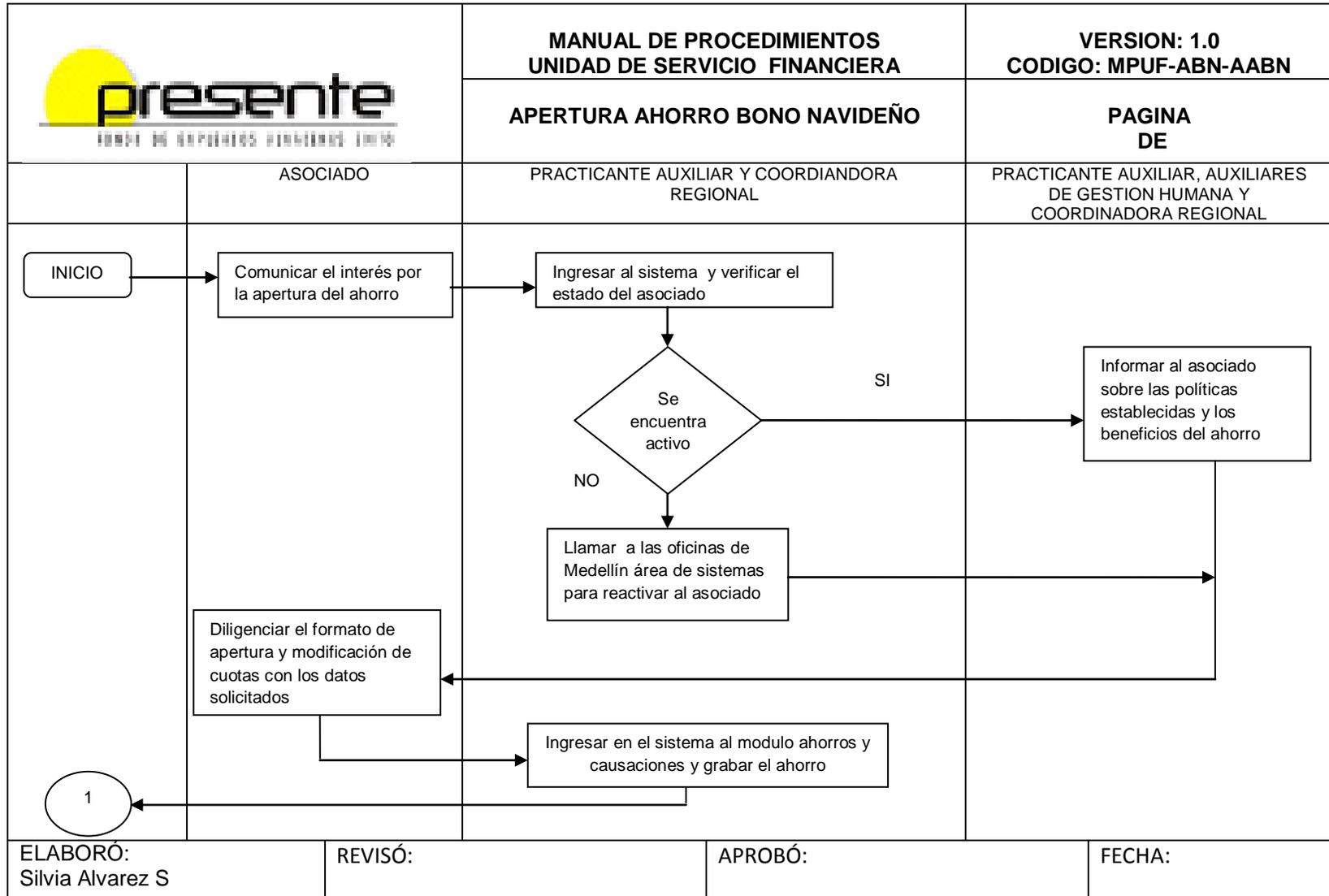
³⁸ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

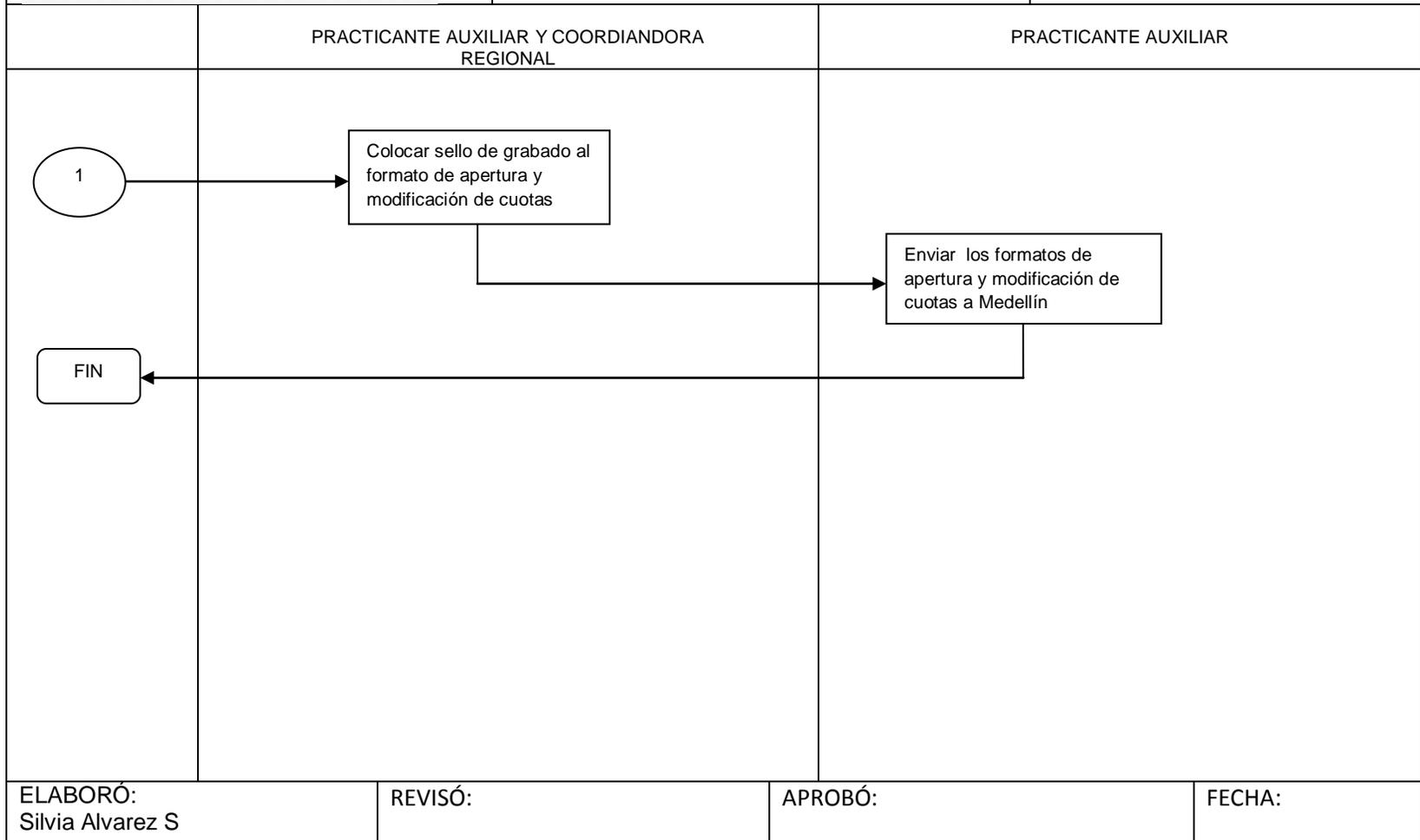
³⁹ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

Tabla 19. Apertura de ahorro bono navideño

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABN-AABN
	APERTURA AHORRO BONO NAVIDEÑO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de empleados por realizar la apertura del ahorro bono navideño (durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado se no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		334
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas y beneficios del ahorro bono navideño		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		64
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, y se procede a grabar el ahorro en las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado		97
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura y modificación de cuotas y traslado de cuentas		12
Practicante auxiliar	Envía formatos de aperturas, modificación de cuotas y traslado de cuentas a Medellín, junto con los demás movimientos diarios		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 18. Apertura de ahorro bono navideño





ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 20. Cancelación del ahorro bono navideño

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABN-CABN
	CANCELACION DEL AHORRO BONO NAVIDEÑO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la cancelación del ahorro bono navideño (durante la fecha de vencimiento)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		65
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro bono navideño, se procede a cancelar el ahorro de las cuentas del asociado en base a lo solicitado en el formato por el asociado, especificando que no se desea renovar		88
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		9
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 19. Cancelación del ahorro bono navideño

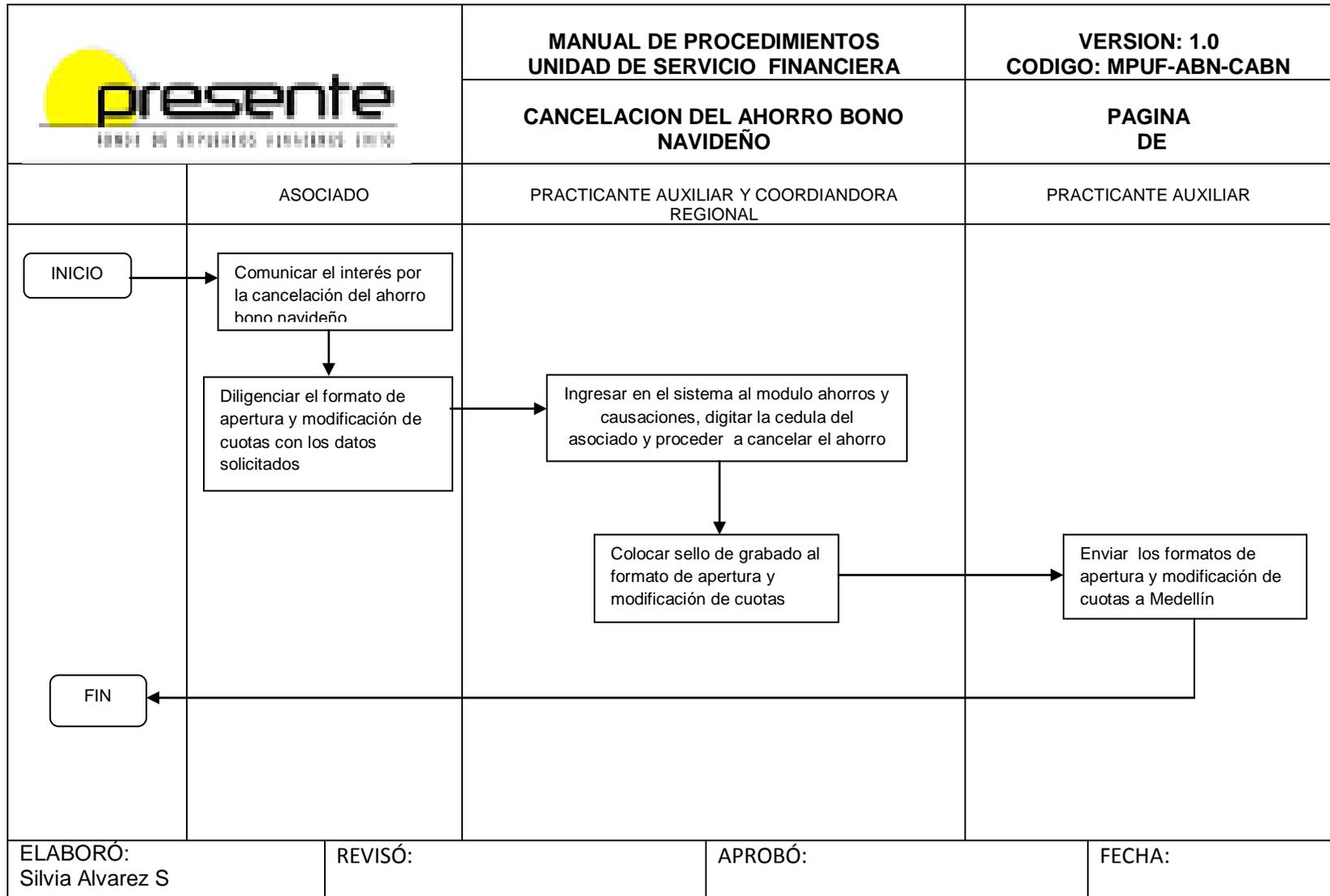
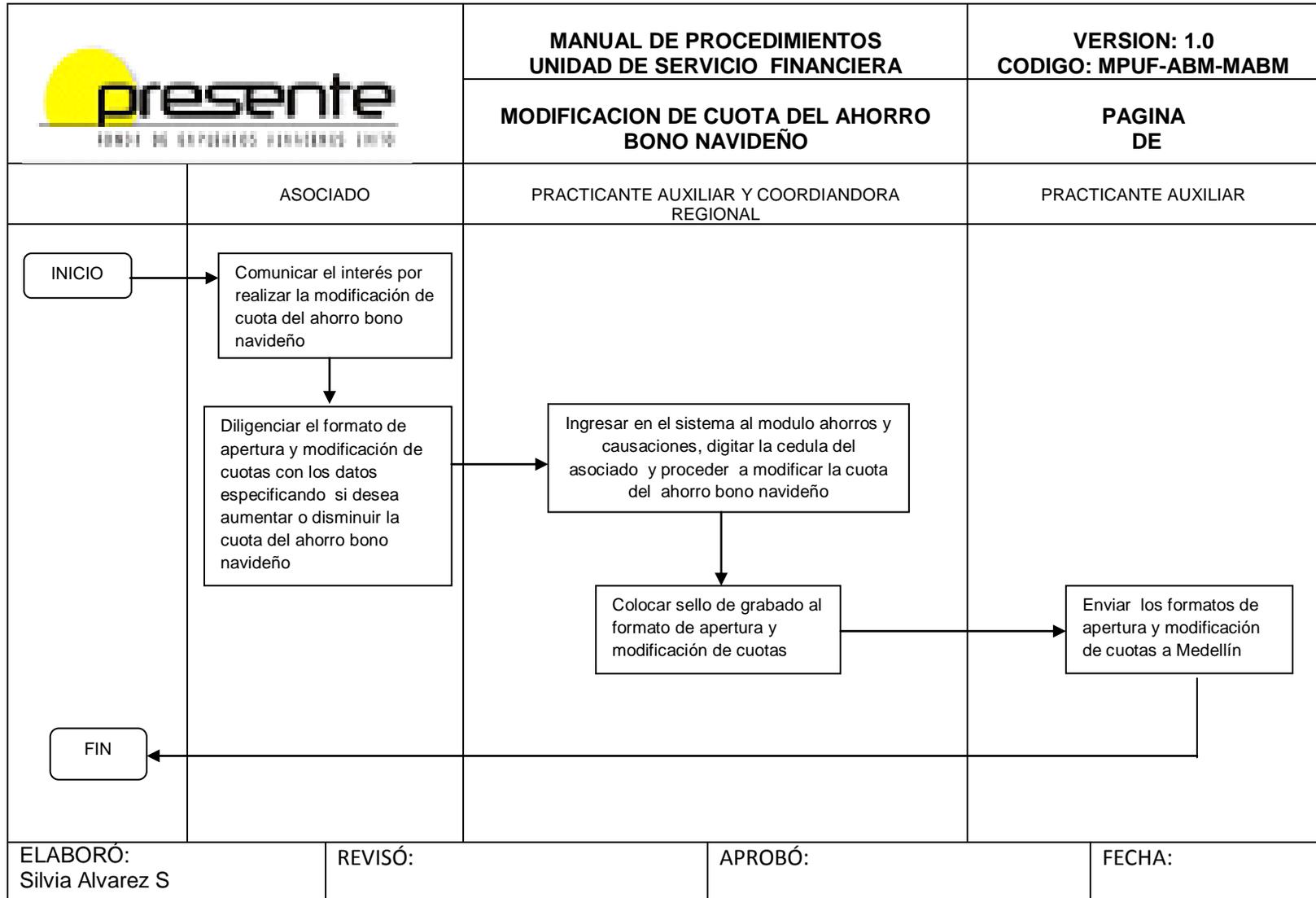


Tabla 21. Modificación de cuota del ahorro bono navideño

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- ABN-MABN
	MODIFICACION DE CUOTA DEL AHORRO BONO NAVIDEÑO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la modificación de cuota del ahorro bono navideño (durante cualquier época del año)		63
Asociado	Diligencia el formato de apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas (ver anexo 1), especificando si desea aumentar o disminuir la cuota y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinador regional		65
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo ahorros y causaciones, digita la cedula del asociado y busca ahorro bono navideño, proceder a colocar la cuota deseada en base a lo solicitado en el formato por el asociado		98
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Coloca sello de grabado al formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuentas		8
Practicante auxiliar	Envía formato de apertura, modificación de cuotas y traslado de cuenta, junto con los demás movimientos diarios		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 20. Modificación de cuota del ahorro bono navideño



8.1.5 Cdat (certificado de depósitos a término)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT
	CDAT	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para aperturas, aumento, retiro parcial y de intereses, renovaciones y cancelaciones de cdat en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Cdat:** “Es un ahorro con plazo y valor definido que puede solicitarse a partir de \$100.000 (vigente a julio de 2010). Los plazos y los intereses para el ahorro son: 3 meses (7%), 6 meses (8%) y 12 meses (9%) nominal anual (vigente a julio de 2010). El vencimiento del CDAT se conserva, independientemente de la terminación del contrato laboral. el titulo valor se renueva automáticamente a menos que el asociado desee retirarlo parcial o total”⁴⁰. la forma de entrega puede ser en efectivo si no supera los \$ 3.000.000 y en cheque
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁴¹.
- **Captación:** “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de

⁴⁰ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORRO. [on line] 11 de junio 2010.

⁴¹ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”⁴².

- **Capitalizar:** “Fijar el capital que corresponde a determinado interés. Agregar al capital los intereses ganados”⁴³

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y Auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito cabecera, cañaveral, centro, oriental, cedí, barranca, avenida 5 y san mateo.

FORMATOS

- Titulo valor cdat (anexo 5)
- Retiro en efectivo (anexo 3)
- Recibo de caja (anexo 2)
- Cheque (anexo 4)

⁴² Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

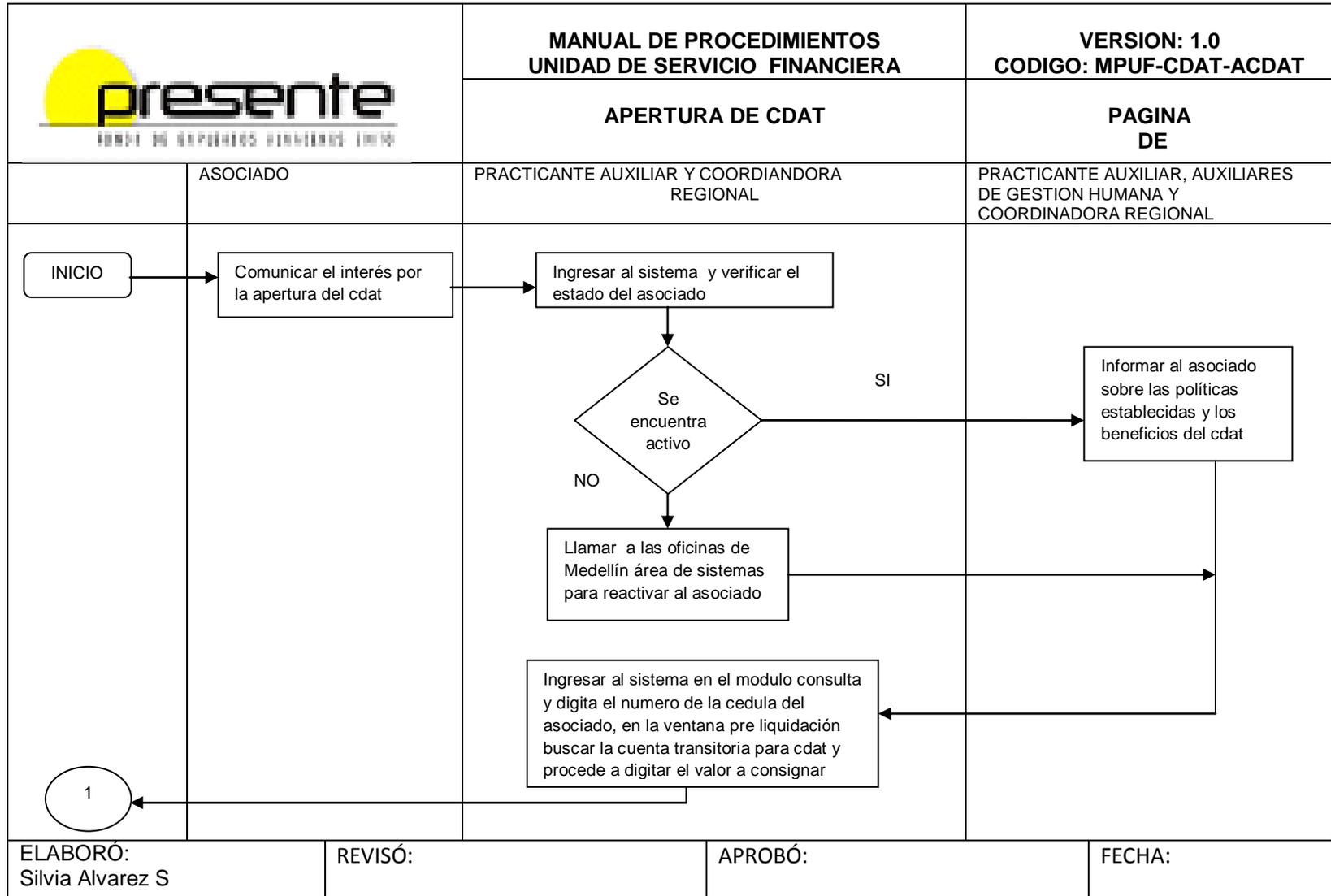
⁴³ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010

Tabla 22. Apertura de cdat

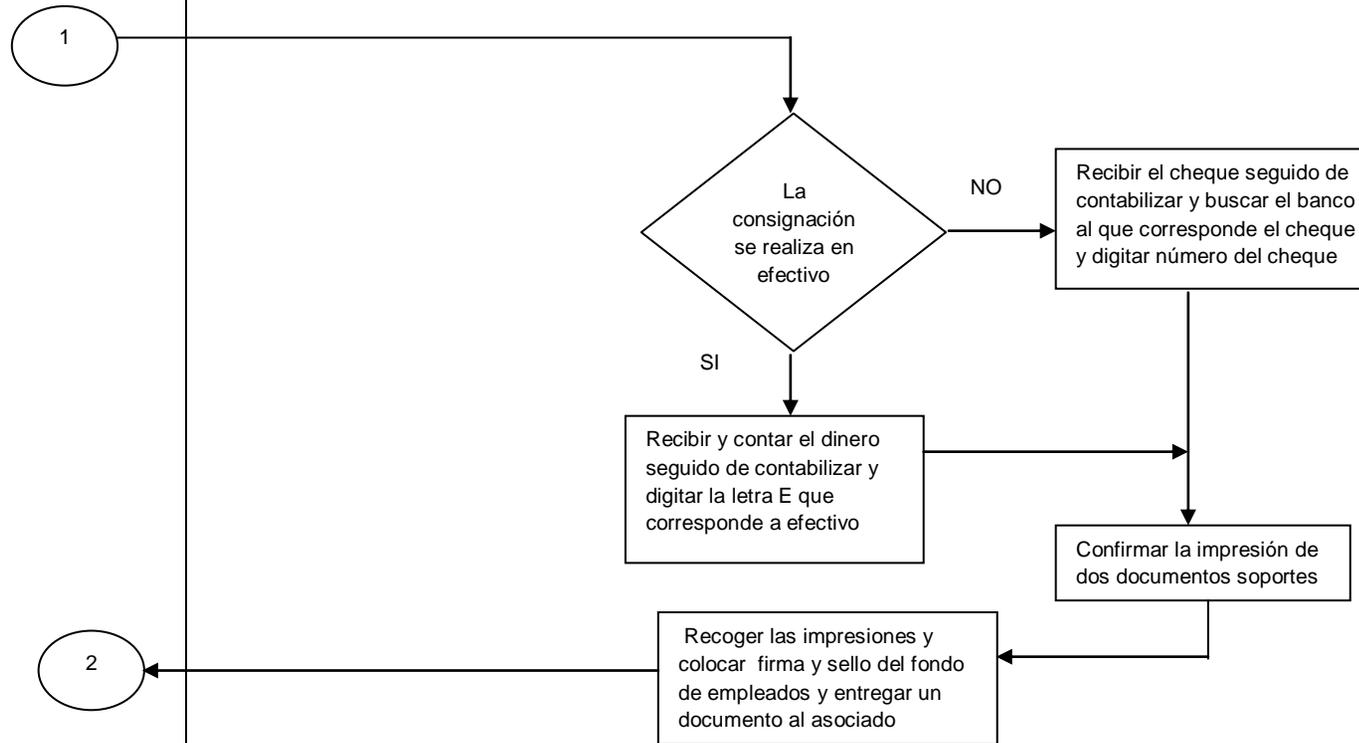
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-ACDAT
	APERTURA DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar la apertura de cdat (durante cualquier época del año)		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		42
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado se no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		324
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas y beneficios del cdat (incluyendo interés plazo y formas de entrega)		84
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta transitoria para cdat y procede a digitar el valor a consignar		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E		78
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		12
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-ACDAT
	APERTURA DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat y procede a introducir los datos necesarios para crear el cdat (monto, plazo, fecha, titular y beneficiario) si el beneficiario no se encuentra grabado en el sistema, ingresar al modulo asociados, icono terceros, digitar la cedula del beneficiario, nombres y apellidos y grabar		73
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ubica en el sistema la ventana vencimientos, procede a contabilizar y confirmar la apertura del cdat y busca la cuenta transitoria donde colocamos anteriormente el dinero seguido de ejecutar		34
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el titulo valor (ver anexo 5) al asociado, procede a colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional posteriormente entrega el titulo valor al asociado indicándole que debe conservarlo hasta el vencimiento		47
Practicante auxiliar	Archiva en la carpeta de cdat la copia del título valor del asociado		29
Practicante auxiliar	Envía recibo de caja generado anteriormente con la consignación del dinero a Medellín, junto con los demás movimientos diarios		13
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 21. Apertura de cdat



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

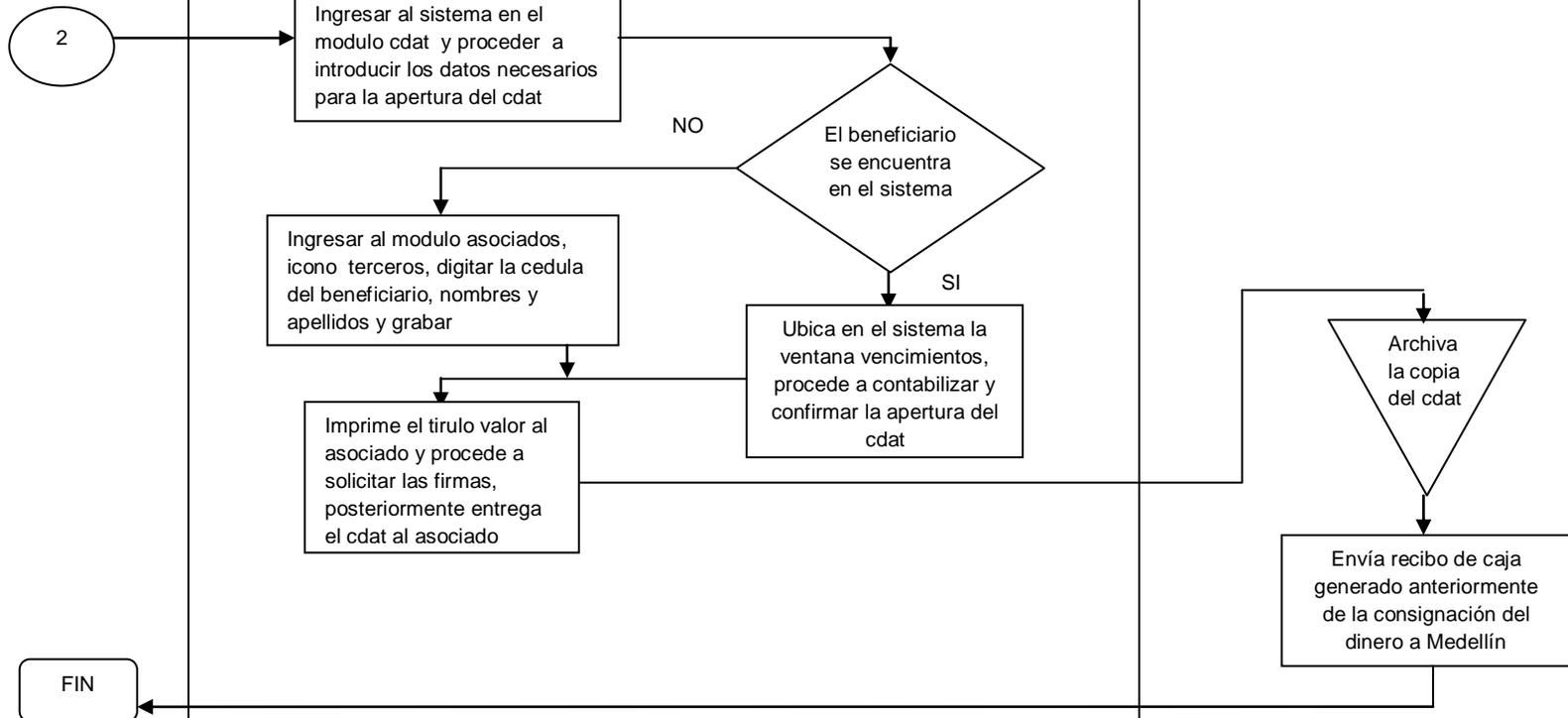
APROBÓ:

FECHA:



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

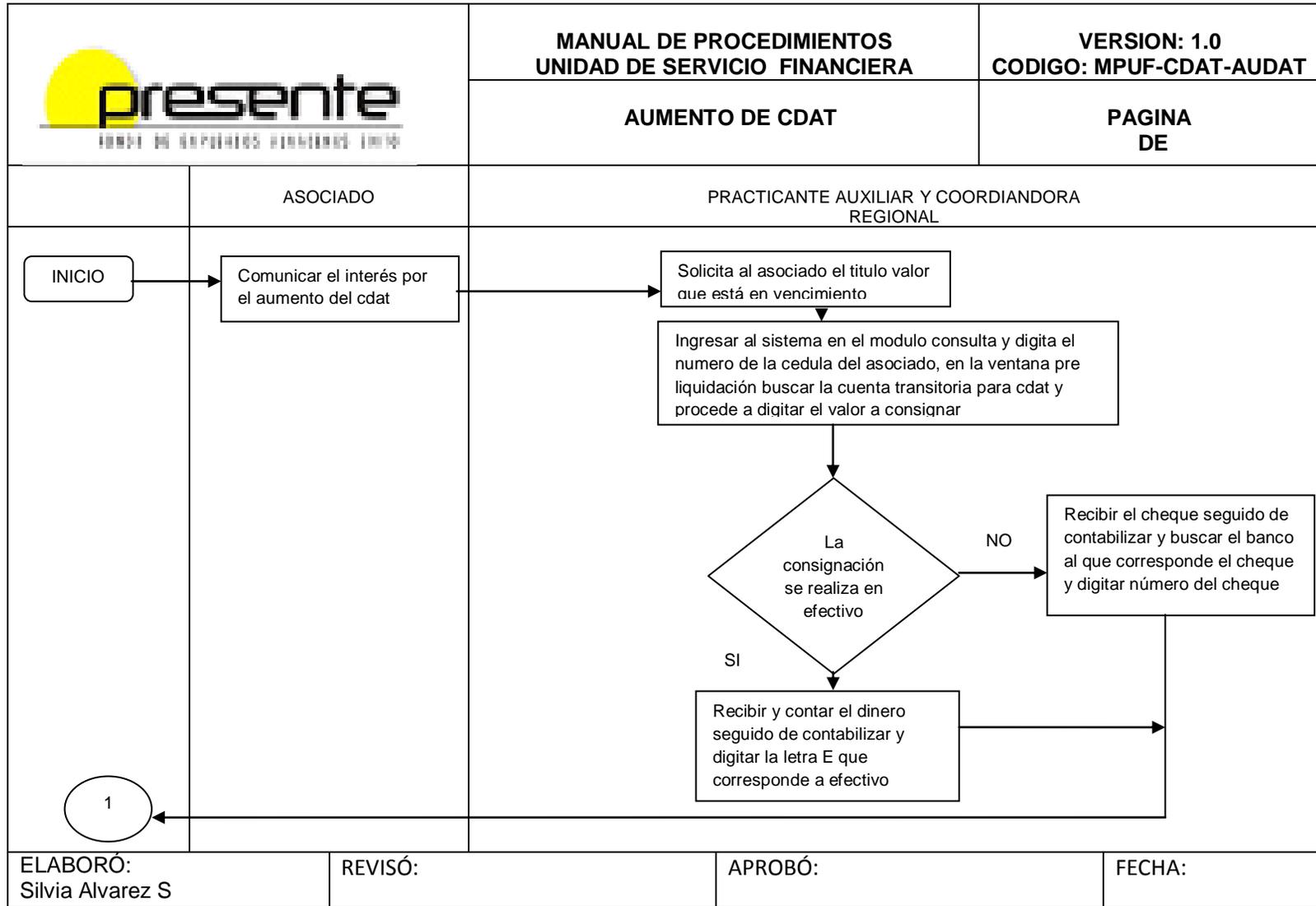
FECHA:

Tabla 23. Aumento de cdat

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-AUCDAT
	AUMENTO DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de los empleados por realizar el aumento del cdat que está en vencimiento		52
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Solicita al asociado el título valor (ver anexo 5) que está en vencimiento		10
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el módulo consulta y digita el número de la cédula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta transitoria para cdat y procede a digitar el valor a consignar		73
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		82
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		13
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el módulo cdat y procede a introducir los datos necesarios para crear el cdat (monto, plazo, fecha, titular y beneficiario)		79
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ubica en el sistema la ventana vencimientos, procede a contabilizar y confirmar el aumento del cdat, debe cancelar el cdat que se vence y saldrá el nuevo valor con el aumento, procede a buscar la cuenta transitoria donde colocamos anteriormente el dinero seguido de ejecutar		26
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-AUCDAT
	AUMENTO DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el titulo valor (ver anexo 5) al asociado, procede a colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional posteriormente entrega el titulo valor al asociado indicándole que debe conservarlo hasta el vencimiento		41
Practicante auxiliar	Archiva en la carpeta de cdat la copia del título valor del asociado		29
Practicante auxiliar	Envía recibo de caja generado anteriormente de la consignación del dinero a Medellín y cdat devuelto por el asociado, junto con los demás movimientos diarios		12
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 22. Aumento de cdat





PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR

1

Confirmar la impresión de
dos documentos soportes

Recoger las impresiones y
colocar firma y sello del fondo
de empleados y entregar un
documento al asociado

Ingresar al sistema en el
modulo cdat y proceder a
introducir los datos necesarios
para la apertura del cdat

Ubica en el sistema la
ventana vencimientos,
procede a contabilizar y
confirmar el aumento del
cdat

Imprime el tirulo valor al
asociado y procede a
solicitar las firmas,
posteriormente entrega
el cdat al asociado

Archiva
la copia
del cdat

Envía recibo de caja y
cdat devuelto Medellín

FIN

ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 24. Renovaciones de cdat

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RCDAT
	RENOVACIONES DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo de empleados de realizar la renovación del cdat que está en vencimiento		43
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat seguido del icono prorrogas masivas y digita la fecha del vencimiento del cdat Selecciona el cdat correspondiente al asociado y procede a realizar la renovación, verificando que no se hayan generado ningún tipo de errores		29
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Ingresa en el sistema al modulo consulta, digita el numero de la cedula del asociado y verifica en el icono cdat que la fecha de renovación se haya actualizada		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Informa al asociado que debe conservar el mismo título valor		23
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 23. Renovaciones de cdat

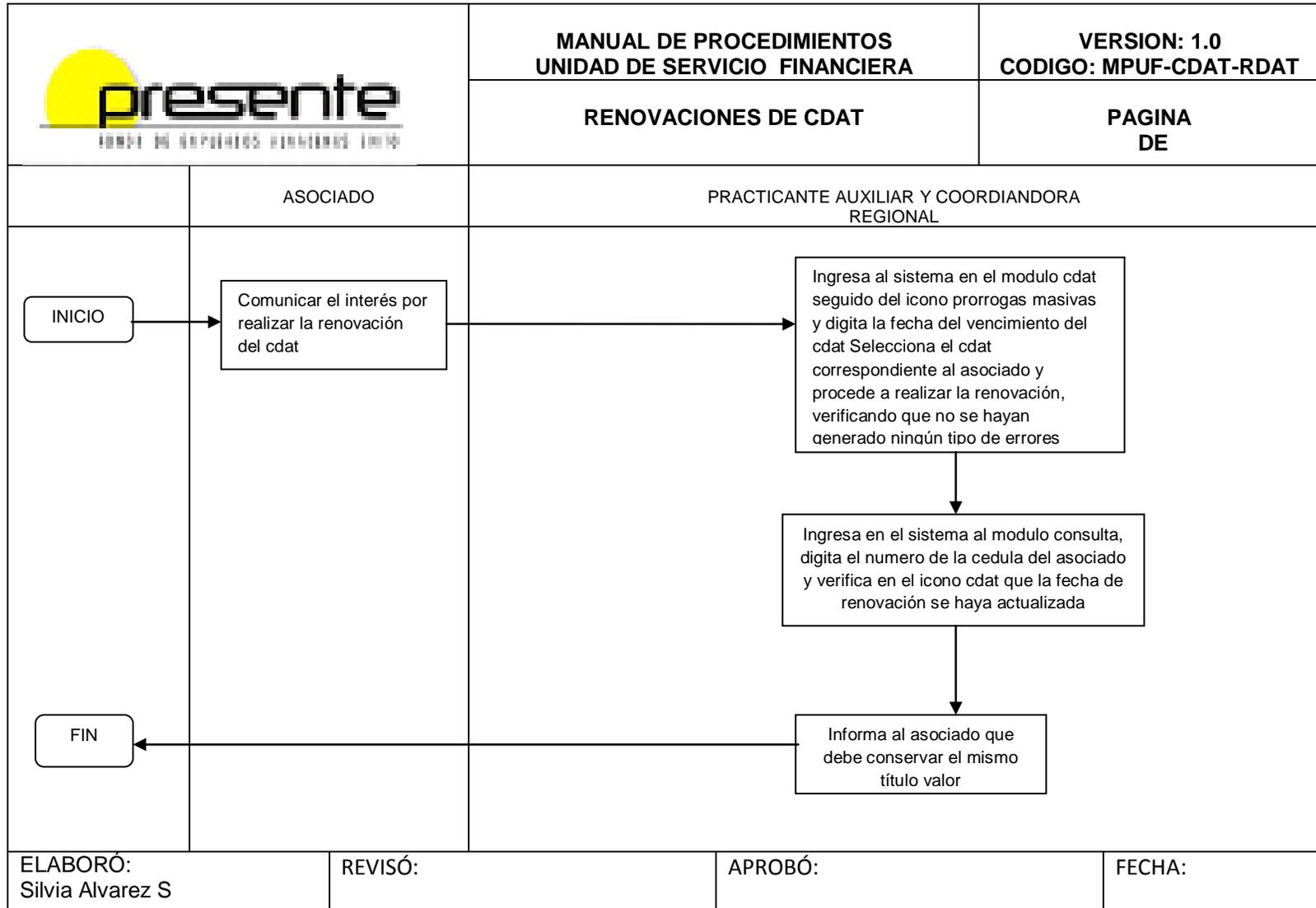
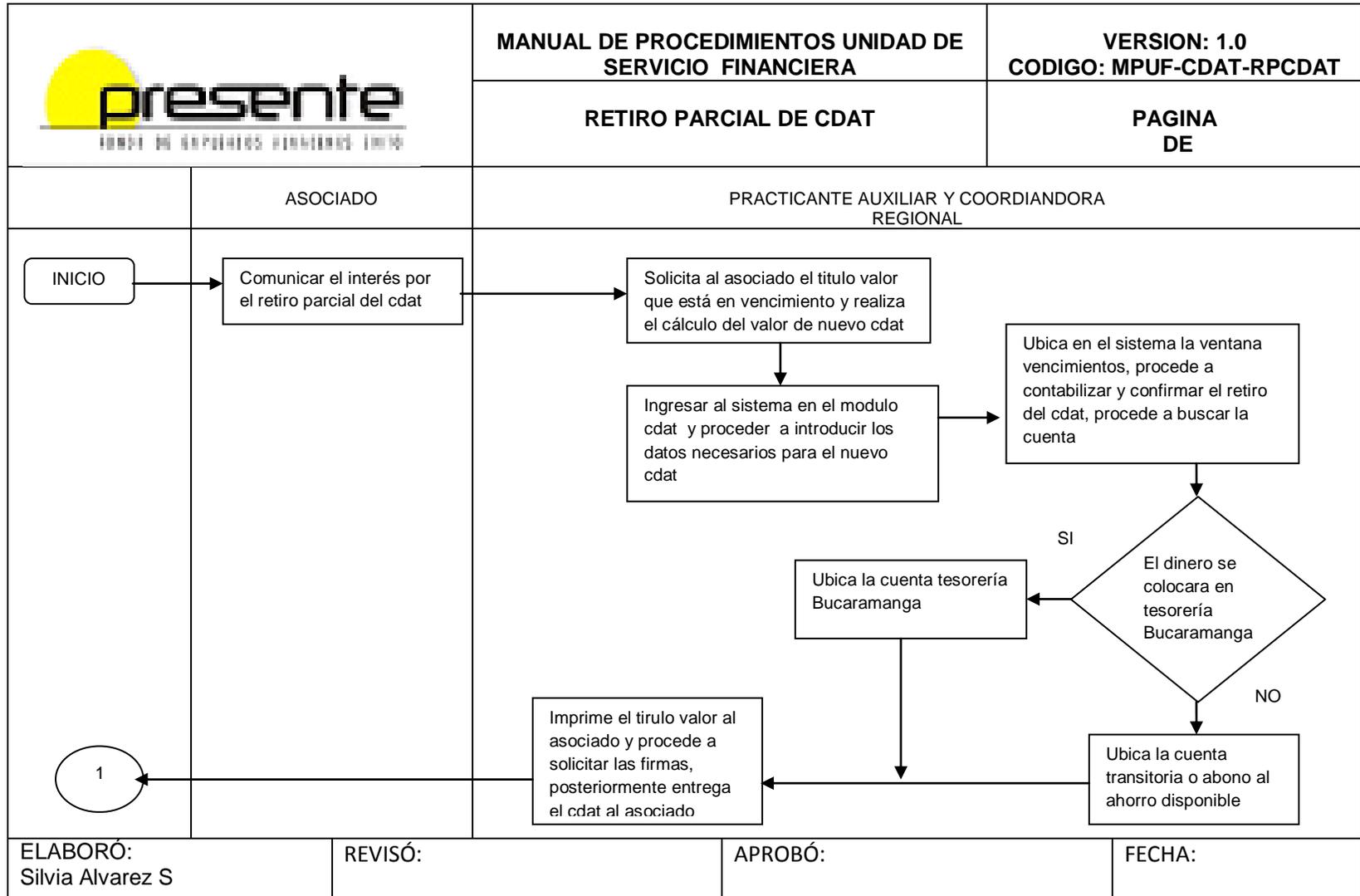


Tabla 25. Retiro parcial de cdat

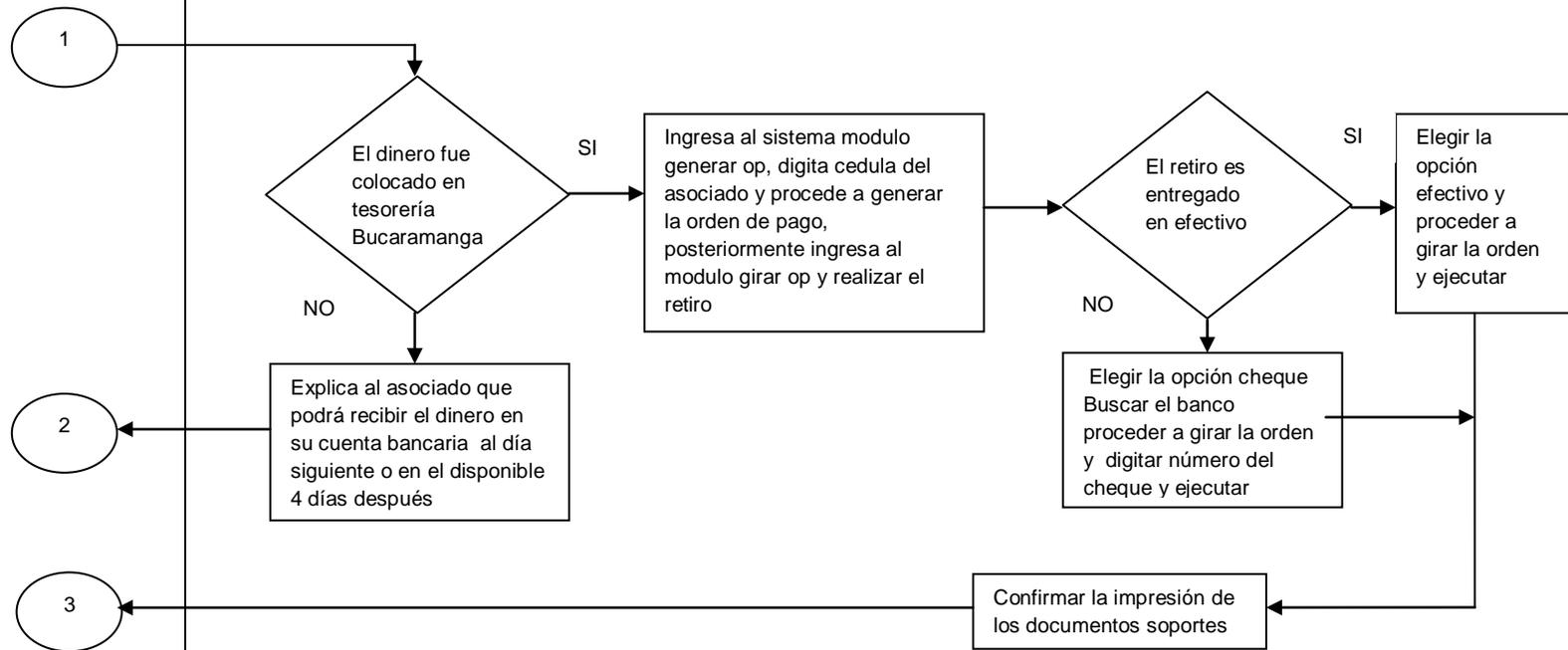
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RPCDAT
	RETIRO PARCIAL DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar el retiro parcial de dinero del cdat que está en vencimiento		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Solicita al asociado el titulo valor (ver anexo 5) que está en vencimiento y realiza el cálculo del valor del nuevo cdat que posteriormente será digitado en la casilla de monto		24
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat y procede a introducir los datos necesarios para crear el nuevo cdat menos el retiro (monto, plazo, fecha, titular y beneficiario)		72
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ubica en el sistema la ventana vencimientos, procede a contabilizar y confirmar el retiro del cdat, debe cancelar el cdat que se vence y saldrá el nuevo valor menos el retiro, procede a buscar la cuenta para entregar el dinero del retiro al asociado. (tesorería Bucaramanga para ser entregado si es menor a \$ 3.000.000 en efectivo o mayor a \$ 3.000.000 en cheque, por transferencia electrónica o si el asociado no desea retirarlo inmediatamente se coloca en el disponible)		29
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el titulo valor (ver anexo 5) al asociado, procede a colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional posteriormente entrega el titulo valor al asociado indicándole que debe conservarlo hasta el vencimiento		38
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RPCDAT
	RETIRO PARCIAL DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado si fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa a sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega efectivo o cheque, si es cheque es necesario elegir el banco, en los dos casos escoger regional Bucaramanga y seleccionar el valor correspondiente al retiro del asociado, proceder a girar la orden de pago, si fue en cheque colocar el numero del cheque y terminar para los dos casos con ejecutar la contabilización.		39
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime los documentos soportes, si fue en efectivo se genera un (retiro en efectivo) ver anexo 3 y si fue en cheque procede a imprimirlo y colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional		65
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Si es en efectivo cuenta y entrega el dinero respectivo junto con los dos documentos soportes Si es en cheque entrega el cheque al asociado		24
Asociado	Firma los documentos según corresponda y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		11
Practicante auxiliar	Archiva en la carpeta de cdat la copia del título valor del asociado		27
Practicante auxiliar	Envía cdat devuelto por el asociado, si el dinero fue entregado en efectivo el documento de retiro en efectivo y si fue en cheque el comprobante de pago a Medellín junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 24. Retiro parcial de cdat



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CDAT-RP DAT**

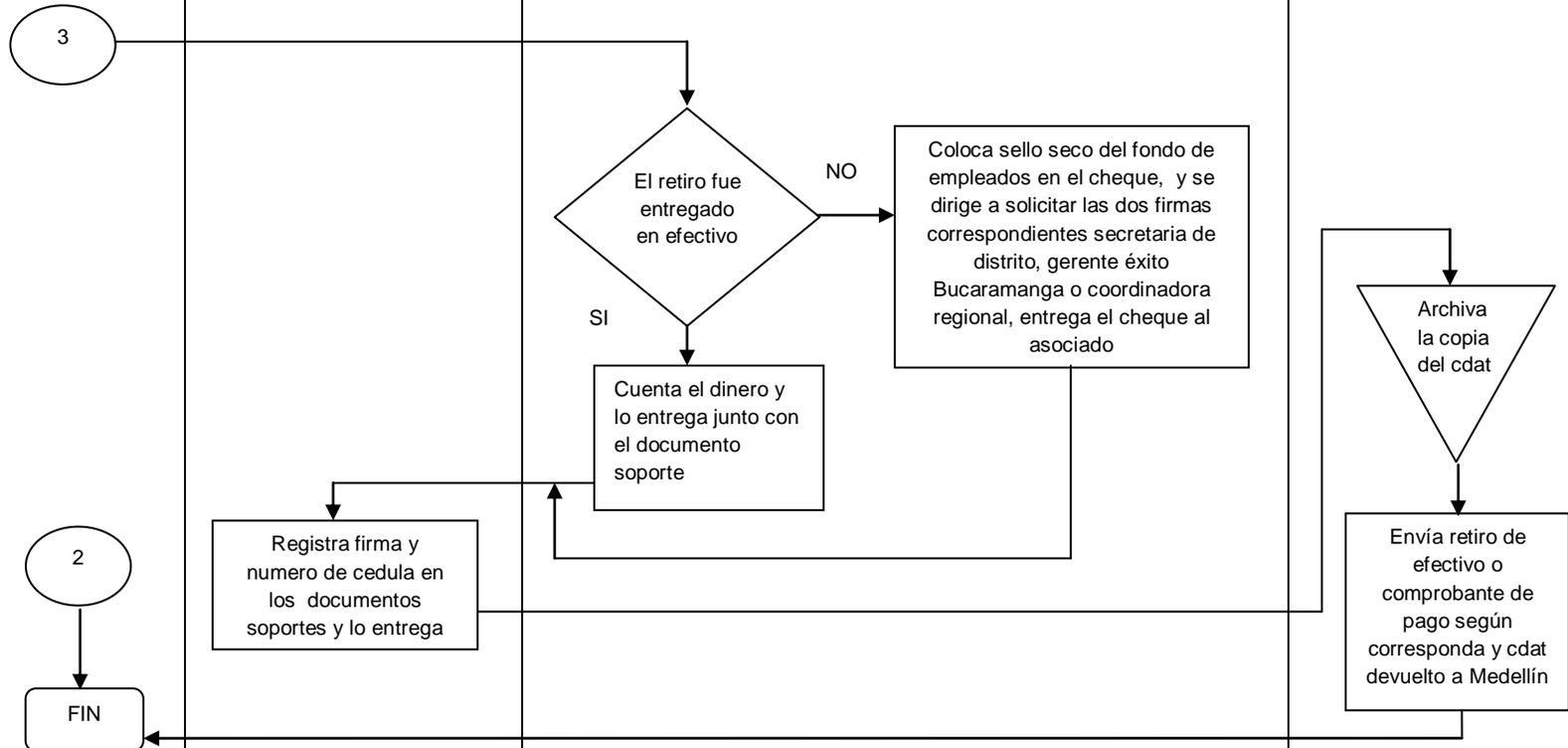
RETIRO PARCIAL DE CDAT

**PAGINA
DE**

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

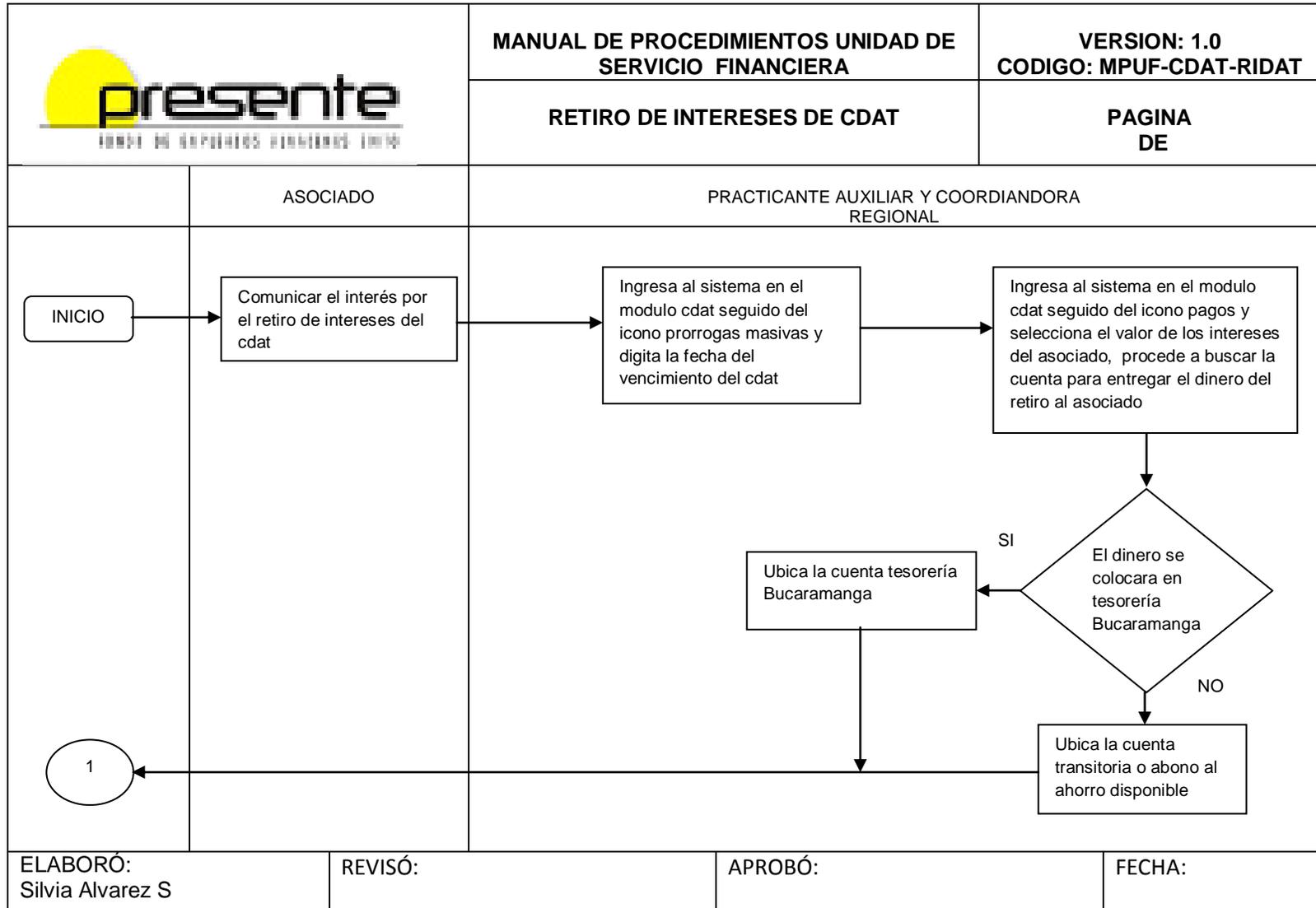
FECHA:

Tabla 26. Retiro de interés de cdat

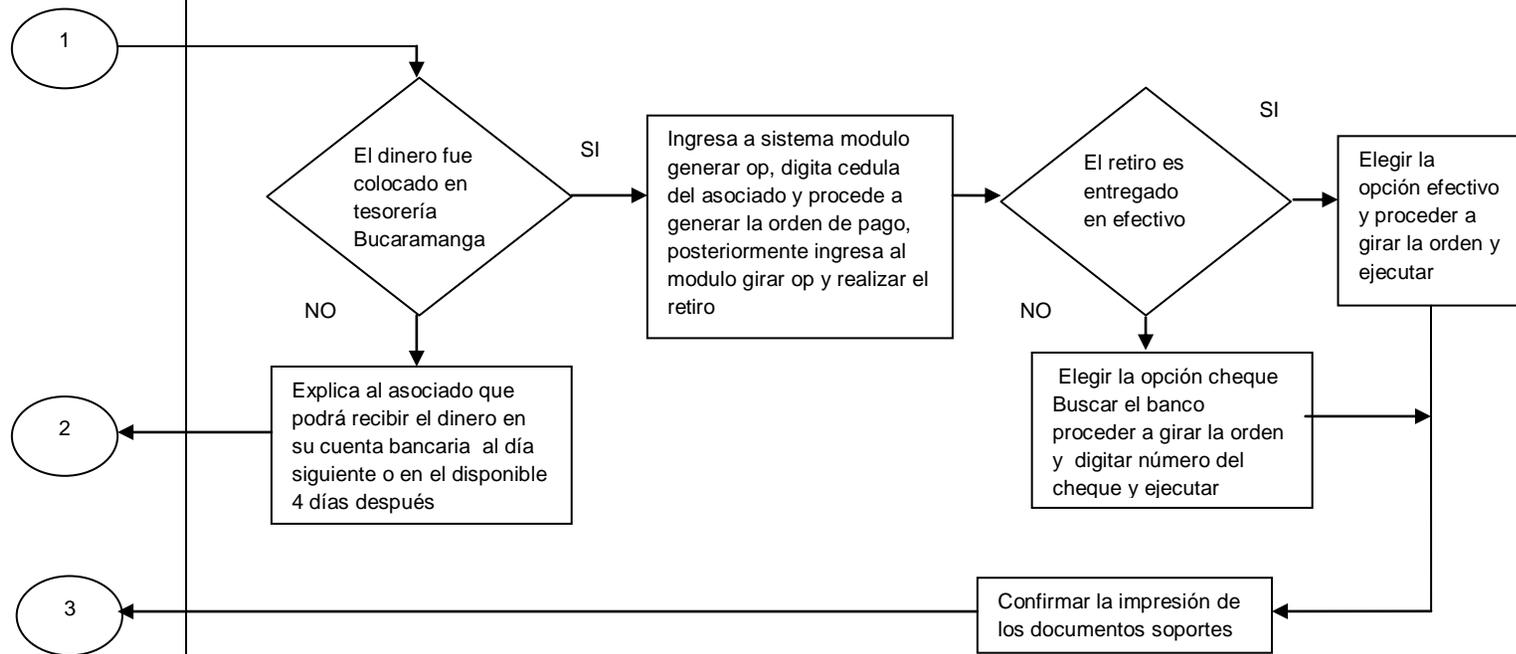
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RICDAT
	RETIRO DE INTERESES DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar el retiro de intereses del cdat que está en vencimiento		65
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat seguido del icono prorrogas masivas y digita la fecha del vencimiento del cdat Selecciona el cdat correspondiente al asociado y procede a realizar la prorroga		36
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat seguido del icono pagos, selecciona la fecha de vencimiento y selecciona el valor de los intereses del asociado, procede a buscar la cuenta para entregar el dinero del retiro al asociado. (tesorería Bucaramanga para ser entregado si es menor a \$ 3.000.000 en efectivo o mayor a \$ 3.000.000 en cheque, por transferencia electrónica o si el asociado no desea retirarlo inmediatamente se coloca en el disponible)		32
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado si fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa a sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega efectivo o cheque, si es cheque es necesario elegir el banco, en los dos casos escoger regional Bucaramanga y seleccionar el valor correspondiente al retiro del asociado, proceder a girar la orden de pago, si fue en cheque colocar el numero del cheque y terminar para los dos casos con ejecutar la contabilización.		40
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RICDAT
	RETIRO DE INTERESES DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime los documentos soportes, si fue en efectivo se genera un (retiro en efectivo) ver anexo 3 y si fue en cheque procede a imprimirlo y colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional		62
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Si es en efectivo cuenta y entrega el dinero respectivo junto con los dos documentos soportes Si es en cheque entrega el cheque al asociado		25
Asociado	Firma los documentos según corresponda y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		11
Practicante auxiliar	Envía a Medellín si el dinero fue entregado en efectivo el documento de retiro en efectivo y si fue en cheque el comprobante de pago junto con los demás movimientos diarios		21
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 25. Retiro de intereses de cdat



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CDAT-RIDAT**

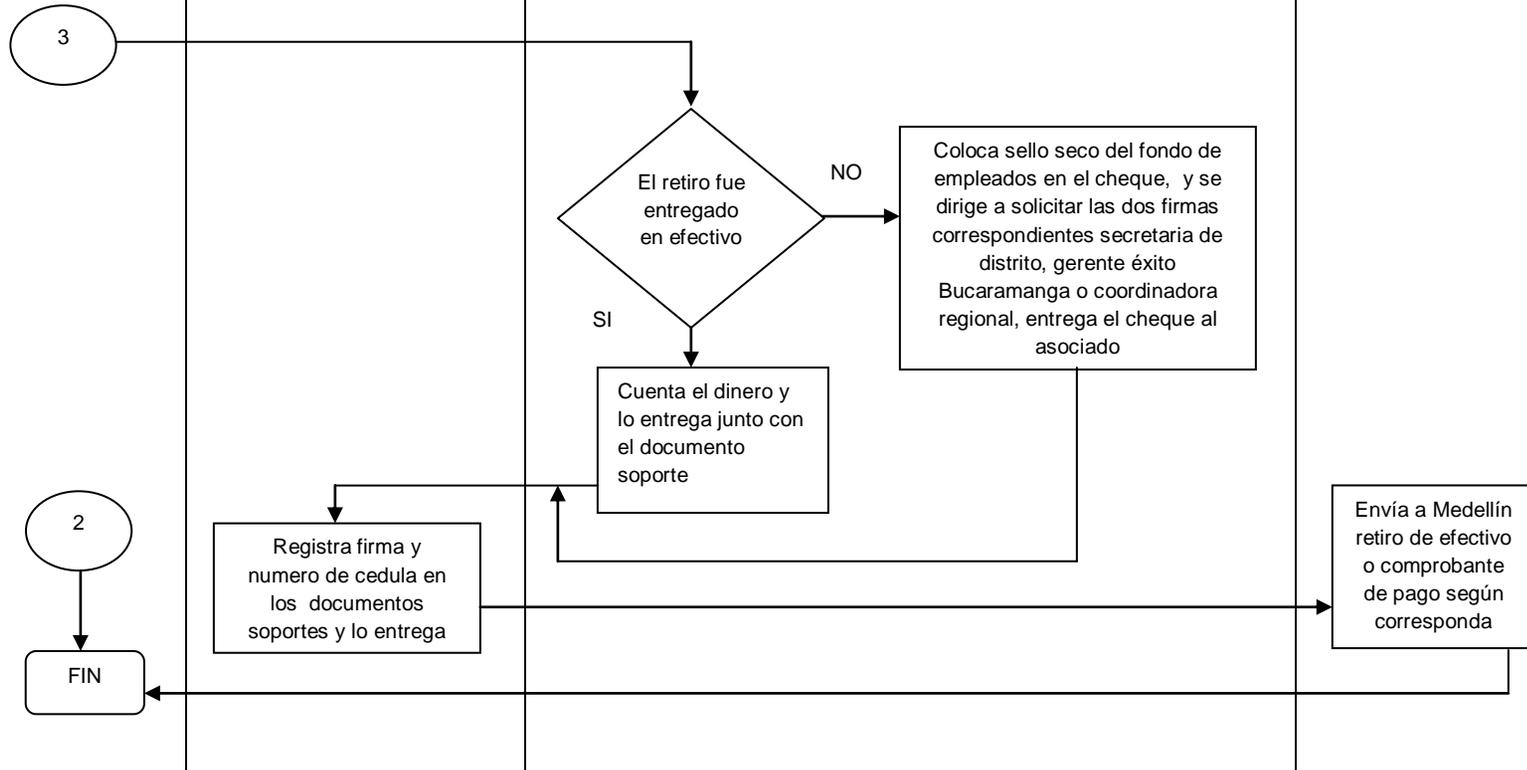
RETIRO DE INTERESES DE CDAT

**PAGINA
DE**

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE
AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

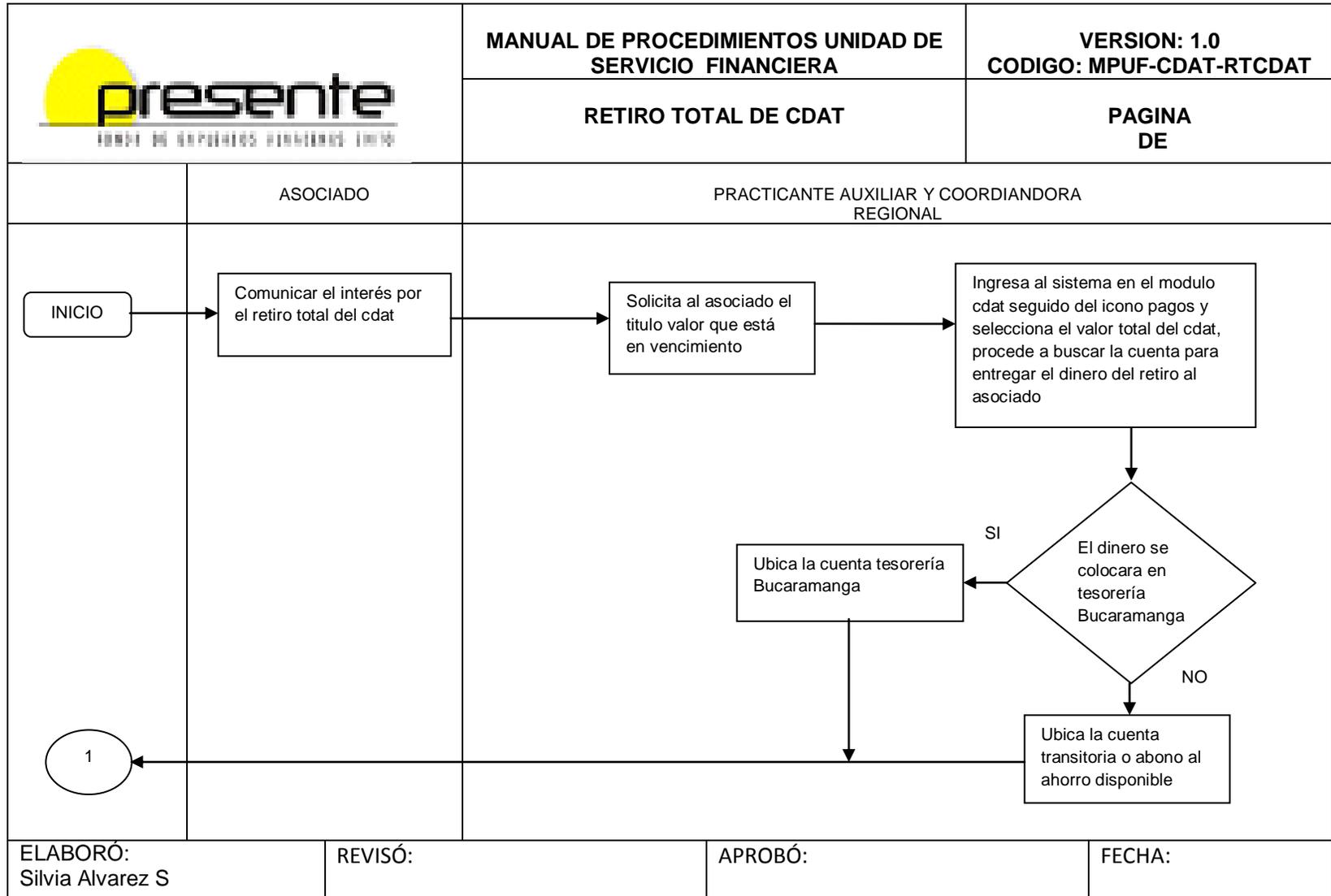
FECHA:

Tabla 27. Retiro total de cdat

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RTCDAT
	RETIRO TOTAL DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por realizar el retiro total del cdat que está en vencimiento		65
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Solicita al asociado el titulo valor (ver anexo 5) que está en vencimiento		12
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo cdat seguido del icono pagos, busca la fecha de vencimiento y selecciona el valor total del cdat, procede a buscar la cuenta para entregar el dinero del retiro al asociado. (tesorería Bucaramanga para ser entregado si es menor a \$ 3.000.000 en efectivo o mayor a \$ 3.000.000 en cheque, por transferencia electrónica o si el asociado no desea retirarlo inmediatamente se coloca en el disponible)		31
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado si fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa a sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega efectivo o cheque, si es cheque (ver anexo 4) es necesario elegir el banco, en los dos casos escoger regional Bucaramanga y seleccionar el valor correspondiente al retiro del asociado, proceder a girar la orden de pago, si fue en cheque colocar el numero del cheque y terminar para los dos casos con ejecutar la contabilización.		40
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime los documentos soportes, si fue en efectivo se genera un (retiro en efectivo) ver anexo 3 y si fue en cheque procede a imprimirlo y colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional		60
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

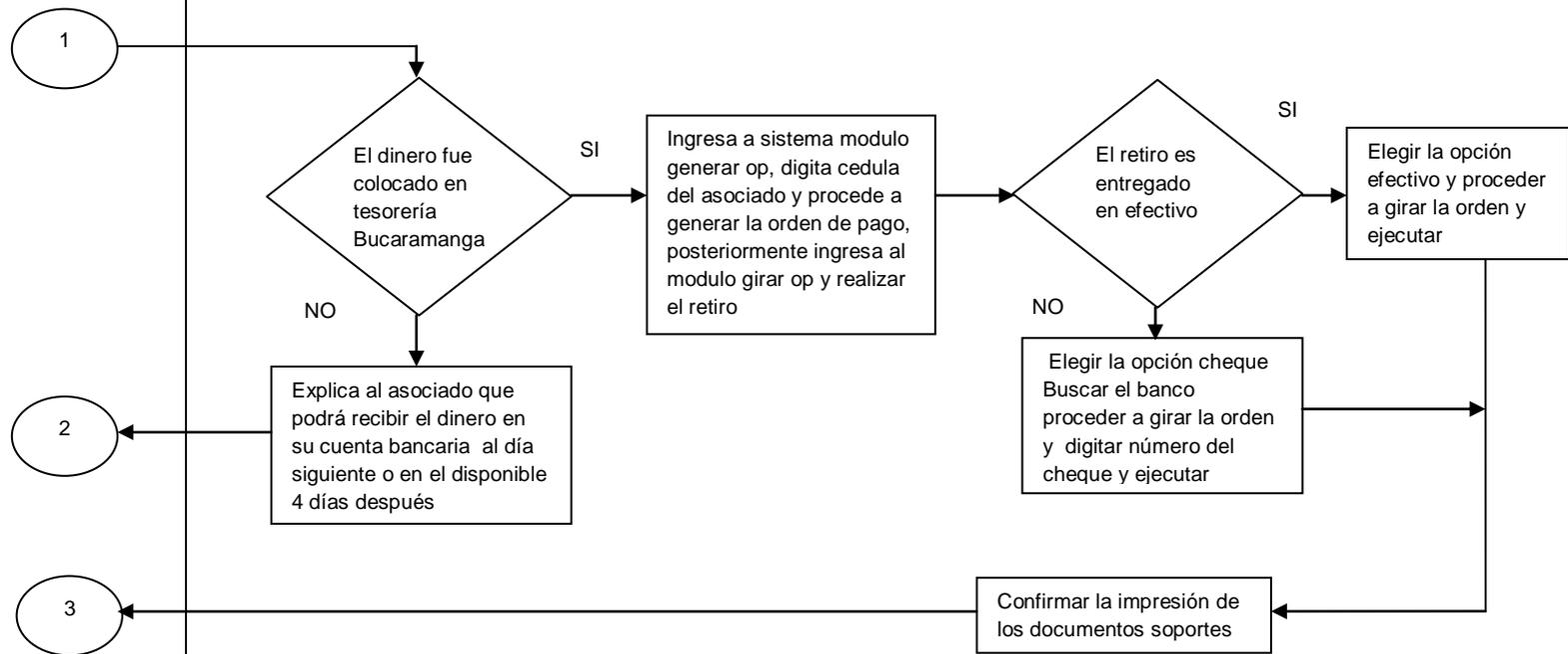
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CDAT-RTCDAT
	RETIRO TOTAL DE CDAT		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Si es en efectivo cuenta y entrega el dinero respectivo junto con los dos documentos soportes Si es en cheque entrega el cheque al asociado		24
Asociado	Firma los documentos según corresponda y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		12
Practicante auxiliar	Envía a Medellín el cdat devuelto por el asociado y si el dinero fue entregado en efectivo el documento de retiro en efectivo y si fue en cheque el comprobante de pago junto con los demás movimientos diarios		20
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 26. Retiro total de cdat





PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CDAT-RTCDAT**

RETIRO TOTAL DE CDAT

**PAGINA
DE**

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR

3

El retiro fue
entregado
en efectivo

NO

Coloca sello seco del fondo de
empleados en el cheque, y se
dirige a solicitar las dos firmas
correspondientes secretaria de
distrito, gerente éxito
Bucaramanga o coordinadora
regional, entrega el cheque al
asociado

SI

Cuenta el dinero y
lo entrega junto con
el documento
soporte

Registra firma y
numero de cedula en
los documentos
soportes y lo entrega

Envía retiro de
efectivo o
comprobante de
pago según
corresponda y
cdat devuelto a
Medellín

2

FIN

ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2 LINEAS DE CREDITO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF
	LINEAS DE CREDITO	PAGINA DE

El fondo de empleados cuenta con 6 líneas de crédito que permiten satisfacer las necesidades básicas de los asociados y sus familias con tasas de interés competitivas en el mercado. Las cuales son:

- Crédito Ordinario
- Libre inversión a 3 años (centros vacacionales y eventos)
- Libre inversión a 5 años
- Educación y calamidad
- Vehículo
- Vivienda

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar un marco de referencia para la realización de las tareas relacionadas con las 6 líneas de crédito del fondo de empleados

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades realizadas para llevar a cabo los procesos
- Facilitar las labores de auditoría y control interno
- Evitar la alteración arbitraria de las labores
- Simplificar la responsabilidad por errores cometidos en el proceso
- Proporcionar una fuente de consulta permanente
- Evitar re procesos en el sistema

8.2.1 Crédito ordinario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CO
	CREDITO ORDINARIO	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para solicitudes, entrega abono y cancelación total del crédito ordinario en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Crédito Ordinario:** “Es una alternativa de crédito fácil y rápido que le permite al asociado acceder a un porcentaje de su salario en menos de 24 horas. de 2 a 6 meses se financia el 25% del salario básico del asociado, de 6 meses a 1 año el 50% salario básico (vigente a julio de 2010, de 1 a 2 años un salario básico y de 2 años en adelante hasta 2 salarios básicos. El asociado debe contar con una antigüedad mínima si es término fijo de 4 meses y si es termino indefinido 2 meses. El interés del crédito es el 17 % nominal anual (vigente a julio de 2010 y se difiere a un año”⁴⁴
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁴⁵.
- **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas

⁴⁴ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁴⁵ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁴⁶.

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁴⁷
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁴⁸
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos”⁴⁹
- **Capacidad de endeudamiento :** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁵⁰.

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional

FORMATOS

- Copia anticipo crédito ordinario (anexo 6)

⁴⁶ Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁴⁷ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁴⁸ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁴⁹ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

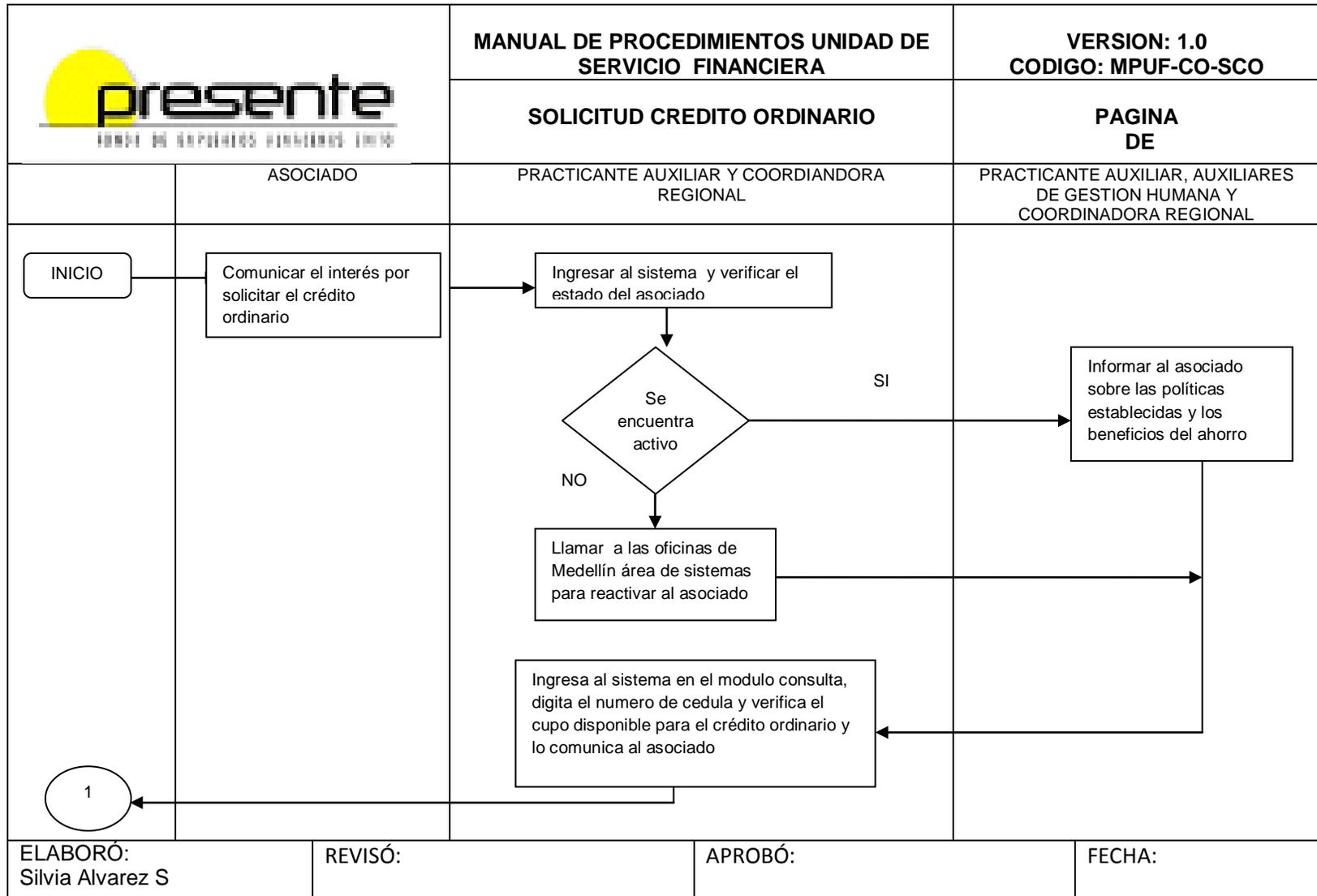
⁵⁰ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

Tabla 28 Solicitud de crédito ordinario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CO- SCO
	SOLICITUD CREDITO ORDINARIO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por solicitar el crédito ordinario(durante cualquier época del año)		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		42
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado se no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		275
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas, plazo, interés y cuota del crédito ordinario		47
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta, digita el numero de cedula y verifica el cupo disponible para el crédito ordinario y lo comunica al asociado		37
Asociado	Comunica a el practicante auxiliar o coordinadora regional el monto a solicitar		4
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa a la página de internet infox, en el icono de transacciones electrónicas seguido de solicitud de crédito ordinario y digita la cedula del asociado. Procede a la forma de entrega (efectivo o transferencia electrónica) y el valor del crédito		69
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Informa al asociado que el crédito será entregado al día siguiente en el fondo de empleados desde las 7: 30 am o en la cuenta bancaria después de las 2: 00 pm, según corresponda		28
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 27. Solicitud de crédito ordinario





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA

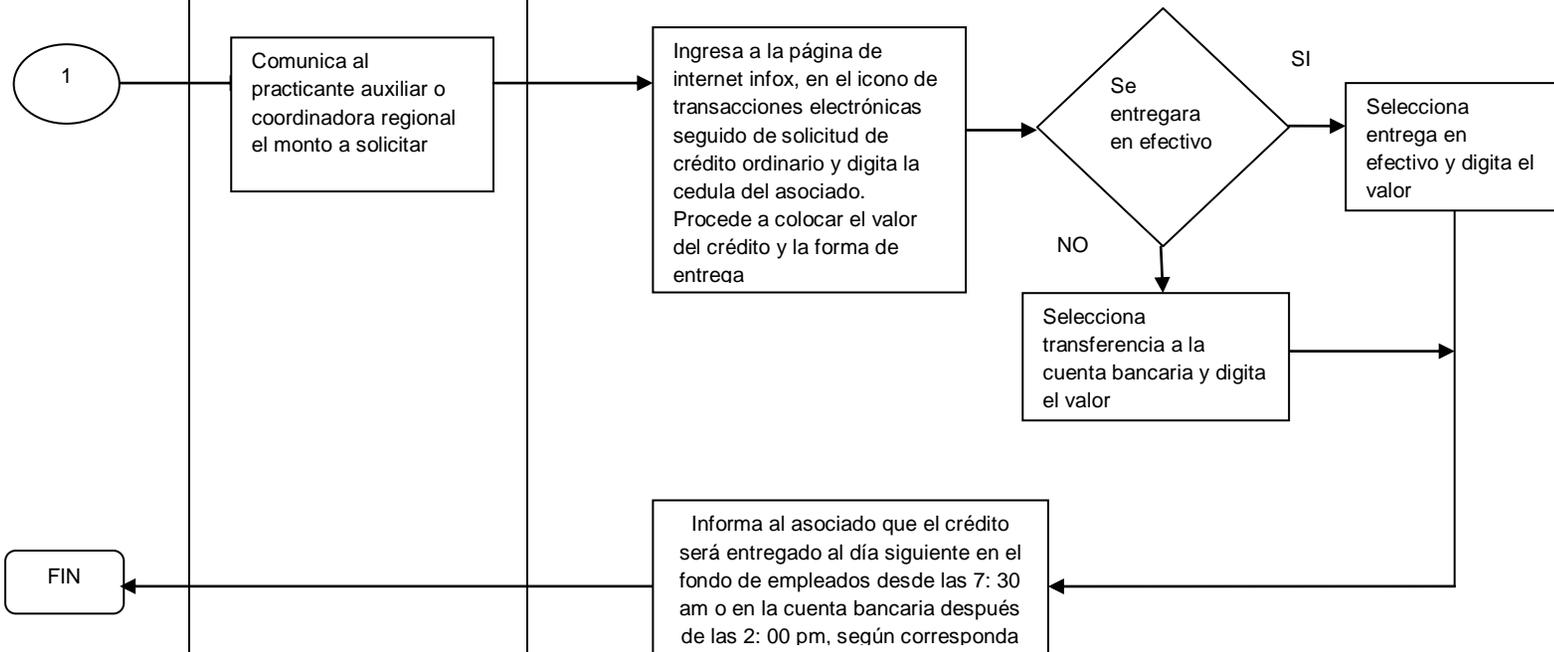
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CO-SCO**

SOLICITUD CREDITO ORDINARIO

PAGINA DE

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR O COORDINADORA REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

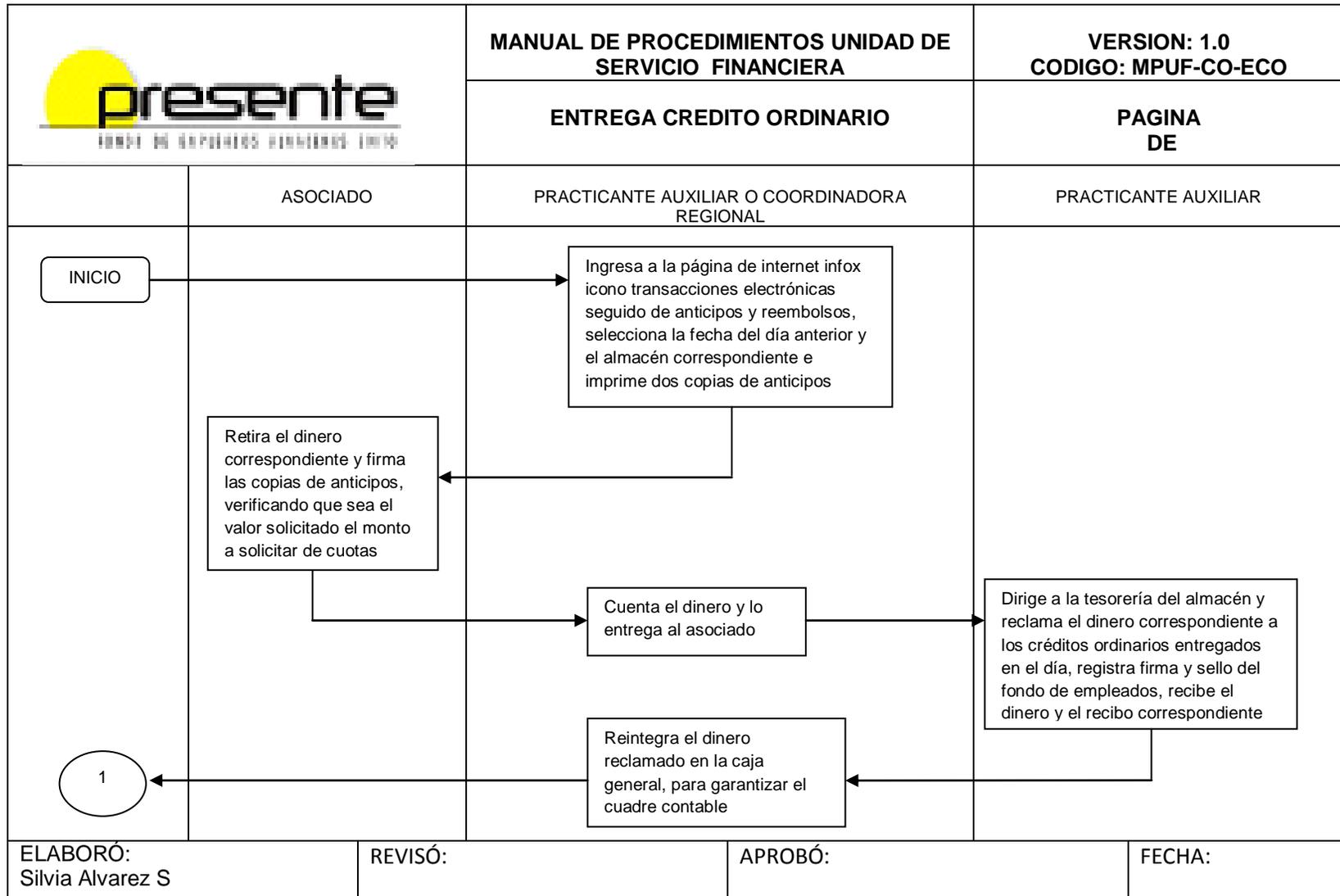
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 29. Entrega de crédito ordinario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CO- ECO
	ENTREGA DE CREDITO ORDINARIO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa a la página de internet infox icono transacciones electrónicas seguido de anticipos y reembolsos, selecciona la fecha del día anterior y el almacén correspondiente e imprime dos copias de anticipos (ver anexo 6)		63
Asociado	Se dirige a las oficinas del fondo de empleados a retirar el dinero correspondiente y firma las copias de anticipos, verificando que sea el valor solicitado		23
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Cuenta el dinero y lo entrega al asociado		39
Practicante auxiliar	Al finalizar el día se dirige a la tesorería del almacén y reclama el dinero correspondiente a los crédito ordinarios entregados en el día, registra firma y sello del fondo de empleados, recibe el dinero y el recibo correspondiente		323
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Reintegra el dinero reclamado en la caja general, para garantizar el cuadro contable		10
Practicante auxiliar	Archiva una copia del anticipo de los créditos ordinarios del día correspondiente		35
Practicante auxiliar	Envía a Medellín la copia del anticipo junto con el recibo entregado por la tesorería del almacén		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 28. Entrega de crédito ordinario





PRACTICANTE AUXILIAR

1

Archiva
copia de
anticipo

Envía a Medellín la copia
del anticipo junto con el
recibo entregado por la
tesorería dl almacén

FIN

ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

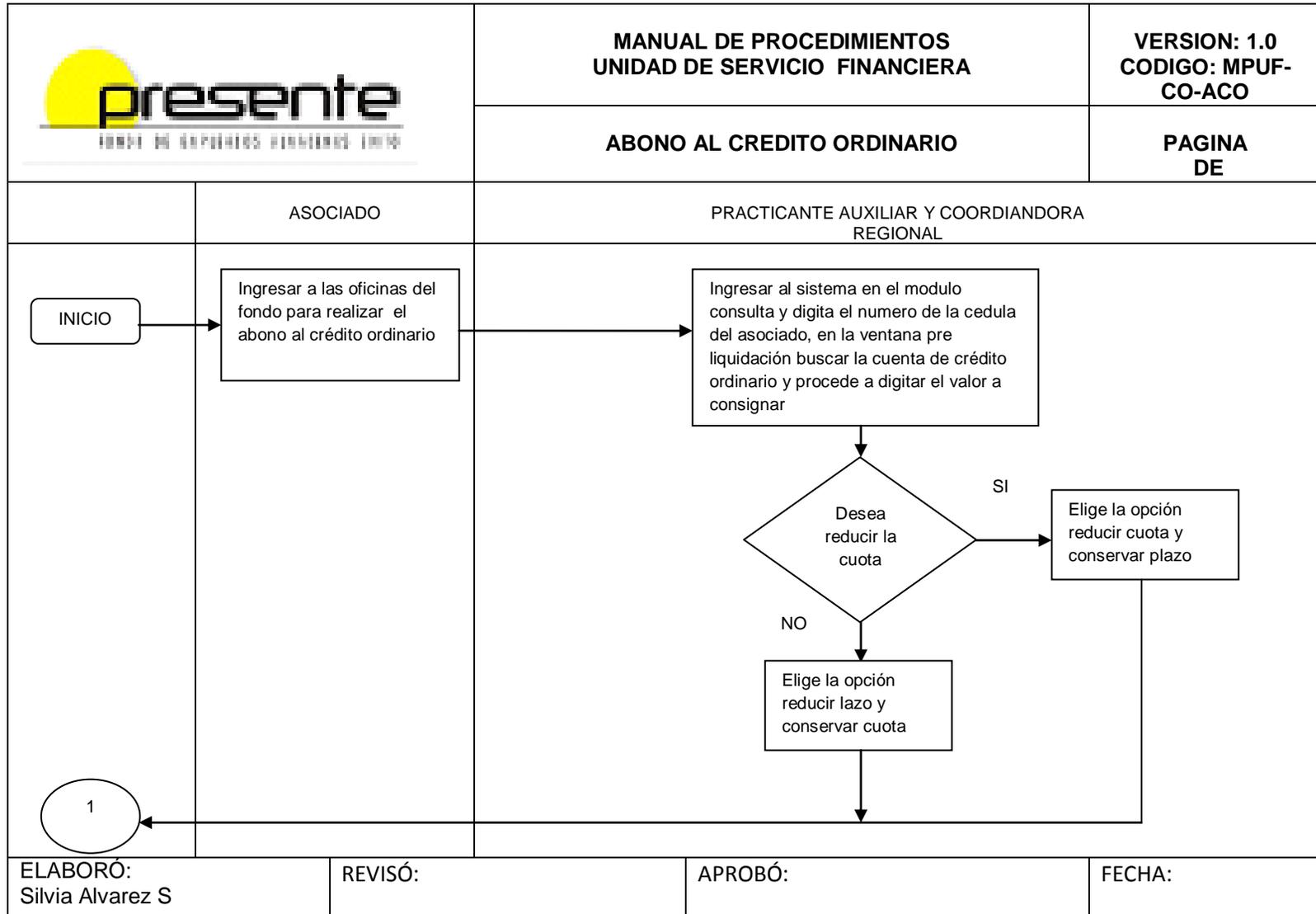
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 30. Abono al crédito ordinario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CO- ACO
	ABONO AL CREDITO ORDINARIO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito ordinario		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito ordinario y procede a digitar el valor a abonar		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		90
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		21
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 29. Abono al crédito ordinario





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

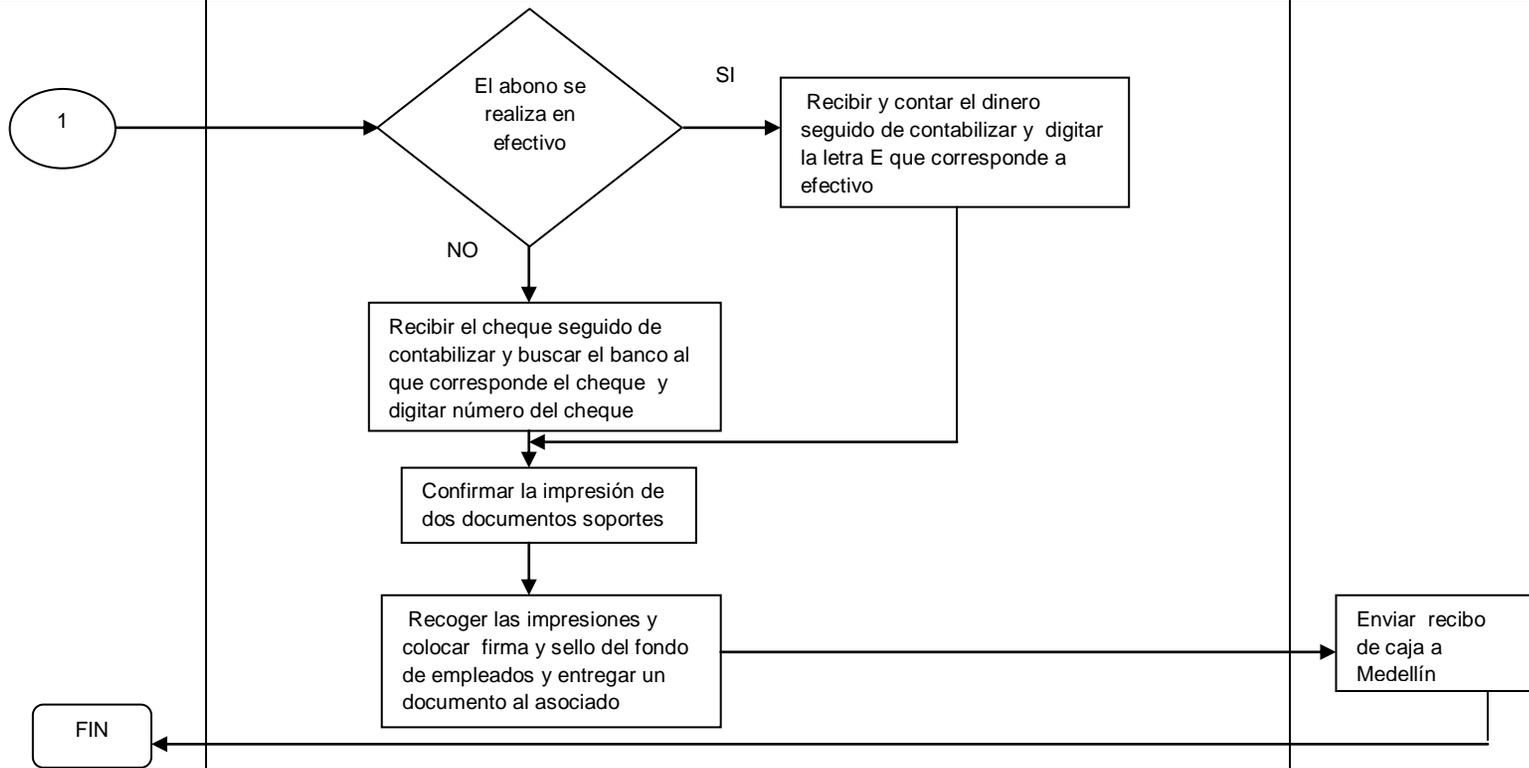
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CO-ACO**

ABONO AL CREDITO ORDINARIO

**PAGINA
DE**

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

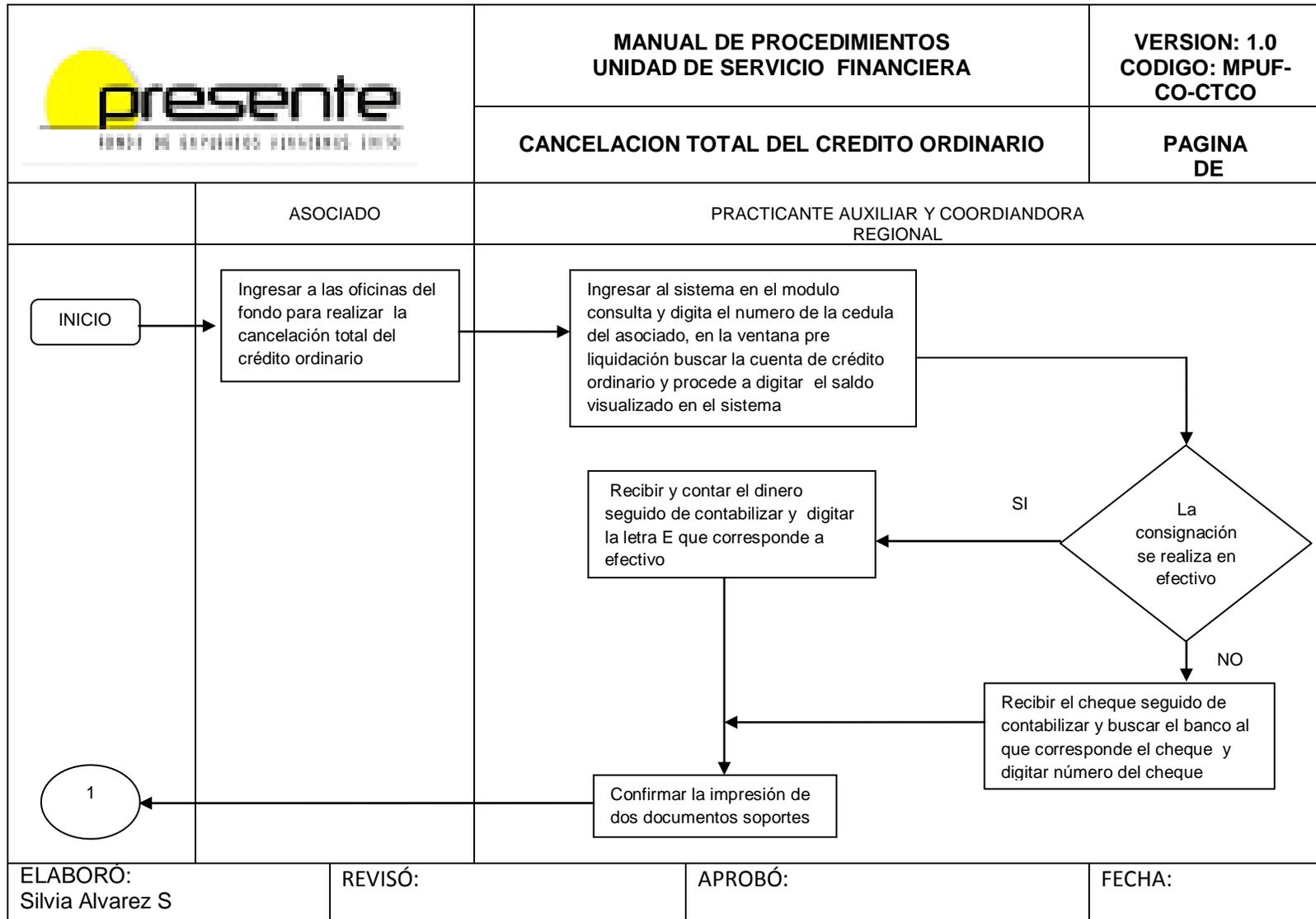
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 31. Cancelación total del crédito ordinario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CO- CTCO
	CANCELACION TOTAL DEL CREDITO ORDINARIO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito ordinario		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito ordinario y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		73
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		88
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 30. Cancelación total del crédito ordinario



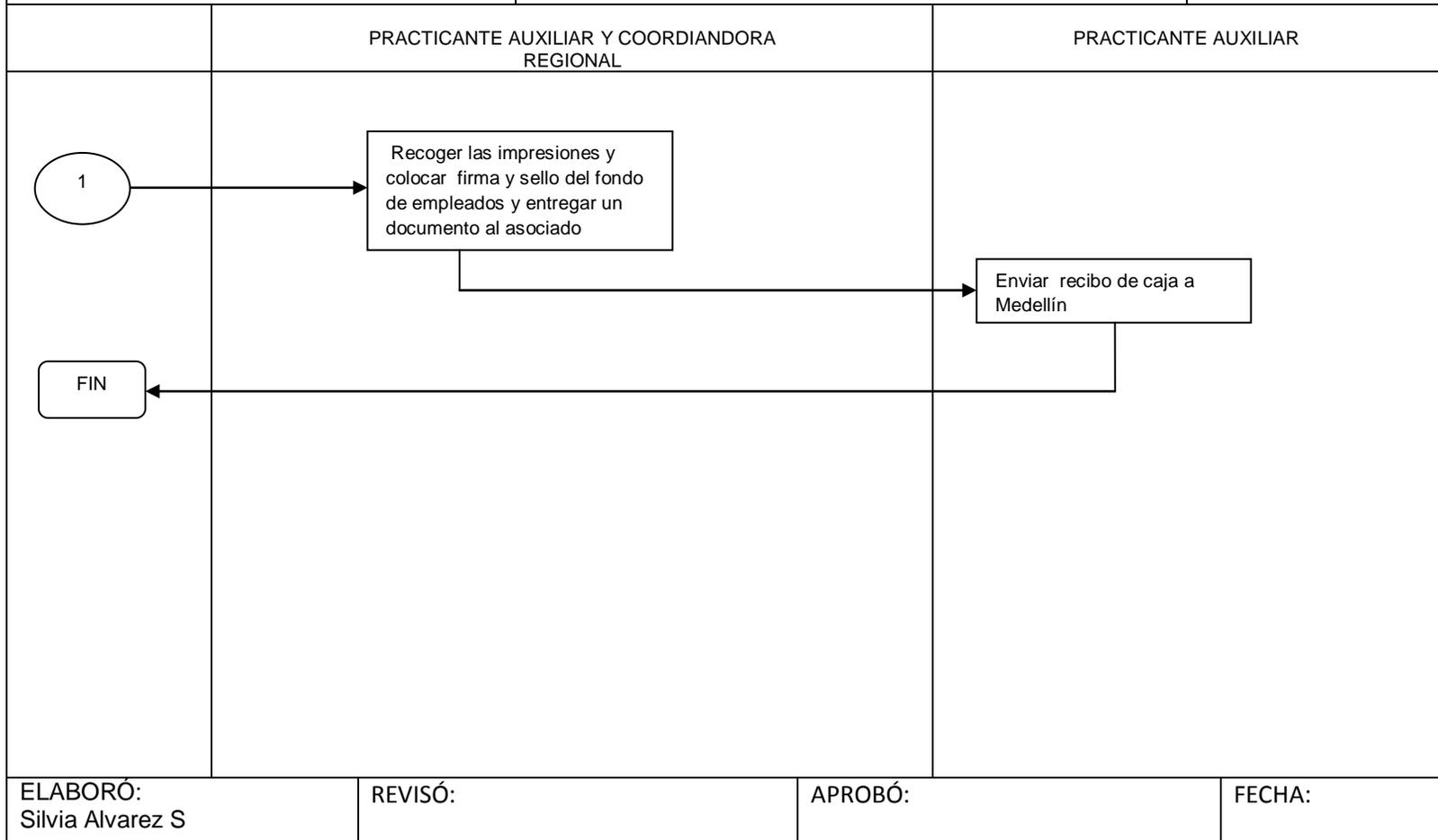


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CO-CTCO**

CANCELACION TOTAL DEL CREDITO ORDINARIO

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2.2 Crédito mi compra

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CMC
	CREDITO MI COMPRA	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para abono y cancelación total del crédito mi compra en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Crédito Mi Compra:** “Le permite a los asociados comprar en los almacenes de la Compañía, productos y servicios con un interés del 18% nominal anual (vigente a julio de 2010) y un plazo de 2 años. El asociado debe contar con una antigüedad de 6 meses con un cupo máximo de medio salario básico mensual o con un año de antigüedad y un cupo de 1 salario básico mensual. El asociado verifica su cupo en ventas al por mayor donde adquiere el crédito. El almacén reporta al fondo de empleados Medellín el valor del crédito y este lo carga a la cuenta del asociado”⁵¹
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁵².
- **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran,

⁵¹ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁵² Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁵³.

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁵⁴
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁵⁵
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos”⁵⁶
- **Capacidad de endeudamiento:** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁵⁷.

1 RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional

⁵³ Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁵⁴ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁵⁵ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁵⁶ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

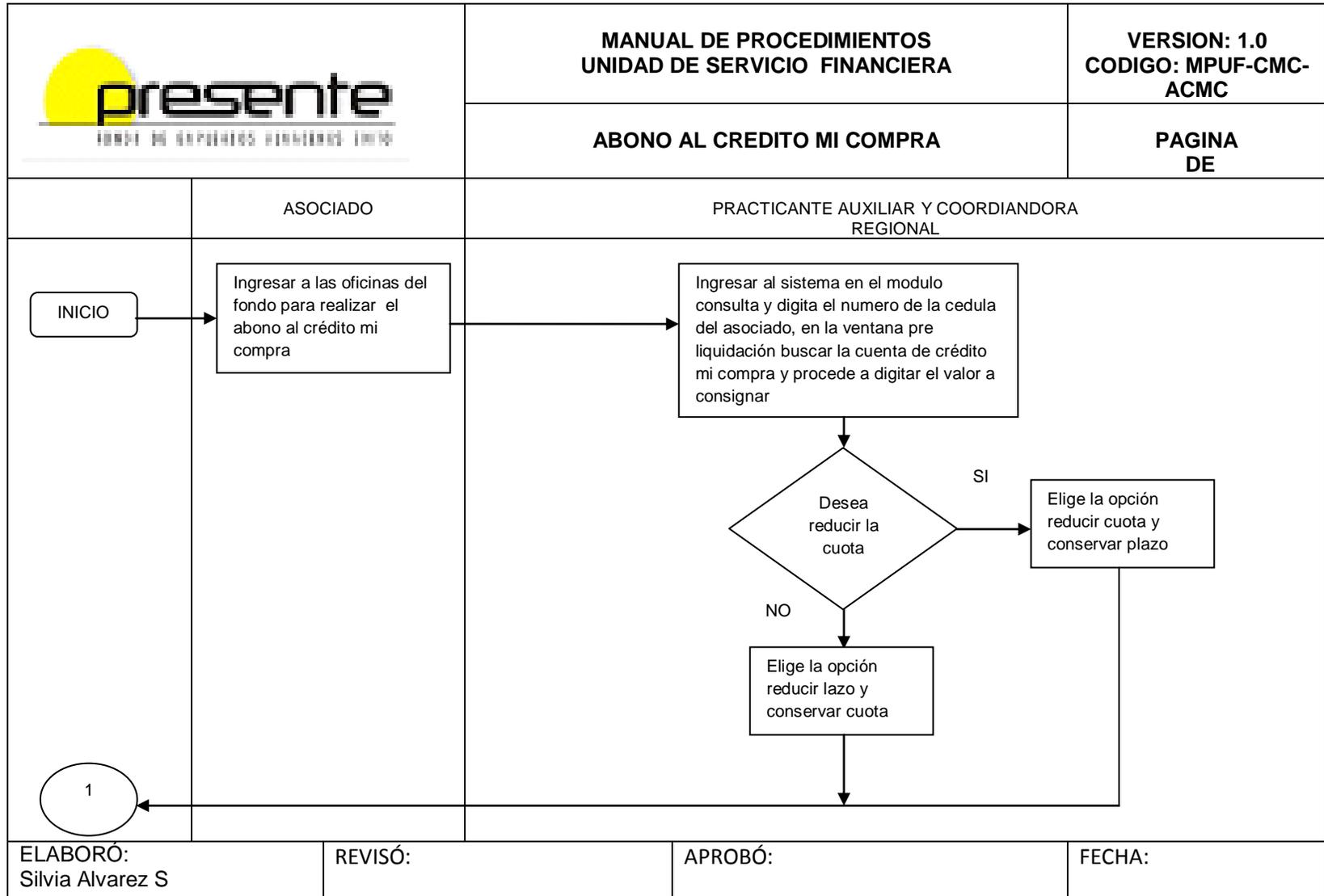
⁵⁷ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

Tabla 32. Abono al crédito mi compra

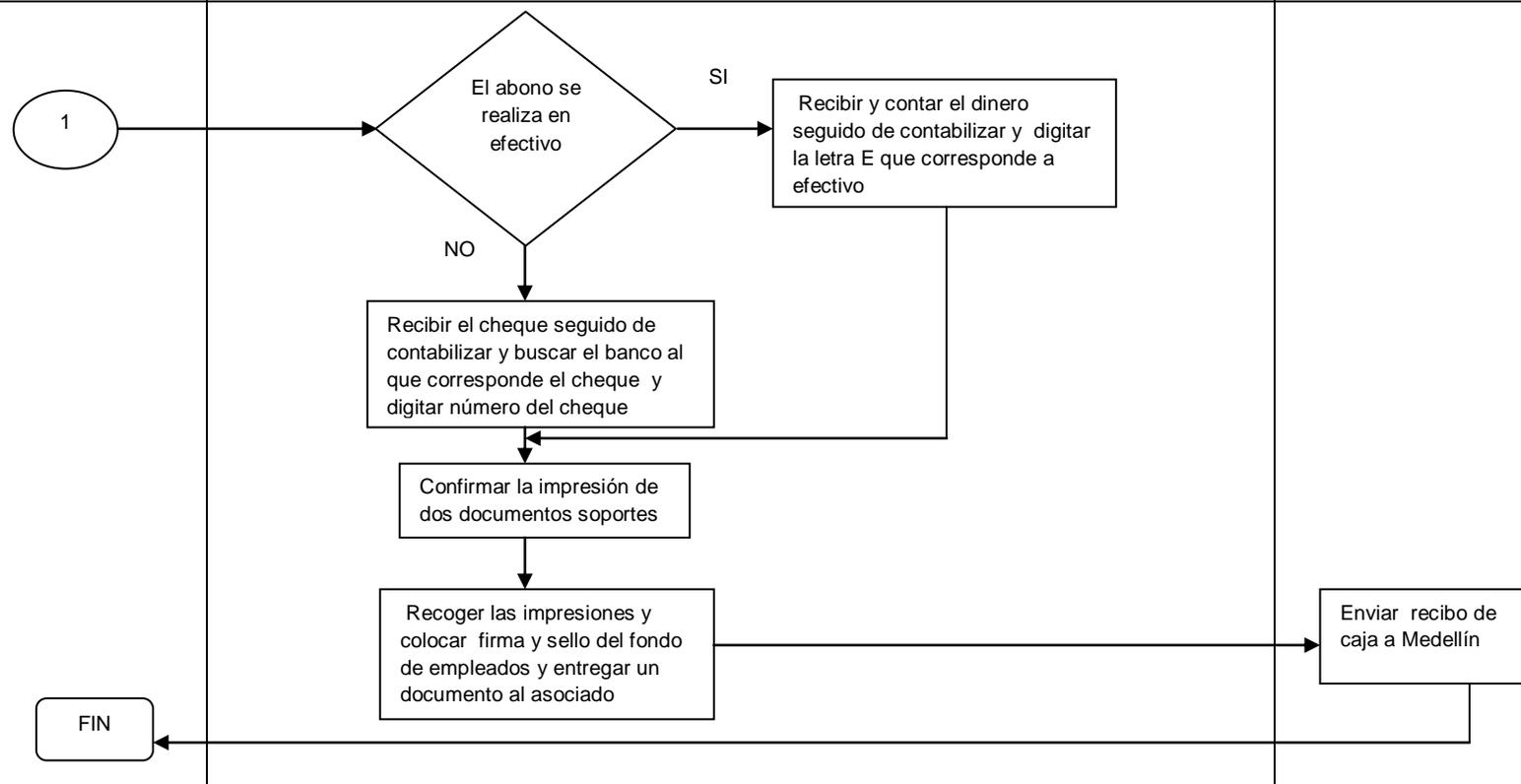
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CMC-ACMC
	ABONO AL CREDITO MI COMPRA		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito mi compra		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito mi compra y procede a digitar el valor a abonar		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		90
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		16
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 31. Abono al crédito mi compra



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

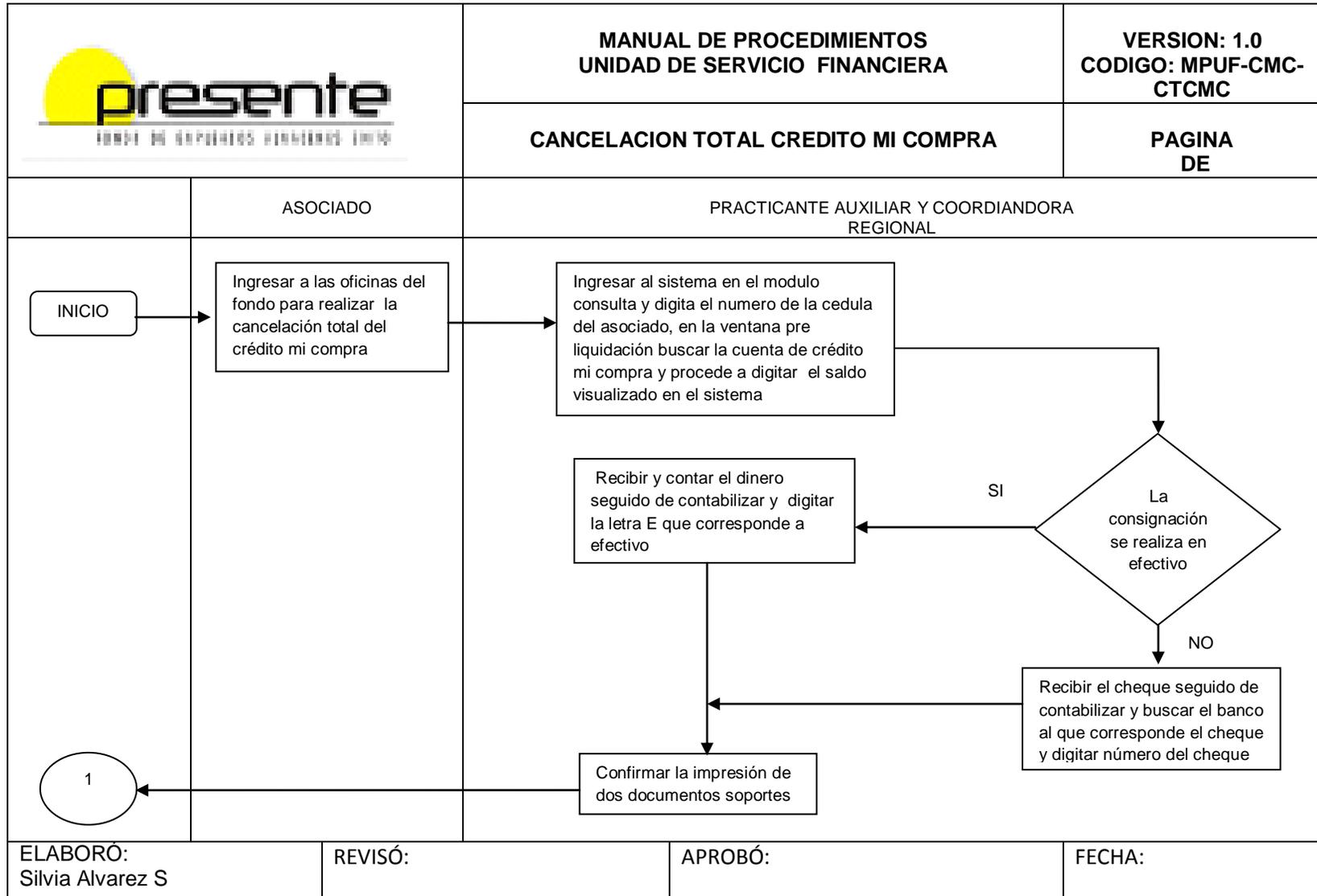
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 33. Cancelación total del crédito mi compra

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CMC-CTCMC
	CANCELACION TOTAL CREDITO MI COMPRA		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito mi compra		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito mi compra y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		16
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 32. Cancelación total del crédito mi compra



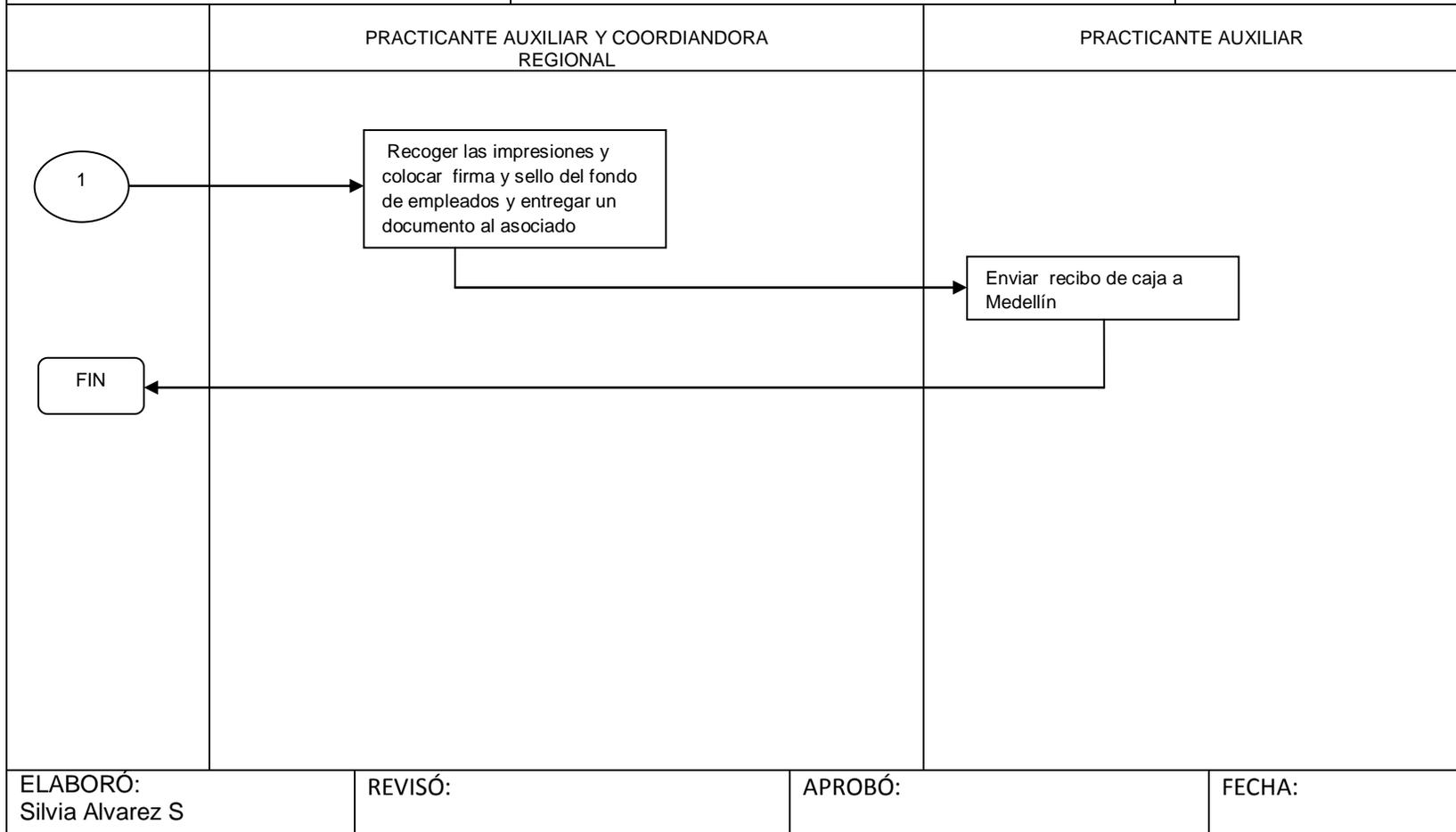


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CMC-
CTCMC**

CANCELACION TOTAL CREDITO MI COMPRA

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2.3 Crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CLI
	CRÉDITO LIBRE INVERSION	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para solicitud, contabilización, entrega, abono y cancelación total del crédito libre inversión en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Crédito Libre inversión:** Existen dos modalidades de crédito “ crédito libre inversión a 3 años con un interés del 19 % nominal anual (vigente a julio de 2010) y crédito libre inversión a 5 años con un interés del 20 % nominal anual (vigente a julio de 2010) este crédito está sujeto a la capacidad de pago del asociado. Está creado para que el asociado invierta en lo que desee”⁵⁸ el desembolso del crédito demora de 3 a 4 días hábiles.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁵⁹.
- **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero

⁵⁸ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁵⁹ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁶⁰.

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁶¹
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁶²
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos” ⁶³
- **Capacidad de endeudamiento :** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁶⁴.

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional

FORMATOS

- Solicitud de crédito (anexo 7)
- Cheque (anexo 4)

⁶⁰ Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶¹ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶² Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶³ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶⁴ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

Tabla 34. Solicitud de crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CLI-SCLI
	SOLICITUD DE CREDITO LIBRE INVERSION		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por solicitar el crédito libre inversión(durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		38
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		275
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas, plazo, interés y cuota del crédito libre inversión		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta, digita el numero de cedula y verifica el cupo disponible para el crédito libre inversión tanto a 3 años como a 5 años y lo comunica al asociado y entrega el formato de solicitud (ver anexo 7) al asociado		37
Asociado	Diligencia el formato de solicitud de crédito con los datos personales, dos referencias familiares, valor solicitado, forma de entrega y destino del crédito (plazo), firma del asociado y firma de jefe (gerente, subgerente o jefe de gestión humana) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinadora regional		218
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:



ASOCIADO

1

Diligencia el formato de solicitud de crédito con los datos personales, dos referencias familiares, valor solicitado, forma de entrega y destino del crédito (plazo), firma del asociado y firma de jefe (gerente, subgerente o jefe de gestión humana) y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinadora regional

FIN

ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

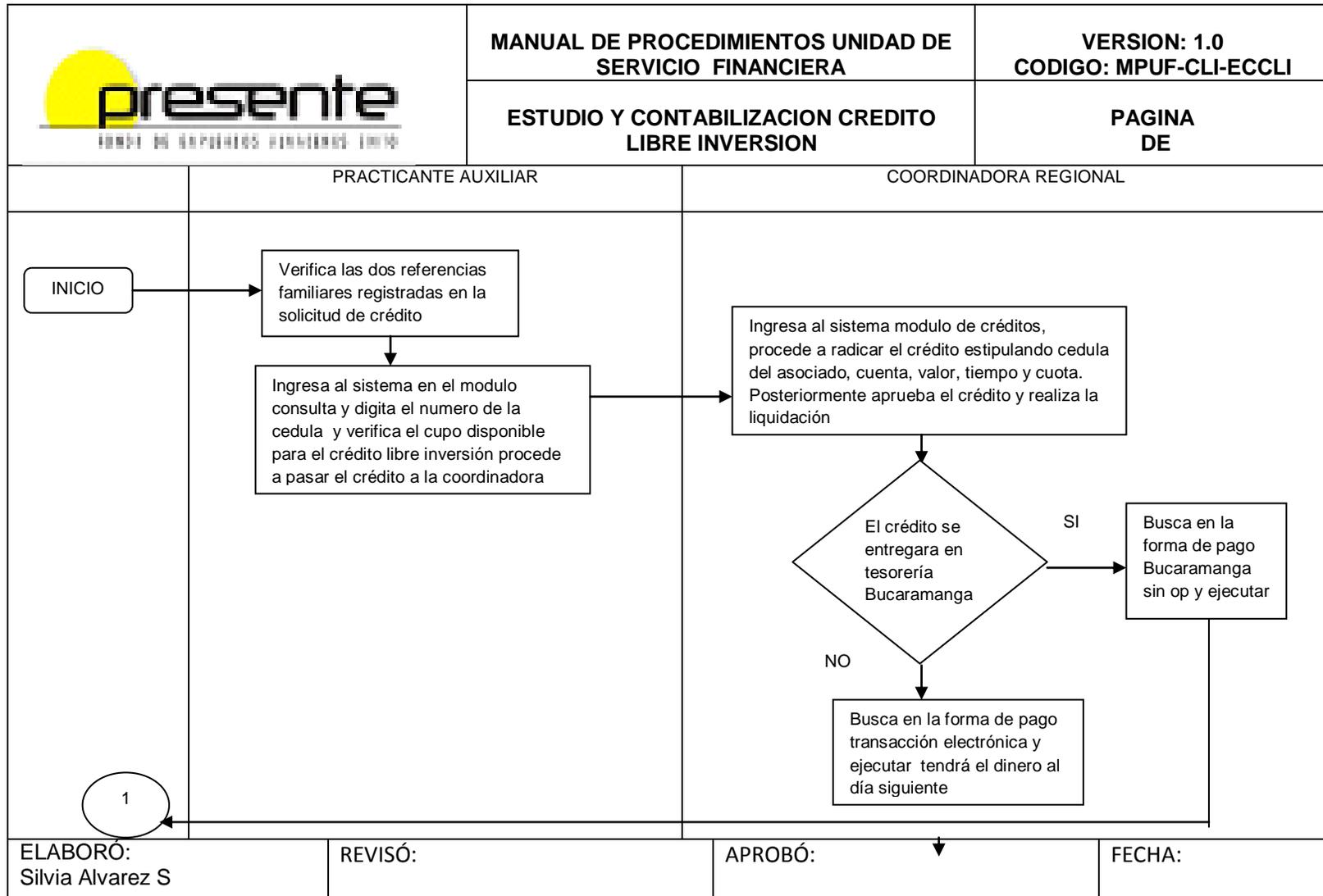
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 35. Estudio y contabilización del crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CLI-ECCLI
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION DEL CREDITO LIBRE INVERSION		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar	Verifica las dos referencias familiares registradas en la solicitud de crédito		126
Practicante auxiliar	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula y verifica el cupo disponible para el crédito libre inversión procede a pasar el crédito a la coordinadora regional		35
coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación dependiendo si el asociado registro en la solicitud que la forma de entrega tesorería Bucaramanga o transferencia electrónica		102
coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		57
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito a Medellín junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 34. Estudio y contabilización del crédito libre inversión



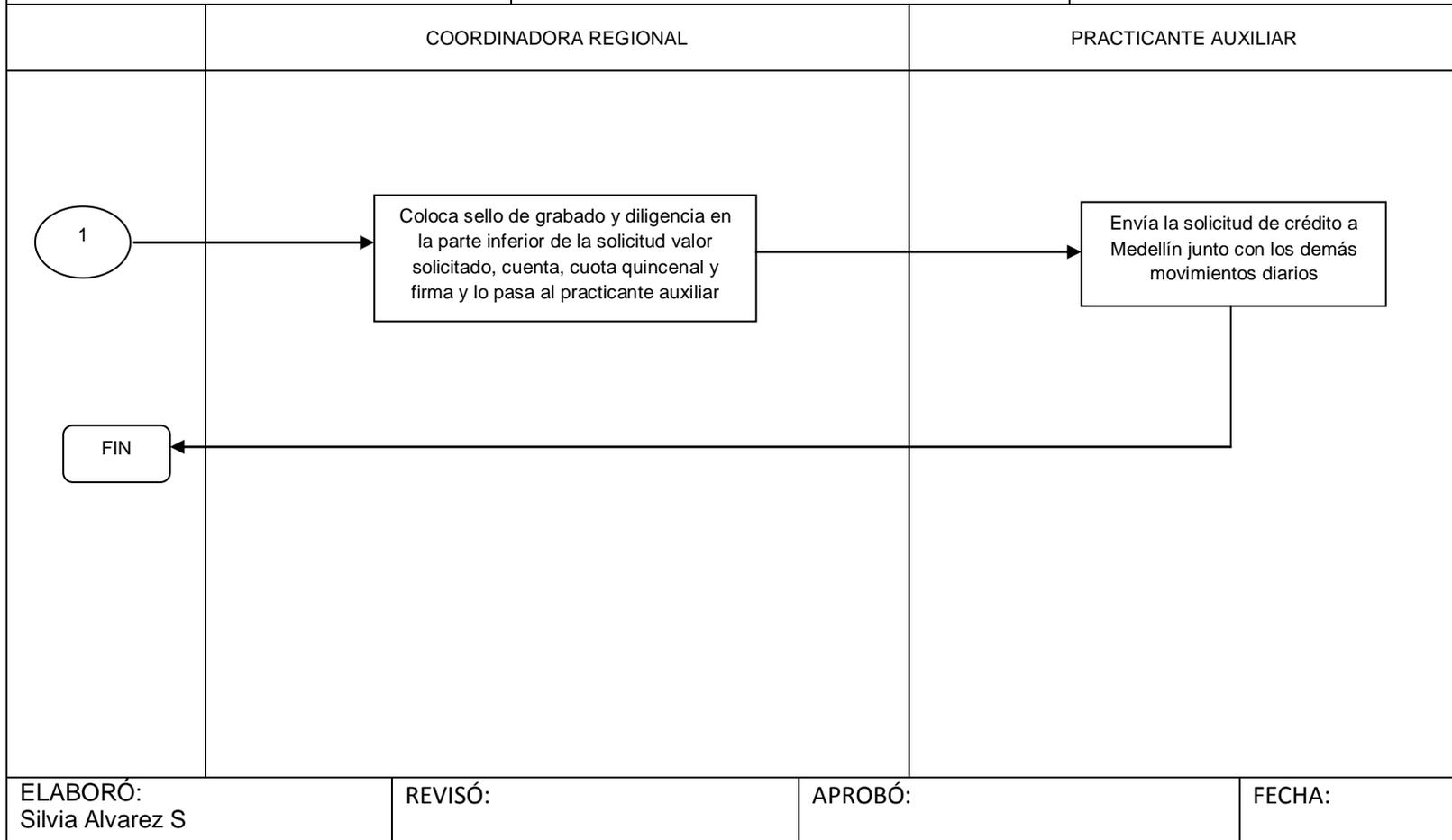


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE
SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CLI-ECCLI**

**ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO
LIBRE INVERSION**

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

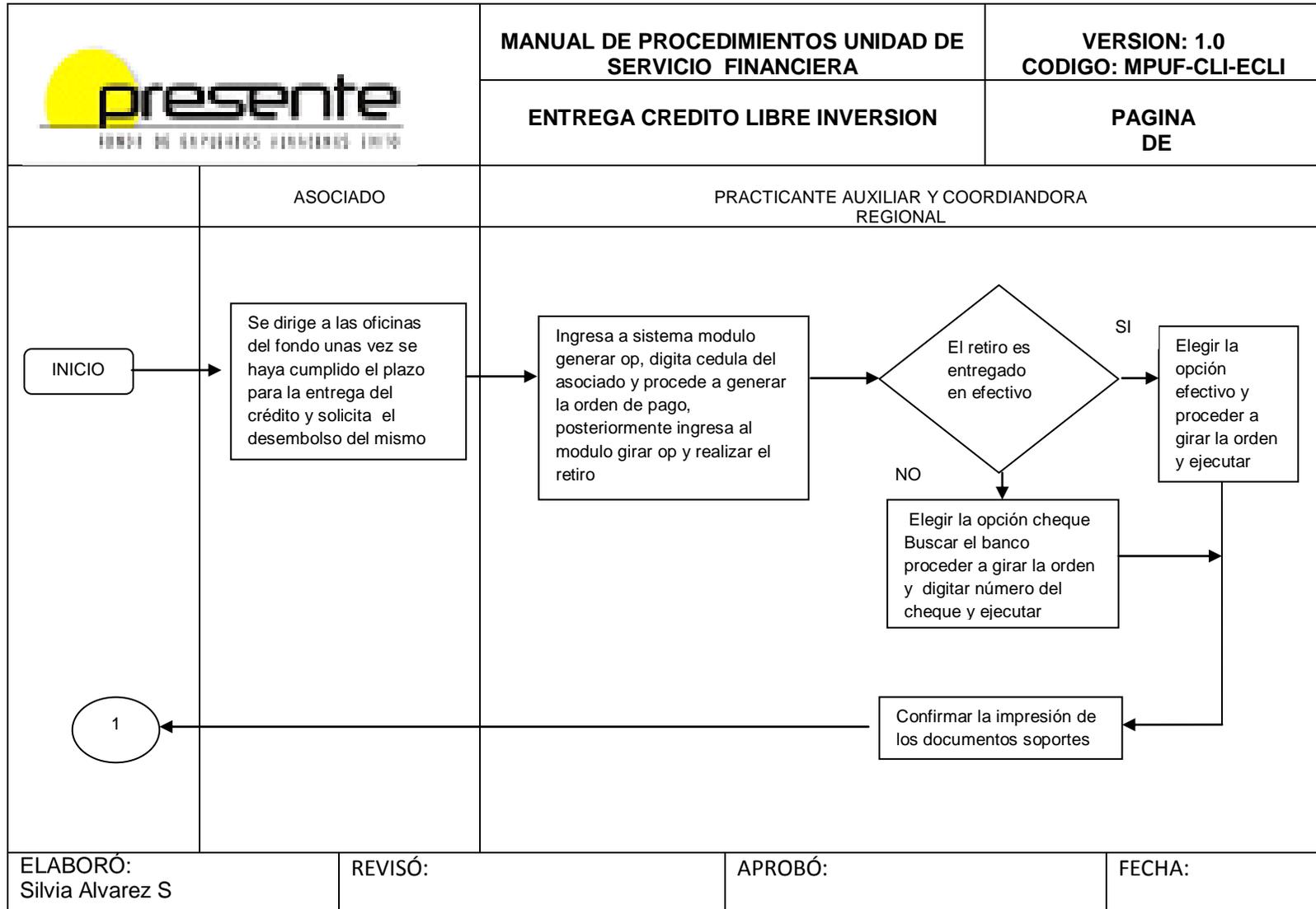
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 36. Entrega del crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CLI-ECLI
	ENTREGA CREDITO LIBRE INVERSION		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Se dirige a las oficinas del fondo unas vez se haya cumplido el plazo para la entrega del crédito y solicita el desembolso del mismo		24
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado si fue colocado en tesorería Bucaramanga (si es menor a \$ 3.000.000 en efectivo o mayor a \$ 3.000.000 en cheque), ingresa a sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega efectivo o cheque, si es cheque (ver anexo 4) es necesario elegir el banco, en los dos casos escoger regional Bucaramanga y seleccionar el valor correspondiente al retiro del asociado, proceder a girar la orden de pago, si fue en cheque colocar el numero del cheque y terminar para los dos casos con ejecutar la contabilización.		40
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime los documentos soportes, si fue en efectivo se genera un (retiro en efectivo) ver anexo 3 y si fue en cheque procede a imprimirlo y colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional		81
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Si es en efectivo cuenta y entrega el dinero respectivo junto con los dos documentos soportes. Si es en cheque entrega el cheque al asociado		24
Asociado	Firma los documentos según corresponda y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		10
Practicante auxiliar	Envía a Medellín si el dinero fue entregado en efectivo el documento de retiro en efectivo y si fue en cheque el comprobante de pago		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 35. Entrega del crédito de libre inversión





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CLI-ECLI**

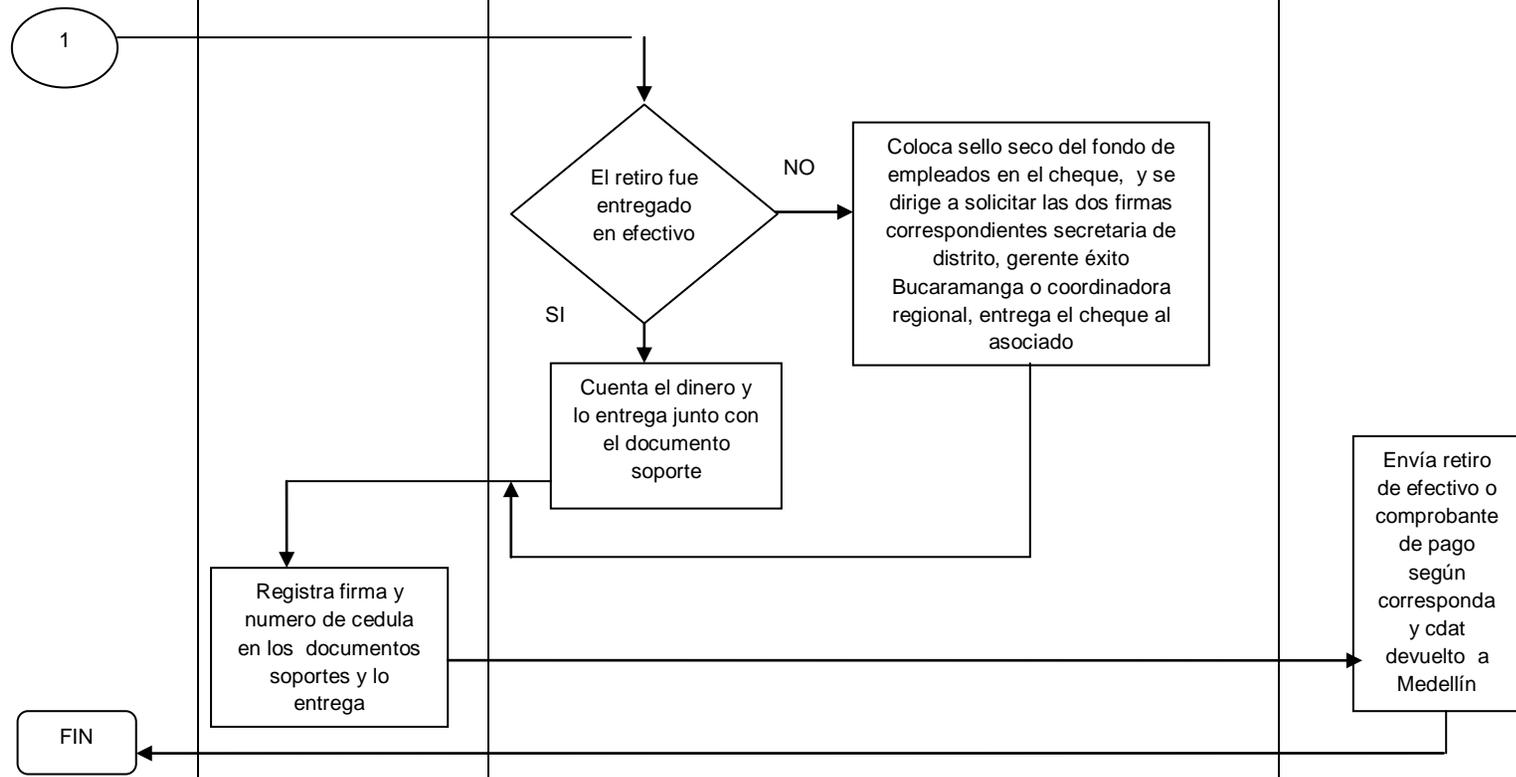
ENTREGA CREDITO LIBRE INVERSION

**PAGINA
DE**

ASOCIADO

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE
AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

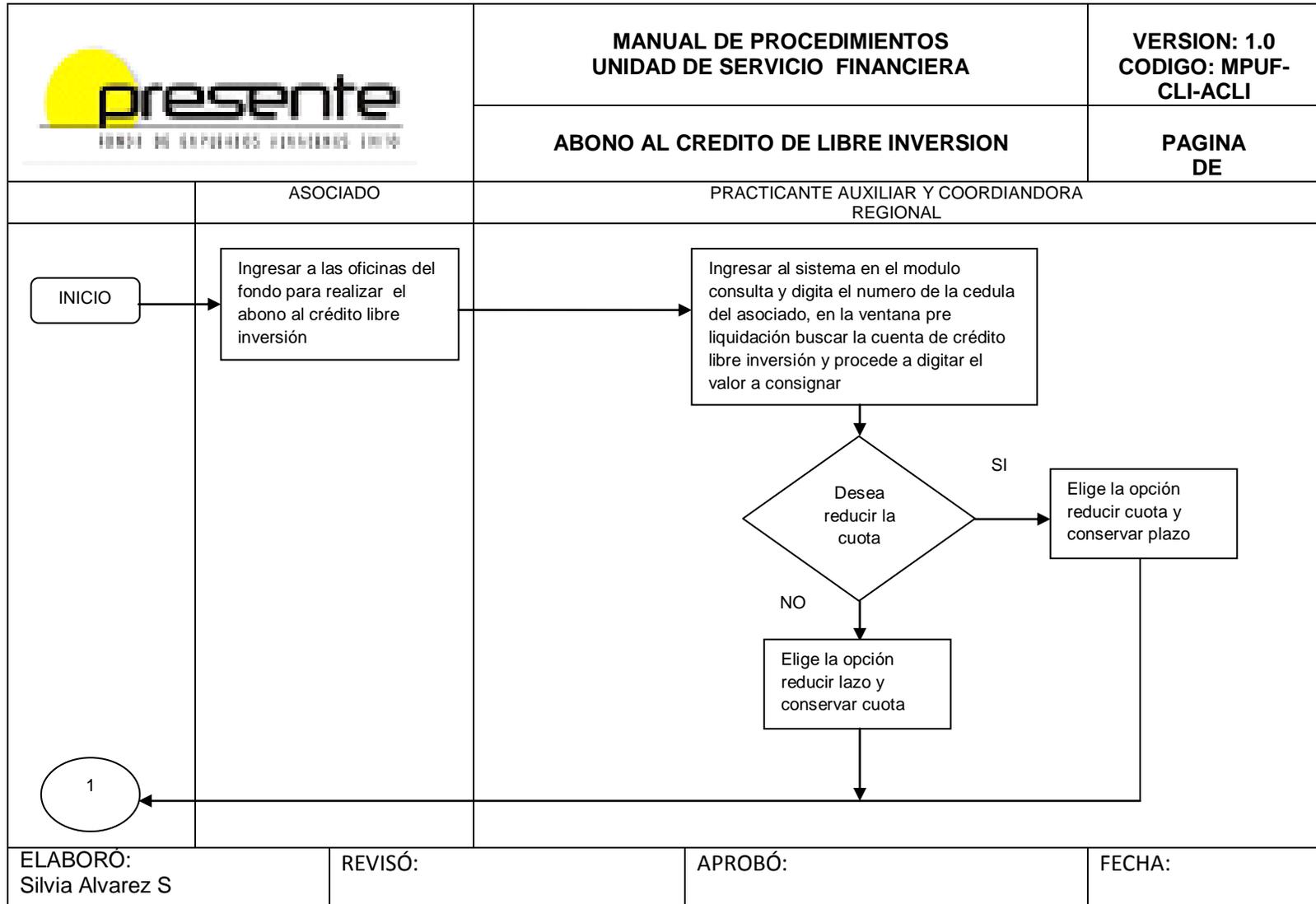
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 37. Abono al crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CLI-ACLI
	ABONO AL CREDITO LIBRE INVERSION		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito libre inversión		60
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito libre inversión y procede a digitar el valor a abonar		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		28
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		92
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 36. Abono al crédito de libre inversión





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

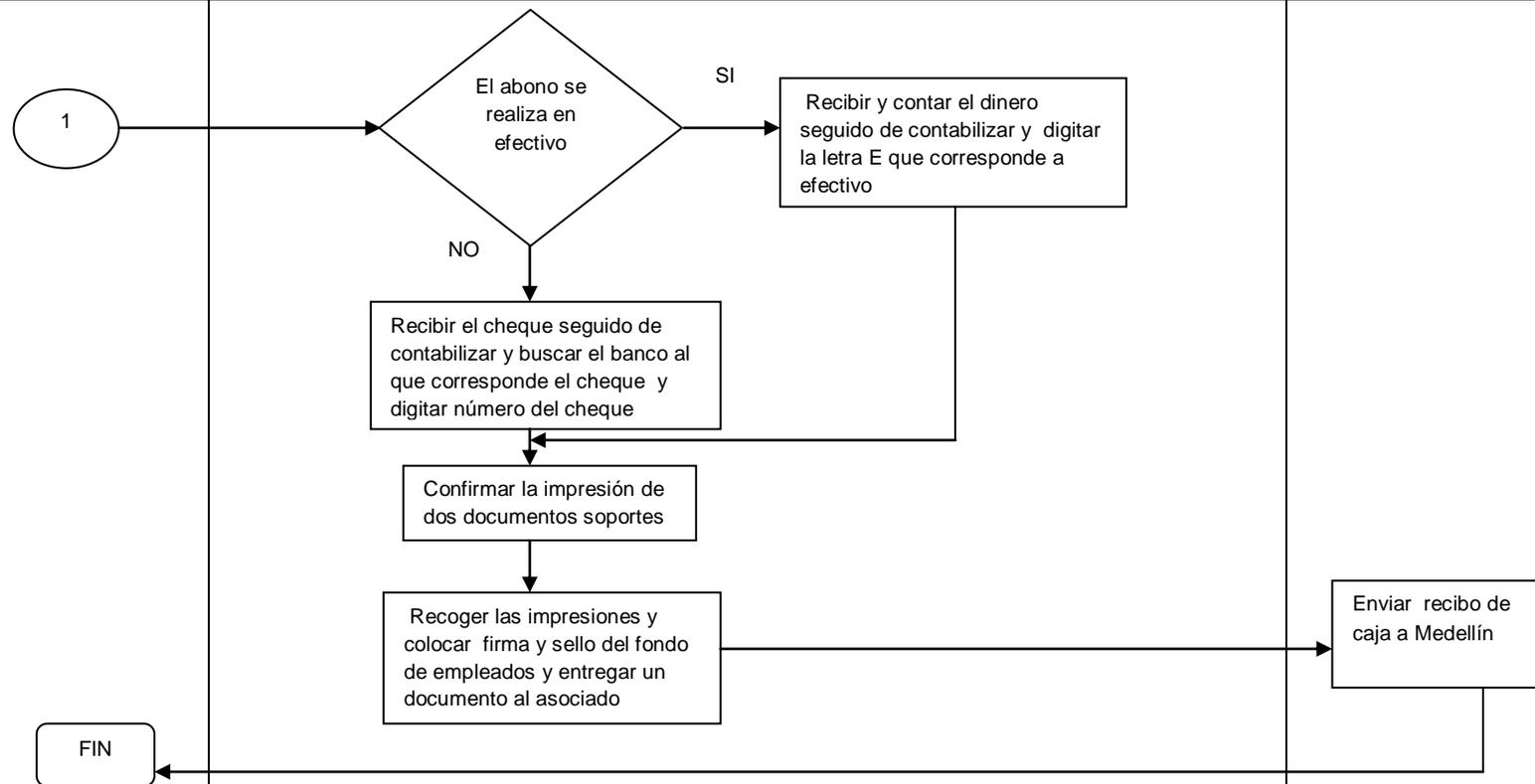
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CLI-ACLI**

ABONO AL CREDITO DE LIBRE INVERSION

**PAGINA
DE**

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

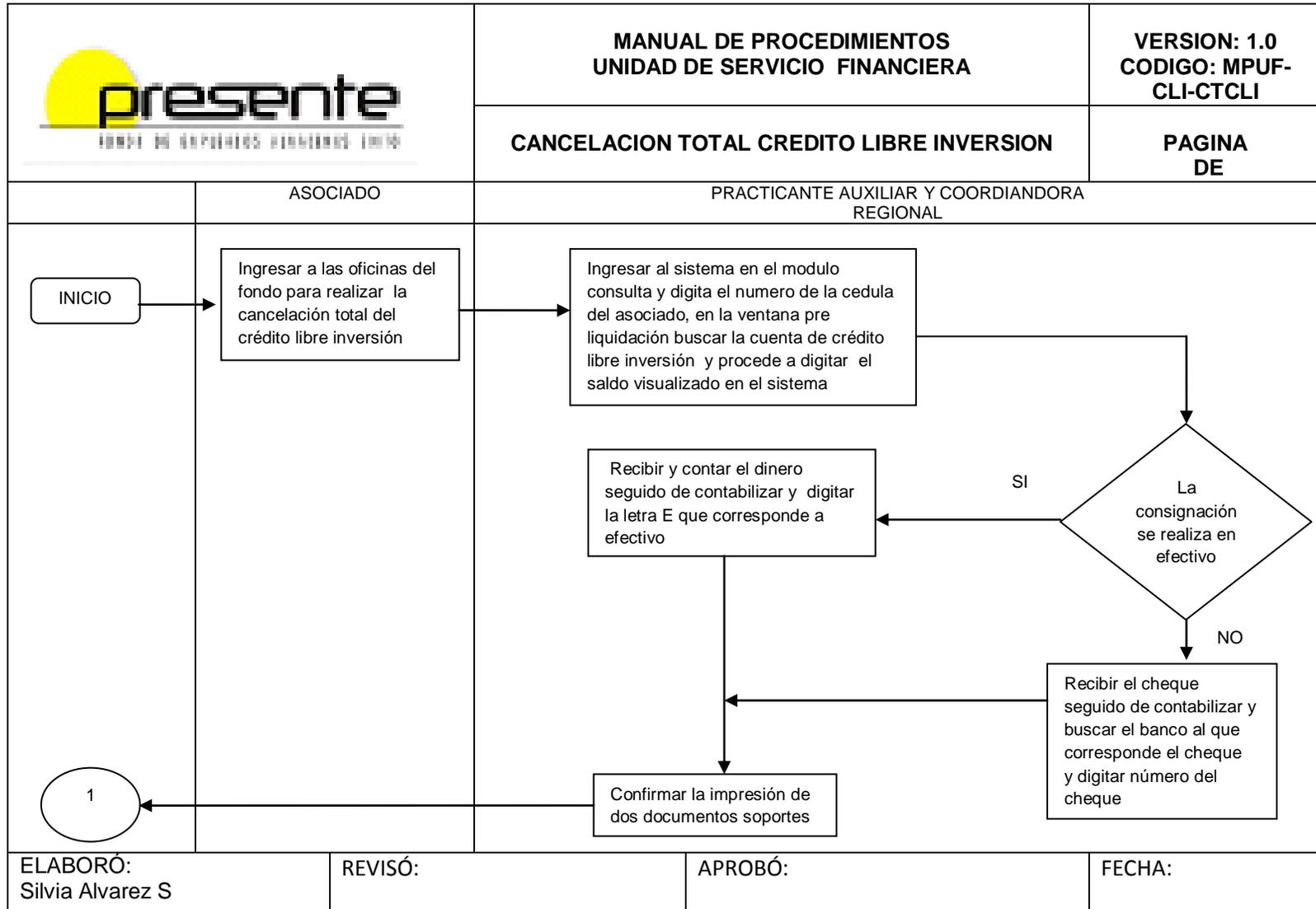
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 38. Cancelación total del crédito de libre inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CLI-CTCLI
	CANCELACION TOTAL DEL CREDITO LIBRE INVERSION		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito libre inversión		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito libre inversión y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 37. Cancelación total del crédito de libre inversión



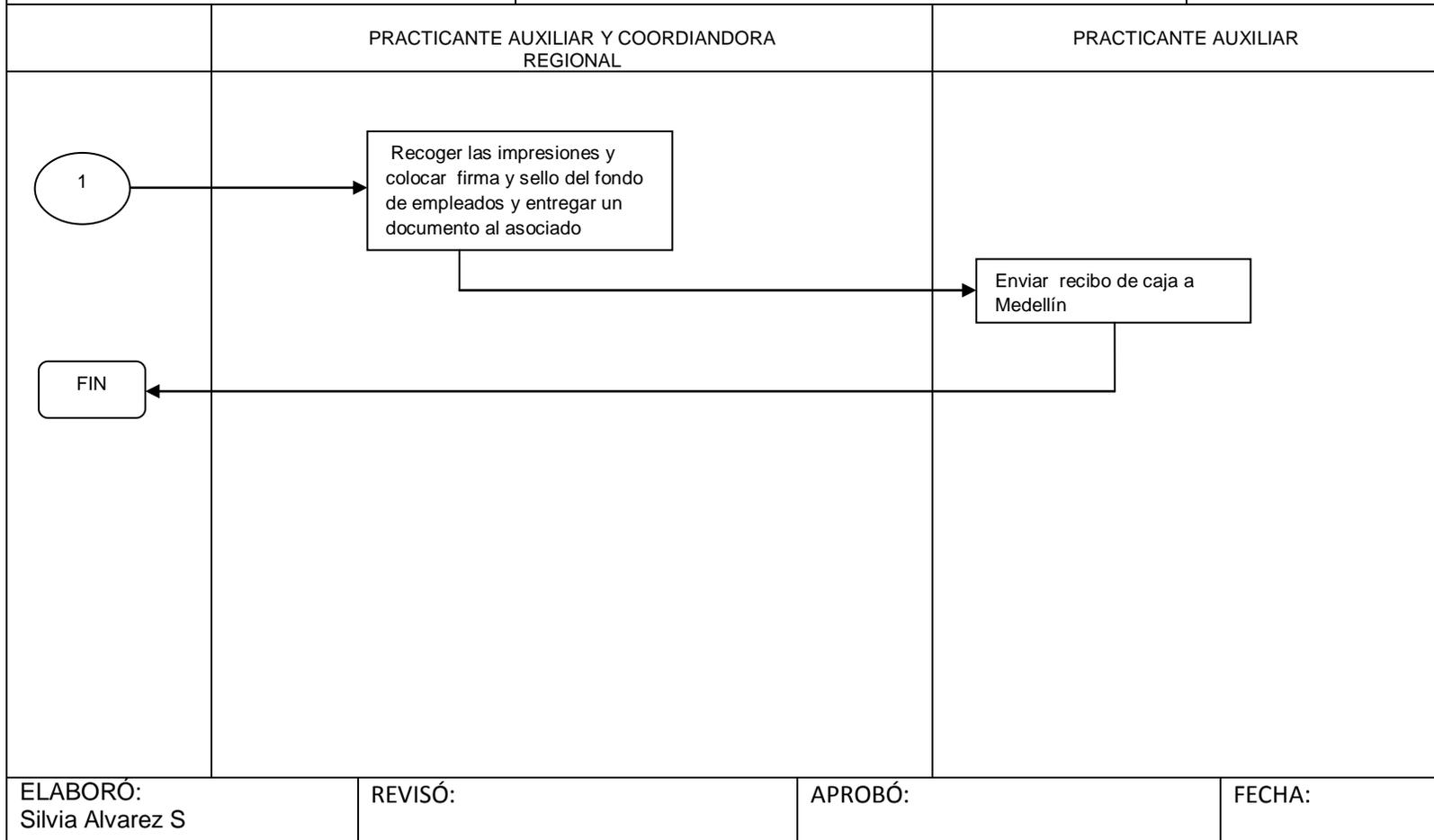


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CLI-CTCLI**

CANCELACION TOTAL CREDITO LIBRE INVERSION

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2.4 Crédito de educación y calamidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC
	CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para solicitud, contabilización, entrega, abono y cancelación total del crédito educación y calamidad en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Crédito Educación y calamidad:** “Con esta línea de crédito, los asociados podrán obtener recursos económicos para enfrentar una situación calamitosa o financiar su educación, con un interés del 12% nominal anual (vigente a julio de 2010) y el asociado debe contar con una antigüedad de 6 meses y el plazo es a 2 años”⁶⁵ Se financia el hasta el valor del evento con cheque girado a nombre de la institución. El desembolso del crédito demora de 3 a 4 días hábiles.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁶⁶.
- **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran,

⁶⁵ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁶⁶ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁶⁷.

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁶⁸
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁶⁹
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos”⁷⁰
- **Capacidad de endeudamiento:** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁷¹.

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional

FORMATOS

- Solicitud de crédito (anexo 7)
- Cheque (anexo 4)

⁶⁷ Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶⁸ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁶⁹ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷⁰ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷¹ Disponible en internet:

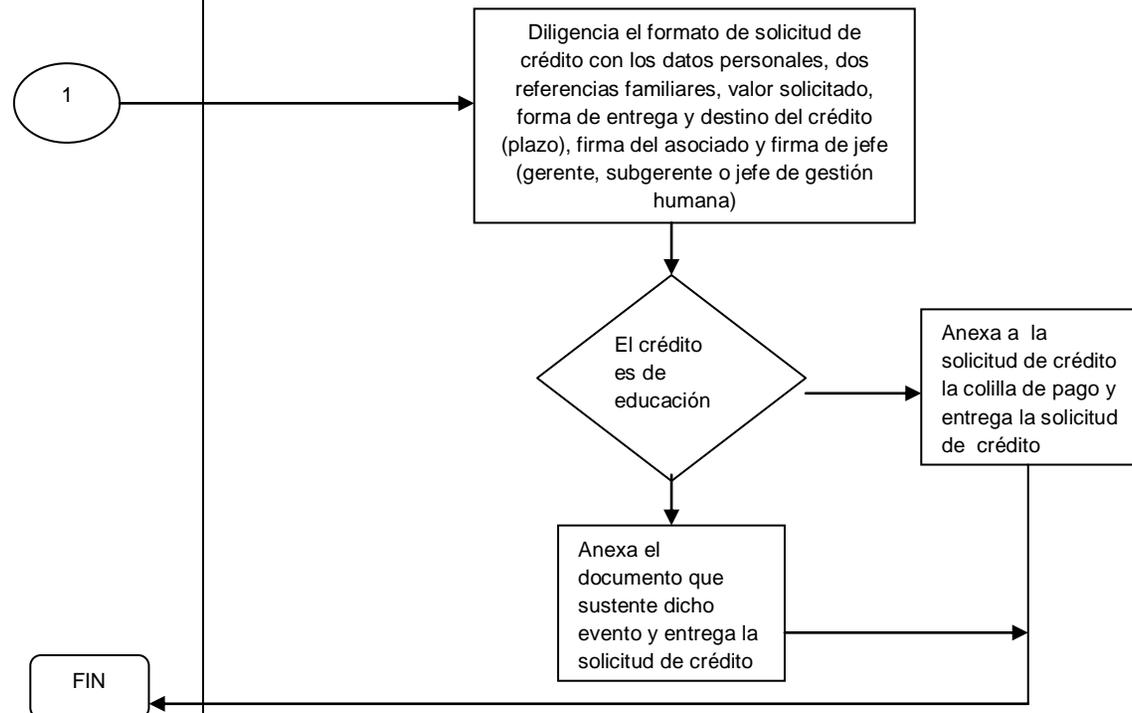
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

Tabla 39. Solicitud de crédito de educación y calamidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC-SCEC
	SOLICITUD CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por solicitar el crédito educación y calamidad(durante cualquier época del año)		63
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		38
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		275
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas, plazo, interés y cuota del crédito libre inversión		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta, digita el numero de cedula y verifica el cupo disponible para el crédito educación y calamidad, lo comunica al asociado y entrega el formato de solicitud (ver anexo 7) al asociado		44
Asociado	Diligencia el formato de solicitud de crédito con los datos personales, dos referencias familiares, valor solicitado, forma de entrega y destino del crédito (plazo), firma del asociado y firma de jefe (gerente, subgerente o jefe de gestión humana) en el caso de educación debe anexar la colilla de pago de la universidad o factura de computador y en el caso de calamidad anexa el documento que sustente dicho evento y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinadora regional		244
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:



ASOCIADO



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 40. Estudio y contabilización del crédito de educación y calamidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC-ECCEC
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar	Verifica las dos referencias familiares registradas en la solicitud de crédito		120
Practicante auxiliar	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula y verifica el cupo disponible para el crédito educación y calamidad, procede a pasar el crédito a la coordinadora regional		36
coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación para tesorería Bucaramanga		105
coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		58
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito a Medellín junto con los demás movimientos diarios		19
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 39. Estudio y contabilización del crédito de educación y calamidad

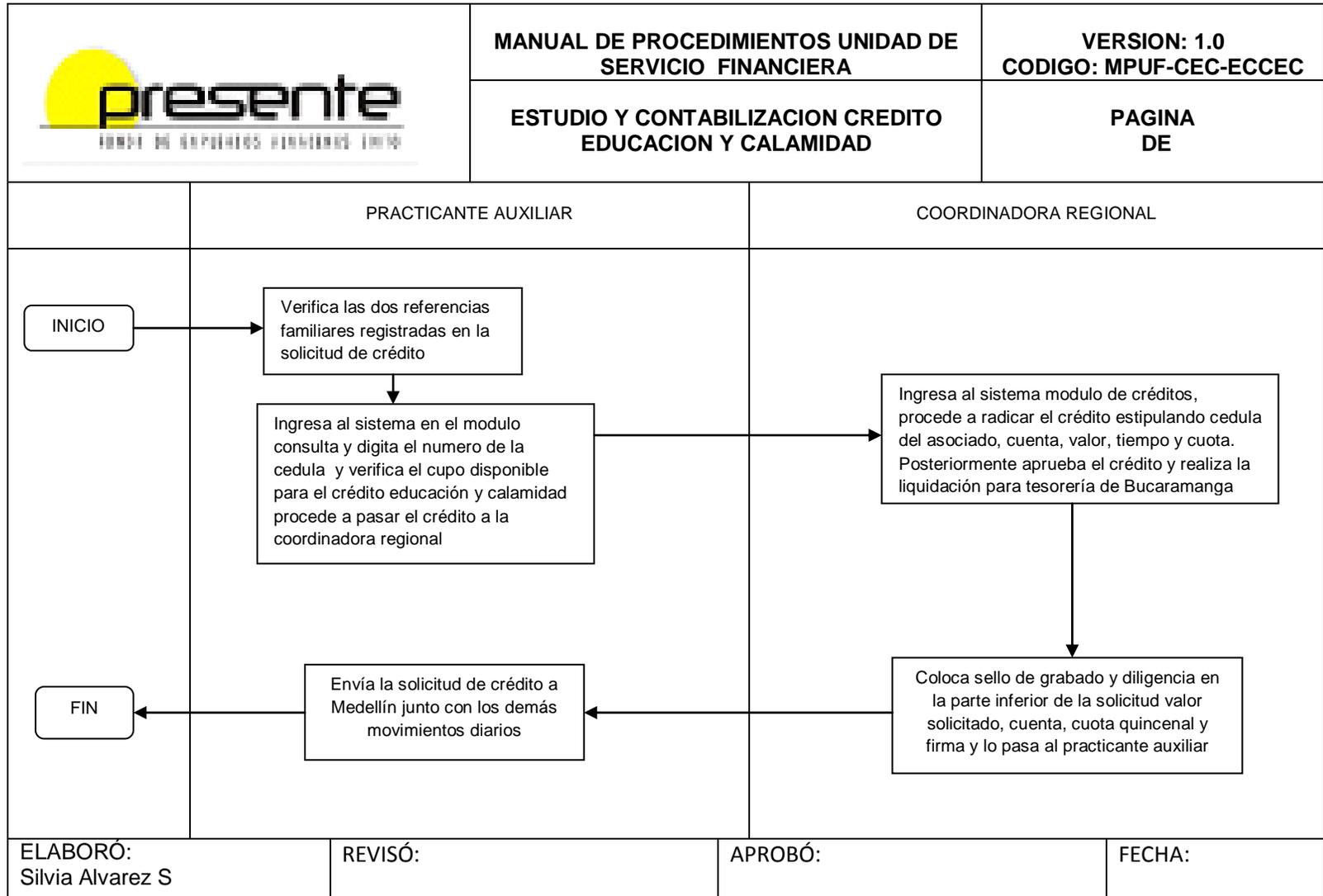


Tabla 41. Entrega del crédito de educación y calamidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC-ECEC
	ENTREGA CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Se dirige a las oficinas del fondo unas vez se haya cumplido el plazo para la entrega del crédito y solicita el desembolso del mismo		24
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado que fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa al sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega cheque, (ver anexo 4) es necesario elegir el banco, y escoger regional Bucaramanga, selecciona el valor correspondiente al retiro del asociado, y coloca el nombre del beneficiario, proceder a girar la orden de pago, colocar el numero del cheque y ejecutar la contabilización.		37
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el documento soporte, procede colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional y entrega el cheque al asociado		85
Asociado	Firma el documento y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		9
Practicante auxiliar	Envía a Medellín el comprobante de pago junto con los demás movimientos del día		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 40. Entrega del crédito de educación y calamidad

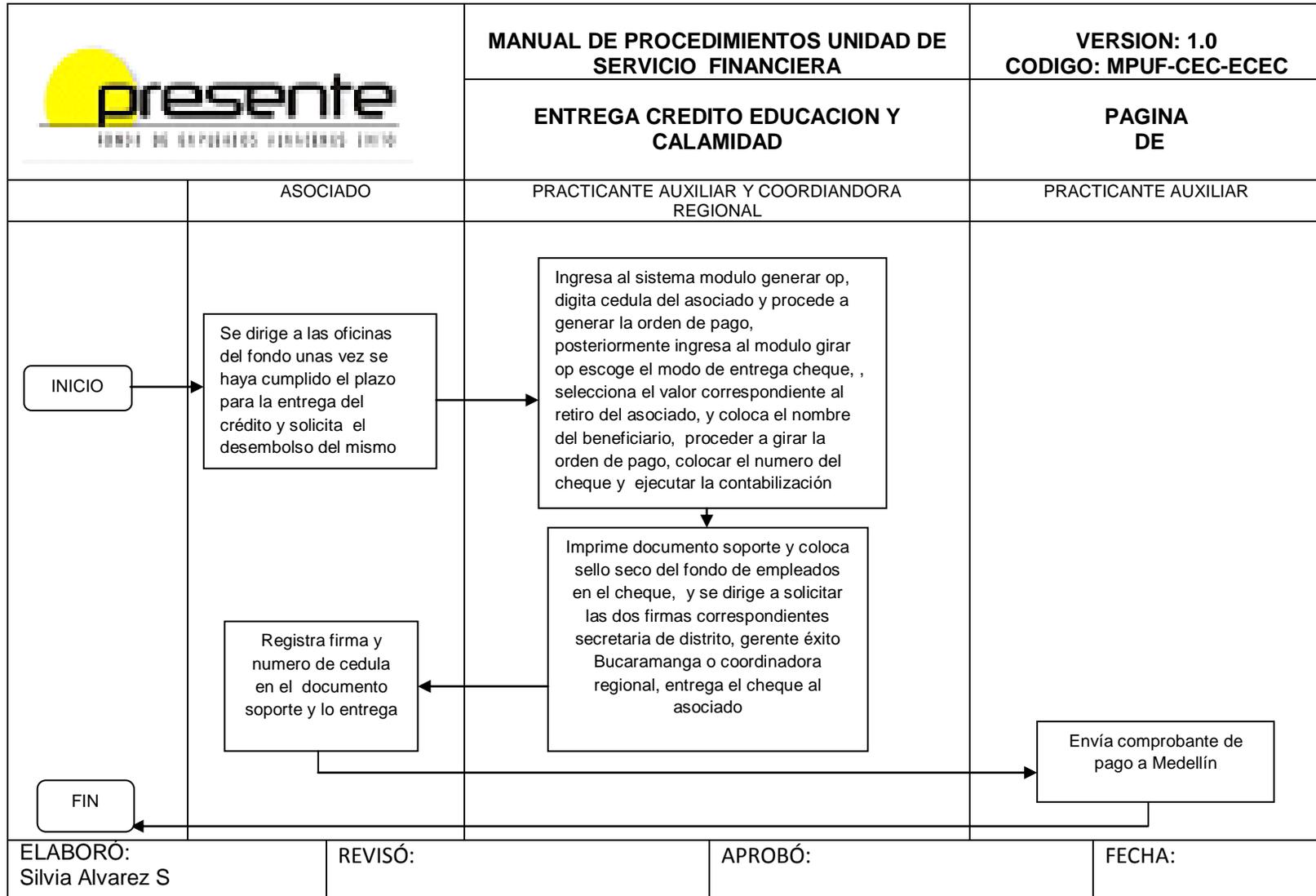
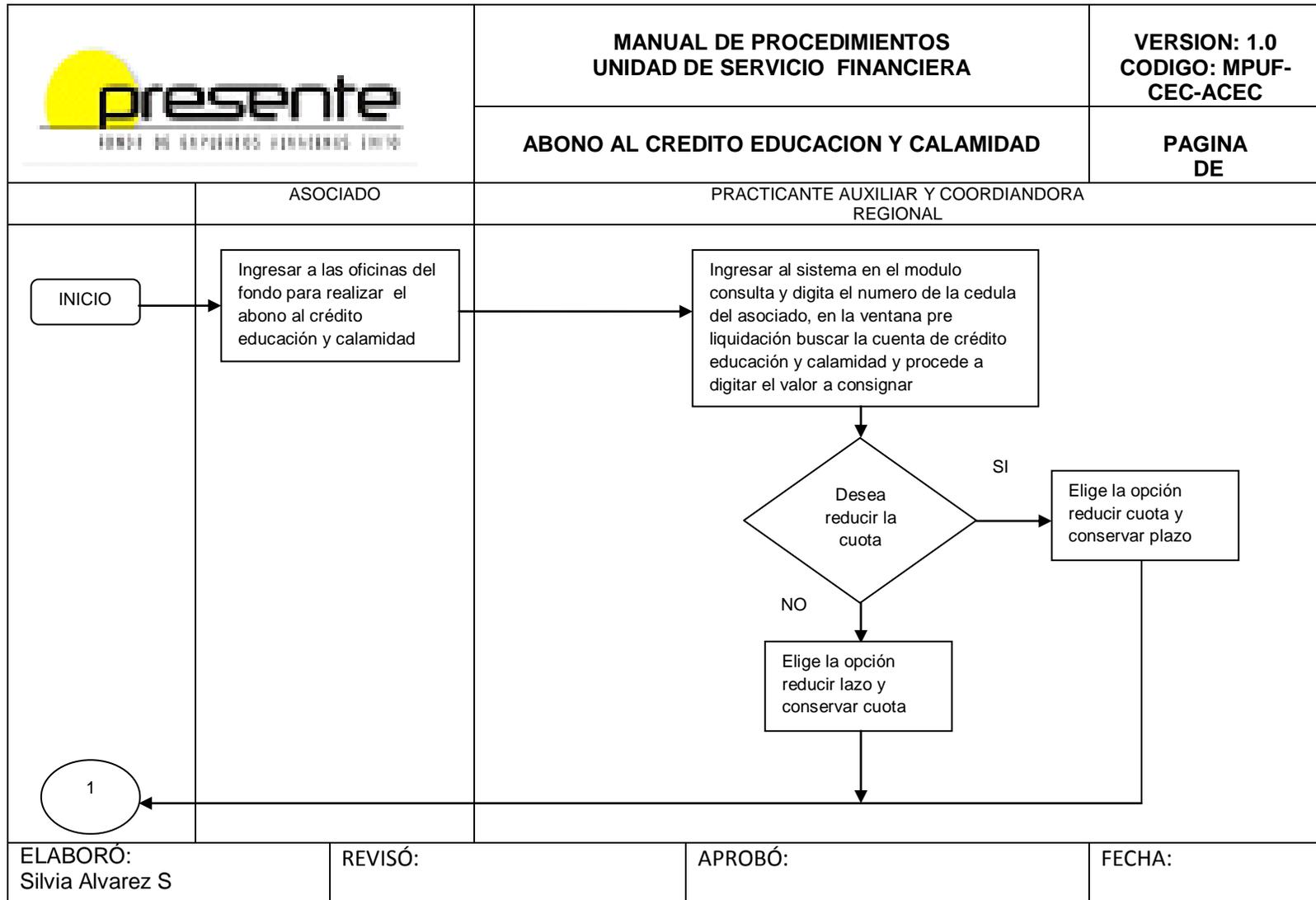


Tabla 42. Abono al crédito de educación y calamidad

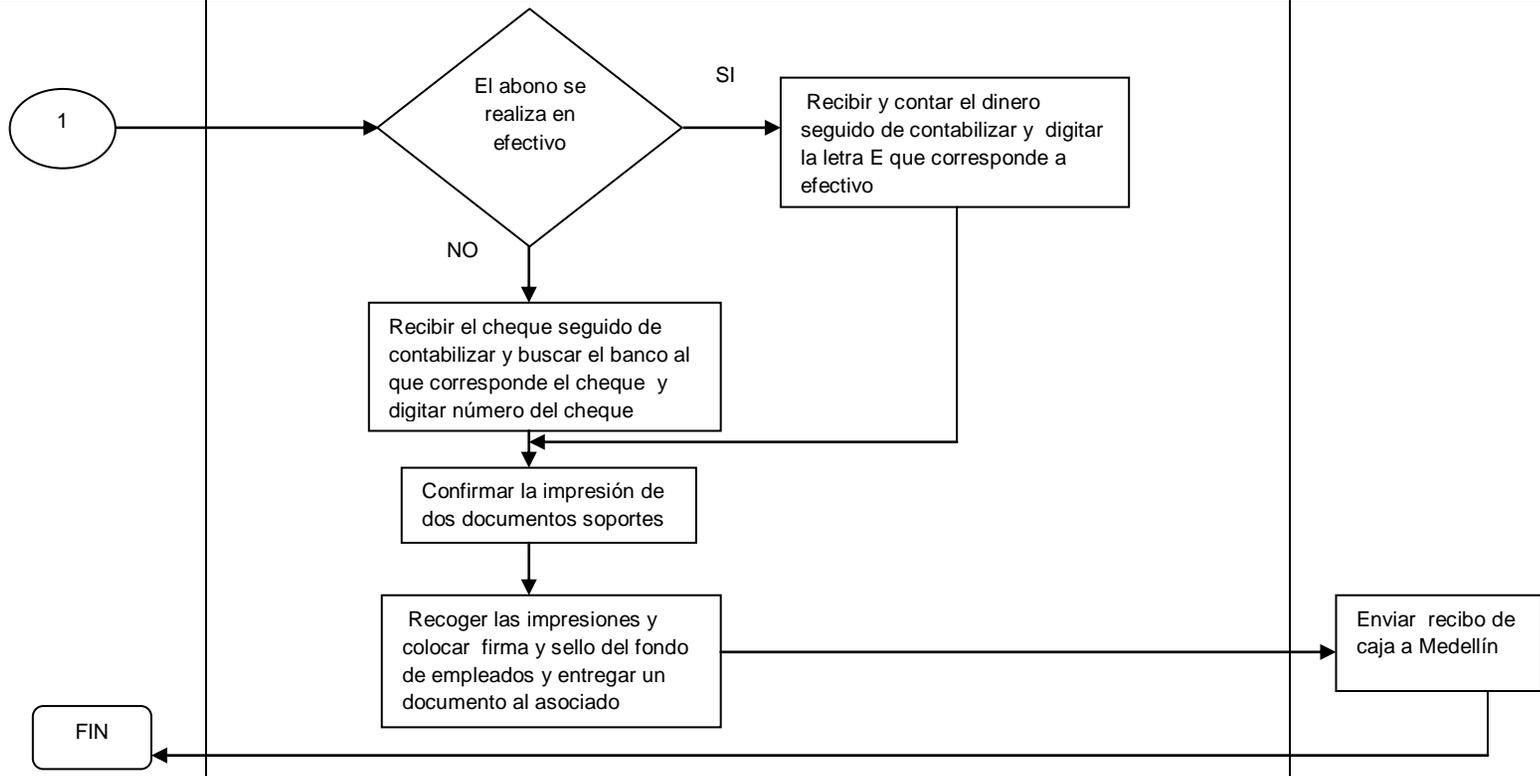
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC-ACEC
	ABONO AL CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito educación y calamidad		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito educación y calamidad y procede a digitar el valor a abonar		40
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		89
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		16
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 41. Abono al crédito de educación y calamidad



PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

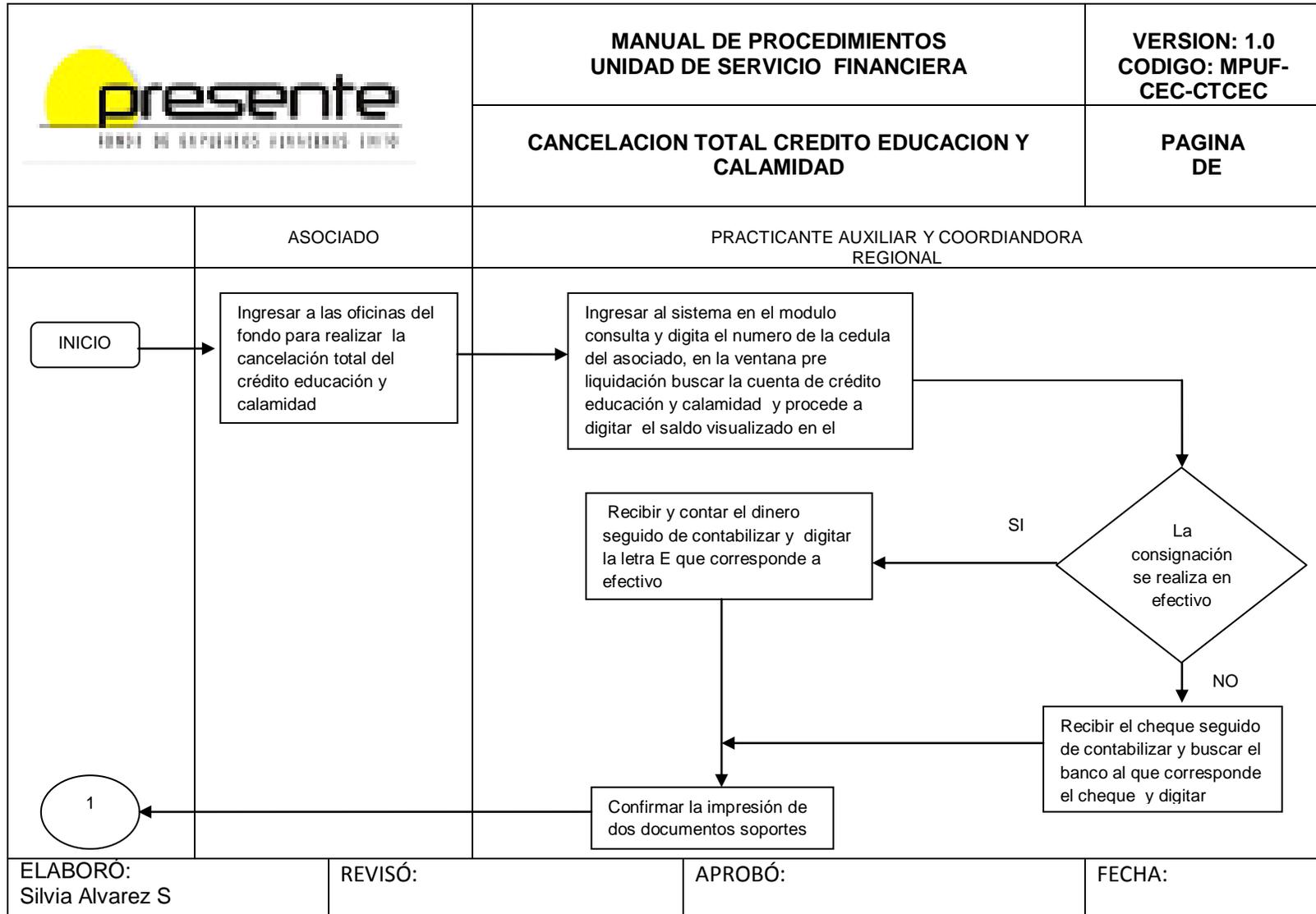
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 43. Cancelación total del crédito de educación y calamidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CEC-CTEC
	CANCELACION TOTAL CREDITO EDUCACION Y CALAMIDAD		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito educación y calamidad		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito educación y calamidad y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 42. Cancelación total del crédito de educación y calamidad



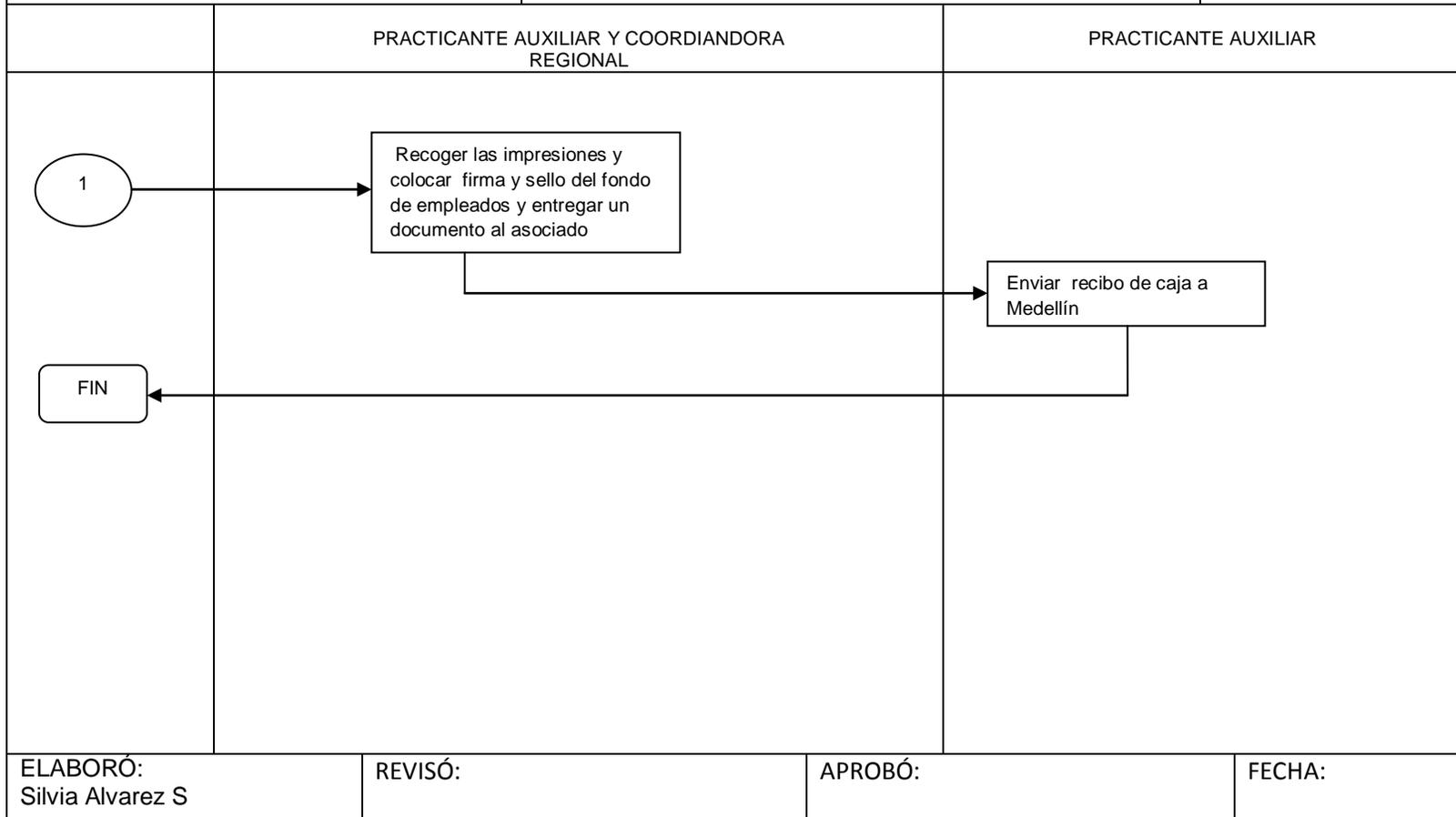


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CEC-CTCEC**

**CANCELACION TOTAL CREDITO EDUCACION Y
CALAMIDAD**

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2.5 Crédito de vehículo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV
	CREDITO VEHICULO	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para solicitud, contabilización, entrega, abono y cancelación total del crédito de vehículo en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

GLOSARIO

- **Crédito vehículo:** “Plazo máximo de 5 años con un interés nominal anual de 18% (vigente a julio de 2010); para solicitar este crédito se requiere una antigüedad mínima de un año en el Fondo; se presta hasta el 70% del valor del vehículo o de la moto.”⁷² El vehículo queda pignorado al fondo de empleados almacenes Exito.
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁷³.
- **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero

⁷² [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁷³ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁷⁴.

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁷⁵
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁷⁶
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos”⁷⁷
- **Capacidad de endeudamiento :** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁷⁸.

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional

FORMATOS

- Solicitud de crédito (anexo 7)
- Cheque (anexo 4)

⁷⁴ Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷⁵ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷⁶ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷⁷ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁷⁸ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

Tabla 44. Solicitud de crédito de vehículo

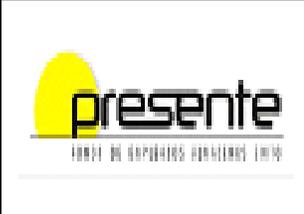
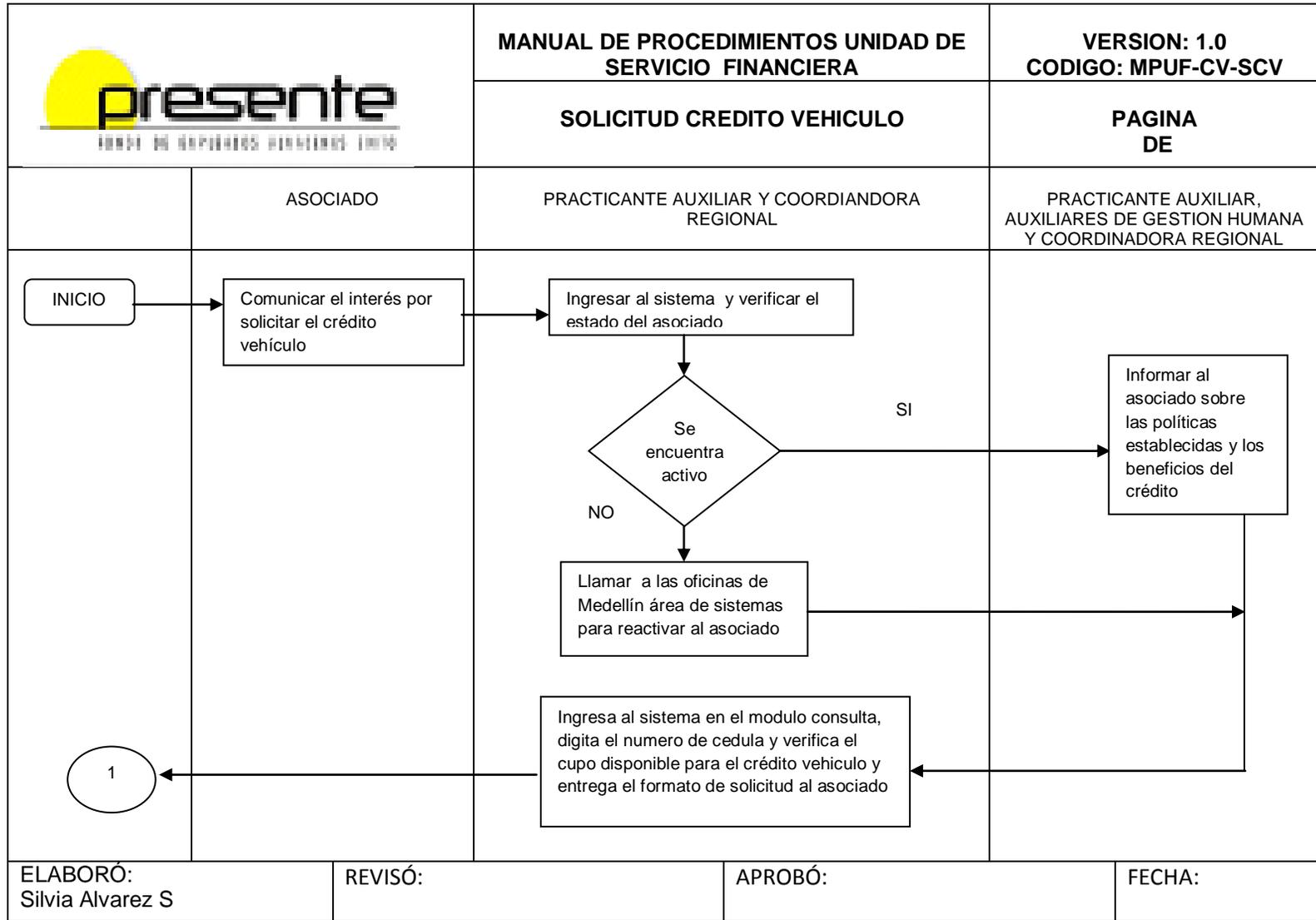
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV- SCV
	SOLICITUD CREDITO VEHICULO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Comunica el interés en las oficinas del fondo del empleados por solicitar el crédito de vehículo (durante cualquier época del año)		61
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula verificando que la persona realmente sea asociada y este en estado activo		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Si el asociado no se encuentra activo, consulta telefónicamente en las oficinas del fondo de empleados en Medellín y pide reactivación del asociado		300
Practicante auxiliar, auxiliares de gestión humana y coordinadora regional	Informa al asociado sobre las políticas establecidas, plazo, interés, cuota y documentos necesarios para tramitar el crédito y la pignoración del mismo del crédito de vehículo además del seguro de automóvil que debe adquirir		64
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta, digita el numero de cedula y verifica el cupo disponible para el crédito de vehículo, lo comunica al asociado y entrega el formato de solicitud (ver anexo 7)		30
Asociado	Diligencia el formato de solicitud de crédito con los datos personales, dos referencias familiares, valor solicitado, forma de entrega y destino del crédito (plazo), firma del asociado y firma de jefe (gerente, subgerente o jefe de gestión humana) debe anexar la promesa de compraventa del vehículo y revisión del estado del vehículo en el caso de ser usado o cotización de concesionario en caso de ser nuevo y entrega el formato al practicante auxiliar o coordinadora regional		286
Coordinadora regional	Comunica a las asesoras de seguros en Medellín en el caso de vehículo usado para que realicen una nueva revisión del estado del vehículo		297
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 43. Solicitud de crédito de vehículo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA

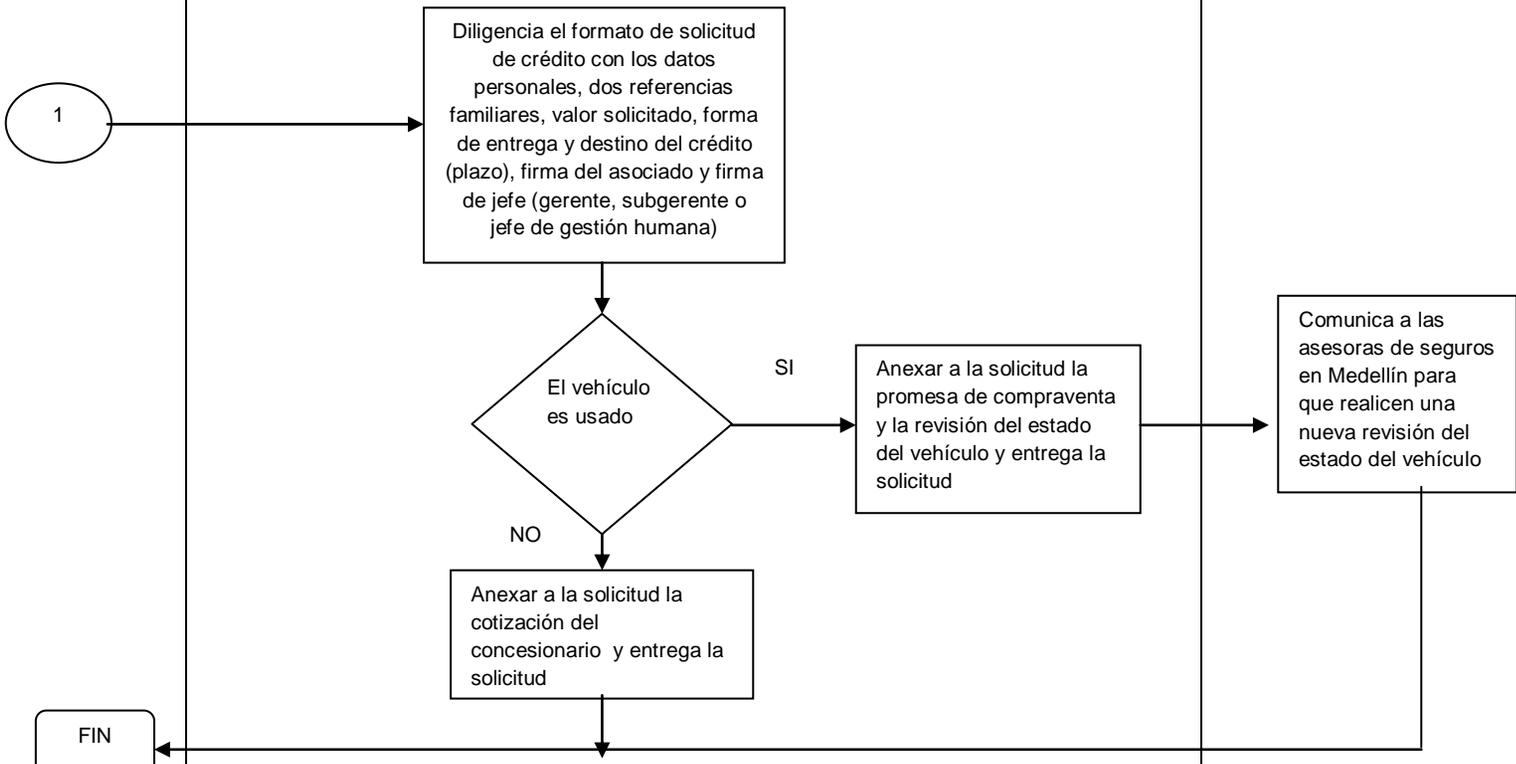
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CLI-SCLI**

SOLICITUD CREDITO VEHICULO

PAGINA DE

ASOCIADO

COORDINADORA REGIONAL



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

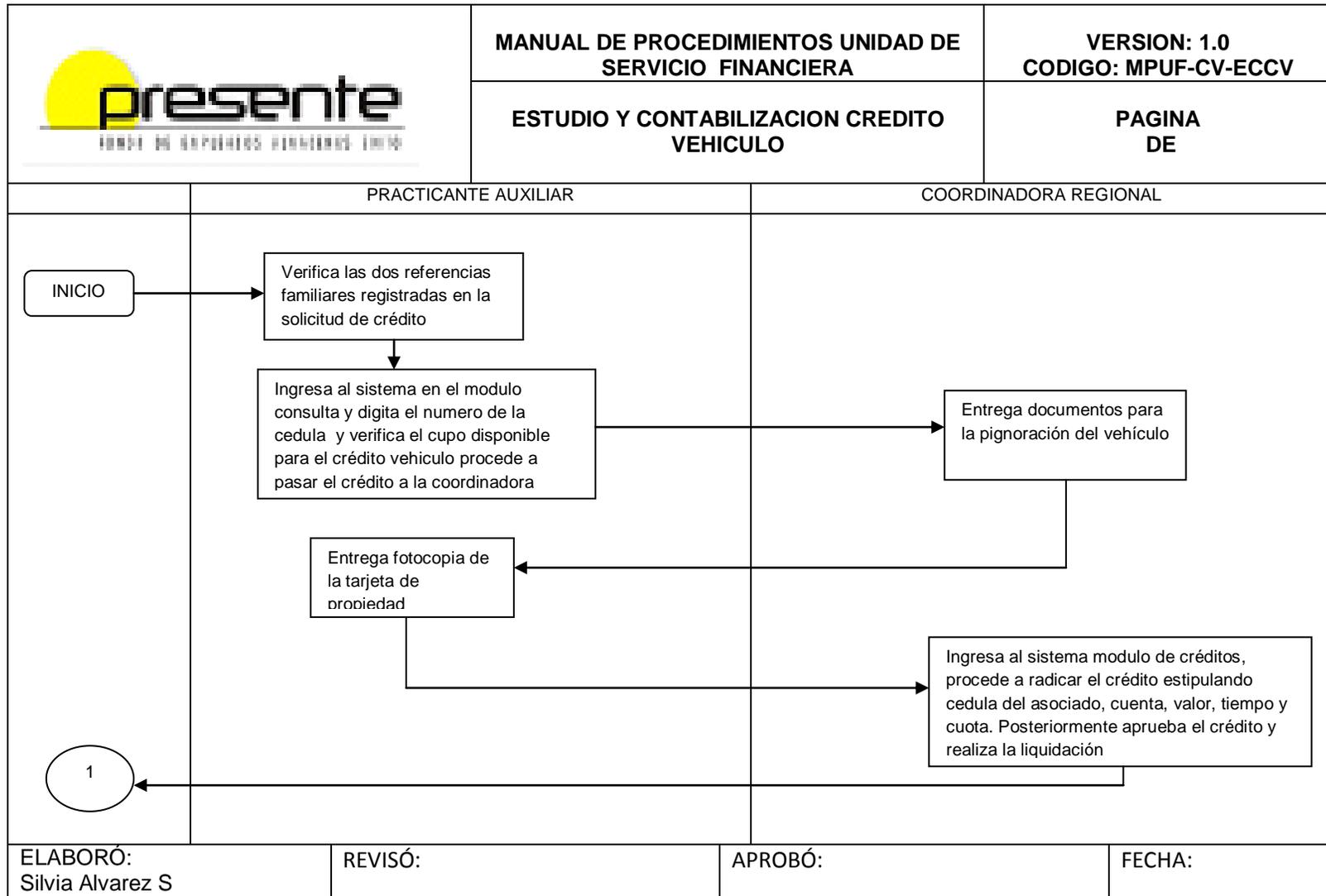
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 45. Estudio y contabilización del crédito de vehículo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV- ECCV
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO VEHICULO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Practicante auxiliar	Verifica las dos referencias familiares registradas en la solicitud de crédito		117
Practicante auxiliar	ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula y verifica el cupo disponible para el crédito de vehículo, procede a pasar el crédito a la coordinadora regional		35
Coordinadora regional	Entrega y elabora la minuta de prenda, cámara de comercio del fondo de empleados y poder para realizar el respectivo tramite en la notaria y oficinas de instrumentos públicos, y pignorar el vehículo a nombre del fondo de empleados		81
Asociado	Entrega al fondo de empleados fotocopia de la tarjeta de propiedad		11
Coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación para tesorería Bucaramanga o transferencia electrónica		94
Coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		46
Coordinadora regional	Comunica a las asesoras de servicios en Medellín para que carguen en las cuentas del asociado el seguro de automóvil		296
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito a Medellín junto con los demás movimientos diarios		16
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

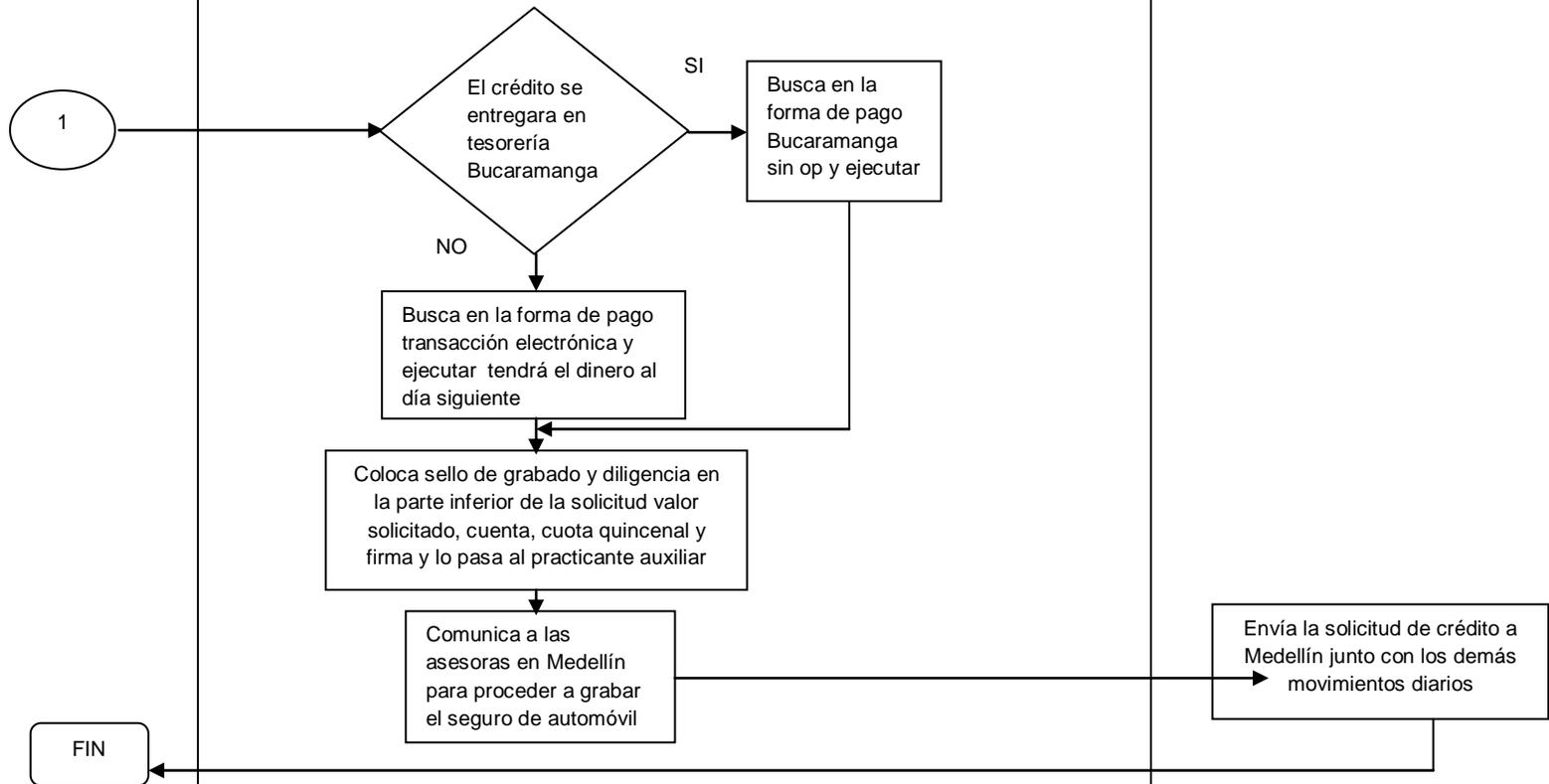
Figura 44. Estudio y contabilización del crédito de vehículo





COORDINADORA REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 46. Entrega de crédito de vehículo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV- ECV
	ENTREGA CREDITO DE VEHICULO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Se dirige a las oficinas del fondo unas vez se haya cumplido el plazo para la entrega del crédito y solicita el desembolso del mismo		24
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado que si fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa al sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega cheque, (ver anexo 4) es necesario elegir el banco, y escoger regional Bucaramanga, selecciona el valor correspondiente al retiro del asociado, y coloca el nombre del beneficiario, proceder a girar la orden de pago, colocar el numero del cheque y ejecutar la contabilización.		42
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el documento soporte, procede colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional y entrega el cheque al asociado		70
Asociado	Firma el documento y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		10
Practicante auxiliar	Envía a Medellín el comprobante de pago junto con los demás movimientos del día		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 45. Entrega de crédito de vehículo

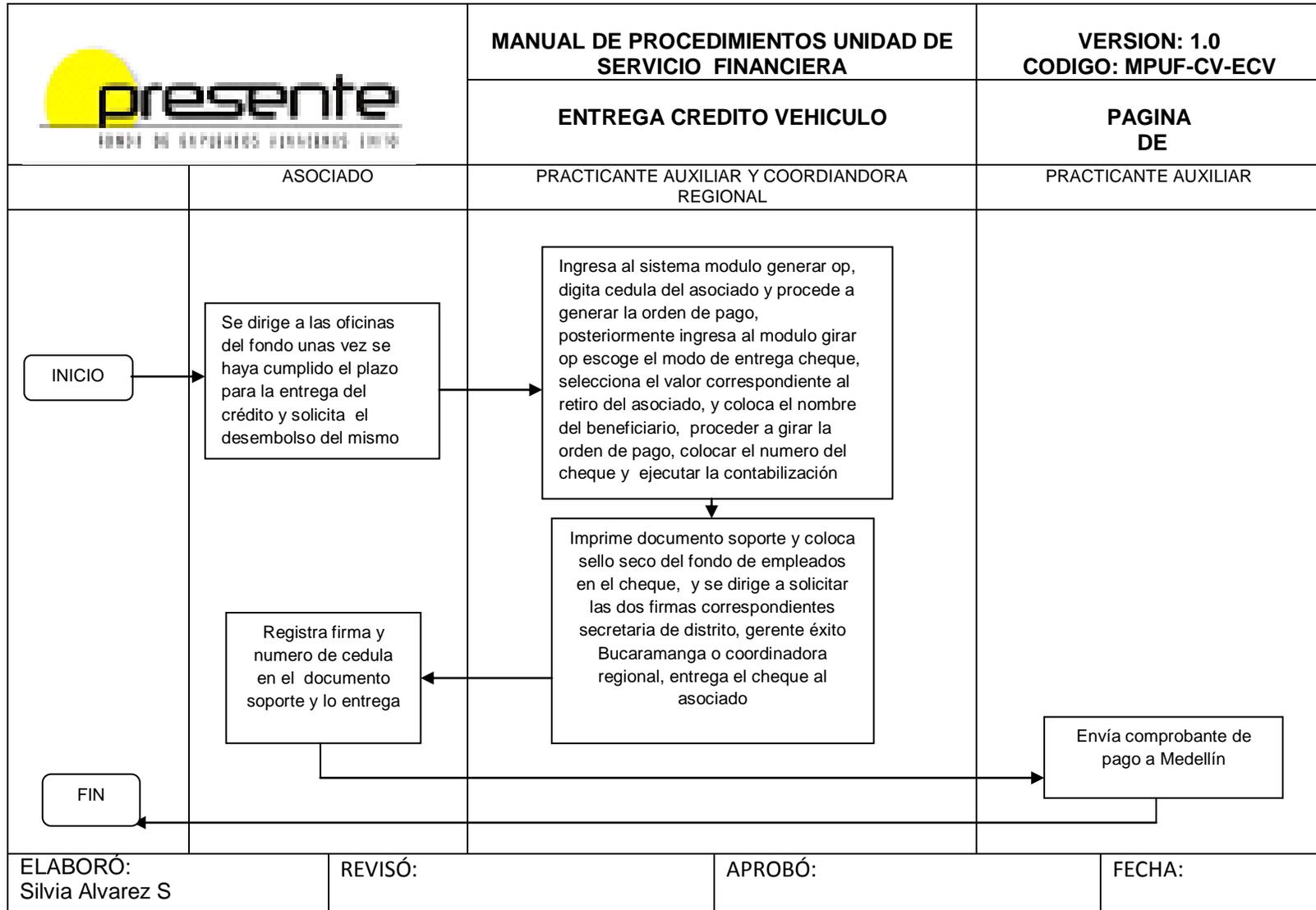
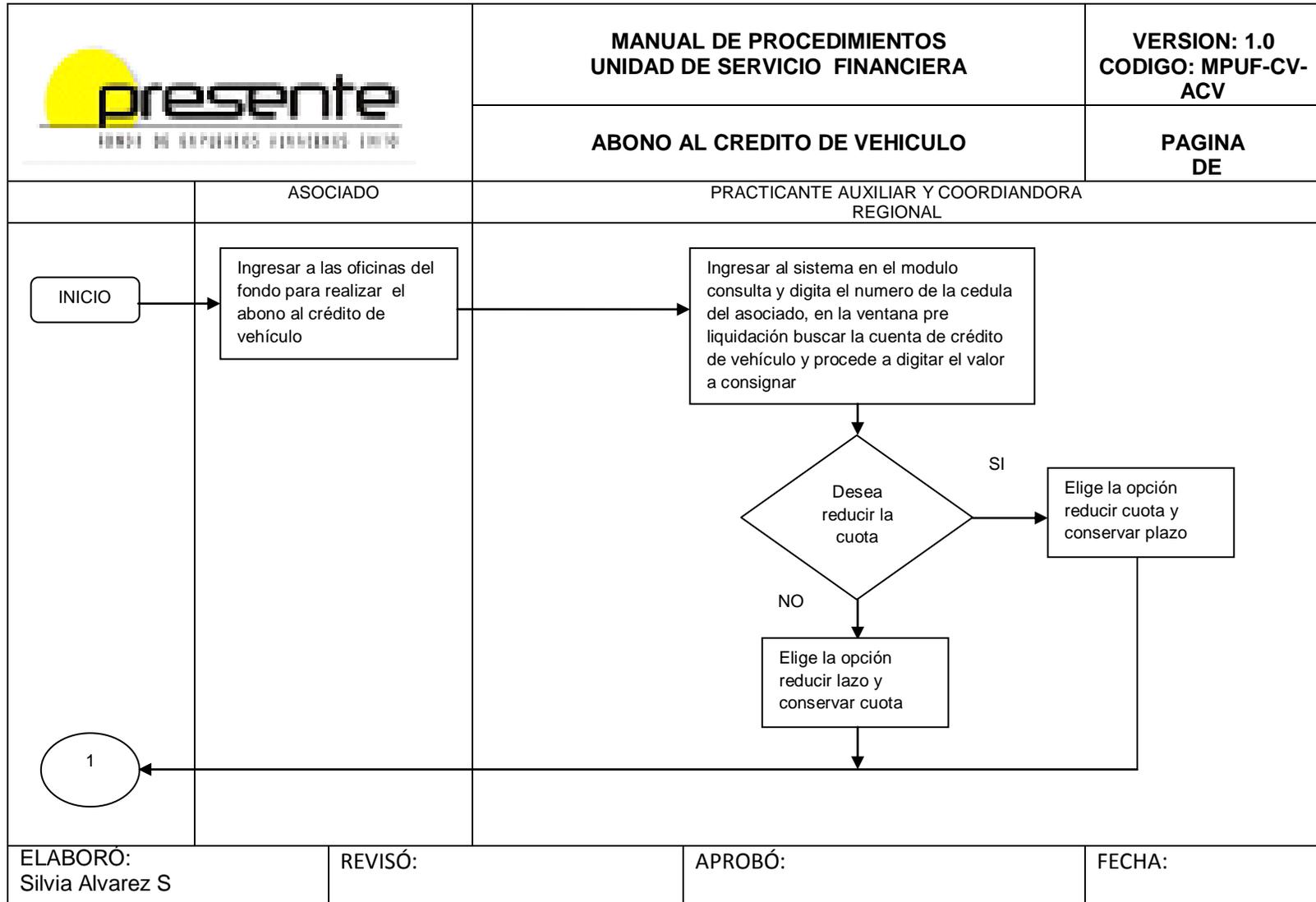


Tabla 47. Abono al crédito de vehículo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV- ACV
	ABONO AL CREDITO DE VEHICULO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito de vehículo		57
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito de vehículo y procede a digitar el valor a abonar		40
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 46. Abono al crédito de vehículo





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

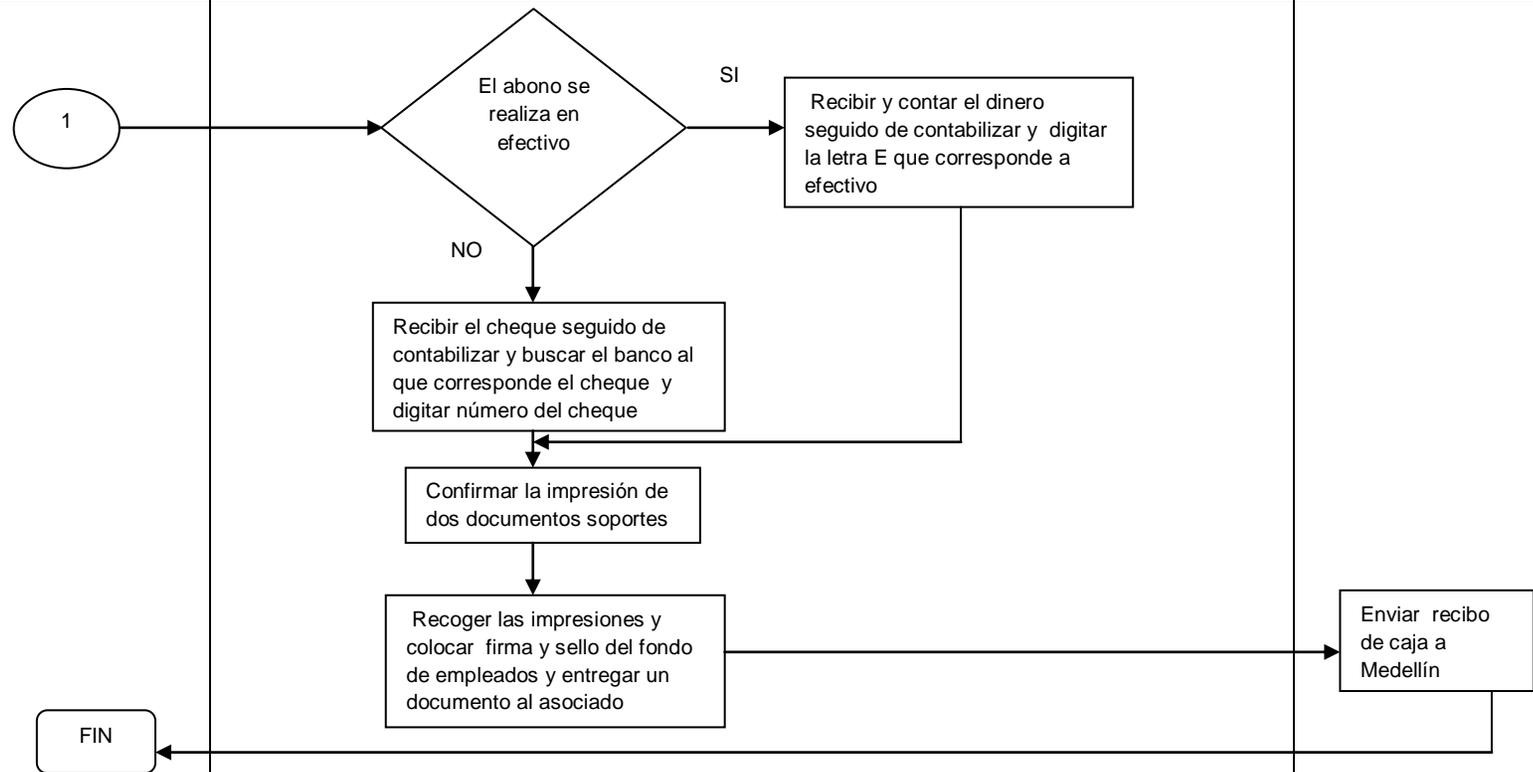
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CV-
ACV**

ABONO AL CREDITO DE VEHICULO

**PAGINA
DE**

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

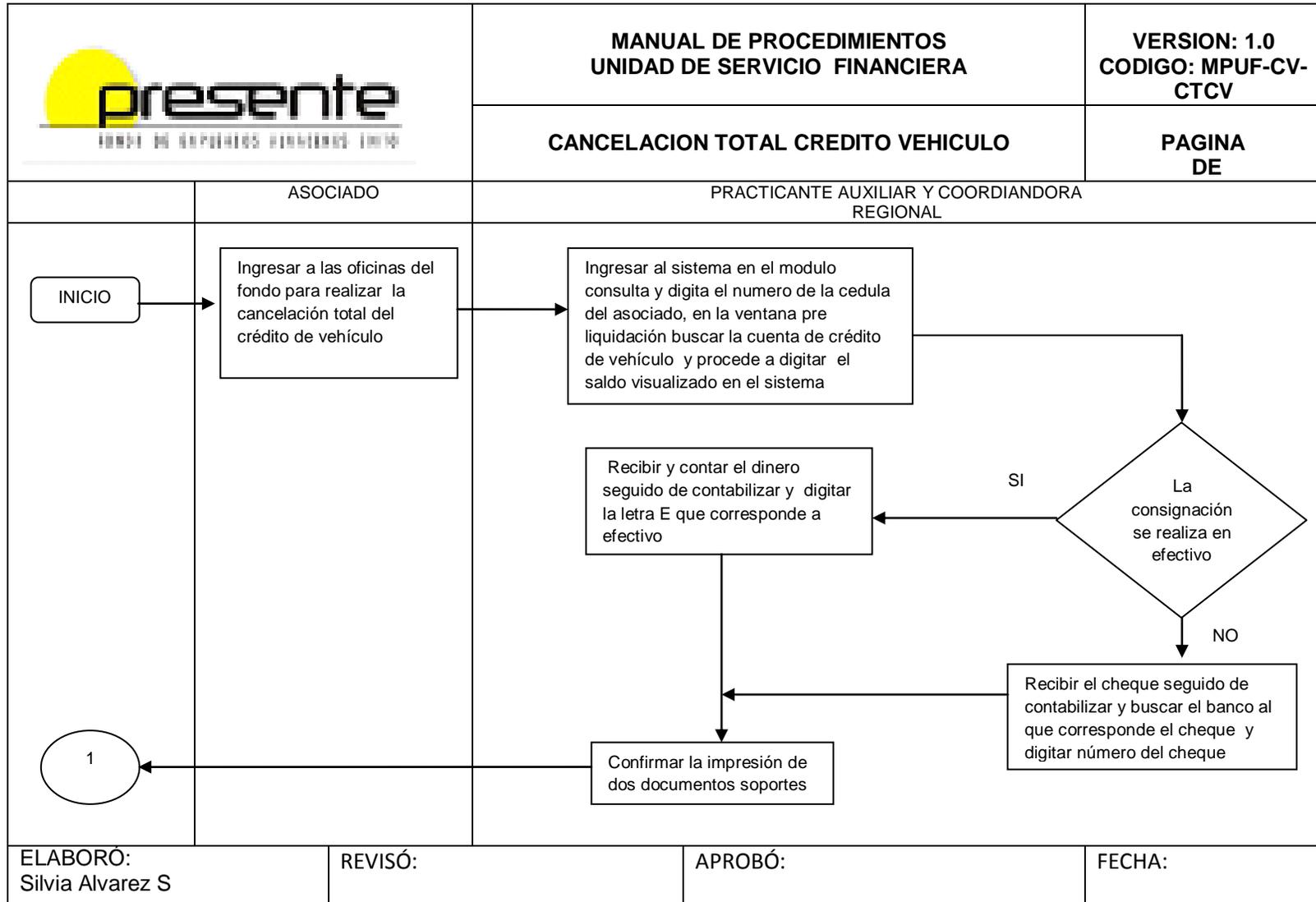
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 48. Cancelación total del crédito de vehículo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CV- CTCV
	CANCELACION TOTAL CREDITO DE VEHICULO		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito de vehículo		55
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito de vehículo y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		81
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		19
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		10
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 47. Cancelación total del crédito de vehículo



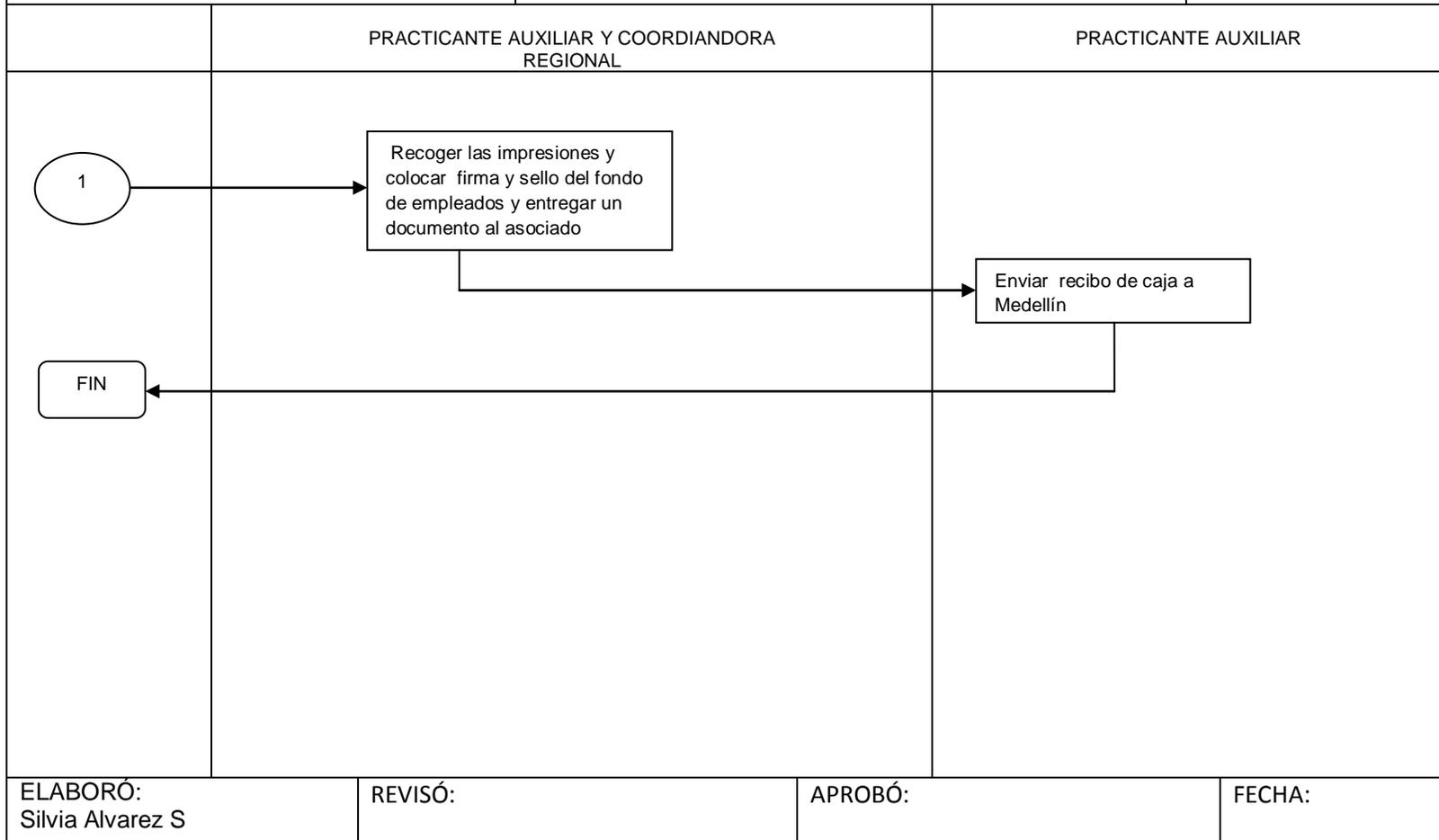


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CV-
CTCV**

CANCELACION TOTAL CREDITO DE VEHICULO

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

8.2.6 Crédito de vivienda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA	VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF-CVI
	CREDITO DE VIVIENDA	PAGINA DE

ALCANCE

Este procedimiento aplica para solicitud, contabilización, entrega, abono y cancelación total del crédito de vivienda en la unidad de servicio financiera del fondo de empleados almacenes éxito “PRESENTE” de la regional Santander.

- **Crédito vivienda:** “Esta modalidad de crédito ha sido diseñada para compra, reforma, cambio y cancelación de hipoteca. Con un interés del 12% nominal anual (vigente a julio de 2010). La deuda se cancela en un plazo hasta de 5 años y el asociado debe contar con una antigüedad de 2 años”⁷⁹ el inmueble queda hipotecado a nombre del fondo de empleados

Las cuatro modalidades del crédito de vivienda son⁸⁰:

1. **Compra de vivienda con subsidio PLAN 1:** La empresa y el Fondo de Empleados Presente ofrecen este plan para aquellos empleados, que por ley tienen derecho a “Subsidio Familiar de Vivienda” otorgado por la caja de compensación, destinado para la adquisición de vivienda de interés social, adquisición de vivienda de interés social más mejoramiento de la vivienda o construcción en sitio propio, siempre que el empleado o su grupo familiar carezcan de vivienda propia.

Para compra: disponer como mínimo, del 10% (vigente a julio de 2010) del valor comercial de la vivienda que desea adquirir, representado en ahorros a través de las cesantías, Fondo de Empleados, Fondo Mutuo de Inversión, ahorros voluntarios, AFC, o cuenta de ahorro programado para la vivienda en alguna entidad financiera.

⁷⁹ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDITO.11 de marzo de 2010.

⁸⁰ Plan mi casa. Almacenes éxito. Diapositivas 14-20

Para construcción: disponer, como mínimo, de \$1.800.000 (vigente a julio de 2010) ahorrados, en las modalidades anteriormente descritas.

Ingresos familiares iguales o inferiores a 4 SMMLV. El empleado y su grupo familiar primario NO deben poseer vivienda propia, ni por sucesión ni herencia, en todo el territorio nacional.

2. **Compra de vivienda sin subsidio PLAN 2:** Compra de vivienda nueva o usada, Compra de vivienda nueva o usada mas mejoramiento, Compra de lote o terraza o Construcción en sitio propio de Vivienda. Crédito de la empresa hasta por \$10.200.000 (vigente a julio de 2010) con un interés del IPC equivalente a los últimos 12 meses, con corte al mes inmediatamente anterior en el que se otorgue el préstamo, a un plazo de 8 años. Crédito por el Fondo de Empleados Presente con un interés del 12% nominal anual, a un plazo de 5 años (vigente a julio de 2010). Se presta hasta el 70% (vigente a julio de 2010) del valor comercial de la vivienda
 3. **Mejoramiento de vivienda con subsidio PLAN 3:** Subsidio de la caja de compensación por un valor de 11.5 SMLV (**\$5.307.250**) (vigente a julio de 2010). Crédito de la empresa hasta por \$7.140.000 (vigente a julio de 2010), para reforma de vivienda con un interés del IPC equivalente a los últimos 12 meses con corte al mes inmediatamente anterior en el que se otorgue el préstamo, a un plazo de 8 años. Crédito por el Fondo de Empleados Presente con un interés del 12% nominal anual, a un plazo de 5 años (vigente a julio de 2010).
 4. **Mejoramiento de vivienda sin subsidio PLAN 4 :** Crédito de la empresa hasta por \$7.140.000 (vigente a julio de 2010) con un interés del IPC equivalente a los últimos 12 meses con corte al mes inmediatamente anterior en el que se otorgue el préstamo, a un plazo de 8 años. Crédito por el Fondo de Empleados Presente con un interés del 12% nominal anual, a un plazo de 5 años (vigente a julio de 2010).
- **Tasa de interés nominal:** “Porcentaje básico que ofrecen los bancos, las cajas de ahorro y demás entidades financieras y que se pactan con el usuario. Se expresa en tantos por ciento y se pueden liquidar de manera diaria, mensual, trimestral, semestral o anual. Este interés no tiene en cuenta ni comisiones, ni franquicias ni periodicidad de abono de intereses”⁸¹.
 - **Colocación:** “La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a

⁸¹ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.”⁸².

- **Saldo:** “Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor”⁸³
- **Acreedor:** “Persona física (persona) o jurídica (empresa) que tiene un derecho de crédito sobre otra”⁸⁴
- **Deudor:** “Un individuo o compañía que le debe la deuda a otra persona física o jurídica (el acreedor), como resultado de los préstamos o emitir bonos” ⁸⁵
- **Capacidad de endeudamiento :** “Evaluación de la cantidad de la deuda una persona o empresa puede pagar a su debido tiempo (de disposición medios o recursos) sin poner en peligro su financieras viabilidad”⁸⁶.
- **Subsidio Familiar de Vivienda (Subsidio de Vivienda de Interés Social):** “Es un aporte en dinero que otorga el Fondo Nacional de vivienda con cargo a los Recursos del Presupuesto Nacional y las Cajas de Compensación Familiar con cargo a los recursos parafiscales, por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución por parte de éste, que constituye un complemento de su ahorro, para facilitarle la adquisición, construcción o mejoramiento de una solución de vivienda de interés social”⁸⁷.
- **Vivienda de Interés Social (VIS):** “Es la solución de vivienda cuyo valor máximo es de ciento treinta y cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes”.⁸⁸

⁸² Disponible en internet: http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁸³ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁸⁴ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁸⁵ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁸⁶ Disponible en internet:

<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

⁸⁷ Plan mi casa. Almacenes éxito. Diapositiva 8

⁸⁸ *Ibíd.* Diapositiva 8

- **Mejoramiento de Vivienda:** “Es el conjunto de adecuaciones que se hacen en una vivienda con el fin de superar las deficiencias básicas de la misma en lo referente a estructura principal, cimientos, muros o cubiertas, entre otras”.⁸⁹
- **Saldo Formado:** “Se denomina saldo formado a la sumatoria de créditos que tiene actualmente el empleado con el Fondo de Empleados Presente y la Compañía, más el que está solicitando, y restando el aporte social y el ahorro permanente. El saldo formado se calcula para determinar el tipo de garantía que se solicitará al empleado”.⁹⁰
- **Garantía Personal:** “Consiste en asegurar la efectividad de los derechos del acreedor (Fondo de Empleados y Compañía) ante el riesgo de insolvencia del deudor (empleado), mediante una cláusula en el contrato por la cual se pacta la obligación de cumplir el fin mismo a través de otra persona, que respalde con su patrimonio, sueldo y prestaciones sociales la obligación contraída por el deudor, constituyéndose en codeudores solidarios mediante la firma de un pagaré”.⁹¹
- **Garantía Real:** “Consiste en asegurar la efectividad de los derechos del acreedor, ante el riesgo de insolvencia del deudor, pignorando una especie o cuerpo cierto, sea de propiedad del deudor o de un tercero”.⁹²
- **Capacidad de Endeudamiento:** “Para determinar la capacidad de endeudamiento se toma el 50% del salario básico más el auxilio de transporte (si aplica), y se les restan todos los conceptos de deducciones que se encuentran en el extracto de nómina: aportes a pensión y salud, créditos y seguros con el fondo de empleados, retención sindicato, embargos, descuadres, exceptuando los ahorros obligatorios y voluntarios en los dos fondos. Este ítem es indispensable para determinar si se otorga el crédito de vivienda tanto en la compañía como en el Fondo de Empleados”.⁹³
- **Hogar objeto del Subsidio Familiar de Vivienda:** “Se entiende por hogar el conformado por los cónyuges, las uniones maritales de hecho y/o el grupo de personas unidas por vínculos de parentesco hasta tercer grado de

⁸⁹ Ibíd. Diapositiva 8

⁹⁰ Ibíd. Diapositiva 9

⁹¹ Ibíd. Diapositiva 9

⁹² Ibíd. Diapositiva 9

⁹³ Plan mi casa. Almacenes éxito. Diapositiva 10

consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, que compartan un mismo espacio habitacional”.⁹⁴

RESPONSABLES

Practicante Auxiliar, Coordinador Regional y auxiliares de gestión humana de los almacenes Exito Cabecera, Cañaveral, Centro, Oriental, Cedí, Barranca, Avenida 5 y San Mateo.

FORMATOS

- Solicitud de crédito (anexo 8)
- Cheque (anexo 4)
- Visita domiciliaria (anexo 9)

⁹⁴ Ibid. Diapositiva 10

Tabla 49. Solicitud de crédito de vivienda plan 1

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-SPLAN1
	SOLICITUD CREDITO VIVIENDA PLAN 1		PAGINA DE
<p>El asociado comunica el interés por adquirir el crédito de vivienda con los auxiliares de gestión humana de la compañía, quienes realizan el simulador del crédito arrojando el plan al que se ajusta e informa al asociado los documentos necesarios para iniciar los trámites.</p> <p>Los cuales son: estado de cuenta, colilla de pago, formulario de crédito, promesa de compraventa, certificado de tradición y libertad, carta de adjudicación para subsidio de compra, copia de la cedula del asociado y del esposo/a.</p> <p>En el momento que el asociado entregue estos documentos al auxiliar de gestión humana esto los envía a la jefe de gestión humana quien los revisa y procede a entregarlos a la analista de bienestar quien valida los documentos y los firma para luego ser entregados al fondo de empleados</p>			
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Tabla 50. Solicitud de crédito de vivienda plan 2

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-SPLAN2
	SOLICITUD CREDITO VIVIENDA PLAN 2		PAGINA DE
<p>El asociado comunica el interés por adquirir el crédito de vivienda con los auxiliares de gestión humana de la compañía, quienes realizan el simulador del crédito arrojando el plan al que se ajusta e informa al asociado los documentos necesarios para iniciar los trámites.</p> <p>Los cuales son: estado de cuenta, colilla de pago, formulario de crédito, promesa de compraventa, certificado de tradición y libertad, cedula catastral, copia de la cedula del asociado y del esposo/a.</p> <p>En el momento que el asociado entregue estos documentos al auxiliar de gestión humana esto los envía a la jefe de gestión humana quien los revisa y procede a entregarlos a la analista de bienestar quien valida los documentos y los firma para luego ser entregados al fondo de empleados</p>			
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Tabla 51. Solicitud de crédito de vivienda plan 3

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-SPLAN3
	SOLICITUD CREDITO VIVIENDA PLAN 3		PAGINA DE
<p>El asociado comunica el interés por adquirir el crédito de vivienda con los auxiliares de gestión humana de la compañía, quienes realizan el simulador del crédito arrojando el plan al que se ajusta e informa al asociado los documentos necesarios para iniciar los trámites.</p> <p>Los cuales son: estado de cuenta, colilla de pago, formulario de crédito, certificado de tradición y libertad, carta de adjudicación de subsidio para mejora, cotización de los materiales, contrato o cotización de la mano de obra y cedula del contratista, copia de las escrituras, copia del pago del impuesto predial copia de la cedula del asociado y del esposo/a.</p> <p>En el momento que el asociado entregue estos documentos al auxiliar de gestión humana esto los envía a la jefe de gestión humana quien los revisa y procede a entregarlos a la analista de bienestar quien valida los documentos y los firma para luego ser entregados al fondo de empleados</p>			
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

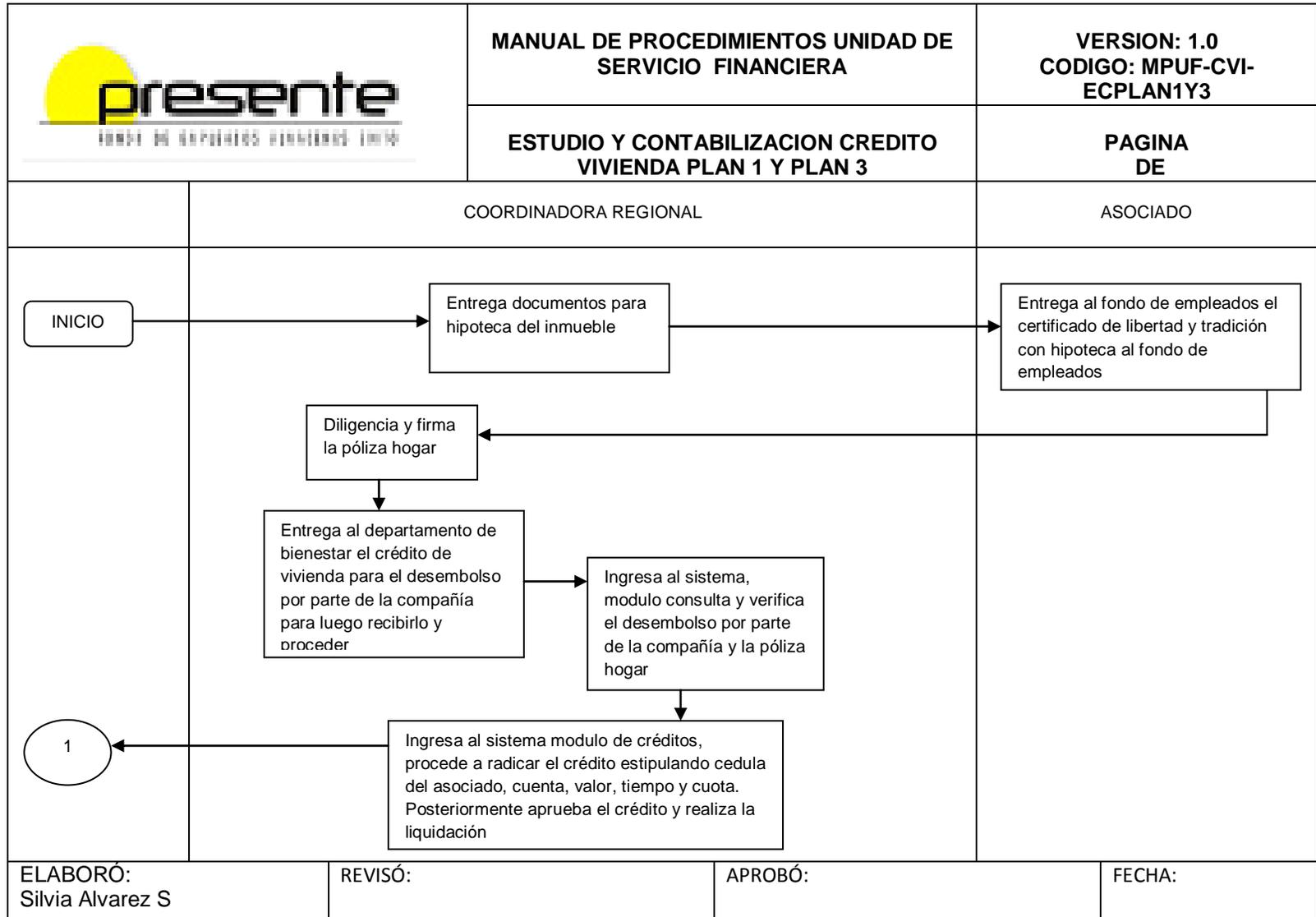
Tabla 52. Solicitud crédito de vivienda plan 4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-SPLAN4
	SOLICITUD CREDITO VIVIENDA PLAN 4		PAGINA DE
<p>El asociado comunica el interés por adquirir el crédito de vivienda con los auxiliares de gestión humana de la compañía, quienes realizan el simulador del crédito arrojando el plan al que se ajusta e informa al asociado los documentos necesarios para iniciar los trámites.</p> <p>Los cuales son: estado de cuenta, colilla de pago, formulario de crédito, certificado de tradición y libertad, cedula catastral, cotización de los materiales, contrato o cotización de la mano de obra y cedula del contratista, copia de las escrituras, copia del pago del impuesto predial copia de la cedula del asociado y del esposo/a.</p> <p>En el momento que el asociado entregue estos documentos al auxiliar de gestión humana esto los envía a la jefe de gestión humana quien los revisa y procede a entregarlos a la analista de bienestar quien valida los documentos y los firma para luego ser entregados al fondo de empleados</p>			
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Tabla 53. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 1 y 3

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-CEPLAN1Y3
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE VIVIENDA PLAN 1 Y PLAN 3		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Coordinadora regional	Entrega carta de constitución de hipoteca junto con el poder y cámara de comercio al asociado		76
Asociado	Entrega al fondo de empleados el certificado de libertad y tradición con hipoteca al fondo de empleados		20
Coordinadora regional	Diligencia y firma la póliza hogar que debe adquirir el asociado		206
Coordinadora regional	Entrega al departamento de bienestar el crédito de vivienda para el desembolso por parte de la compañía para luego recibirlo y proceder		67
Coordinadora regional	Ingresa al sistema, modulo consulta y verifica el desembolso por parte de la compañía y la póliza hogar		27
coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación para tesorería Bucaramanga o transferencia electrónica		100
Coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		38
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito y póliza hogar a Medellín junto con los demás movimientos diarios		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 48. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 1 y 3





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE
SERVICIO FINANCIERA

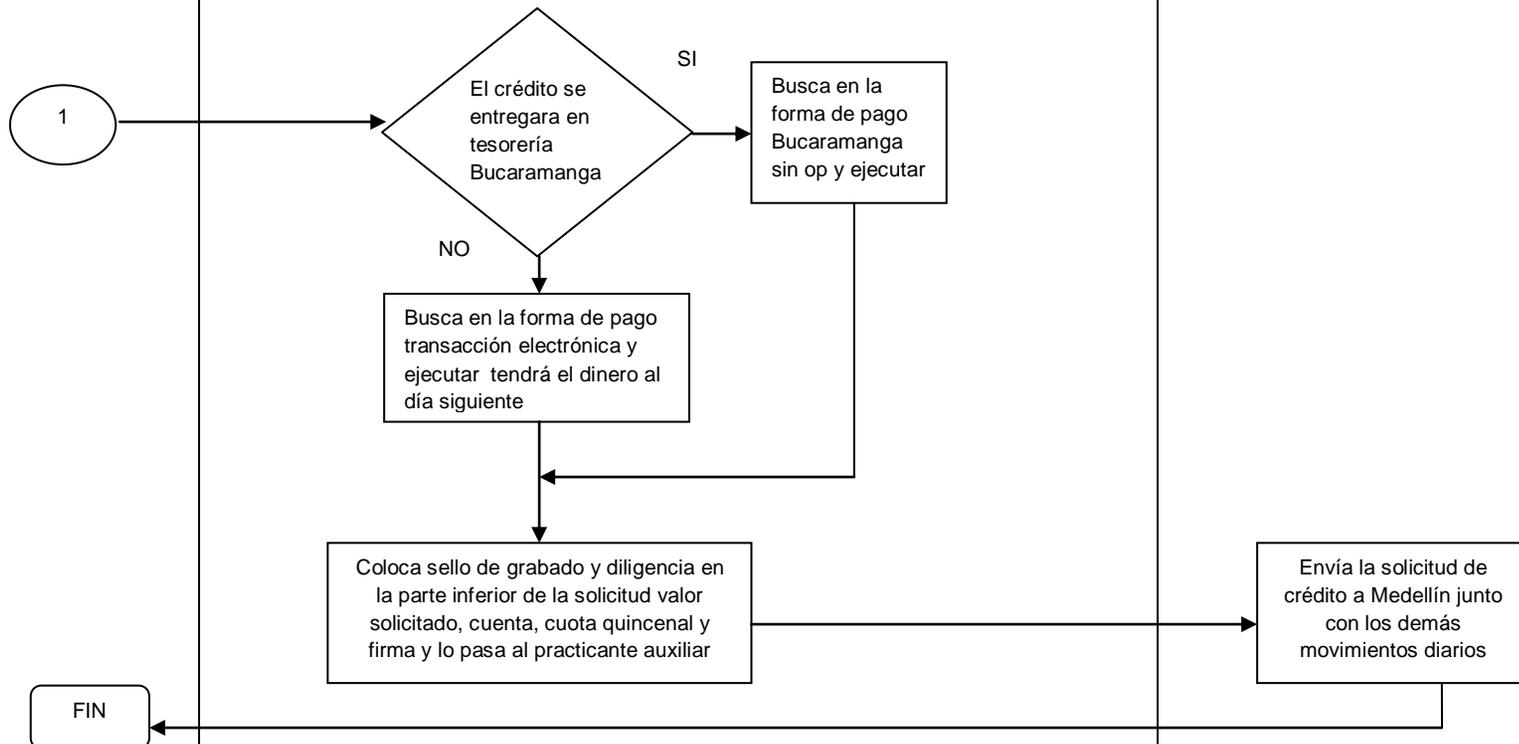
VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CVI-
ECPLAN1Y3

ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE
VIVIENDA PLAN1 Y PLAN 3

PAGINA
DE

COORDINADORA REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

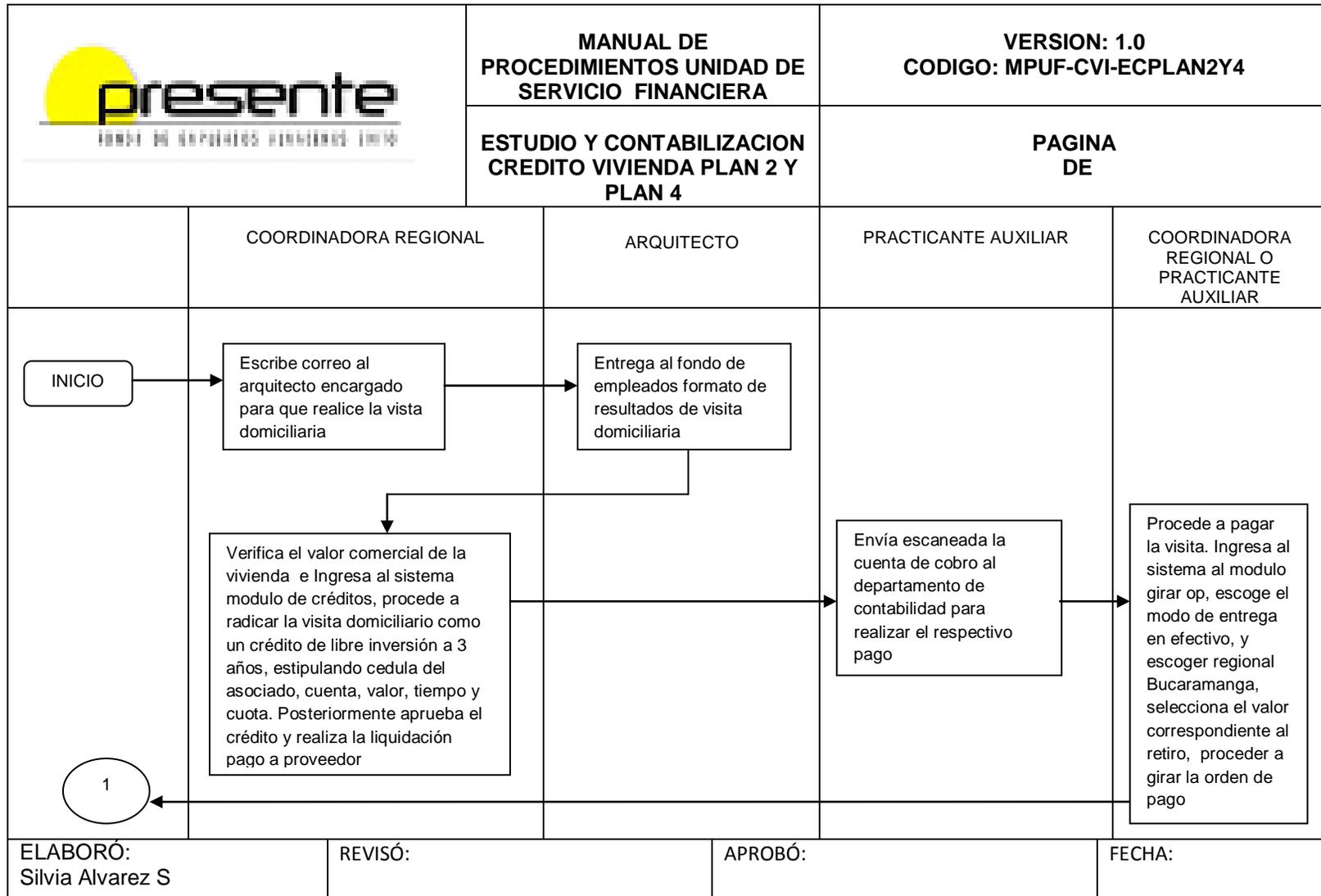
Tabla 54. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 2 y 4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-CEPLAN2Y4
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE VIVIENDA PLAN 2 Y PLAN 4		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Coordinadora regional	Escribe correo al arquitecto encargado para que realice la vista domiciliaria al inmueble con los datos del asociado y de la vivienda		58
Arquitecto	Entrega al fondo de empleados formato de resultados de visita domiciliaria (ver anexo 9) y cuenta de cobro		18
Coordinadora regional	Verifica el valor comercial de la vivienda que no debe exceder el 70% Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar la visita domiciliario como un crédito de libre inversión a 3 años, estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación pago a proveedor		99
Practicante auxiliar	Envía escaneada la cuenta de cobro al departamento de contabilidad para realizar el respectivo pago		74
Practicante auxiliar o coordinadora regional	Procede a pagar la visita al arquitecto. Ingresa al sistema al modulo girar op, escoge el modo de entrega en efectivo, y escoger regional Bucaramanga, selecciona el valor correspondiente al retiro del arquitecto, proceder a girar la orden de pago y ejecutar la contabilización.		46
Practicante auxiliar o coordinadora regional	Imprime dos documentos soporte, cuenta el dinero y lo entrega al arquitecto		31
Arquitecto	Firma documentos soporte y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		8
Coordinadora regional	Entrega carta de constitución de hipoteca junto con el poder y cámara de comercio al asociado		75
Asociado	Entrega al fondo de empleados el certificado de libertad y tradición con hipoteca al fondo de empleados		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-CEPLAN2
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE VIVIENDA PLAN 2 Y PLAN 4		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Coordinadora regional	Diligencia y firma la póliza hogar que debe adquirir el asociado		182
Coordinadora regional	Entrega al departamento de bienestar el crédito de vivienda para el desembolso por parte de la compañía para luego recibirlo y proceder		71
Coordinadora regional	Ingresa al sistema, modulo consulta y verifica el desembolso por parte de la compañía y la póliza hogar		26
coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación para tesorería Bucaramanga o transferencia electrónica		103
Coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		45
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito, retiro de efectivo y póliza hogar a Medellín junto con los demás movimientos diarios		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-CEPLAN2
	ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE VIVIENDA PLAN 2 Y PLAN 4		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Coordinadora regional	Diligencia y firma la póliza hogar que debe adquirir el asociado		182
Coordinadora regional	Entrega al departamento de bienestar el crédito de vivienda para el desembolso por parte de la compañía para luego recibirlo y proceder		71
Coordinadora regional	Ingresa al sistema, modulo consulta y verifica el desembolso por parte de la compañía y la póliza hogar		26
coordinadora regional	Ingresa al sistema modulo de créditos, procede a radicar el crédito estipulando cedula del asociado, cuenta, valor, tiempo y cuota. Posteriormente aprueba el crédito y realiza la liquidación para tesorería Bucaramanga o transferencia electrónica		103
Coordinadora regional	Coloca sello de grabado y diligencia en la parte inferior de la solicitud valor solicitado, cuenta, cuota quincenal y firma y lo pasa al practicante auxiliar		45
Practicante auxiliar	Envía la solicitud de crédito, retiro de efectivo y póliza hogar a Medellín junto con los demás movimientos diarios		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 49. Estudio y contabilización del crédito de vivienda plan 2 y 4



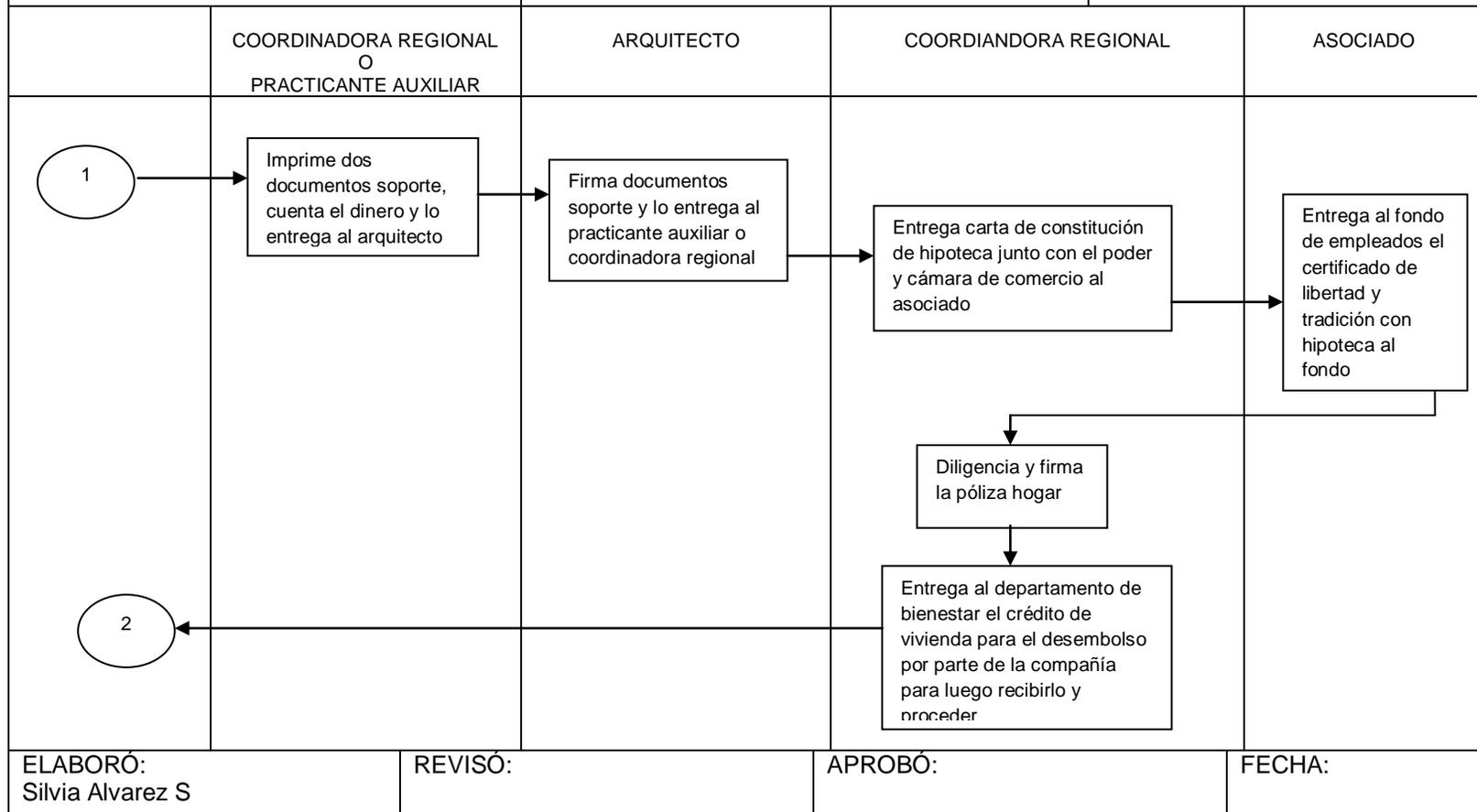


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE
SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CVI-
ECPLAN2Y4**

**ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO DE
VIVIENDA PLAN 2 Y PLAN 4**

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA

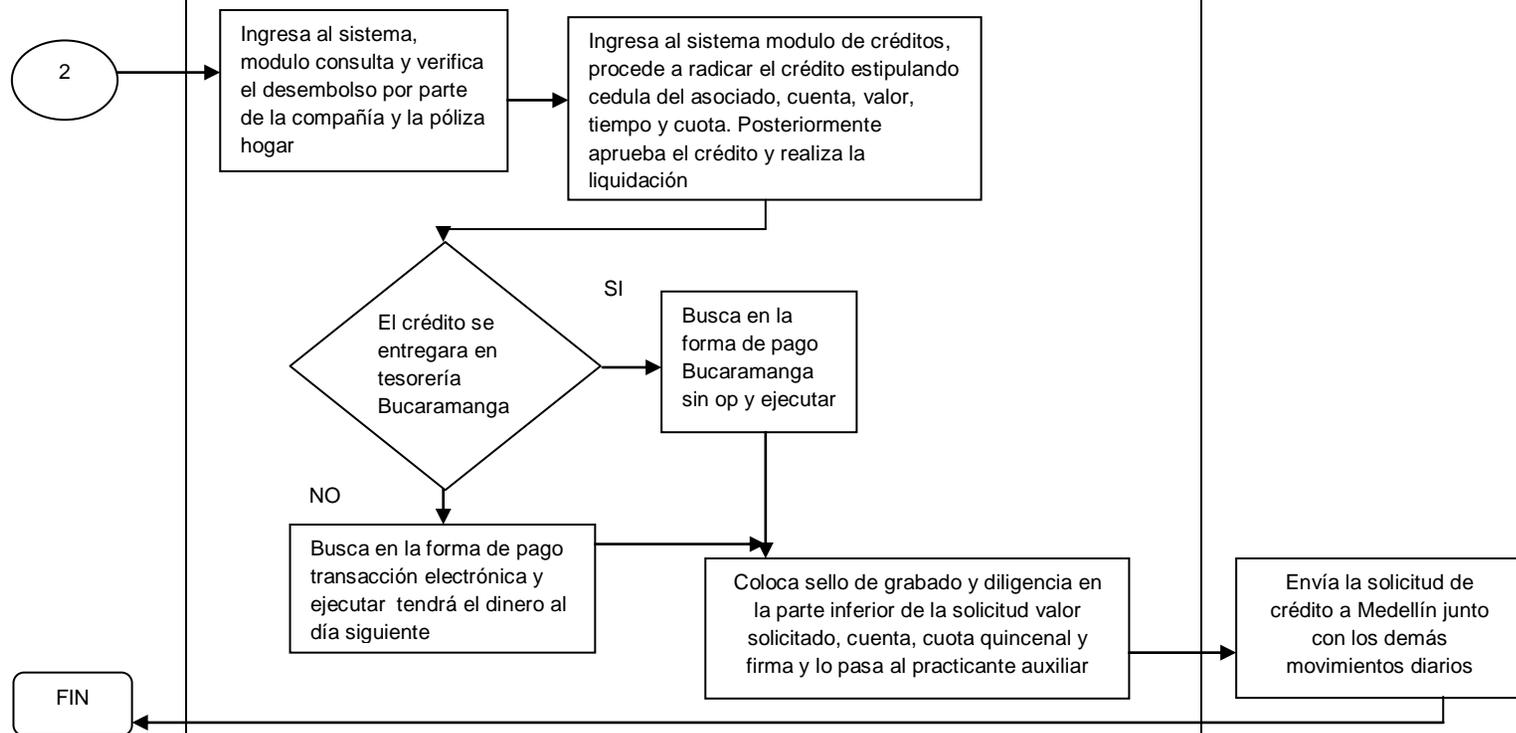
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CVI-
ECPLAN2Y4**

ESTUDIO Y CONTABILIZACION CREDITO VIVIENDA PLAN 2 Y PLAN 4

PAGINA DE

COORDINADORA REGIONAL

PRACTICANTE AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

Tabla 55 Entrega del crédito de vivienda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-ECVI1234
	ENTREGA CREDITO DE VIVIENDA PLAN 1,2,3,Y 4		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Se dirige a las oficinas del fondo una vez se haya cumplido el plazo para la entrega del crédito y solicita el desembolso del mismo		25
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Procede a retirar el dinero del asociado que si fue colocado en tesorería Bucaramanga, ingresa al sistema modulo generar op, digita cedula del asociado y procede a generar la orden de pago, posteriormente ingresa al modulo girar op, escoge el modo de entrega cheque, (ver anexo 4) es necesario elegir el banco, y escoger regional Bucaramanga, selecciona el valor correspondiente al retiro del asociado, y coloca el nombre del beneficiario, proceder a girar la orden de pago, colocar el numero del cheque y ejecutar la contabilización.		43
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Imprime el documento soporte, procede colocar sello seco del fondo de empleados y se dirige a solicitar las dos firmas correspondientes secretaria de distrito, gerente éxito Bucaramanga o coordinadora regional y entrega el cheque al asociado		69
Asociado	Firma el documento y lo entrega al practicante auxiliar o coordinadora regional		11
Practicante auxiliar	Envía a Medellín el comprobante de pago junto con los demás movimientos del día		18
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 50. Entrega del crédito de vivienda

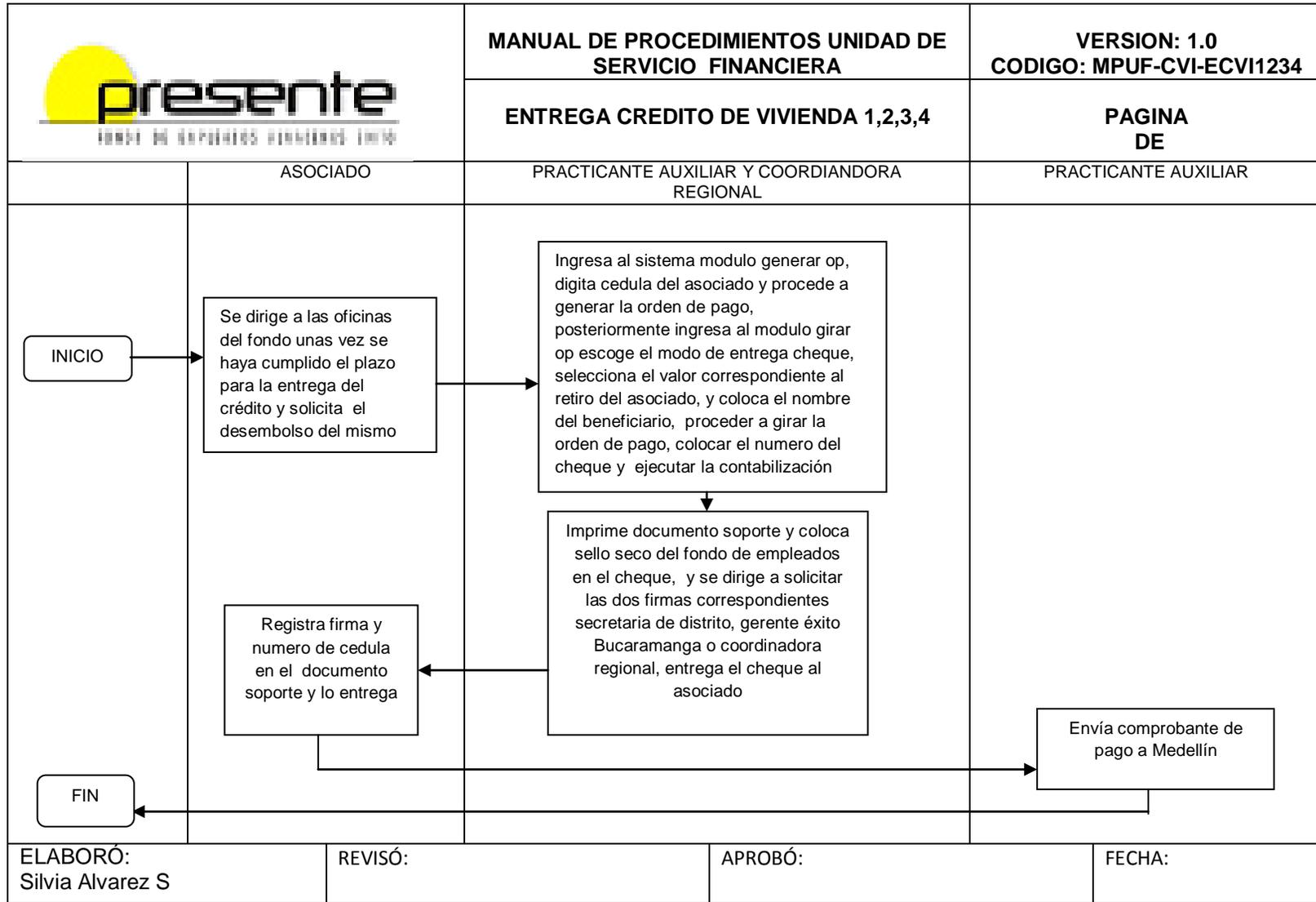
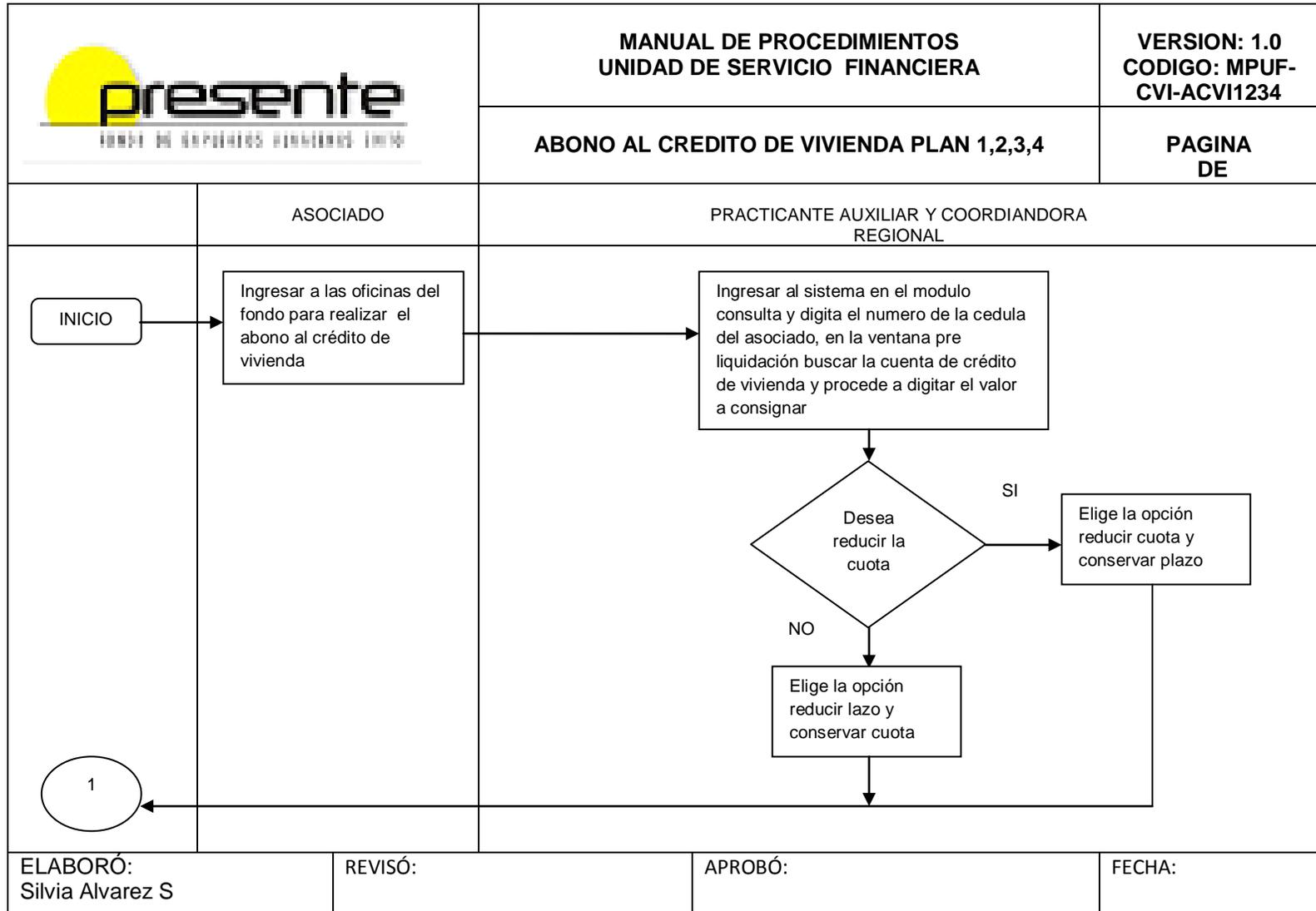


Tabla 56. Abono al crédito de vivienda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-ACVI1234
	ABONO AL CREDITO DE VIVIENDA PLAN 1,2,3,4		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito de vivienda		58
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito de vivienda y procede a digitar el valor a abonar		41
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Pregunta al asociado si desea reducir la cuota y conservar el plazo siempre y cuando el abono supere el 60% del valor del crédito o reducir el plazo y conservar la cuota, procede a elegir la opción		27
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		90
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		16
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 51. Abono al crédito de vivienda





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

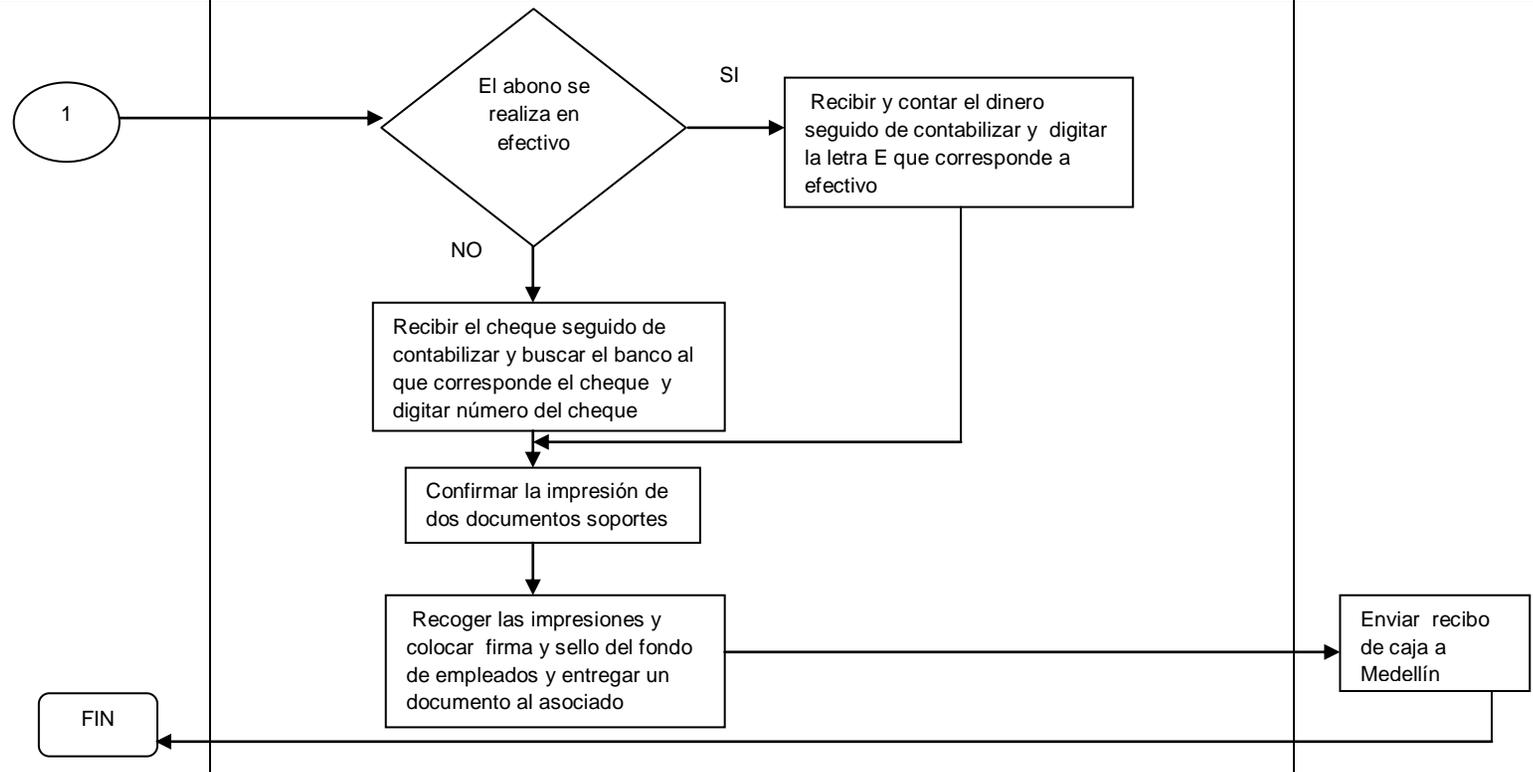
**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-
CVI-ACVI1234**

ABONO AL CREDITO DE VIENDA PLAN 1,2,3 Y 4

**PAGINA
DE**

PRACTICANTE AUXILIAR Y COORDIANDORA
REGIONAL

PRACTICANTE
AUXILIAR



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

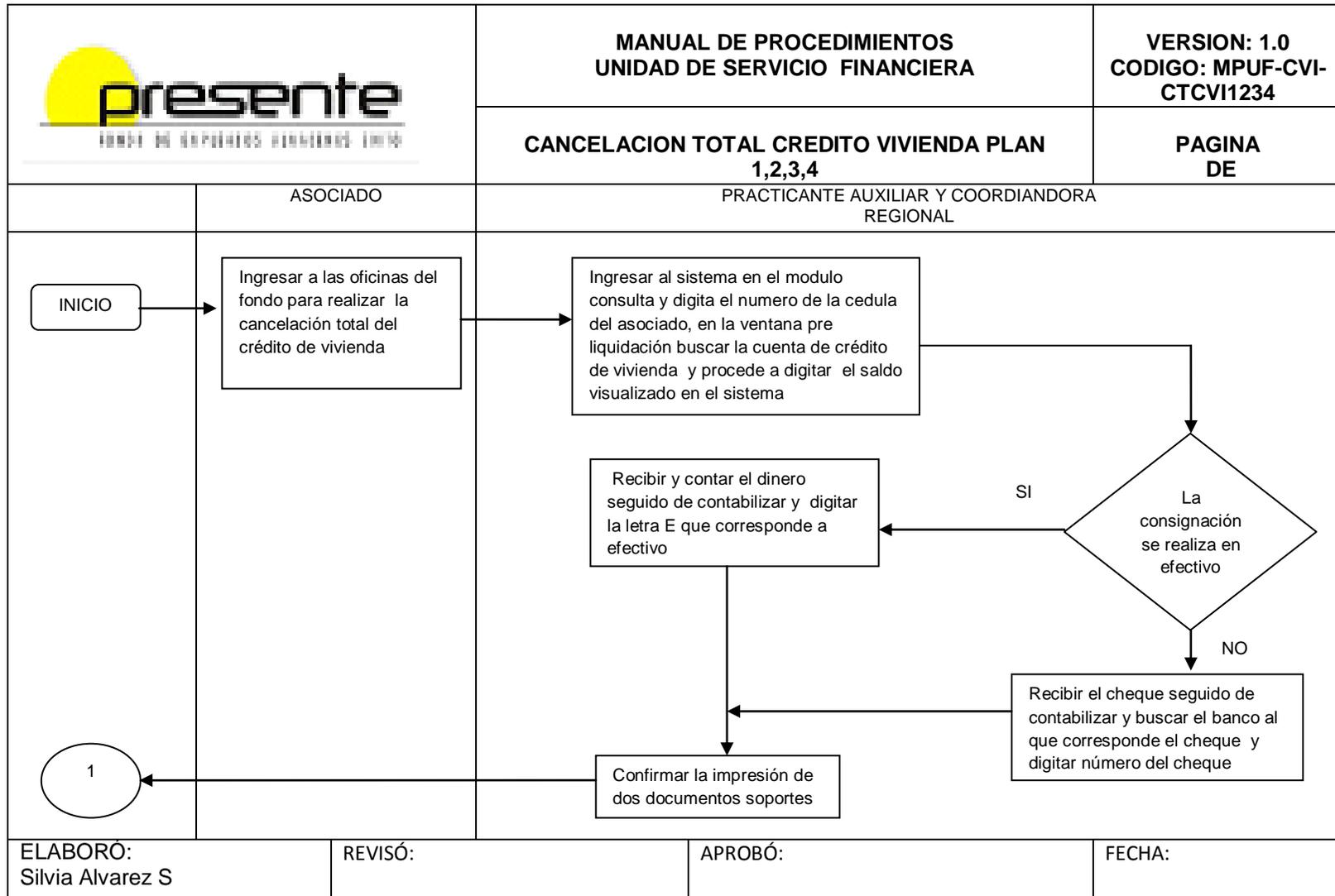
APROBÓ:

FECHA:

Tabla 57. Cancelación total del crédito de vivienda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA		VERSION: 1.0 CODIGO: MPUF- CVI-CTCVI1234
	CANCELACION TOTAL CREDITO DE VIVIENDA		PAGINA DE
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		TE (segundos)
Asociado	Ingresa en las oficinas del fondo de empleados para realizar el abono al crédito de vivienda		54
Practicante auxiliar y coordinadora regional	Ingresa al sistema en el modulo consulta y digita el numero de la cedula del asociado, en la ventana pre liquidación busca la cuenta crédito de vivienda y procede a cancelar saldo del crédito visualizado en el sistema		80
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Recibe el cheque o dinero y procede a contarlo Realiza la respectiva contabilización Si la consignación se realiza en cheque escoge el banco correspondiente al cheque y digita su número, si es en efectivo indica lo indica con la letra E,		79
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Confirma en el sistema la impresión de dos documentos soportes (recibo de caja) ver anexo 2		18
Practicante auxiliar, y coordinadora regional	Coloca en los dos documentos impresos firma y sello del fondo de empleados Entrega un documento al asociado		11
Practicante auxiliar	Envía el recibo de caja, junto con los demás movimientos diario		17
ELABORÓ: Silvia Alvarez S	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:

Figura 52. Cancelación total del crédito de vivienda



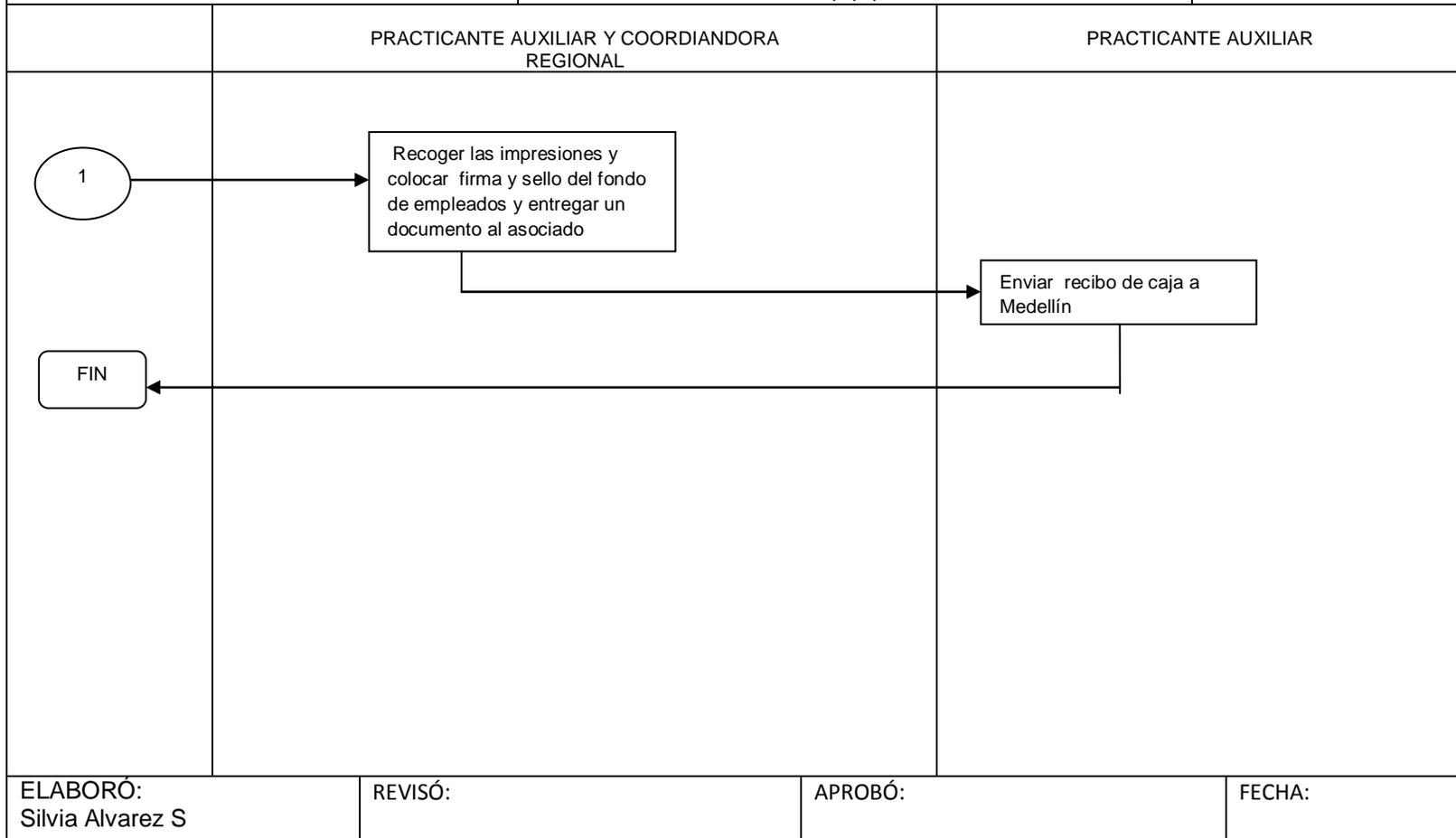


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIO FINANCIERA**

**VERSION: 1.0
CODIGO: MPUF-CVI-
CTCVI1234**

**CANCELACION TOTAL CREDITO VIVIENDA PLAN
1,2,3,4**

**PAGINA
DE**



ELABORÓ:
Silvia Alvarez S

REVISÓ:

APROBÓ:

FECHA:

9. SIMULACIÓN EN ARENA

Con el objetivo de evaluar el desempeño actual del sistema de atención de los clientes del fondo de empleados se realizó una simulación en el software Arena Versión 6 para de esta manera poder determinar si se requieren cambios en el modelo de servicio que actualmente ofrece el Fondo de Empleados a sus asociados.

9.1 NATURALEZA DE LA SIMULACIÓN

La simulación se realizó acorde a las características actuales del proceso de atención de asociados del Fondo de Empleados, estas son:

- ✓ Cuando el asociado requiere alguna atención del fondo, este dirige a las oficinas del fondo de empleados donde esta las personas encargadas de atenderlos que para el caso de la simulación son los servidores del sistema. En el desarrollo normal de las actividades del Fondo son los asociados los que van a la oficina y no las personas del fondo las que van al sitio de trabajo de los asociados.
- ✓ El número de personas con que cuenta el fondo para la atención de los asociados son dos personas que son los servidores del sistema, las dos personas están capacitadas para la atención de todas las solicitudes de los asociados, y el orden de atención es de acuerdo a la llegada del asociado y de la disponibilidad de cada servidor.
- ✓ Las dos personas encargadas de atender a los asociados en el desarrollo de sus cargos tienen funciones adicionales a la atención de los clientes, pero en la simulación se planteo que las ocho horas de la jornada laboral son para la totalidad y única atención de los asociados.
- ✓ El tiempo de simulación es de un mes y cada día hábil de trabajo consta de ocho horas.
- ✓ La simulación se realizó teniendo en cuenta que no se presenten hechos fortuitos que generen aumento en el número de asociados por fuera de los registros históricos con que cuenta el fondo, que las dos personas que están a cargo de la atención trabajan la totalidad del tiempo reglamentario y no se ausentan de su sitio de trabajo.
- ✓ El orden de atención es primero en llegar, primero en ser atendido. Si un servidor está ocupado y llega un cliente, este será atendido por el segundo servidor.

9.2 DATOS PARA LA SIMULACION

Para el diseño de la simulación de cada uno de los procedimientos que se documentaron se tomaron los dos siguientes registros:

- ✓ Tasa de llegada de clientes.

La tasa de llegada de clientes es el número promedio de solicitudes que se reciben mensualmente de cada uno de los procesos, para la determinación de esta tasa se tomaron los registros de los meses de mayo, junio y julio del 2010 y se calculó el promedio y la desviación estándar en cada uno de los procesos, para de esta manera en el software Arena en la parte de creación de entidades poner una distribución normal de llegada de clientes para cada proceso y contar con el promedio y desviación estándar requeridos para esta distribución. En la Tabla XX esta el registro de la tasa de llegada de clientes de los meses de mayo, junio y julio del 2010.

Tabla 58. Registro de tasa de llegadas de clientes por proceso

Unidades: número de clientes

No.	PROCEDIMIENTO	MAYO	JUNIO	JULIO	PROMEDIO	DESVIACIÓN
1	Apertura ahorro disponible	8	7	6	7,00	1,00
2	Consignación ahorro disponible	101	92	88	93,67	6,66
3	Retiro de dinero ahorro disponible	200	198	250	216,00	29,46
4	Cancelación del ahorro disponible	3	2	0	1,67	1,53
5	Modificación ahorro disponible	6	7	2	5,00	2,65
6	Apertura bono madre	99	1	2	34,00	56,29
7	Cancelación bono madre	7	1	0	2,67	3,79
8	Modificación bono madre	10	7	1	6,00	4,58
9	Apertura ahorro programado	7	4	2	4,33	2,52
10	Cancelación ahorro programado	2	1	0	1,00	1,00
11	Modificación ahorro programado	1	3	4	2,67	1,53
12	Apertura bono navideño	12	14	9	11,67	2,52
13	Cancelación bono navideño	7	2	1	3,33	3,21
14	Modificación bono navideño	18	14	7	13,00	5,57
15	Apertura CDAT	5	4	3	4,00	1,00
16	Aumento de CDAT	4	2	5	3,67	1,53
17	Renovación de CDAT	6	8	9	7,67	1,53
18	Retiro parcial de CDAT	3	3	2	2,67	0,58
19	Retiro de intereses CDAT	7	2	5	4,67	2,52
20	Retiro total de CDAT	4	7	5	5,33	1,53
21	Solicitud crédito ordinario	80	76	47	67,67	18,01
22	Entrega crédito ordinario	80	76	47	67,67	18,01
23	Abono crédito ordinario	10	8	6	8,00	2,00
24	Cancelación total crédito ordinario	3	2	2	2,33	0,58

No.	PROCEDIMIENTO	MAYO	JUNIO	JULIO	PROMEDIO	DESVIACIÓN
25	Abono crédito mi compra	2	1	2	1,67	0,58
26	Cancelación total crédito mi compra	1	1	2	1,33	0,58
27	Solicitud crédito libre inversión	35	23	28	28,67	6,03
28	Estudio y contabilización crédito libre inversión	35	19	24	26,00	8,19
29	Entrega crédito libre inversión	16	8	10	11,33	4,16
30	Abono crédito libre inversión	7	5	4	5,33	1,53
31	Cancelación total crédito libre inversión	1	3	2	2,00	1,00
32	Solicitud crédito educación y calamidad	0	1	4	1,67	2,08
33	Estudio y contabilización crédito estudio y calamidad	0	1	4	1,67	2,08
34	Entrega crédito educación y calamidad	0	1	4	1,67	2,08
35	Abono crédito educación y calamidad	0	0	0	0	0
36	Cancelación total crédito educación y calamidad	0	0	0	0	0
37	Solicitud crédito de vehículo	2	0	2	1,33	1,15
38	Estudio y contabilización crédito de vehículo	2	0	2	1,33	1,15
39	Entrega crédito de vehículo	1	0	2	1,00	1,00
40	Abono crédito de vehículo	0	0	1	0,33	0,58
41	Cancelación total crédito de vehículo	0	0	0	0	0
42	Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 1 y 3	4	1	1	2,00	1,73
43	Estudio y contabilización credito de vivienda plan 2 y 4	4	1	1	2,00	1,73
44	Entrega crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	0	0	4	1,33	2,31
45	Abono al crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	1	2	1	1,33	0,58
46	Cancelación total crédito de vivienda plan 1,2,3 y 4	0	2	1	1	1

Fuente: Elaboración propia

De la anterior tabla de registro de tasa de llegadas de clientes se puede analizar que las desviaciones de todos los procesos son bajas comparándolas con la media, excepto el proceso de apertura de bono madre el cual registró una tasa de llegada en el mes de mayo de 90 solicitudes, en cambio en los meses de junio y julio se presentaron 1 y 2 solicitudes respectivamente. Este comportamiento se dio debido a que por políticas del fondo de empleados se debía promocionar en el mes de mayo la apertura de bonos madres, pero que el comportamiento del número de clientes de apertura de bono madre oscila entre una a cuatro solicitudes en el mes, por esto la tasa de llegada que se va a tener en cuenta para la simulación en Arena es una tasa promedio de 2 clientes/mes para la apertura del bono madre.

✓ Tiempo Estándar por procedimiento

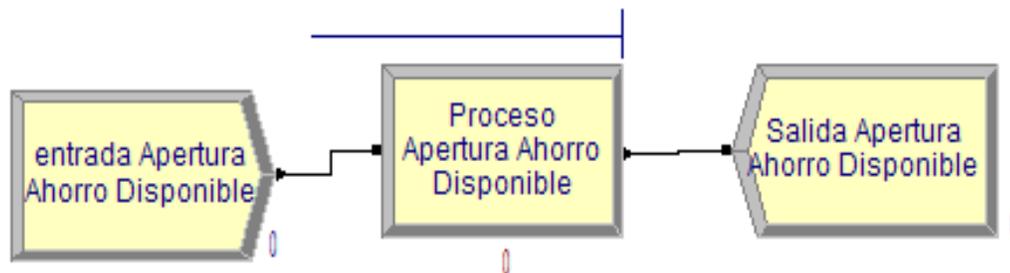
El tiempo estándar por procedimiento es el tiempo en minutos que se requiere para que un servidor atienda a un cliente del fondo de empleados. El tiempo con que se simulo es el tiempo que se muestra en la Tabla 57, para la simulación se tomó como un tiempo constante debido a que es el primer estudio de tiempos con

que cuenta el fondo y por lo cual no existes otros registros para evaluar la variación de los tiempos.

9.3 DISEÑO DE LA SIMULACIÓN

Para el diseño de la simulación se trabajo con cada proceso por separado por lo cual cada proceso cuenta con parámetro de creación de entidades, procesamiento y salida de las entidades independientemente, pero en la simulación se realizó con los 46 procedimientos a la vez. En la Grafica se muestra el diseño en Arena de para la simulación de cada proceso.

Figura 53. Modelo de simulación en Arena



Fuente: Elaboración propia

Para todos los procesos se realizo el mismo diseño en Arena del que se realizó al proceso de Apertura de Ahorro Disponible, no se muestra la Grafica de los 46 procedimientos modelados en Arena porque debido al gran número de procedimientos la grafica del diseño de todos no es clara.

La simulación se realizó para dos situaciones, la primera es para el estado actual del sistema con dos servidores y la segunda situación comprende el análisis de sensibilidad del desempeño del sistema con variación de servidores de uno y tres.

9.4 RESULTADOS DE LA SIMULACIÓN

Para cada uno de los tres modelos de Arena de uno, dos y tres servidores se creó un modelo el cual se corrió y se obtuvieron resultados, en la Tabla xx se muestran los resultados de las tres simulaciones

Tabla 59. Resultados de la simulación

No.	VARIABLE	UNIDADES	ESTADO ACTUAL Dos servidores	Análisis de Sensibilidad Un Servidor	Análisis de Sensibilidad Tres Servidores
1	Tiempo de corrida	Días	22	22	22
2	Entidades que entraron	Cientes	663	663	663
3	Entidades que salieron	Cientes	663	663	663
4	Total de Tiempo por cliente en el sistema	Minutos	9.34	11.52	9.09
5	Tiempo Total por cliente en cola	Minutos	0.46	2.62	0.20
6	Número promedio de clientes en cola	Cientes	0,3248	0,41	0,30
7	Tasa de Utilización de Servidor 1	%	32.48%	40.9%	31.73%
8	Tasa de Utilización de Servidor 2	%	8.5%	--	7.5%
9	Tasa de Utilización de Servidor 2	%	---	---	1.6%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de Arena

9.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos se puede analizar:

- ✓ El modelo actual de funcionamiento es eficiente porque de los 9,34 minutos que en promedio pasa un cliente para ser atendido el 5% lo pasa en cola, además el número promedio de clientes en cola es de 0,34. La tasa de ocupación de los servidores es para el servidor número uno de 32,48% y para el segundo servidor de 8,5%, estas tasas de ocupación son bajas porque se está evaluando del total de tiempo de los servidores cuanto tiempo dedican a la atención de clientes ya que el personal que ejerce estos cargos realizan otras funciones.
- ✓ En el análisis de sensibilidad al disminuir el número de servidores a uno se aumenta el número de tiempo en cola en 4,69 veces, a pesar de este aumento de tiempo en cola la tasa de ocupación de los servidores se aumenta al 40% y por disminuir el número de servidores se genera un ahorro en costos.
- ✓ Al aumentar el número de servidores a tres, los indicadores de funcionamiento del sistema no presentan cambios significativos y además la tasa de ocupación del tercer servidores es de 1,6% por lo cual el costo adicional de

contar con un servidor adicional no compensa el mejoramiento del funcionamiento del sistema.

9.6 CONCLUSIONES DE LA SIMULACIÓN EN ARENA

- ✓ En la simulación realizada a la situación actual del funcionamiento del sistema de atención de clientes del Fondo de Empleados se encontró que los indicadores del sistema son satisfactorios ya que del total de tiempo que un cliente pasa en el sistema un 5% es en cola y además el número promedio de clientes en el sistema es de 0.32, estos resultados son importantes porque el tiempo que los empleados del Éxito van a realizar sus diligencias al Fondo es jornada laboral y por lo cual su tiempo mayor en cola generaría pérdida de productividad del personal del Éxito por ausentismo laboral.
- ✓ La disminución del número de servidores a uno por los indicadores es viable ya que se aumenta el tiempo en cola a 2,62 minutos, pero para plantear la disminución del número de servidores se debe analizar la capacidad de los servidores de cumplir las funciones adicionales que tienen asignadas a parte de la atención de los asociados al fondo.
- ✓ La adición de un servidor mas no es recomendable debido a que representa un costo mayor y su tasa de ocupación es de solo el 1,6%, esto se debe a que con dos servidores se cumple satisfactoriamente con la demanda de asociados al fondo de empleados y por lo cual no es necesario la contratación de personal adicional.
- ✓ De la simulación en Arena se puede concluir que la capacidad diseñada con que cuenta el sistema de atención a clientes del fondo de empleados, es la idónea, pero se recomienda realizar estudios de tasa de llegada, tiempos y simulación cuando se aumente significativamente el número de asociados al fondo o cuando por directrices del fondo se deba cambiar algún procedimiento que genere modificación en el tiempo, esto con el fin de verificar que la capacidad con que cuenta el fondo para atender a sus clientes es la requerida.

10.IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

En el presente trabajo solo se muestra la elaboración del manual de procedimiento de la unidad financiera del fondo de empleados almacenes Éxito la implementación queda sujeta a la revisión y aprobación por parte de la empresa.

10.1 MEJORAS PROPUESTAS

- ✓ Definición de las personas responsables para cada una de las actividades de la unidad financiera con el fin de evitar la repetición de actividades por varios empleados.
- ✓ Reducción de actividades en los procedimientos de ahorro y créditos logrando así tiempos de servicio más cortos gracias a que se pueden realizar en una misma tarea.
- ✓ Unificación de los procedimientos de la unidad financiera como herramienta importante de consulta, inducción a nuevos empleados y organización del trabajo entre otras
- ✓ Con el diagrama de flujo para cada una de las actividades se da a conocer de una manera clara, concisa y de fácil entendimiento el flujo de actividades necesarias para llevar a cabo las labores diarias

CONCLUSIONES

- ✓ A través de la exploración documental e interacción diaria en el puesto de trabajo se logro definir las actividades que componían cada uno de los procedimientos del área financiera, fusionando aquellas que se podían realizar en una sola ya que representaban demoras en la atención a los asociados del fondo
- ✓ Se construyó un formato estándar para todos los procedimientos del área financiera logrando unificar los conceptos y designado responsabilidades a cada una de las actividades esto con el fin de evitar confusiones en las labores desempeñadas y repetitividad en el desarrollo de los procesos por diferentes asesores
- ✓ La parte tecnológica y la rapidez del sistema utilizado para el desarrollo de las labores es de suma importancia, pero se concluye que el conocimiento por parte de los asesores en cada uno de los procedimientos y el portafolio de servicios contribuye a optimizar los tiempos del servicio evitando consultas o llamadas telefónicas para asesorías
- ✓ Se describieron los procedimientos para ahorros y créditos estandarizando así las labores en el área financiera del fondo de empleados
- ✓ Se determino el tiempo estándar para cada una de las actividades que componen los procedimientos logrando así reducir los tiempo muertos y controlar el desempeño de los asesores
- ✓ La capacidad diseñada con que cuenta el sistema de dos servidores, según la simulación realizada en el software Arena es adecuada debido a que el tiempo en cola es en promedio por cliente de 0.46 minutos y el número promedio de clientes en cola es de 0.32 clientes, garantizando esto que los asociados del fondo de empleados sean atendidos en el menor tiempo posible y se disminuya el tiempo total en el sistema de cada cliente.
- ✓ En el análisis de sensibilidad realizado en la simulación en el Software Arena se determino que no es recomendable aumentar el número de servidores a 3 debido a que la tasa de ocupación de los dos servidores actuales es de 31% y al aumentar el número de servidores a 3 el tercer servidor tendría una tasa de ocupación del 1,6%, tampoco se recomienda disminuir el número de servidores a uno debido a que el tiempo en cola aumenta e, 5,69 veces.

- ✓ Se plantearon las posibles mejoras para los procedimientos del área financiera con el fin de mejorar la eficiencia de los empleados y contribuir al logro de los objetivos de la organización

- ✓ Se tiene pleno conocimiento que los manuales de procedimientos son herramientas vitales en las organizaciones ya que contribuyen en la búsqueda constante de la calidad y eficacia de la organización

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar la implementación del presente manual de procedimientos iniciando en primera instancia con la concientización de la importancia del manual en el desarrollo de las actividades, continuar con la exploración del documento garantizado de esta forma que el personal respectivo cuente con total conocimiento de las actividades involucradas
- ✓ Revisar periódicamente el manual de procedimientos para asegurar su aplicación en el puesto de trabajo y analizar los posibles cambios o adiciones a los procedimientos siempre y cuando represente una mejora en el desarrollo de las actividades y la prestación del servicio.
- ✓ Realizar un calendario donde se pueda visualizar los días de revisión y actualización del manual de procedimientos y delegar un responsable para llevar a cabo esta función.
- ✓ Efectuar una reproducción física o digital del manual de procedimientos para cada uno de los empleados involucrados en el desarrollo de los procesos descritos
- ✓ Utilizar medios de difusión como carteleras, folletos y correos electrónicos entre otros para reforzar constantemente la aceptación del manual de procedimiento entre los empleados
- ✓ Al momento de la implementación del manual de procedimientos los empleados involucrados deben tener completo conocimiento sobre cada una de las actividades de la unidad financiera y reconocer la importancia de esta. La coordinadora regional y los directivos deben estar realmente comprometidos con la implementación y proporcionar total apoyo para llevar a cabo dicho proceso
- ✓ Para efectos del manejo del dinero en el fondo de empleados se recomienda realizar el cuadro de caja con los niveles de seguridad necesarios, y de la misma manera es de gran importancia que esta permanezca bajo llave a lo largo de todo el día.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “presente” pág. 31. Recuperado el 13 de junio de 2010
- ✓ Diapositivas reunión de gerencia noviembre de 2009. Recuperado el 11 de marzo de 2010
- ✓ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021lineasdecredito. [on line] recuperado el 11 de julio de 2010.
- ✓ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016planesdeahorro. [on line]. recuperado el 11 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_026CENTROVACACIONAL. [on line] Recuperado el 10 de marzo de 2010
- ✓ http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG/tarifas. [on line] Recuperado el 10 de marzo de 2010 (VIGENTES A AGOSTO DE 2010)
- ✓ Sobre el grupo éxito Disponible en internet: <http://www.almacenesexito.com/conozcoexito/default.aspx?DS=Sobre%20el%20Grupo%20Exito>. [on line] Recuperado 11 de marzo de 2010.
- ✓ Informe anual 2008. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pág.10. recuperado el 10 de marzo de 2010
- ✓ Informe anual 2009. Fondo de empleados almacenes éxito “Presente” pág. 14. Recuperado el 28 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet: < <http://www.gerencie.com/aspectos-generales-sobre-los-fondos-de-empleados.html>> Aspectos generales sobre los fondos de empleados. [on line]. Recuperado el 25 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet:http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manual_esdenormasyprocedimientos/default3.asp. AMAYA CORREA, Jainer. Manual de normas y procedimientos. [on line]. Recuperado el 25 de julio de 2010

- ✓ Disponible en internet: <http://definicion.de/procedimiento/>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010
- ✓ http://www.infomipyme.com/Docs/GENERAL/Offline/GDE_04.htm. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://publicalpha.com/que-es-un-manual-de-procedimientos-y-su-utilidad/>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>. [on line]. recuperado el 25 de julio de 2010
- ✓ CHASE, Richard; JACOBS, Robert y AQUILANO, Nicholas. Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva. 10 edición. México: 2007. Pág. 164
- ✓ B.W. NIEBEL, MOTION AND TIME STUDY, NOVENA EDICIÓN (BURR RIDGE, IL: RICHARD D. IRWIN, 1993), PÁGINA 390
- ✓ Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_016PLANESDEAHORR O. [on line] 11 de junio 2010.
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/captacion>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/capitalizar>. [on line]. Recuperado 13 de julio de 2010
- ✓ [on line] Disponible en internet: http://middle.grupo-exito.com:7780/portal/page/portal/gp_MisServicios/PG_021LINEASDECREDIT O.11 de marzo de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] . Recuperado 13 de junio de 2010

- ✓ Disponible en internet:
http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet:
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet:
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Plan mi casa. Almacenes éxito. Diapositivas 14-20
- ✓ Disponible en internet:
<http://www.definicionlegal.com/definicionde/Interesnominal.htm>. [on line] .
Recuperado 13 de junio de 2010
- ✓ Disponible en internet:
http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_finanzas/55_tasadecolocacion.html. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.definicion.org/saldo>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-acreedor-6>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet:
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.investorwords.com/1323/debtor.html> [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010
- ✓ Disponible en internet:
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.businessdictionary.com/definition/debt-capacity.html>. [on line]. Recuperado 1 de agosto de 2010

ANEXOS

Anexo A. Apertura de ahorros, modificación de cuotas y traslado de cuentas



APERTURA DE AHORROS MODIFICACIÓN DE CUOTAS Y TRASLADO DE CUENTAS

AÑO	MES	DÍA

Cédula	Ciudad	Base
Nombres y Apellidos Completos		

Diligencie en el espacio de ahorro o de crédito el nombre de la cuenta a modificar, indicando con el signo (+) el valor que desea aumentar, o con el signo (-) el valor que desea disminuir

Apertura de Ahorro _____	Cuota Quincenal _____
Ahorro _____ \$ _____	Ahorro _____ \$ _____
Crédito _____ \$ _____	Crédito _____ \$ _____
Trasladar del Ahorro _____	La Cantidad de \$ _____ a la Cuenta _____

Firma Asociado

PARA SER DILIGENCIADO POR EL FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO		
Grabó	Periodo	Aprobó

Anexo B. Recibo de Caja

FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO PRESENTE
NIT 800.183.987



Oficina 5 Tipo RC Número 5000156 Fecha 02/08/2010

TERCERO

DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS MCTE

MONTO

DESCRIPCION Contabilización preliquidación Tipo: PR Numero: 105000173 Cliente: 91486743

Fecha Creación Recibo: 02/08/2010 05:02 PM

Cuenta	Concepto	Obligación	Débitos	Créditos
11050501	-Caja general		19.826	0
21050501	-Cuentas de Ahorro disponible	5100389238	0	19.826

Formas de pago Usuario : JULIANA ANDREA ARCINIEGAS VALENCIA Totales 19.826 19.826

BANCO SANTANDER No.623196 \$ 19.826

Firma Autorizada

Anexo C. Retiro en Efectivo

13-AUG-10 10:04 AM

COMPROBANTE PAGOS EN EFECTIVO

Oficina 5 Tipo EF Número 5002509 Fecha 08/13/2010



CEDULA _____ NOMBRE _____
 TERCERO _____
 MONTO CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE

DESCRIPCION Retiro en efectivo, .

Fecha Creación Recibo
08/13/2010 09:03 AM

Cuenta	Concepto	Obligación	Débitos	Créditos
21050501	-Cuentas de Ahorro disponible	5100419346	197.000	0
	Saldo actual \$ 160			
52157501	-Impuesto al movimiento financiero Semanal		788	0
24420501	-Ahorro disponible		0	788
11050501	-Caja general		0	197.000

Formas de pago Usuario: PAOLA ALEXANDRA REYES MANTILLA Totales 197,788 197,788

EFECTIVO----> \$197,000

RECIBIDO POR :

Nombre: _____

Identificación: _____

Anexo D. Cheque

0342997

presente
UNION DE EMPLEADOS GUAYANOS SUTIG
 NIT. 000.183.067-0

Cheque No. **008669** **23**

Año Mes Día \$

Páguese a _____

La suma de _____

Banco de Occidente
600 - Oficina Boconama - Boconama
 Cta. Cte. No. 650-04848-1

Firma(s) _____

71# 00005=0023# 650048481#008669

presente <small>UNION DE EMPLEADOS GUAYANOS SUTIG NIT. 000.183.067-0</small>	Fecha			Comprobante Número	Cheque Número	Cod. Bco.
	Año	Mes	Día			
					No. 008669	

NO NEGOCIABLE

Elaborado por	Autorizado por	Revisado por	Recibí
			Firma y Sello - C.C. o NIT.

17125

Anexo E. Titulo valor cdat

 <p>presente FONDO DE AHOROS Y CUENTAS DE AHORO NIT 800.040.987-0</p>		CERTIFICADO DE DEPÓSITO DE AHORRO A TÉRMINO C.D.A.T						
VALOR \$		FECHA DE EXPEDICIÓN AÑO MES DÍA			FECHA DE VENCIMIENTO AÑO MES DÍA			No.
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR				CEDULA		DEPENDENCIA		
BENEFICIARIO				CEDULA		TELÉFONO		
LA SUMA DE								
PLAZO			INTERÉS NOMINAL ANUAL			INTERÉS PAGADERO		
FIRMA AUTORIZADA				FIRMA AUTORIZADA				
REGLAMENTO C.D.A.T.								
1. En razón de la naturaleza suminisativa del C.D.A.T. Los derechos incorporados en éste, serán aplicables al presente título.				6. Para que este Certificado tenga validez, deberá estar respaldado por dos firmas y sellado autorizado por el Fondo PRESENTE.				
2. La devolución del C.D.A.T. podrá exigirse, con la entrega del original del C.D.A.T. y al vencimiento del término estipulado.				7. En caso de retiro como Asociado al Fondo PRESENTE, podrá conservar el C.D.A.T. hasta su vencimiento.				
3. Si al vencimiento el titular no manifiesta el deseo de retiro, el C.D.A.T. se entenderá prorrogado automáticamente por un término igual al término pactado y así sucesivamente.				8. El C.D.A.T. podrá utilizarse como garantía de las obligaciones propias del titular y de otras Asociadas que el titular designe, en cuyo caso deberá hacer entrega del original del título.				
4. El C.D.A.T. sólo es transferible entre Asociados de Fondo PRESENTE, previo aval de PRESENTE.				9. Los beneficios de Ley en cuanto a morosidad y entrega, serán aplicables al presente C.D.A.T.				
5. En caso de detención, extravío, hurto o destrucción de este Certificado, para su sustitución, deberá presentarse la denuncia correspondiente y declaración extrajudicial, además de los requisitos exigidos por el Código de Comercio y Civil.				10. A este Certificado le será aplicable la retención en la fuente establecida por Ley.				
PROCOFORMAS S.A. 971 15 77 MECOLLA - TEL. 800.040.987-0								

Anexo G. Solicitud de crédito libre inversión, vehículo y educación y calamidad



presente
FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO

SOLICITUD DE CRÉDITO

(Nota de diligencia a información, la cual debe ser el contenido de esta solicitud)

AÑO	MES	DÍA

DATOS PERSONALES	DEUDOR	PRIMER CODEUDOR	SEGUNDO CODEUDOR		
Nombres					
Apellidos					
Cédula					
Dirección residencia					
Teléfono residencia					
Celular					
Ciudad					
Barrio					
Vivienda	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada		
Estado civil					
Correo electrónico personal					
Dependencia Empresa					
Teléfono oficina					
Antigüedad en la empresa					
Cargo					
Salario básico mensual					
REFERENCIAS FAMILIARES					
Nombres y apellidos					
Vivienda	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada		
Dirección residencia					
Correo Electrónico					
Ciudad y teléfono					
Celular					
Nombres y apellidos					
Vivienda	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada		
Dirección residencia					
Correo Electrónico					
Ciudad y teléfono					
Celular					
Valor solicitada	Cuota quincenal ofrecida	Destino del crédito			
Pagaciones	Cuentas crédito Compañía %	Cuentas crédito Fondo %	Primas %	Nobel %	Aguinaldo %
Forma de entrega	Efectivo <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/> A nombre de Tratado a cuenta de nómina <input type="checkbox"/> Tratado a otra cuenta del Fondo <input type="checkbox"/> Quié?				
LIBRANZA Y CONDICIONES EXPRESAS					
Yo, el/la Sr./a _____, identificado/a con la cédula de identidad número _____, en pleno uso de mis facultades y en consecuencia autorizo al Sr./a _____, identificado/a con la cédula de identidad número _____, a solicitar el crédito que se indica a continuación, en el Fondo de Empleados Almacenes Exito, para el destino que se indica en el presente formulario. Asimismo, autorizo al Sr./a _____, identificado/a con la cédula de identidad número _____, a recibir el crédito que se indica a continuación, en el Fondo de Empleados Almacenes Exito, para el destino que se indica en el presente formulario.					
PARA SER DILIGENCIADO POR EL FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO					
Capacidad de pago deudor	Cuenta	Saldo de esta cuenta	Total formado de todas las obligaciones		
Valor del crédito	Cuota <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual	Cuentas <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Vehículo <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Fideicomiso <input type="checkbox"/> Personal	Autorizó la observación		
Observaciones					
Mis cheque / nota de reembolso / nota débito	Período	Fecha de entrega	Aprobó		

FECHA DE CONSTITUCIÓN			FECHA DE VENCIMIENTO		
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO

Yo (Nosotros) _____ mayores de edad, identificados con cédulas de ciudadanía como figura al pie de nuestros correspondientes firmas, **PRIMERO:** (nos) declaramos (amos) **DEUDOR(ES)** solidario(s) del Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. en la cantidad de _____ \$ _____ (lo que pagará) (nos) al Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. a su sede en la ciudad de Envigado, suscitado el protesto, en la siguiente forma: recibí (recibimos) de _____ \$ _____ en un plazo de _____ meses, contado a partir de _____ durante el plazo de crédito reconocere (reconocimos) intereses a la tasa del _____ % efectiva anual, equivalente a la tasa _____ % nominal. **SEGUNDO:** Que no talca mora en el pago de los abonos a capital y en caso de mora pagaré (nos) una tasa equivalente a la máxima legal vigente al momento de ser requerido judicialmente sobre los intereses ínsolutos del capital. **TERCERO:** Que como forma de pago de la deuda junto con los intereses corrientes y de mora, y demás gastos que hubiere lugar por suite de la cobranza en caso de mora, autorizamos a Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. para que haga retener, cuando lo estime conveniente, de lo que yo (nosotros) tenga (amos) devengando o por devengar, de cualquier cantidad que se me haya de pagar por cualquier persona natural o jurídica, las cantidades que sean necesarias para que mi (nuestro) obligación esté al día. La retención de Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. en los términos de esta cláusula será reconocida por mí (nosotros) y renuncio (amos) al derecho de cualquier radicado, salvo ante de cuentas. **CUARTO:** El tenedor legítimo de este pagaré podrá, a su arbitrio, dar por cancelado anticipadamente el plazo prescrito para el pago de la obligación y proceder al cobro del total del capital, con sus correspondientes intereses, y demás gastos que se generen por razón de la cobranza, sin necesidad de requerir al deudor para el efecto judicial, ni extrajudicialmente, en cualquiera de los siguientes casos: 1. En el evento de incumplir el deudor en mora en el pago de una cualquiera de las cuotas del capital o los intereses del presente pagaré, o de cualquier otra obligación que conjunta o separadamente tenga a favor del mismo tenedor legítimo del título. 2. Por otro tratado oportuno por parte del pagador a Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. de las cuotas ínteradas, en caso de que el interesado entre en concordata preventivo o concurso de acreedores, o a hacer declaración en quiebra. 3. En caso de notificación de embargo sobre el salario del deudor. 4. Por haberse desmoronado las garantías reales o personales constituidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas a favor del tenedor legítimo de este pagaré, de modo que ya no perciban suficiente para el efecto, a juicio de dicho tenedor legítimo. **QUINTO:** Mientras tenga (nos) un crédito pendiente en el Fondo, autorizo (amos) ceder (amos) mis (nuestros) aportes sociales y abonos permanentes en dicho Fondo de Empleados y si el tenedor del título lo cree pertinente podrá realizar las respectivas compensaciones entre estos conceptos con las obligaciones que tenga el deudor. **SEXTO:** Si a pesar de quedar con el derecho de exigir la totalidad del crédito, sus intereses y gastos de cobranza a cualquiera de los deudores) sin necesidad de demandar a todos. La mera aplicación del plazo o la concesión de otro pagaré no constituye novación ni libera las garantías señaladas a favor de Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. Igualmente los pagos de común acuerdo designamos como domicilio para todos los efectos legales la ciudad de Envigado. **SÉPTIMO:** Por último declaramos (amos) que los informes que he (nos) dado al Fondo de Empleados Asociados E.I.T.E. sobre mis (nuestros) condiciones personales y económicas son rigurosamente ciertos y verdaderos, y que si se comprobare alguna falsedad sobre dichas declaraciones, responderé (nos) de los perjuicios, sin penalidad. De lo tanto lo suscribo en conformidad de efectuar abonos ínterados, no cancelación de la obligación.

FECHA:	1. _____	\$ _____
	2. _____	\$ _____
	3. _____	\$ _____

ASOCIADO DEUDOR		
Nombre y apellidos completos	Cédula	
Dependencia	Dirección residencia	
Banco	Teléfono	Ciudad
Firma asociado deudor		

CODEUDOR SOLIDARIO		
Nombre y apellidos completos	Cédula	
Dependencia	Dirección residencia	
Banco	Teléfono	Ciudad
Firma codeudor solidario		

CODEUDOR SOLIDARIO		
Nombre y apellidos completos	Cédula	
Dependencia	Dirección residencia	
Banco	Teléfono	Ciudad
Firma codeudor solidario		

Señores:

FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO

Ciudad:

Por medio de la presente y de conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio, los autorizo (amos) expresa o irrevocablemente para llenar el presente Pagaré y/o Libranza No. _____ completándolo en los espacios dejados en blanco correspondientes a la fecha de vencimiento, cuantía e intereses de las obligaciones a mi (nuestro) cargo.

El título valor será llenado por ustedes en cualquier tiempo sin previo aviso y de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- 1) La fecha del vencimiento será la del día que el título valor sea llenado.
- 2) La cuantía será igual al monto de todas las sumas de dinero a mi (nuestros) entregadas y gastos ocasionados por el cobro en caso de mora, obligaciones que asumo (asumimos) como propias y me (nos) comprometo (amos) a pagar solidariamente y mancomunadamente.
- 3) La tasa de interés de mora, será la tasa máxima legal vigente a la fecha en que se llene el Pagaré. El Pagaré así llenado será exigible inmediatamente y prestará mérito ejecutivo sin ninguna otra formalidad.
- 4) Cuando uno de los deudores presentara el concordato preventivo de acreedores o fuere declarado en quiebra o sus bienes fueren perseguidos por tercero.
- 5) El plazo será llenado conforme al plazo estipulado en el reglamento de créditos al momento de otorgarse éste.
- 6) Los abonos extras se diligenciarán según lo acordado con el deudor en el momento de otorgado del crédito.

Igualmente, declaro (amos) que en mi (nuestro) poder ha quedado copia de este instrumento

Para constancia se firma en Envidado a los _____ días del mes _____ del año _____

Firma Deudor
Cédula

Firma Primer Codeudor
Cédula

Firma Segundo Codeudor
Cédula

JUN 2008

¿ASPIRANTE AL BIENIO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		¿EN QUE CAJA DE COMPENSACIÓN?	
¿POSEE AHORRO PREVIO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		¿CUÁNTO? \$ _____ ¿DÓNDE?	
SOLICITUD DE MONEDAS POR OPCIONES			
<input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO FONDO: INTERÉS: (0%) PLAZO: 5 AÑOS	\$ _____	
<input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO EMPRESA: INTERÉS: (3%) PLAZO: 5 AÑOS	\$ _____	
<input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO FONDO: INTERÉS: (14%) PLAZO: 5 AÑOS	\$ _____	
<input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO FONDO: INTERÉS: (14%) PLAZO: 5 AÑOS	\$ _____	
<input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO FONDO: INTERÉS: (16%) PLAZO: 5 AÑOS	\$ _____	
ESPACIO RESERVADO PARA EL GERENTE (ADMINISTRADOR) JEFE PERSONAL O JEFE DIVISIÓN			
EVALUACIÓN: SOBRESALIENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> DEFICIENTE <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES:		FIRMA JEFE	
ESPACIO RESERVADO PARA LA COORDINACIÓN REGIONAL DE BIENESTAR LABORAL			
Las necesidades que han motivado el préstamo son: (seleccionar parámetro y anotar las siguientes orientaciones)			
OBSERVACIONES:		FIRMA BIENESTAR LABORAL	
ESPACIO RESERVADO PARA ALMACENES EXITO			
PRÉSTAMO:	APROBADO <input type="checkbox"/> NEGADO <input type="checkbox"/>	VALOR: \$	INTERESES (3%)
FECHA APROBACIÓN:		CESANTÍAS:	CUOTA QUINCENAL \$
GARANTÍAS: PAGARE SIN CODEUDOR <input type="checkbox"/> PAGARE CON 1 CODEUDOR <input type="checkbox"/> PAGARE CON 2 CODEUDORES <input type="checkbox"/> HIPOTECA <input type="checkbox"/> OTRAS <input type="checkbox"/>		COPROPIETARIA CUALES:	
OBSERVACIONES:		FIRMA AUTORIZADA COMITE	
ESPACIO RESERVADO PARA EL FONDO DE EMPLEADOS			
CAPACIDAD PAGO DEUDOR:		CAPACIDAD PAGO CO-DEUDOR 1:	
CAPACIDAD PAGO CO-DEUDOR 2:			
CUENTA:	DESANTÍAS:	APORTE - PERMANENTE:	VALOR CRÉDITO:
SALDO ESTA CUENTA:	CUOTA ACTUAL:	CUOTA QUINCENAL:	CUOTA MENSUAL:
SALDO FORMADO TODAS LAS DEUDAS:		TIPO GARANTÍA:	
CHQUE / NOTA REEMB:	FECHA ENTREGA:	PERÍODO:	NOTA DÉBITO:
		V. E. B. D.	
OBSERVACIONES:		FIRMA FONDO DE EMPLEADOS	

PAGARÉ (EXCUSADO EL PROTESTO)

FECHA DE CONSTITUCIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

AÑO _____ MES _____ DÍA _____

AÑO _____ MES _____ DÍA _____

Yo (nosotros) _____ Mayor(es) de edad, identificado(s) con cédulas de ciudadanía como figura al pie de nuestras correspondientes firmas, **PRIMERO** (nos) declaramos (amos) **DEUDOR (ES)** sólido(s) (s) del Fondo de Empleados Almacenes Exito, en la cantidad de \$ _____ (S) _____ la que pagare (mos) al Fondo de Empleados Almacenes Exito o a su orden en la ciudad de Enriquito, excusado el protesto, en la siguiente forma: cuotas quincenales de \$ _____ (S) _____ en un plazo de _____ meses, contados a partir de _____ durante el plazo del crédito reconoceré (mos) intereses corrientes a la tasa del _____ % efectivo anual, equivalente a la tasa _____ % nominal. **SEGUNDO**: Que no habia mora en el pago de los abonos a capital y en caso de mora pagaré (mos) una tasa equivalente a la máxima legal vigente al momento de ser requerido judicialmente sobre los saldos insolutos del capital. **TERCERO**: Que como forma de pago de la deuda junto con los intereses corrientes y de mora, y demás gastos a que hubiere lugar por razón de la cobranza en caso de mora, autorizamos al Fondo de Empleados Almacenes Exito para que haga remiteo, cuando lo estime conveniente, de lo que yo (nosotros) tenga (amos) devengado o por devengar, de cualquier cantidad que se me haya de pagar por cualquier persona natural o jurídica, las cantidades que sean necesarias para que mi (nuestra) obligación esté al día. La remisión de Fondo de Empleados Almacenes Exito en los términos de esta cláusula será reconocida por mí (nosotros) y renuncio (amos) al derecho de cualquier reclamo, salvo error de cuentas. **CUARTO**: El tenedor legítimo de este pagaré podrá, a su arbitrio dar por vencido anticipadamente el plazo pendiente para el pago de la obligación y proceder al cobro del total del capital, con sus correspondientes intereses, y demás gastos que se generen por razón de la cobranza, sin necesidad de requerir al deudor para el efecto judicial, ni extrajudicialmente, en cualquiera de los siguientes casos: 1. En el evento de incurrir el deudor en mora en el pago de una cualquiera de las cuotas del capital o los intereses del presente pagaré, o de cualquier otra obligación que conjuntamente o separadamente tenga a favor del mismo tenedor legítimo del título. 2. Por el no traslado oportuno por parte del pagador al Fondo de Empleados Almacenes Exito de las cuotas retenidas, en caso de que el retenedor entre un concordato preventivo o concurso de acreedores o haya declarado en quiebra. 3. En caso de notificación de embargo sobre el salario del deudor. 4. Por haberse destruido las garantías reales o personales constituidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas a favor del tenedor legítimo de este pagaré, de modo que ya no permitan suficientes para tal efecto, a juicio de dicho tenedor legítimo. **QUINTO**: Mientras tenga (nos) un préstamo pendiente en el Fondo, autorizo (amos) congelar mis (nuestras) aportes sociales y ahorros permanentes en dicho Fondo de Empleados y si el tenedor del título lo cree pertinente podrá realizar las respectivas compensaciones entre estos conceptos con las obligaciones que tenga el deudor. **SEXTO**: El acaudador queda con el derecho de exigir la totalidad del crédito, sus intereses y gastos de cobranza a cualesquiera de los deudor(es) sin necesidad de demandar a todos. La mera ampliación del plazo o la conversión en otro pagaré no constituye novación ni libera las garantías constituidas a favor del Fondo de Empleados Almacenes Exito. Igualmente las partes de común acuerdo designamos como domicilio para todos los efectos legales la ciudad de Enriquito. **SEPTIMO**: Por último declaramos (amos) que los informes que he (mos) dado a Fondo de Empleados Almacenes Exito sobre mis (nuestras) condiciones personales y económicas son ajustadamente exactas y verdaderas, y que si se comprobare alguna falsedad sobre dichas declaraciones, responderé (mos) de los perjuicios, aún penalmente. De la misma forma y lugar me comprometo de efectuar abonos sobre, los cancelare de la siguiente manera:

FECHA: 1. _____ \$ _____
 2. _____ \$ _____
 3. _____ \$ _____

Firma del Deudor _____ Firma del Codeudor (1) _____ Firma del Codeudor (2) _____

Nombre y Apellido _____ Nombre y Apellido _____ Nombre y Apellido _____

Cédula _____ Cédula _____ Cédula _____

CARTA AUTORIZACION PARA LLENAR PAGARE Y LIBRANZA EN BLANCO

Señores
FONDO DE EMPLEADOS ALMACENES EXITO
Ciudad

Por medio de la presente y de conformidad con lo establecido en el artículo 822 del Código de Comercio, los autorizo(amos) expresa e irrevocablemente para llenar el presente Pagare y/o Libranza No _____ completándolo en los espacios dejados en blanco correspondientes a la fecha del vencimiento, cuantía e intereses de las obligaciones a mi (nuestro) cargo.

El título valor será llenado por ustedes en cualquier tiempo sin previo aviso y de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) La fecha del vencimiento será la del día en que el título valor sea llenado.
- 2) La cuantía será igual al monto de todas las sumas de dinero a mi (nuestros) entregadas y gastos ocasionados por el cobro en caso de mora, obligaciones que asumo (misas) como propias y me (nos) comprometo (emos) a pagar solidariamente y mancomunadamente.
- 3) La tasa de interés de mora, será la tasa máxima legal vigente a la fecha en que se llene el pagaré. El pagaré así llenado será exigible inmediatamente y prestará mérito ejecutivo sin ninguna otra formalidad.
- 4) Cuando uno de los deudores presentare el concordato preventivo de acreedores o fuere declarado en quiebra o sus bienes fueren perseguidos por terceros.
- 5) El plazo será llenado conforme al plazo estipulado en el reglamento de créditos al momento de otorgarse este.
- 6) Los abonos extras se diligenciarán según lo acordado con el deudor en el momento de otorgado el crédito.

Igualmente, declaro (amos) que en mi (nuestro) poder ha quedado copia de este instrumento.

Para constancia se firma en _____ a los _____ días del mes _____ del año _____

Firma del Deudor
C.C. No

Firma por Codeudor (1)
C.C. No

Firma por Codeudor (2)
C.C. No

Anexo I. Formato visita domiciliaria

ANTONIO JOSÉ DÍAZ ARDILA arquitecto Matrícula 1.229 de Santander			
INFORMACION		TIPO DE INMUEBLE	
Nombre: _____	Lote, Construido o Proyecto: _____	Lote o Terreno: <input type="checkbox"/>	Rural: <input type="checkbox"/>
Código: _____	ES-146-141	Casa - Lote: <input type="checkbox"/>	Urban: <input type="checkbox"/>
Fecha Avalúo: _____	Diciembre 19 de 2002	Vivienda Subvivienda: <input type="checkbox"/>	Conjuntos Cerrado: <input type="checkbox"/>
Valor Solicitado: _____	21.000.000	Vivienda Urbana: <input type="checkbox"/>	En Serie: <input type="checkbox"/>
Plan: _____	2005.01	Vivienda Familiar: <input type="checkbox"/>	Individual: <input type="checkbox"/>
Destino del Código: _____	CONSTRUCION SIN SUBSIDIO	Multifamiliar: <input type="checkbox"/>	
Teléfono: _____	0490 808		
Dirección: _____	CALLE 108 No. 18 A-185 TRUJILLA No. 9		
Agrupación: _____	Barrio LA PIEDRA Cerro del TORO PL. 250		
CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR		CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE	
SECTOR	VAS	Plano	Normal
Residencial: <input type="checkbox"/>	Regulares: <input type="checkbox"/>	En Construcción: <input type="checkbox"/>	Normal: <input type="checkbox"/>
Comercial: <input type="checkbox"/>	Secundarias: <input type="checkbox"/>	En Obras Piegas: <input type="checkbox"/>	Rehabilitación: <input type="checkbox"/>
Institucional: <input type="checkbox"/>	Primarias: <input type="checkbox"/>	En Acabados: <input type="checkbox"/>	Deposada: <input type="checkbox"/>
Industrial: <input type="checkbox"/>	Distritales: <input type="checkbox"/>	Acabados: <input type="checkbox"/>	Ampliada: <input type="checkbox"/>
Agrícola: <input type="checkbox"/>	De Pastoreo: <input type="checkbox"/>	No de Pisos e Niveles: <input type="checkbox"/>	Totales: <input type="checkbox"/>
Mixto: <input type="checkbox"/>	Tras. Pública: <input type="checkbox"/>	Con Muebles: <input type="checkbox"/>	Secundaria: <input type="checkbox"/>
			Mixto: <input type="checkbox"/>
ESTADO DE LAS VAS		TERRENO	
Platón: <input type="checkbox"/>	Medio Bajo: <input type="checkbox"/>	Plano: <input type="checkbox"/>	Ligero Pendiente: <input type="checkbox"/>
Terreno: <input type="checkbox"/>	Medio: <input type="checkbox"/>	Pendiente: <input type="checkbox"/>	Asiéndolo: <input type="checkbox"/>
Acabado: <input type="checkbox"/>	Medio Alto: <input type="checkbox"/>	ÁREAS COMUNES EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL	
Adaptado: <input type="checkbox"/>	Alto: <input type="checkbox"/>	Ascensor: <input type="checkbox"/>	Antena Parabólica: <input type="checkbox"/>
		Balón Comunal: <input type="checkbox"/>	Cafetera: <input type="checkbox"/>
		Piscina: <input type="checkbox"/>	Balcón: <input type="checkbox"/>
		Climatización: <input type="checkbox"/>	Baño de Piquete: <input type="checkbox"/>
		Parque Infantil: <input type="checkbox"/>	Cinco Verdes: <input type="checkbox"/>
		Paseo Peatonal: <input type="checkbox"/>	Zona Fumada: <input type="checkbox"/>
SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA EL INMUEBLE		LINEAJES	
Energía: <input type="checkbox"/>	Acueducto: <input type="checkbox"/>	Forma: <input type="checkbox"/>	En 12,70 metros con el jardín vecino Lote No. 5.
Teléfono: <input type="checkbox"/>	Gas Natural: <input type="checkbox"/>	Sur: <input type="checkbox"/>	En 12,70 mts con el predio vecino Lote No. 7
Alcantarillado: <input type="checkbox"/>	Alcantarillado Público: <input type="checkbox"/>	Oriente: <input type="checkbox"/>	En 5,40 metros frente sobre la calle 108
Tipo de vía interna: <input type="checkbox"/>	Revisada: <input type="checkbox"/>	Occidente: <input type="checkbox"/>	En 5,40 metros con la Calle 108 B
		Costa: <input type="checkbox"/>	Cubierta y cielo abierto
		Norte: <input type="checkbox"/>	Lote sobre el cual está construido
VALORACIÓN		DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE	
En Desarrollo: <input type="checkbox"/>	Alta: <input type="checkbox"/>	Hall: <input type="checkbox"/>	Deposito: <input type="checkbox"/>
Consolidado: <input type="checkbox"/>	Normal: <input type="checkbox"/>	Baños: <input type="checkbox"/>	Tubo: <input type="checkbox"/>
En Rehabilitación: <input type="checkbox"/>	Baja: <input type="checkbox"/>	Módulos: <input type="checkbox"/>	Closet: <input type="checkbox"/>
		Sala/Com: <input type="checkbox"/>	Terrace: <input type="checkbox"/>
			Cocina: <input type="checkbox"/>
INDICACIONES DEL INMUEBLE		SISTEMA DE CONSTRUCCIÓN	
Edificio No: _____	4.775	Muro de Carga: <input type="checkbox"/>	De Revocar: <input type="checkbox"/>
Notaría No: _____	4.775	Muro de Fachada: <input type="checkbox"/>	Ladrillo: <input type="checkbox"/>
Registro Catastral: _____	07-0461800000	Mamp. Estructural: <input type="checkbox"/>	Revoque: <input type="checkbox"/>
Matrícula Inmobiliaria No: _____	332719808	Mamp. y Columnas Prefabricada: <input type="checkbox"/>	Piedra: <input type="checkbox"/>
			Enchape: <input type="checkbox"/>
			Guapeñas: <input type="checkbox"/>
CUBIERTA		VENTANERA	
Plano: <input type="checkbox"/>	Aluminio: <input type="checkbox"/>		
Techo de Asbesto: <input type="checkbox"/>	Madera: <input type="checkbox"/>		
Shingle: <input type="checkbox"/>	Lamina: <input type="checkbox"/>		
Zinc: <input type="checkbox"/>	Portiera: <input type="checkbox"/>		
Alfide: <input type="checkbox"/>			
DISTRIBUCIÓN DE ESCALAS INTERIORES		RECLAMANTE DE PROPIEDAD	
Escalera: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>	Area Total del Terreno: _____	No. Unidades correspondientes: _____
Corredor: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>	Coeficiente %: _____	
Cocina: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>	Casa: _____ %	Garaje: _____ %
Baños: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>	Deposito: _____ %	Total: _____ %
Acabado: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>	Area proporcional correspondiente al inmueble: _____	sq
Rain: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>		
Escaleras: <input type="checkbox"/>	Escalera: <input type="checkbox"/>		

GRABADO

Anexo J. Registros de tiempos

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	1		
PROCEDIMIENTO:		Apertura Ahorro Disponible									
OBSERVADOR		Silvia Juliana Alvarez					FECHA:				
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	42	50	55	47	48	48,4	100%	48,4	12%	55
2	Ingresar al sistema	32	31	29	35	28	31	110%	34,1	12%	39
3	llamar a las oficinas	300	267	301	280	210	271,6	90%	244,4	12%	278
4	Informar al asociado	47	47	65	53	55	53,4	100%	53,4	12%	61
5	Diligenciar el formato	55	61	45	58	64	56,6	110%	62,26	12%	71
6	Ingresar sistema/ Grabar ahorro	73	74	82	79	76	76,8	115%	88,32	12%	100
7	Colocar sello	7	8	9	10	8	8,4	110%	9,24	12%	11
8	Enviar a Medellín	15	12	18	16	14	15	112%	16,8	12%	19
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							634	Minutos		11	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	2		
PROCEDIMIENTO:		Consignación al ahorro disponible									
OBSERVADOR		Silvia Juliana Alvarez					FECHA:				
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	90%	57,42	12%	65
3	recibir dinero o cheque/ contabilización	79	67	65	76	73	72	100%	72	12%	82
4	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	100%	15,4	12%	18
5	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	110%	9,46	12%	11
6	enviar a Medellín	15	14	13	16	13	14,2	100%	14,2	12%	16
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							255	Minutos		4	

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	3		
PROCEDIMIENTO:				Retiro de dinero del Ahorro disponible							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresa al sistema	29	30	26	25	22	26,4	120%	31,68	12%	36
3	asociado manifiesta el valor retiro	2	4	3	2	3	2,8	100%	2,8	12%	3
4	especificar forma de entrega	10	12	14	12	13	12,2	110%	13,42	12%	15
5	confirma impresión	55	54	65	62	57	58,6	80%	46,88	12%	53
6	entregar documento	14	13	11	12	10	12	110%	13,2	12%	15
7	registra firma	11	13	16	12	11	12,6	100%	12,6	12%	14
8	enviar a Medellín	15	14	16	14	12	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							217	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	4		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación del Ahorro disponible							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	100%	46	12%	52
2	diligenciar el formato	55	61	72	56	64	61,6	90%	55,44	12%	63
3	ingresar al sistema	73	74	82	78	81	77,6	120%	93,12	12%	106
4	colocar sello	11	7	9	12	11	10	120%	12	12%	14
5	enviar a Medellín	15	14	17	11	14	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							253	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	5		
PROCEDIMIENTO:				Modificación de cuota del Ahorro Disponible							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	56	55	67	56	45	55,8	90%	50,22	12%	57
3	ingresar al sistema	73	74	85	82	76	78	110%	85,8	12%	98
4	colocar sello	11	10	7	8	9	9	120%	10,8	12%	12
5	enviar a Medellín	15	16	13	14	12	14	110%	15,4	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							248	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	6		
PROCEDIMIENTO:				Apertura bono madre							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	32	31	29	35	28	31	110%	34,1	12%	39
3	llamar a las oficinas	300	267	301	280	210	271,6	100%	271,6	12%	309
4	Informar al asociado	47	71	75	70	55	63,6	120%	76,32	12%	87
5	diligenciar el formato	55	61	72	58	70	63,2	90%	56,88	12%	65
6	ingresar al sistema/ grabar ahorro	73	87	82	78	76	79,2	110%	87,12	12%	99
7	colocar sello	11	7	8	9	10	9	120%	10,8	12%	12
8	enviar a Medellín	15	12	18	16	14	15	110%	16,5	12%	19
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							693	Minutos		12	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	7		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación bono madre							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	55	61	72	58	67	62,6	90%	56,34	12%	64
3	ingresar al sistema	73	86	82	76	77	78,8	110%	86,68	12%	99
4	colocar sello	10	9	7	8	11	9	110%	9,9	12%	11
5	enviar a Medellín	16	15	13	14	15	14,6	120%	17,52	12%	20
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							257	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	8		
PROCEDIMIENTO:				Modificación de cuota bono madre							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	55	61	72	58	67	62,6	100%	62,6	12%	71
3	ingresar al sistema	73	76	87	69	82	77,4	110%	85,14	12%	97
4	colocar sello	8	9	11	12	7	9,4	120%	11,28	12%	13
5	enviar a Medellín	15	11	14	16	11	13,4	80%	10,72	12%	12
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							256	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	9		
PROCEDIMIENTO:				Apertura ahorro programado							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	32	39	28	31	27	31,4	110%	34,54	12%	39
3	llamar a las oficinas	192	268	300	265	299	264,8	100%	264,8	12%	301
4	informar al asociado	42	48	41	45	43	43,8	110%	48,18	12%	55
5	diligenciar el formato	55	65	56	64	51	58,2	90%	52,38	12%	60
6	ingresar al sistema/ grabar el ahorro	73	74	82	77	81	77,4	110%	85,14	12%	97
7	colocar sello	7	8	9	10	9	8,6	120%	10,32	12%	12
8	enviar a Medellín	15	17	18	15	14	15,8	110%	17,38	12%	20
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							647	Minutos		11	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	10		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación del ahorro programado							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	55	61	72	78	71	67,4	90%	60,66	12%	69
3	ingresar al sistema	73	74	89	88	84	81,6	90%	73,44	12%	83
4	colocar sello	8	7	9	8	10	8,4	110%	9,24	12%	11
5	enviar a Medellín	11	15	18	17	16	15,4	100%	15,4	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							244	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	11		
PROCEDIMIENTO:				Modificación de cuota ahorro programado							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	57	61	72	67	66	64,6	80%	51,68	12%	59
3	ingresar al sistema	74	73	75	82	75	75,8	90%	68,22	12%	78
4	colocar sello	9	7	5	9	10	8	110%	8,8	12%	10
5	enviar a Medellín	17	16	14	15	11	14,6	110%	16,06	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							228	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	12		
PROCEDIMIENTO:				Apertura bono navideño							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	32	31	29	38	35	33	110%	36,3	12%	41
3	llamar a las oficinas	300	305	267	365	231	293,6	100%	293,6	12%	334
4	informar al asociado	45	51	46	57	54	50,6	110%	55,66	12%	63
5	diligenciar el formato	55	64	67	56	72	62,8	90%	56,52	12%	64
6	ingresar al sistema/ grabar el ahorro	75	73	74	83	82	77,4	110%	85,14	12%	97
7	colocar sello	9	7	9	10	8	8,6	120%	10,32	12%	12
8	enviar a Medellín	16	15	14	13	11	13,8	110%	15,18	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							691	Minutos		12	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	13		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación bono navideño							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	55	61	72	56	76	64	90%	57,6	12%	65
3	ingresar al sistema	73	74	83	76	81	77,4	100%	77,4	12%	88
4	colocar sello	8	6	9	7	5	7	110%	7,7	12%	9
5	enviar a Medellín	17	15	16	14	14	15,2	100%	15,2	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							242	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	14		
PROCEDIMIENTO:				Modificación de cuota bono navideño							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	diligenciar el formato	55	61	72	56	76	64	90%	57,6	12%	65
3	ingresar al sistema	73	74	82	77	84	78	110%	85,8	12%	98
4	colocar sello	7	9	8	7	5	7,2	100%	7,2	12%	8
5	enviar a Medellín	16	15	17	16	11	15	100%	15	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							251	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	15		
PROCEDIMIENTO:				Apertura cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresar al sistema	32	40	42	35	36	37	100%	37	12%	42
3	llamar a las oficinas	300	265	299	290	272	285,2	100%	285,2	12%	324
4	informar al asociado	70	76	80	87	96	81,8	90%	73,62	12%	84
5	ingresar al sistema/ consignar	66	65	62	59	67	63,8	110%	70,18	12%	80
6	recibir dinero o cheque	66	67	65	76	67	68,2	100%	68,2	12%	78
7	confirmar impresión	15	16	13	16	17	15,4	110%	16,94	12%	19
8	firmar y colocar sello	7	9	12	11	13	10,4	100%	10,4	12%	12
9	ingresar al sistema/ crear cdat	56	65	63	69	70	64,6	100%	64,6	12%	73
10	ubicar vencimientos	22	21	29	30	35	27,4	110%	30,14	12%	34
11	imprimir titulo	32	35	37	40	45	37,8	110%	41,58	12%	47
12	archivar copia	24	26	28	27	24	25,8	100%	25,8	12%	29
13	enviar a Medellín	15	14	13	12	11	13	90%	11,7	12%	13
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							893	Minutos		15	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	16		
PROCEDIMIENTO:				Aumento cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	100%	46	12%	52
2	solicitar el titulo valor	7	10	8	6	7	7,6	120%	9,12	12%	10
3	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	100%	63,8	12%	73
4	recibir dinero	79	67	65	76	73	72	100%	72	12%	82
5	confirmar impresión	11	13	11	12	10	11,4	100%	11,4	12%	13
6	firmar y colocar sello	8	7	11	10	6	8,4	110%	9,24	12%	11
7	ingresar al sistema/ crear nuevo cdat	63	59	60	79	56	63,4	110%	69,74	12%	79
8	ubicar vencimientos	22	23	19	21	29	22,8	100%	22,8	12%	26
9	imprimir titulo	39	35	34	29	28	33	110%	36,3	12%	41
10	archivar copia	25	22	27	26	28	25,6	100%	25,6	12%	29
11	enviar a Medellín	13	11	12	11	10	11,4	90%	10,26	12%	12
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							428	Minutos		7	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	17		
PROCEDIMIENTO:				Renovaciones cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	25	28	34	32	40	31,8	120%	38,16	12%	43
2	ingresar al sistema/ cdat	27	24	26	28	22	25,4	100%	25,4	12%	29
3	ingresar al sistema/ consulta	20	18	25	26	19	21,6	110%	23,76	12%	27
4	informar al asociado	18	12	18	20	16	16,8	120%	20,16	12%	23
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							122	Minutos		2	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	18		
PROCEDIMIENTO:				Retiro parcial de cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	solicitar titulo y realizar calculo	17	19	17	22	21	19,2	110%	21,12	12%	24
3	ingresar al sistema/ crear nuevo cdat	63	59	60	79	56	63,4	100%	63,4	12%	72
4	ubicar vencimientos	22	23	19	21	29	22,8	110%	25,08	12%	29
5	imprimir titulo valor	39	35	34	29	28	33	100%	33	12%	38
6	retirar dinero	34	34	31	32	40	34,2	100%	34,2	12%	39
7	imprimir documentos soportes	55	54	65	62	52	57,6	100%	57,6	12%	65
8	entregar documentos	16	18	20	22	21	19,4	110%	21,34	12%	24
9	firmar documentos	8	6	9	7	9	7,8	120%	9,36	12%	11
10	archivar copia cdat	25	22	27	24	21	23,8	100%	23,8	12%	27
11	enviar a Medellín	17	11	16	14	14	14,4	110%	15,84	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							410	Minutos		7	

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	19		
PROCEDIMIENTO:				Retiro de intereses de cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	15%	65
2	ingresar a sistema/ prorrogas masivas	32	27	32	31	30	30,4	100%	30,4	15%	36
3	ingresar a sistema/ pagos	26	24	26	25	22	24,6	110%	27,06	15%	32
4	retirar dinero	34	34	31	32	40	34,2	100%	34,2	15%	40
5	imprimir documentos	55	54	65	62	57	58,6	90%	52,74	15%	62
6	entregar documentos	16	18	14	20	21	17,8	120%	21,36	15%	25
7	firmar documentos	6	8	9	7	8	7,6	120%	9,12	15%	11
8	enviar a Medellín	15	13	19	18	17	16,4	110%	18,04	15%	21
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							292	Minutos		5	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	20		
PROCEDIMIENTO:				Retiro total de cdat							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	15%	65
2	solicitar titulo valor	7	10	11	12	13	10,6	100%	10,6	15%	12
3	ingresar al sistema/ pagos	26	24	25	22	24	24,2	110%	26,62	15%	31
4	retirar dinero	34	36	35	33	32	34	100%	34	15%	40
5	imprimir documento	55	54	57	56	59	56,2	90%	50,58	15%	60
6	entrega documentos	17	16	18	16	19	17,2	120%	20,64	15%	24
7	firma documentos	9	8	9	7	8	8,2	120%	9,84	15%	12
8	enviar a Medellín	17	16	11	17	15	15,2	110%	16,72	15%	20
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							264	Minutos		4	

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	21		
PROCEDIMIENTO:				Solicitud crédito ordinario							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresa al sistema	32	31	29	35	42	33,8	110%	37,18	12%	42
3	llamar oficinas	300	267	251	232	159	241,8	100%	241,8	12%	275
4	informa sobre el crédito	48	43	52	47	41	46,2	90%	41,58	12%	47
5	ingresa al sistema / cupo	31	29	32	25	31	29,6	110%	32,56	12%	37
6	comunica al asociado	3	4	2	3	4	3,2	100%	3,2	12%	4
7	ingresa pagina infox	44	52	56	58	65	55	110%	60,5	12%	69
8	comunica al asociado / entrega	20	23	24	26	28	24,2	100%	24,2	12%	28
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							560	Minutos		9	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	22		
PROCEDIMIENTO:				Entrega crédito ordinario							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	ingresa pagina infox	45	53	42	48	42	46	120%	55,2	12%	63
2	retirar dinero	22	21	15	19	23	20	100%	20	12%	23
3	contar dinero	32	32	25	40	26	31	110%	34,1	12%	39
4	reclamar dinero/ tesorería	300	275	296	250	298	283,8	100%	283,8	12%	323
5	reintegrar dinero	7	10	8	6	7	7,6	120%	9,12	12%	10
6	archivar copia de anticipos	32	29	25	33	21	28	110%	30,8	12%	35
7	enviar a Medellín	15	13	14	12	16	14	110%	15,4	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							511	Minutos		9	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	23		
PROCEDIMIENTO:				Abono crédito ordinario							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	32	34	36	29	31	32,4	110%	35,64	12%	41
3	preguntar al asociado	22	23	28	21	25	23,8	100%	23,8	12%	27
4	recibir dinero o cheque/ contabilización	79	67	65	76	73	72	110%	79,2	12%	90
5	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	120%	18,48	12%	21
6	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	110%	9,46	12%	11
7	enviar a Medellín	15	14	13	16	13	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							271	Minutos		5	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	24		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación total crédito ordinario							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	100%	63,8	12%	73
3	recibir dinero o cheque/ contabilización	79	67	65	67	73	70,2	110%	77,22	12%	88
4	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	110%	16,94	12%	19
5	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	100%	8,6	12%	10
6	enviar a Medellín	15	14	13	16	13	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							266	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	25		
PROCEDIMIENTO:				Abono crédito mi compra							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interés	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresar al sistema	32	34	36	29	31	32,4	110%	35,64	12%	41
3	preguntar al asociado	22	23	28	21	25	23,8	100%	23,8	12%	27
4	recibir dinero o cheque/ contabilización	79	67	65	76	73	72	110%	79,2	12%	90
5	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	100%	15,4	12%	18
6	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	110%	9,46	12%	11
7	enviar a Medellín	15	14	13	16	13	14,2	100%	14,2	12%	16
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							266	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estándar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	26		
PROCEDIMIENTO:				Cancelación total crédito mi compra							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	110%	70,18	12%	80
3	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	79	67	65	67	73	70,2	100%	70,2	12%	80
4	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	100%	15,4	12%	18
5	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	100%	8,6	12%	10
6	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	100%	14,2	12%	16
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							262	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	27		
PROCEDIMIENTO:				Solicitud credito libre inversion							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresa al sistema	32	31	29	30	31	30,6	110%	33,66	12%	38
3	llama a las oficinas	300	267	251	232	159	241,8	100%	241,8	12%	275
4	informa al asociado	48	43	45	47	48	46,2	110%	50,82	12%	58
5	ingresa al sistema/ cupo	31	29	32	34	36	32,4	100%	32,4	12%	37
6	diligencia formato	102	200	195	250	210	191,4	100%	191,4	12%	218
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							689	Minutos		11	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	28		
PROCEDIMIENTO:				Estudio y contabilizacion credito libre inversion							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	verificar referencias	90	100	94	96	82	92,4	120%	110,9	12%	126
2	ingresar al sistema	32	29	31	34	28	30,8	100%	30,8	12%	35
3	ingresar al sistema/grabar credito	74	79	85	78	91	81,4	110%	89,54	12%	102
4	colocar sello y datos	45	48	55	53	49	50	100%	50	12%	57
5	enviar a medellin	15	13	16	14	12	14	110%	15,4	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							338	Minutos		6	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	29		
PROCEDIMIENTO:				Entrega credito libre inversion							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	asociado se dirige a las oficinas	15	18	19	20	22	18,8	110%	20,68	15%	24
2	retirar dinero	34	36	35	33	32	34	100%	34	15%	40
3	imprimir documento	60	59	69	56	68	62,4	110%	68,64	15%	81
4	entrega documentos	17	16	18	16	19	17,2	120%	20,64	15%	24
5	firma documentos	9	8	9	7	8	8,2	100%	8,2	15%	10
6	enviar a medellin	17	16	11	17	15	15,2	100%	15,2	15%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							197	Minutos		3	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	30		
PROCEDIMIENTO:				Abono al credito libre inversion							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	51	47	49	46,4	110%	51,04	15%	60
2	ingresar al sistema	30	34	36	29	31	32	110%	35,2	15%	41
3	preguntar al asociado	22	22	28	21	25	23,6	100%	23,6	15%	28
4	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	75	67	65	75	73	71	110%	78,1	15%	92
5	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	100%	15,4	15%	18
6	colocar sello y entrega al asociado	6	8	7	9	13	8,6	110%	9,46	15%	11
7	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	100%	14,2	15%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							267	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	31		
PROCEDIMIENTO:		Cancelacion total credito libre inversion									
OBSERVADOR		Silvia Juliana Alvarez					FECHA:				
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	110%	70,18	12%	80
3	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	79	67	65	67	73	70,2	100%	70,2	12%	80
4	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	110%	16,94	12%	19
5	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	100%	8,6	12%	10
6	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							265	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	32		
PROCEDIMIENTO:		Solicitud credito educacion y calamidad									
OBSERVADOR		Silvia Juliana Alvarez					FECHA:				
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	50	47	48	46	120%	55,2	12%	63
2	ingresa al sistema	32	31	29	30	31	30,6	110%	33,66	12%	38
3	llama a las oficinas	300	267	251	232	159	241,8	100%	241,8	12%	275
4	informa al asociado	48	42	45	47	50	46,4	110%	51,04	12%	58
5	ingresa al sistema/ cupo	31	29	32	34	36	32,4	120%	38,88	12%	44
6	diligencia formato	200	289	210	198	176	214,6	100%	214,6	12%	244
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							722	Minutos		12	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	33		
PROCEDIMIENTO:				Estudio y contabilizacion credito de educacion y calamidad							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	verificar referencias	90	100	94	96	82	92,4	110%	101,6	15%	120
2	ingresar al sistema	32	29	31	33	28	30,6	100%	30,6	15%	36
3	ingresar al sistema/grabar credito	74	76	85	78	91	80,8	110%	88,88	15%	105
4	colocar sello y datos	45	48	52	53	49	49,4	100%	49,4	15%	58
5	enviar a medellin	15	13	16	14	14	14,4	110%	15,84	15%	19
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							338	Minutos		6	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	34		
PROCEDIMIENTO:				Entrega credito educacion y calamidad							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	asociado se dirige a las oficinas	15	18	19	20	22	18,8	110%	20,68	12%	24
2	retirar dinero	28	36	35	33	32	32,8	100%	32,8	12%	37
3	imprimir documento	60	59	69	56	68	62,4	120%	74,88	12%	85
5	firma documentos	9	8	9	7	8	8,2	100%	8,2	12%	9
6	enviar a medellin	17	16	11	17	15	15,2	100%	15,2	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							172	Minutos		3	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	35		
PROCEDIMIENTO:				Abono credito educacion y calamidad							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	51	47	49	46,4	110%	51,04	12%	58
2	ingresar al sistema	30	34	36	29	31	32	110%	35,2	12%	40
3	preguntar al asociado	22	22	28	21	25	23,6	100%	23,6	12%	27
4	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	75	67	65	75	73	71	110%	78,1	12%	89
5	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	100%	15,4	12%	18
6	colocar sello y entrega al asociado	6	8	7	9	13	8,6	110%	9,46	12%	11
7	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	100%	14,2	12%	16
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							259	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	36		
PROCEDIMIENTO:				Cancelacion total credito educacion y calamidad							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	ingresar al sistema	66	65	62	59	67	63,8	110%	70,18	12%	80
3	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	79	67	65	67	73	70,2	100%	70,2	12%	80
4	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	110%	16,94	12%	19
5	colocar sello y entrega al asociado	7	8	7	9	12	8,6	100%	8,6	12%	10
6	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							265	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	37		
PROCEDIMIENTO:				Solicitud cedrito de vehiculo							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	50	52	48	43	49	48,4	110%	53,24	12%	61
2	ingresar al sistema	32	31	29	32	41	33	110%	36,3	12%	41
3	llamar a las oficinas	310	300	262	234	213	263,8	100%	263,8	12%	300
4	informar al asociado	52	53	48	55	47	51	110%	56,1	12%	64
5	ingresar al sistema/cupos	31	28	23	29	23	26,8	100%	26,8	12%	30
6	diligenciar formato	189	250	193	300	210	228,4	110%	251,2	12%	286
7	comunicar asesoras de seguro	200	230	210	299	250	237,8	110%	261,6	12%	297
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							782	Minutos		13	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	38		
PROCEDIMIENTO:				Estudio y contabilizacion del credito de vehiculo							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	verificar referencias	96	98	110	83	81	93,6	110%	103	12%	117
2	ingresar al sistema	29	33	25	24	28	27,8	110%	30,58	12%	35
	entregar documentos	65	62	71	62	63	64,6	110%	71,06	12%	81
	entregar tarjeta	13	7	9	6	8	8,6	110%	9,46	12%	11
	ingresa al sistema/ grabar credito	74	82	79	71	69	75	110%	82,5	12%	94
3	colocar sello de grabado	45	37	38	42	40	40,4	100%	40,4	12%	46
5	comunicar asesoras de servicio	210	283	273	255	283	260,8	100%	260,8	12%	296
6	enviar a medellin	15	12	13	11	13	12,8	110%	14,08	12%	16
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							696	Minutos		12	

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	39		
PROCEDIMIENTO:				Entrega credito de vehiculo							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	asociado se dirige a las oficinas	15	17	19	21	22	18,8	110%	20,68	12%	24
2	retirar dinero	32	36	35	33	31	33,4	110%	36,74	12%	42
3	imprimir documento	60	58	69	56	65	61,6	100%	61,6	12%	70
4	firma documentos	6	8	10	7	8	7,8	110%	8,58	12%	10
5	enviar a medellin	14	16	11	17	15	14,6	100%	14,6	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							163	Minutos		3	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	40		
PROCEDIMIENTO:				Abono al credito de vehiculo							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	43	42	52	44	48	45,8	110%	50,38	12%	57
2	ingresar al sistema	31	33	37	28	31	32	110%	35,2	12%	40
3	preguntar al asociado	22	22	28	21	25	23,6	100%	23,6	12%	27
4	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	74	67	66	75	71	70,6	100%	70,6	12%	80
5	confirmar la impresión	15	16	13	16	17	15,4	110%	16,94	12%	19
6	colocar sello y entrega al asociado	6	8	7	9	13	8,6	100%	8,6	12%	10
7	enviar a medellin	15	14	13	11	13	13,2	110%	14,52	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							250	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	41		
PROCEDIMIENTO:				Cancelacion total credito de vehiculo							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	40	42	50	42	45	43,8	110%	48,18	12%	55
2	ingresar al sistema	65	66	67	59	67	64,8	110%	71,28	12%	81
3	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	77	72	65	67	73	70,8	100%	70,8	12%	80
4	confirmar la impresión	14	16	13	16	17	15,2	110%	16,72	12%	19
5	colocar sello y entrega al asociado	9	8	7	9	12	9	100%	9	12%	10
6	enviar a medellin	15	14	13	11	13	13,2	110%	14,52	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							262	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	42		
PROCEDIMIENTO:				Estudio y contabilizacion credito de vivienda plan 1 y 3							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	entregar carta hipoteca	61	65	63	59	55	60,6	110%	66,66	12%	76
2	entregar certificado	17	20	16	15	11	15,8	110%	17,38	12%	20
	diligenciar poliza hogar	165	178	156	145	178	164,4	110%	180,8	12%	206
3	entregar credito a bienestar	45	57	62	64	68	59,2	100%	59,2	12%	67
	ingresar al sistema/verificar	25	22	19	23	28	23,4	100%	23,4	12%	27
4	ingresa al sistema/grabar	74	83	77	81	84	79,8	110%	87,78	12%	100
5	colocar sello	38	39	26	28	35	33,2	100%	33,2	12%	38
6	enviar a medellin	15	14	13	16	13	14,2	110%	15,62	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							552	Minutos		9	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	43		
PROCEDIMIENTO:				Estudio y contabilización crédito de vivienda plan 2 y 4							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	escribir correo	43	42	50	47	48	46	110%	50,6	12%	58
2	entregar resultados	9	14	17	15	16	14,2	110%	15,62	12%	18
3	verificar/ ingresar al sistema	78	79	84	82	71	78,8	110%	86,68	12%	99
4	enviar cuenta cobro	60	59	58	62	57	59,2	110%	65,12	12%	74
5	pagar visita	34	35	41	37	38	37	110%	40,7	12%	46
6	imprimir documentos	25	28	22	26	24	25	110%	27,5	12%	31
7	firmar documentos	7	5	6	5	7	6	110%	6,6	12%	8
8	entregar carta hipoteca	61	63	61	59	56	60	110%	66	12%	75
9	entregar certificado	17	19	16	15	13	16	100%	16	12%	18
10	diligenciar poliza	165	156	156	145	177	159,8	100%	159,8	12%	182
11	entregar bienestar	45	57	62	63	56	56,6	110%	62,26	12%	71
12	ingresar al sistema/verificar	25	21	19	23	25	22,6	100%	22,6	12%	26
13	ingresar al sistema/grabar	76	79	85	88	84	82,4	110%	90,64	12%	103
14	colocar sello	38	39	26	28	35	33,2	120%	39,84	12%	45
15	enviar a medellin	15	11	13	16	14	13,8	110%	15,18	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							871	Minutos		15	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	44		
PROCEDIMIENTO:				Entrega credito de vivienda plan 1,2,3 y 4							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	asociado se dirige a las oficinas	15	19	19	21	25	19,8	110%	21,78	12%	25
2	retirar dinero	33	36	35	33	34	34,2	110%	37,62	12%	43
3	imprimir documento	59	58	69	55	63	60,8	100%	60,8	12%	69
4	firma documentos	9	8	10	7	11	9	110%	9,9	12%	11
5	enviar a medellin	16	15	11	17	19	15,6	100%	15,6	12%	18
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							166	Minutos		3	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	45		
PROCEDIMIENTO:				Abono al credito de vivienda plan 1,2,3,4							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	42	44	52	44	50	46,4	110%	51,04	12%	58
2	ingresar al sistema	33	34	36	30	31	32,8	110%	36,08	12%	41
3	preguntar al asociado	22	22	25	21	27	23,4	100%	23,4	12%	27
4	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	73	70	67	74	77	72,2	110%	79,42	12%	90
5	confirmar la impresión	14	15	14	12	17	14,4	100%	14,4	12%	16
6	colocar sello y entrega al asociado	7	8	10	9	13	9,4	100%	9,4	12%	11
7	enviar a medellin	15	14	13	11	13	13,2	110%	14,52	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							260	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

FONDO DE EMPLEADOS - ALMACENES ÉXITO REGIONAL SANTANDER - "PRESENTE"											
HOJA DE OBSERVACIÓN DEL ESTUDIO DEL TIEMPO								No.	46		
PROCEDIMIENTO:				Cancelacion total credito vivienda plan 1,2,3 y 4							
OBSERVADOR				Silvia Juliana Alvarez				FECHA:			
No.	ACTIVIDAD	Tiempos Medidos (Segundos)						RESUMEN			
		1	2	3	4	5	PROMEDIO	NE	TN	TO	TE
1	Asociado comunica el interes	39	42	45	42	49	43,4	110%	47,74	12%	54
2	ingresar al sistema	64	66	65	59	66	64	110%	70,4	12%	80
3	recibir dinero o cheque/ contabilizacion	76	70	65	67	69	69,4	100%	69,4	12%	79
4	confirmar la impresión	14	11	13	16	17	14,2	110%	15,62	12%	18
5	colocar sello y entrega al asociado	9	10	7	9	12	9,4	100%	9,4	12%	11
6	enviar a medellin	15	14	13	11	16	13,8	110%	15,18	12%	17
Tiempo Estándar Total de procedimiento (Segundos)							259	Minutos		4	

NE: Nivel de desempeño; TN: Tiempo Normal; TO: Tolerancias; TE: Tiempo Estandar

