



COLEGIO DE POSTGRADUADOS
INSTITUCIÓN DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS AGRÍCOLAS

CAMPUS SAN LUIS POTOSÍ

**MAESTRÍA TECNOLÓGICA EN GESTIÓN FINANCIERA PARA EL
DESARROLLO RURAL**

**RESGUARDO DE DOCUMENTOS Y MODULO DE
GUARDA VALORES**

ALMA GALLEGOS PORTILLO

T E S I N A

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRÍA TECNOLÓGICA

Salinas de Hidalgo, San Luis Potosí

2014



COLEGIO DE POSTGRADUADOS
INSTITUCIÓN DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS AGRÍCOLAS

CAMPUS SAN LUIS POTOSÍ

**MAESTRÍA TECNOLÓGICA EN GESTIÓN FINANCIERA PARA EL
DESARROLLO RURAL**

**RESGUARDO DE DOCUMENTOS Y MODULO DE
GUARDA VALORES**

ALMA GALLEGOS PORTILLO

T E S I N A

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRÍA TECNOLÓGICA

Salinas de Hidalgo, San Luis Potosí

2014



**CARTA DE CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS DERECHOS DE AUTOR
Y DE LAS REGALÍAS COMERCIALES DE PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN**

En adición al beneficio ético, moral y académico que he obtenido durante mis estudios en el Colegio de Postgraduados, la que suscribe **ALMA GALLEGOS PORTILLO** alumna de esta Institución, estoy de acuerdo en ser partícipe de las regalías económicas y/o académicas, de procedencia nacional e internacional, que se deriven del trabajo de investigación que realicé en esta Institución, bajo la dirección del **M. T. MARIO LOYA CAMPUZANO** por lo que otorgo los derechos de autor de mi tesina **“Resguardo de Documentos y Modulo de Guarda Valores”** y de los productos de dicha investigación al Colegio de Postgraduados.

Las patentes y secretos industriales que se puedan derivar serán registrados a nombre del Colegio de Postgraduados y las regalías económicas que se deriven serán distribuidas entre la Institución, El Consejero y/o Director de Tesis y el que suscribe, de acuerdo a las negociaciones entre las tres partes, por ello me comprometo a no realizar ninguna acción que dañe el proceso de explotación comercial de dichos productos a favor de esta Institución.

Salinas de Hidalgo, S.L.P., a 4 de marzo de 2014.

ALMA GALLEGOS PORTILLO
ALUMNO

M.T. MARIO LOYA CAMPUZANO
DIRECTOR TESINA

La presente tesina, titulada: **Resguardo de documentos y Modulo de Guarda valores**, realizada por el alumno: **Alma Gallegos Portillo**, bajo la dirección del Consejo Particular indicado, ha sido aprobada por el mismo y aceptada como requisito parcial para obtener el grado de:

**MAESTRÍA TECNOLÓGICA EN GESTIÓN FINANCIERA
PARA EL DESARROLLO RURAL**

CONSEJO PARTICULAR

CONSEJERO:



DR. BENJAMÍN FIGUEROA SANDOVAL

ASESOR:



M.T. MARIO LOYA CAMPUZANO

ASESOR:



M.T. ROSA ESTÉLA FLORES SALCIDO

RESGUARDO DE DOCUMENTOS Y MODULO DE GUARDA VALORES

ALMA GALLEGOS PORTILLO

Colegio de Postgraduados, 2013

Este proyecto surgió de la inquietud de todos mis homólogos Coordinadores de Expedientes y Guarda valores en el estado, al hacer algunos cuestionamientos llegamos a la conclusión de que nuestro sistema de Guarda valores debe tener una mejora en su funcionamiento, para que nuestra inversión en esta tarea se reduzca, el trabajo sea más en equipo, contando con todos los integrantes de la Agencia que dispersan el crédito. Aprovechando los recursos tecnológicos existentes y tener arqueos de documentos más aptos a las necesidades, contando con una actualización automática de datos.

Repuntando nuestro valor agregado con el más amplio conocimiento de la organización con la que contamos y resguardamos en nuestra área de trabajo. Aportando seguridad a los archivos de crédito.

Así como Aumentar la calidad y accesibilidad a la información que se le pueda brindar al ejecutivo de crédito al momento de requerirla de expedientes liquidados y extender el espacio para los nuevos que se van generando.

Creando un proceso de archivo más práctico, más dinámico y que nos reduzca el tiempo de depuración de documentos y a la vez produciendo alternativas que hagan nuestro trabajo más fácil y proporcionemos a nuestra institución medios que ayuden a desarrollar mejor nuestras actividades.

Palabras clave: funcionamiento, sistema, recursos, documentos, datos.

RECEIPT OF DOCUMENTS AND SETTINGS MODULE KEEPS

ALMA GALLEGOS PORTILLO

Postgraduate College, 2013

This project arose from the concern of all my counterparts Records Coordinators and Save values in the state, to make some inquiries we conclude that our Save values to have an improvement in performance, so that our investment in this task is reduced, the work more as a team, with all members of the Agency to disperse credit. Leveraging existing technology resources and have more suitable tonnages document needs, with automatic data updates.

Rebounding our added value to the broader understanding of the organization with which we have and shelter in our work area. Providing security to credit files.

Well as increase the quality and accessibility of information you can provide the loan officer when records require it liquidated and extend the space for the new ones are generated.

Creating a file process more practical, more dynamic and we reduce debugging time while producing documents alternatives that make our job easier and provide to our institution means to help better develop our activities.

Keywords: operating, system, resources, documents, data.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por brindarme la vida.

A dios por estar conmigo cada momento de mí existir.

A mi Institución Financiera Rural por brindarme la oportunidad de prepararme más.

A mi familia por apoyarme siempre.

A mis compañeros por su compañía su convivencia y por compartir sus conocimientos en todo momento.

A mi tutor por asesorarme y brindarme todo su apoyo.

A mis maestros que me transmitieron su enseñanza y su experiencia.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo y al amor de mi vida David los cuales son el motor que mueve mis sentidos y por los cuales lucho por prepararme cada día mas y superarme como una mujer de bien y sobre todo otorgarle a mi niño un buen ejemplo, de que en esta vida no hay límites, solo existen en nuestro espacio cerebral, ahí donde las ideas se inician, pero donde los sueños surgen, y engrandecen nuestra vida.

A ti hijo que le diste a mi vida el sentimiento más grande que puede sentir un ser humano, y a Dios por darme la oportunidad de elegir ser feliz cada día de mi vida y de seguir mis sueños e ir disfrutando cada momento de este gran viaje que es la vida.

También dedico esto a mis padres porque me formaron en la mujer que hoy soy, a mi noble institución Financiera Rural que me ha dejado grandes amistades, grandes conocimientos y sobre todo la oportunidad de esta experiencia.

CONTENIDO

	Página
1. INTRODUCCIÓN	1
2. CARACTERIZACION DEL OBJETO DE ESTUDIO	2
2.1 Objeto de estudio.....	2
3. UN POCO DE HISTORIA	4
4. ESTRUCTURA DE TRABAJO DE AGENCIA DELICIAS	6
4.1 Créditos que se otorgan en la Agencia Delicias.....	6
4.1.1 Crédito de Habilitación o Avió.....	6
4.1.2 Crédito Refaccionario.....	7
4.1.3 Crédito Simple.....	9
4.1.4 Crédito en Cuenta Corriente.....	10
4.1.5 Crédito Prendario.....	11
4.1.6 Reporto.....	12
4.2 Cadena de Valor Financiera Rural Agencia Delicias.....	14
4.3 Organigrama Agencia Delicias.....	17
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
5.2 Justificación.....	20
5.3 Hipótesis.....	20
6. OBJETIVO	21
6.1 Objetivo General.....	21
7. ANALISIS DEL SISTEMA DE GUARDAVALORES	22
7.1 Desarrollo de captura en el Modulo de Guarda valores.....	22
8. MARCO TEORICO	27
8.1 Concepto de Guarda valores.....	27
8.2 Función de Guarda valores.....	27
8.3 Responsabilidades del Coordinador de Expedientes y Guarda valores....	28
8.4 Documentos valor sujetos a custodia.....	28
8.5 Documentos no considerados valor.....	29

8.6 Condiciones mínimas de seguridad.....	29
8.7 Registro y control de documentos.....	30
8.8 Revisión de documentos.....	30
8.9 Consulta de documentos valor originales.....	31
8.10 Liberación de documentos valor y garantías.....	31
8.11 Responsabilidad de resguardo.....	33
8.12 Conservación de documentos valor.....	33
8.13 Arqueos físicos de documentos.....	34
9. RESULTADOS.....	35
10. RECOMENDACIONES.....	36
11. CONCLUSION.....	37
12. BIBLIOGRAFIA.....	38

CONTENIDO DE PANTALLAS

LISTA DE CUADROS

	Pagina
Pantalla 1. Terminal Financiera TERFIN.....	22
Pantalla 2. Módulo de Guarda valores.....	22
Pantalla 3. Inicio del Módulo.....	23
Pantalla 4. Opciones de Captura.....	23
Pantalla 5. Captura de contratos	24
Pantalla 6. Captura de pagarés.....	24
Pantalla 7. Tipo de garantías.....	25
Pantalla 8. Alta de garantías.....	25
Pantalla 9. Captura de garantías.....	26

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.- Colocación Agencia Delicias.....	18
---	----

1.- INTRODUCCIÓN

El pensar tener la información adecuada en cada una de las etapas que necesita un proyecto en cuestión, nos llevan a imaginar ideas que puedan elevar el nivel del desempeño y el uso de los mismos.

De tal manera que el proceso de recopilación de datos y su captura tengan un uso eficiente y sea aprovechado a travez de las diversas herramientas tanto de capital humano como tecnológico.

Acrecentando la velocidad de los procesos de captura, y evitar repetir tareas, que ya han sido realizadas anticipadamente, esto en cuestión de los datos de los acreditados para el otorgamiento del crédito, y en mi labor como coordinador de expedientes y Guarda valores, en donde realizamos la captura en un sistema de Guarda valores , y a la vez crear un arqueo de documentos valor con estos mismos al capturarlos diariamente y tener mayor supervisión de los archivos que están bajo nuestra responsabilidad.

2.- CARACTERIZACION DEL SUJETO DE ESTUDIO

2.1.- Sujeto de estudio

COORDINADOR DE EXPEDIENTES Y GUARDAVALORES EN USO DEL MODULO DE GUARDAVALORES

Del 2003 al 2009 existió el puesto de Auxiliares Administrativos en donde las funciones eran prácticamente las que hoy desarrollamos pero con más responsabilidad, ya que se modificó el puesto por Coordinador de Expedientes y Guarda valores siendo el responsable de:

La recepción de expedientes de crédito y reporto de parte de los promotores o asesores de crédito, validando su debida integración, y notificando en ese momento de los faltantes.

Registrar el ingreso de cada expediente, controlar su existencia, así como el control de los documentos faltantes, y de vigencia de los documentos de carácter renovable.

Elaborar el reporte periódico del estado que guarda la integración de expedientes.

Responsable de verificar el funcionamiento y mantenimiento, de los dispositivos de seguridad para resguardo de los expedientes.

Responsable de la custodia, y registro de los documentos valor (en el módulo), validando que a su ingreso, no presenten tachaduras, enmendaduras etc..

Elaborar de manera periódica arqueos a los documentos valor bajo su resguardo, y participar de acuerdo a la instrucción del gerente de coordinación regional de supervisión y cobranza, en los arqueos a otras agencias de la Coordinación Regional.

Responsable de entregar los documentos valor, al agente, promotor o asesor jurídico, de aquellos créditos que se hayan recuperado totalmente, o de los casos que se turnan al área jurídica para su recuperación.

Llevar el control de la solicitud de consultas de documentos valor, por las áreas facultadas

Responsable de vigilar el funcionamiento y monitoreo del funcionamiento de los dispositivos de seguridad para el área de guardavalores.

Notificar de cualquier eventualidad, y del resultado de su gestión al Gerente Regional de Supervisión y Cobranza.

Atender las indicaciones que reciba del gerente regional de Supervisión y Cobranza., para apoyarlo en labores de seguimiento, supervisión y cobranza de los financiamientos otorgados.

Adicional al perfil de puesto, se realizan funciones administrativas como:

- a) Consultas al buró de crédito.
- b) Control y seguimiento de los gastos.
- c) Auxiliar administrativo de la agencia Delicias.
- d) Seguimiento a la liberación de garantías.

3.- UN POCO DE HISTORIA

En el año de 1926 se creó el Banco Nacional de Crédito Agrícola S.A. y nueve bancos regionales, iniciando la historia de los bancos de gobierno destinados a impulsar el crédito rural, canalizaba créditos rurales a sociedades cooperativas agrícolas, y posteriormente, a productores individuales.

En 1935 inicio el Banco Nacional de Crédito Ejidal, a fin de cubrir la necesidad de crédito de los pequeños productores de bajos ingresos, se otorgaron préstamos individuales y directamente de las sociedades locales de Crédito Ejidal.

En 1965 el Banco Nacional Agropecuario, S.A. se crea para reforzar la coordinación de los bancos ya existentes.

En 1975 la fusión de los bancos Agrícola, Ejidal y Agropecuario se plantea para lograr una simplificación de la política crediticia y así, nace el Banco Nacional de crédito Rural (Banrural) integrado por un banco central y 13 regionales.

Su misión principal consistió en financiar la producción primaria agropecuaria y forestal, así como sus actividades complementarias, cumpliendo con la trascendente tarea de otorgar créditos a productores de bajos ingresos y apoyar, adicionalmente, al resto de los productores.

En el 2002 el desequilibrio financiero del banco, fundamentalmente ocasionado por el alto gasto operativo, llevó a la liquidación de las sociedades nacionales de crédito que integraban el sistema Banrural.

El 26 de diciembre se publica la Ley Orgánica de Financiera Rural, previamente aprobada por el H. Congreso de la Unión, la cual crea y rige esta institución como un Organismo de la Administración Pública Federal, sectorizado en la SHCP, con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Ya en el 2003 se constituyó la Financiera Rural quien cumple con el objetivo del Estado Mexicano de crear un sistema financiero rural eficiente que facilite el

acceso al crédito y que contribuya al fortalecimiento de la agricultura, ganadería, así como de las diversas actividades vinculadas con el medio rural.

4.- ESTRUCTURA DE TRABAJO DE LA AGENCIA DELICIAS

4.1.- Créditos que se otorgan en la Agencia Delicias.

4.1.1 Crédito de Habilitación o Avío

¿Qué es?

Producto de Crédito para financiar la adquisición de materias primas y materiales, pago de jornales, salarios y gastos directos de explotación.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento para capital de trabajo.

¿Cómo funciona?

Se establece en dos modalidades:

- Tradicional. Crédito por un periodo o ciclo para financiar necesidades de capital de trabajo, con un destino definido, de cualquier actividad económica vinculada con el medio rural.
- Multiciclo. Diseñado para facilitar los trámites de autorización y operación de créditos recurrentes del mismo tipo por varios ciclos. Enfocado a financiar clientes cuyas actividades de producción, vinculadas al medio rural se realizan durante ciclos o períodos consecutivos.

Monto: Desde 7,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: Conforme a las características y necesidades del proyecto el plazo del financiamiento podrá ser de 1 hasta 10 años.

Garantías: Garantías naturales. El financiamiento se garantiza con las materias primas y materiales adquiridos, y con los frutos, productos o artefactos obtenidos con el crédito.

En su caso, Financiera Rural establecerá las garantías adicionales necesarias de acuerdo al proyecto.

Moneda: Los créditos se contratarán en Moneda Nacional o Dólares de los Estados Unidos de América.

Comisión: Comisión por apertura.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Iniciar o darle continuidad al ciclo operativo apoyando al capital de trabajo.
- Adquirir con oportunidad los insumos necesarios para la producción.
- No invertir recursos líquidos en capital de trabajo.
- Financiamiento de hasta el 80% del valor del proyecto productivo.

4.1.2 Crédito Refaccionario

¿Qué es?

Producto de Crédito para financiar a mediano y largo plazo:

- Adquisición de Activos Fijos (aperos, instrumentos, útiles de labranza, abonos, ganado o animales de cría).
- Realización de plantaciones o cultivos cíclicos o permanentes.
- Apertura de tierras para el cultivo.
- Compra o instalación de maquinaria.

- Construcción o realización de obras materiales necesarias para el fomento de la empresa del acreditado.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento para adquisición, reposición o sustitución de maquinaria, equipo y otros activos fijos relacionados con su actividad productiva.

Monto: Desde 7,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: Conforme a las características y necesidades del proyecto el plazo del financiamiento podrá ser de hasta 10 años.

Garantías: Garantías naturales. El financiamiento se garantiza con las fincas, construcciones, edificios, maquinarias, aperos, instrumentos, muebles, útiles y con los frutos o productos futuros obtenidos con el crédito.

En su caso, Financiera Rural establecerá las garantías adicionales necesarias de acuerdo al proyecto

Moneda: Los créditos se contratarán en Moneda Nacional y en Dólares de los Estados Unidos de América.

Comisión: Comisión por Apertura.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Apoya el crecimiento de la empresa a través del financiamiento de infraestructura productiva.

- Conservar la propiedad y posesión de los bienes financiados.
- Financiamiento de hasta el 80% del valor del proyecto productivo.

4.1.3 Crédito Simple

¿Qué es?

Producto de Crédito sin destino específico para financiar requerimientos de capital de trabajo, adquisición de activos fijos o bienes de capital y liquidez, enfocados a la producción de bienes, prestación de servicios y comercialización en el medio rural.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento.

Monto: Desde 7,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: Conforme a las características y necesidades del proyecto el plazo del financiamiento podrá ser de hasta 10 años dependiendo del destino del crédito.

Garantías: Garantías reales (hipotecarias y prendarias) y/o personales (obligados solidarios o avales), Financiera Rural establecerá las garantías necesarias de acuerdo al proyecto.

Comisión: Comisión por apertura.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Fomenta la actividad económica de la empresa, debido a la flexibilidad en el destino del financiamiento.
- Financiamiento de hasta el 80%.

4.1.4 Crédito en Cuenta Corriente

¿Qué es?

Producto de Crédito sin destino específico con el cual se pueden realizar varias disposiciones, restituyendo la línea en forma revolvente conforme se realiza el pago del financiamiento.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento.

¿Cómo funciona?

Este tipo de crédito se enfoca a financiar actividades cuya producción de bienes, prestación de servicios y comercialización se efectúan en ciclos cortos, generando con ello ingresos y egresos de manera frecuente, constante y predecible, requiriendo financiamiento de corto plazo de manera inmediata con el fin de no interrumpir su actividad productiva.

El crédito en cuenta corriente puede cubrir más de un ciclo productivo.

Monto: Desde 7,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: Conforme a las características y necesidades del proyecto el plazo del financiamiento podrá ser de 3 hasta 10 años.

Garantías: Garantías reales (hipotecarias y prendarias) y/o personales (obligados solidarios o avales), Financiera Rural establecerá las garantías necesarias de acuerdo al proyecto.

Moneda: Los créditos se contratarán en Moneda Nacional o Dólares de los Estados Unidos de América.

Comisión Por apertura o disposición.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Fomenta la actividad económica de la empresa, debido a la flexibilidad en el destino del financiamiento.
- Permite aprovechar oportunidades de negocio por la facilidad en la disposición.
- Financiamiento de hasta el 80%.

4.1.5 Crédito Prendario

¿Qué es?

Producto de Crédito que tiene como objetivo apoyar la comercialización y financiar necesidades de liquidez y capital de trabajo.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento.

¿Cómo funciona?

Con este Producto de Crédito se otorga financiamiento sobre mercancías o bienes que se encuentren amparados con Certificados de Depósito (CD) y Bonos de prenda (BP), emitidos por un Almacén General de Depósito, los cuales se endosarán en garantía a favor de la Financiera Rural.

Monto: Desde 70,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: Conforme a las características y necesidades del proyecto el plazo del financiamiento podrá ser de hasta 10 años.

Garantías: Los bienes o productos subyacentes (granos, fertilizantes, ganado, etc.) que amparan los Certificados de Depósito y Bonos de Prenda.

Comisión: Comisión por disposición.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Apoyar la liquidez de las unidades económicas en sus procesos de comercialización.
- Permite aprovechar oportunidades de negocio por la facilidad en la disposición.
- Financiamiento de hasta el 80% del valor del proyecto productivo.

4.1.6 Reporto

¿Qué es?

Producto de Crédito que tiene como objetivo apoyar la comercialización y financiar necesidades de liquidez y capital de trabajo.

¿A quién está dirigido?

Personas físicas y morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas vinculadas al Medio Rural con necesidades de financiamiento.

¿Cómo funciona?

Con este Producto de Crédito se otorga financiamiento sobre mercancías o bienes que se encuentren amparados con Certificados de Depósito (CD) y Bonos de prenda (BP), emitidos por un Almacén General de Depósito, los cuales se endosarán en propiedad de la Financiera Rural.

Monto: Desde 700,000 UDI's y hasta el monto que se determine de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.

Tasa: Tasas de interés accesibles con el fin de apoyar a los productores y empresas rurales mejorando su competitividad y rentabilidad.

Plazo: El plazo de la línea para operaciones de Reporto es indefinido, el plazo máximo por disposición será de hasta 45 días, con la posibilidad de ser prorrogado sin exceder 180 días.

Garantías: Los bienes o productos subyacentes (granos, fertilizantes, ganado, etc.) que amparan los Certificados de Depósito y Bonos de Prenda.

Comisión: Sin comisión.

¿Cuáles son los beneficios de contratarlo?

- Apoyar la liquidez de las unidades económicas en sus procesos de comercialización.
- Permite aprovechar oportunidades de negocio por la facilidad en la disposición.
- Financiamiento de hasta el 80% del valor del proyecto productivo.

4.2.- Cadena de valor Financiera Rural Agencia Delicias

La cadena de valor es el conjunto de actividades y procesos que añaden valor a los productos y servicios de una empresa, que serán entregados al cliente final y que en última instancia es quien evalúa el valor de la institución.

La cadena de valor de Financiera es el comportamiento global de todos los que la conformamos y cualquier desbalance en cualquiera de los que somos partícipes, altera la satisfacción del cliente.

Las principales funciones de Financiera y nosotros como agencia son:

Otorgar créditos o préstamos a actividades productivas del medio rural.

Apoyar con capacitación y asesoría a las actividades de los Productores e IFR's para la mejor utilización de sus recursos crediticios.

Coadyuvar a la creación de un ambiente apropiado para la constitución y desarrollo de IFR's.

Ejecutar los programas específicos que en materia de financiamiento rural se determinen en el PEF.

Buscar que los ingresos generados soporten nuestra operación.

En ningún caso la Financiera podrá celebrar operaciones que permitan captar de manera directa o indirecta recursos del público o de cualquier intermediario financiero.

“...Preservar y mantener los recursos de su patrimonio destinados al otorgamiento de créditos y manejará sus recursos de manera prudente, eficiente y transparente”.

- Las Actividades Primarias. Son un conjunto de actividades y procesos secuencialmente ordenados que agregan valor directo a la Cadena y por ende a los productos y servicios usados por el cliente. Los procesos de actividades primarias reciben del cliente especificaciones y entregan un producto o servicio a

satisfacción del mismo. Si cualquiera de estos procesos falla, el cliente no recibe lo que desea y no hay satisfacción. En una empresa convencional, distinguimos como Actividades Primarias: la Investigación y Desarrollo, el Diseño, los Procesos de Producción, de Servicios y el Marketing.

En nuestra Agencia, la cadena de valor la interpreto de la siguiente manera:

El proceso inicia con la visita del cliente, quien es atendido por el agente de crédito titular de la agencia, y lleva a cabo un diagnóstico de su necesidad en específico, para ser asignada a un ejecutivo de crédito.

El ejecutivo de crédito solicita toda la documentación que se le requiera al cliente para iniciar su trámite.

El Coordinador de Expedientes y Guarda valores se encarga de realizar las consultas al buró necesarias para saber el comportamiento crediticio del solicitante.

Se inicia la integración de su expediente personal para enviarlo a análisis de crédito.

Después de que ha sido analizado se autoriza, o se desiste el crédito por falta de garantías o porque no cumple con los requisitos.

Cuando el crédito se autoriza el promotor prepara la solicitud de los recursos a Mesa de control quien los libera.

Se ha implementado un sistema para hacer que el tiempo de respuesta disminuya, y estudiar los errores con más incidencia, estudiar su origen y solventarlos para dar al cliente los recursos a tiempo.

Una vez que se pasó por este proceso el recurso es asignado al cliente.

Dentro de Financiera aquí en nuestra agencia se otorgan créditos para el financiamiento rural básicamente a sectores como la agricultura y la ganadería, ya

que son las de más auge en nuestro territorio por las condiciones ambientales y territoriales en las que habitamos.

Los documentos valor son resguardados en la agencia, para ser devueltos una vez liquidado el crédito.

Los expedientes de crédito permanecen en la agencia para su supervisión y revisión a cargo del coordinador de expedientes y guardavaldores, manteniendo el orden de los documentos bajo normas de integración en las que trabajamos.

Y lo más importante contamos con un Asesor de Cobranza y un Supervisor, quienes se encargan de avisar a los clientes de sus próximos vencimientos y darle al crédito seguimiento de manera que el monto autorizado se aplique correctamente y no exista desviación del recurso, así mismo supervisan la existencia de las garantías dadas a favor del crédito con Financiera.

La importancia de las actividades que realizamos cada uno de los que formamos esta cadena es de suma importancia porque se necesitan entre sí para llegar a su misión, que es entregar al cliente el recurso a tiempo para que lo pueda aprovechar de mejor manera.

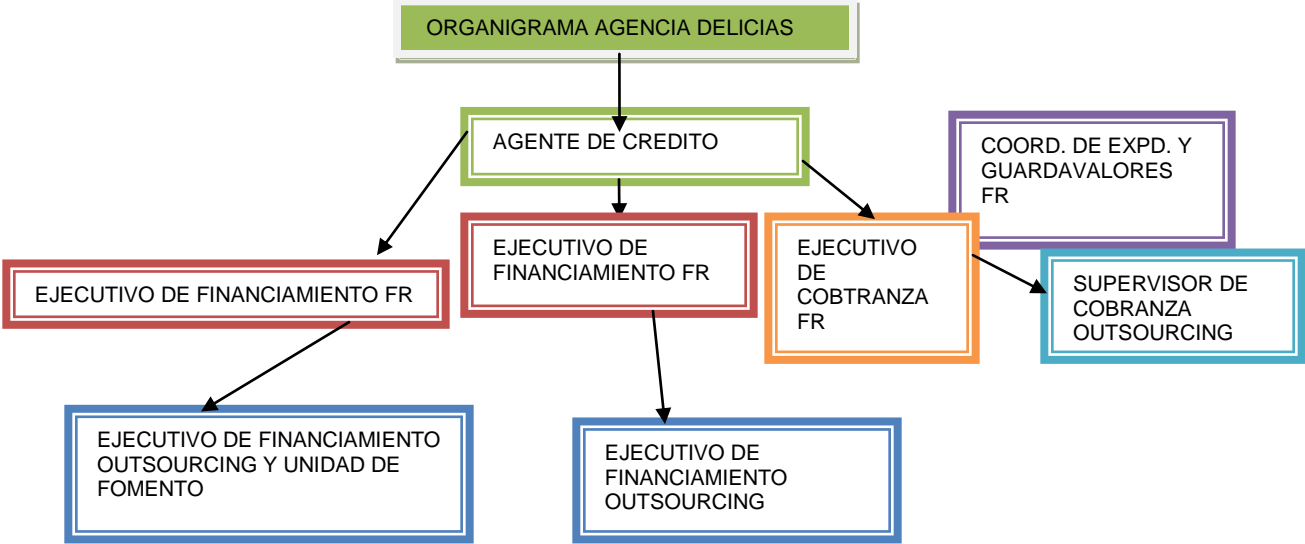
- Las Actividades de Apoyo. Son actividades y procesos paralelos que inciden indirectamente en el valor agregado para el cliente. Como su nombre lo indica, apoyan a las Actividades Primarias con recursos necesarios para su correcto desempeño.

Existen diversos apoyos que la financiera ofrece a sus clientes , contamos con una Unidad de Fomento la cual se encarga de otorgar apoyos al cliente, para recibir capacitación constante y acelerar su crecimiento, tratando de que esto sea equitativo y se aproveche al máximo y la cadena de valor del cliente se mantenga dentro de la región y se alcance el éxito dentro del mismo entorno y el que lo rodea, ampliando su visión, el programa de reducción de costos, y la importancia de tener el contacto directo con el cliente informándolo de lo que está a su alcance.

La misión de nosotros como Financiera Rural es proporcionar los medios necesarios para que el productor busque más alternativas y expanda su valor a todos los niveles que desee, haciendo que sus productos no solo se queden en la producción sino en la transformación e innovación.

Se tiene el programa para estructurar entidades financieras conformadas por los agricultores directamente, que sea un conjunto de socios, a quienes se capacite para aventurar más su mercado y darles la oportunidad de tener una visión diferente de lo que están realizando, extendiendo sus posibilidades y sobre todo para que la Financiera como institución cumpla con su misión y visión ayudando directamente al agricultor, y hacer que los recursos se aprovechen para buscar el desarrollo sustentable de la región.

4.3 Organigrama Agencia Delicias



Durante mi estancia en esta institución he podido ver la funcionalidad de la misma y el trabajo que se ha desarrollado durante este tiempo, en cuanto a la Agencia Delicias en la cual laboro, y en base a números proporcionados por Bitácora del año 2009, 2010, 2011 y 2012 de Mesa de control estos son los números que reflejan el comportamiento de colocación en mi región y de mi agencia Delicias, Chihuahua durante estos periodos.

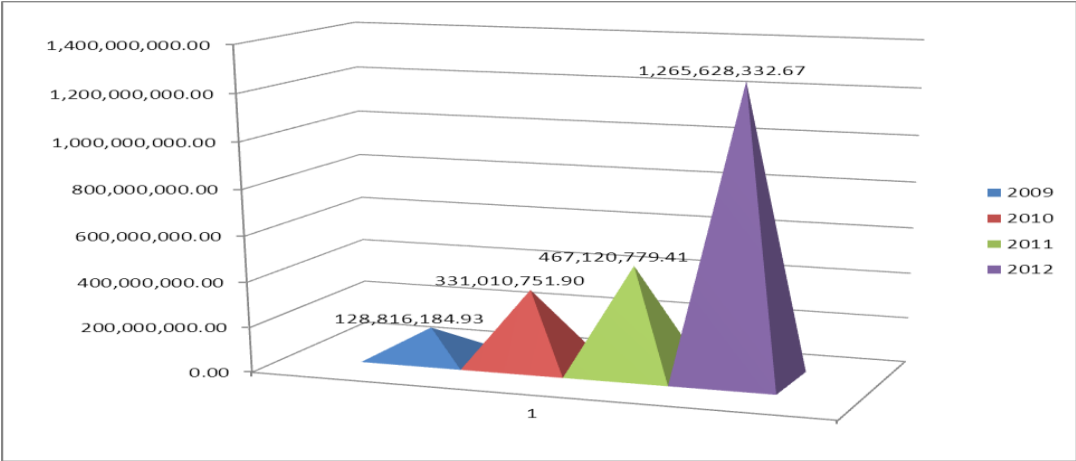


Figura 1.- Colocación Agencia Delicias

La Financiera Rural como institución de crédito, se ha fijado la meta de los clientes de segundo piso para abrirse camino hacia clientes de más baja producción y dar la oportunidad de que los recursos lleguen mediante estas instituciones financieras, que trabajan en conjunto con las mismas reglas de operación de la Financiera, es la manera en que se expande más el recurso y se hace llegar al productor de primer piso que opera cantidades menores, pero que también forman parte del desarrollo de la región.

De acuerdo a estos números nos damos cuenta que así como la cartera se ha incrementado con los años, también las cargas de trabajo, lo que conlleva a un mayor esfuerzo por parte de todos los que formamos parte de la Agencia Delicias, porque el personal es el mismo, y debemos tratar de mejorar los sistemas y las estructuras de trabajo para aprovechar al máximo los recursos que tenemos al alcance.

5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

TERFIN es una terminal financiera Web, utilizada por los Agentes de Crédito, Promotores de Crédito, Asesores de Cobranza, Coordinadores de Expedientes y Guarda valores y personal Outsourcing de la Agencia Delicias, desde que inicia el proceso crédito y durante el desarrollo del mismo.

En TERFIN queda capturada toda la información referente al crédito; como es, tasa de interés, información general del cliente, garantías y plazo del crédito básicamente.

5.1 Problemas detectados

5.1.1 Los promotores al iniciar el proceso de crédito, capturan en TERFIN toda la información general del cliente; está información capturada, no es posible ligarla automáticamente al módulo de guarda valores; por lo tanto, se debe recapturar toda la información nuevamente.

5.1.2 Cuando una garantía es capturada en TERFIN con un error, siendo el más común que se le asigne a un número de cliente equivocado y por ende a un crédito que no corresponde; para reversar ó corregir este error, no se cuentan con las facultades en las Agencias; por lo tanto, se debe solicitar dicha corrección al área del sistema del corporativo, haciendo esta labor tediosa y lenta.

5.1.3 En TERFIN se puede emitir un reporte de arqueo trimestral de los documentos valor, solo que está incompleto.

5.2.- Justificación

En el mes de enero del 2013 se modificó el sistema TERFIN , se incluyeron pantallas nuevas y se pide más información, aunado a esto en la impresión de arqueos no aparece el nombre del cliente, y la información que ahí se observa no es suficiente.

El sistema TERFIN no ha sido modificado referente a las facultades de los usuarios en su perfil.

Externamente se maneja un archivo en Excel el cual ha sido utilizado a lo largo de la operación de Financiera Rural, donde se capturan absolutamente todos los documentos que ingresan al área de Guarda valores, esto con el fin de cumplir con el arqueo trimestral de documentos valor exigido por el área de supervisión y cobranza.

5.3.- Hipótesis

Las deficiencias del sistema TERFIN referente al módulo de guarda valores son: no emitir el reporte completo del arqueo trimestral de los documentos valor, no relacionar los datos capturados en el módulo de crédito con el módulo de guarda valores y no contar con un perfil de facultades para los diferentes usuarios del mismo.

6.- OBJETIVO

6.1 Objetivo General

Conocer e interpretar el sistema TERFIN para poder detectar sus ineficiencias operativas y estar en posibilidades de proponer soluciones acordes al módulo de Guarda valores de Agencia Delicias.

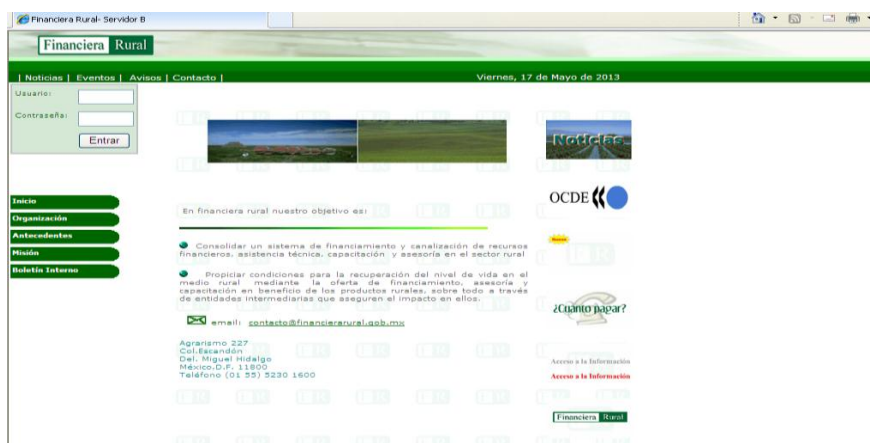
7.- ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GUARDA VALORES

7.1 Desarrollo de Captura

Mediante un usuario que se nos asigna se ingresa a la Terfin, en donde se encuentra el módulo de Guarda valores, aquí se realiza la captura de todos los documentos, contratos, pagares y garantías del crédito.

Tiene la opción de imprimir un reporte de documentos capturados un arqueo menos detallado que el que obtenemos del archivo de Excel.

Se muestran pantallas del módulo para conocer su ambiente y la manera de ingreso de datos:



Pantalla 1.- Terminal Financiera TERFIN



Pantalla 2.- Módulo Guarda valores

Entrada al sistema en donde nos da diferentes opciones pero la que utilizamos es Guarda valores.



Pantalla 3.- Inicio de Módulo

Nos muestra mantenimiento de garantías, resguardos y reportes, que son los puntos más importantes a capturar dentro del módulo.

Iniciamos con la captura en resguardos con contratos:



Pantalla 4.- Opciones de captura

Pantalla 5.- Captura de contratos

El contrato tiene que darse de alta antes de capturar el pagare ya que de no estar en el módulo no se puede capturar el pagare porque no existiría a quien relacionarlo.

Pantalla 6.- Captura de pagares

En la opción Mantenimiento de garantías tenemos:

Mantenimiento de garantías.- Aquí podemos hacer modificaciones a las garantías ya capturadas.

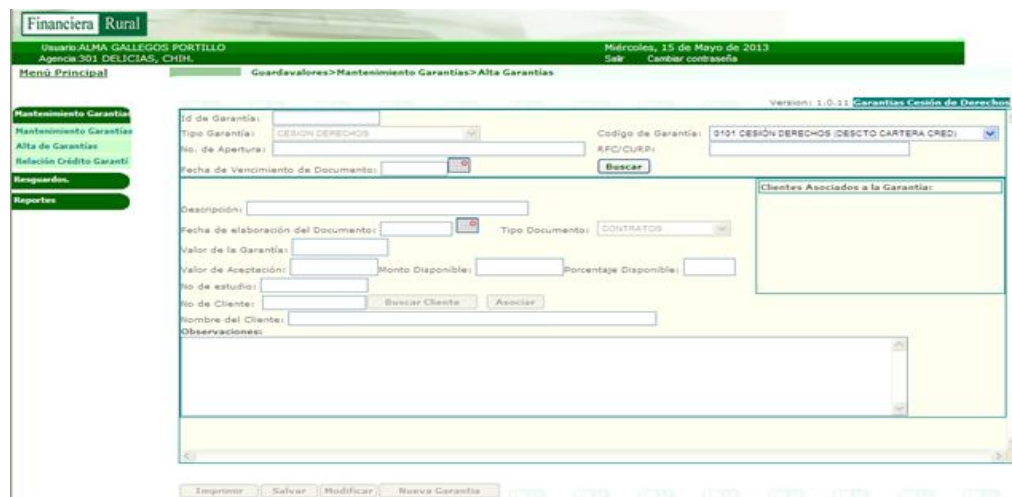
Alta de garantías.- Damos de alta las garantías según sea el caso:



Pantalla 7.- Tipos de garantías

Relación crédito garantías.- Se relaciona el crédito con la garantía para que quede cubierta la operación liberada.

En resguardos nos presenta las opciones de captura de contratos, pagares, garantías, pagares procampo y garantías procampo



Pantalla 8. Alta de garantías

Financiera Rural

Usuario: ALMA GALLEGOS PORTILLO Miércoles, 15 de Mayo de 2013
 Agencia: 301 DELICIAS, CHIH. Salir Cambiar contraseña

Menú Principal Guardavaldes > Resguardo > Garantías Version: 1.0.11 Resguardo de Garantías

Mantenimiento Garantías

Resguardos

Contratos

Pagares

Garantías

Pagares Procampo

Garantías Procampo

Reportes

Número de Contrato: 301500002890000 Cliente: 301100000068 Total Garantía: []

Id.: [] Grupo Garantía: AVAL Cód. Garantía: 0051 AVALES Y GARANTÍAS INSTITUCIONALES Divisa: [] Monto: []

Descripción: [] ¿Existe?: NO ¿Endosado?: NO Datos Inscripción: []

Fecha de Entrada (dd/mm/aaaa): [] Ubicación: DELICIAS Fecha de Salida (dd/mm/aaaa): [] Usuario: ALMA GALLEGOS PORTILLO

Estatus: Resguardado

Id de la garantía	Código de garantía	Grupo de garantía	Monto	Divisa	No. de Apertura
16531	0073 REAL HIPOTECARIA INMUEBLES RUSTICOS	HIPOTECARIA	362.000.00	SI	NO
16532	0073 REAL HIPOTECARIA INMUEBLES RUSTICOS	HIPOTECARIA	300.000.00	SI	NO

Id de la garantía	Grupo garantía	Código de garantía	Monto	Existe	Endosado	Fecha de entrada	Ubicación	Fecha de salida	Usuario
16531	HIPOTECARIA	0073 REAL HIPOTECARIA INMUEBLES RUSTICOS	362.000.00	SI	NO	2011/03/16	DELICIAS		ALMA GALLEGOS PORTILLO
16532	HIPOTECARIA	0073 REAL HIPOTECARIA INMUEBLES RUSTICOS	300.000.00	SI	NO	2011/03/16	DELICIAS		ALMA GALLEGOS PORTILLO

Nueva Consulta Salvar Modificar

Pantalla 9.-Captura de garantías

8.- Marco Teórico

8.1 Concepto de Guarda Valores

En el proceso de crédito, la función de Guarda Valores funge como respaldo de la operación y recuperación del crédito y, en coordinación con la Subdirección Corporativa de Supervisión y Cobranza, colabora a disminuir el riesgo operativo en la actividad crediticia.

8.2 Función de Guarda Valores

La función de Guarda Valores deberá llevarse a cabo en cada Agencia de Crédito Rural o, en su caso, en los lugares o establecimientos de la Financiera Rural que designe por escrito la Coordinación Regional.

Las Agencias de Crédito Rural deberán contar con el equipo, ubicación y condiciones de seguridad, que permitan desempeñar adecuadamente sus funciones de guarda valores de documentos originales.

Cuando la Coordinación Regional sea quien designe el lugar para el guarda valores, deberá:

Establecerlo de manera precisa por cada Agencia, de acuerdo con la justificación de sus necesidades y recursos disponibles, sin detrimento en la seguridad en la operación.

Notificar dicha designación a la Subdirección Corporativa de Supervisión y Cobranza, indicando el avance en las adecuaciones necesarias que hayan sido solicitadas al área que haya correspondido.

Las Gerencias Regionales de Supervisión y Cobranza serán responsables de vigilar que la función se lleve a cabo conforme se señala en la normatividad aplicable y los procedimientos que se deberán seguir en el cumplimiento de las funciones de guarda valores.

8.3 Responsabilidades del Coordinador de Expedientes y Guarda valores

El Coordinador de Expedientes y Guarda valores o el titular o encargado de la Agencia de Crédito Rural que lleve a efecto la función de guarda valores de los documentos de la Agencia o de aquellos que les designe la Coordinación Regional debe controlar y registrar el contenido de las bóvedas, cajas fuertes y/o archiveros; asegurar la administración e integridad física de los documentos valor originales hasta la total recuperación de los créditos y, en caso necesario, emitir información de su contenido.

También podrá entregar documentos valor, previo resguardo, para que se realicen acciones legales de recuperación.

Responsable cuando medie resguardo Quedará bajo la responsabilidad de quien firme el resguardo, la integridad física de los documentos valor.

8.4 Documentos valor sujeto a custodia:

Contratos de crédito privados y escrituras públicas en las que se haga constar el crédito otorgado.

Pagarés que suscriba el acreditado.

Documentos que amparen las garantías (facturas, certificados de depósito y bonos de prenda, certificado de depósito de títulos en administración, títulos de concesión de agua otorgados por la Comisión Nacional de Agua, entre otros).

Otros documentos valor o títulos de crédito que se señalen de acuerdo con el crédito autorizado.

8.5 Documentos que no son considerados valor

Los originales de documentos tales como comprobante de domicilio; identificación oficial; Clave Única de Registro de Población; acta de matrimonio, acta de nacimiento, acta de defunción, acta de divorcio; permisos, licencias y/o concesiones; escrituras donde conste la constitución de sociedades, de reformas o de poderes; escrituras o títulos de propiedad; boletas de pago de impuesto predial o boletas de pago de suministro de agua, entre otros, que no son considerados documentos valor, deberán devolverse al solicitante previo cotejo y análisis de los mismos e integrarse al expediente de crédito en fotocopia.

8.6 Condiciones mínimas de seguridad

Las principales medidas de seguridad que deben implantarse en las áreas físicas de guarda y custodia de documentos valor son:

Únicamente podrán tener acceso a los documentos valor originales los Coordinadores de Expedientes y Guarda valores y, en caso de que la agencia no cuente con él, podrá tener acceso el titular o encargado de la Agencia de Crédito Rural que lleve a efecto la función de guarda valores de los documentos de la agencia o de aquellos documentos que les designe la Coordinación Regional.

Acceso restringido al área de Guarda Valores, en su caso, para la consulta de documentos valor originales.

En su caso, las combinaciones de las cajas de seguridad deberán ser guardadas en el área que designe el Coordinador Regional.

En su caso, las cajas de seguridad y los archiveros para la guarda de documentos valor originales deberán cumplir las condiciones mínimas para resistir el fuego y la humedad.

En el caso de que se requiera trasladar un documento valor original a otro lugar geográfico se deberá utilizar servicio especializado de transporte de valores,

mensajería con aseguramiento de los valores, o vehículos de la institución que cumplan con esta función.

Deberán contar con videocámaras de seguridad, alarmas contra robo y contra fuego, así como extintores.

8.7 Registro y control de documentos

Las áreas de Guarda Valores reciben para su administración y custodia los documentos valor originales que soportan las operaciones de crédito realizadas, efectuando el registro de los documentos valor originales que les entregan y el control sobre su ubicación física.

8.8 Revisión de documentos

El responsable del área de Guarda Valores deberá vigilar que los documentos de valor originales que reciba no se encuentren mutilados, maltratados, con tachaduras o enmendaduras.

No entrega a acreditados

El responsable del área de Guarda Valores no podrá entregar documentación a los acreditados.

Conciliaciones

El responsable del área de Guarda Valores realizará seguimiento a las cartas responsivas (envío documentos valor originales) emitidas por las Agencias de Crédito Rural, hasta la recepción de los documentos valor originales.

8.9 Consulta de documentos valor originales

La consulta de documentos valor originales, dentro de las instalaciones, estará permitida exclusivamente a las siguientes áreas, previa solicitud y firma para aceptar la responsabilidad sobre la consulta y custodia de estos documentos:

Área Jurídica

Órgano Interno de Control.

Coordinación Regional

Mesa de Control

Áreas encargadas de la supervisión y seguimiento, cobranza y de procesos de crédito y a los órganos fiscalizadores, y, en su caso a FIRA.

8.10 Liberación de documentos valor y garantías por pago de los créditos que amparan.

El Titular de guarda valores será responsable de liberar documentos valor originales, previo resguardo, a:

- a. Los Ejecutivos de Financiamiento Rural que lo soliciten, únicamente de aquellas operaciones liquidadas y que estén respaldadas con una constancia de no adeudo emitida por el Titular de la Agencia de Crédito Rural.
- b. La Agencia de Crédito Rural para la liberación parcial de garantías, cuando presente copia del acuerdo de la Instancia de Autorización respectiva.
- c. Al titular de la Agencia de Crédito Rural, para turno al área jurídica para recuperación judicial o para el trámite de protesto del Bono de Prenda.

- d. La Subdirección Corporativa Jurídica Contenciosa, a través de la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica, para trámite judicial.

Los Titulares de las Agencias de Crédito Rural serán responsables de emitir una constancia de no adeudo previo a la devolución o cancelación de documentos valor. Cabe mencionar que esta constancia podrá ser elaborada inclusive de manera previa a que el acreditado haya solicitado la devolución de sus documentos valor original y liberación de gravámenes, a fin de agilizar este proceso.

El trámite de liberación de garantías hipotecarias en el Registro Público de la Propiedad los realizará el acreditado ante el notario público de su elección y, en el caso de garantías mobiliarias, los trámites los podrá realizar el cliente ante el notario público o corredor público de su elección, o ante los Delegados y Subdelegados de la Secretaría de Economía, o ante las personas o dependencias que determine la Secretaría de Economía.

De manera adicional, el Titular de la Agencia de Crédito Rural o el Gerente de Coordinación Regional Operativo o el personal de dicha gerencia, designado por el Coordinador Regional, a través del Gerente de Coordinación Regional Operativo, podrán cancelar los gravámenes de las garantías mobiliarias ante el RUG, de los créditos liquidados.

Asimismo, se entregarán los documentos que amparan la propiedad de los bienes muebles otorgados en garantía o la carta liberación de gravamen en caso de garantías hipotecarias, siempre y cuando estos bienes no garanticen otro financiamiento otorgado por la Financiera Rural o por Banrural de cartera transferida y estén pendientes de pago. La Agencia deberá emitir la carta de liberación de gravámenes a petición del acreditado y conforme a las políticas previstas en el presente manual.

Los trámites para la liberación de los gravámenes serán efectuados por el acreditado, con los gastos a su cargo que esto representa.

Liberación de documentos valor cuyo crédito exceda 700 mil UDI

Tratándose de créditos con autorizaciones superiores a 700,000 UDI, la devolución y/o cancelación de los documentos valor respectivos se hará invariablemente contando con el visto bueno por escrito del Titular de la Gerencia de Coordinación Regional Operativa de la Coordinación Regional que corresponda.

8.11 Responsabilidad de resguardo

Quedará bajo la responsabilidad de quien firme el resguardo, la integridad física de los documentos valor.

Evitar la saturación del área y/o archiveros con documentos liquidados

Una vez que los créditos han sido liquidados, los Ejecutivos de Financiamiento Rural tienen la responsabilidad de requerir a sus clientes asignados que soliciten la devolución de sus documentos valor, a fin de que el área física, bóvedas, cajas fuertes, gavetas y/o archiveros no se saturen con documentos de operaciones liquidadas.

8.12 Conservación de los documentos valor

Los documentos valor que amparen operaciones de crédito liquidadas y que no se hayan devuelto a la clientela, se conservarán en el área de guarda valores dos años contados a partir de la fecha en que ocurra la liquidación.

Una vez transcurrido dicho periodo, los documentos relacionados con créditos liquidados al amparo del programa Procampo que aún se conserven, se enviarán al archivo de concentración de la Institución de conformidad con los lineamientos que al efecto emita la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales y Servicios.

8.13 Arqueos físicos de documentos

El responsable del área de guarda valores realizará arqueos físicos de documentos valor por lo menos una vez al año. Adicionalmente, se podrán realizar arqueos físicos a petición expresa del Coordinador Regional o del Gerente Regional de Supervisión y Cobranza por cambio o ausencia temporal o definitiva del responsable o por otras causas.

Responsabilidad de Arqueos físicos.

El Gerente Regional de Supervisión y Cobranza es responsable de supervisar y coordinar la realización de los arqueos físicos en las Agencias. Igualmente, concentrará la información que resulte de dichos arqueos.

Obligación de informar en caso de documentos faltantes

El Gerente Regional de Supervisión y Cobranza deberá informar a la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica y al Órgano Interno de Control de los documentos valor originales faltantes, para implementar planes de acción con motivo de dichos faltantes.

9. RESULTADOS

Estudiando el funcionamiento del módulo de guarda valores que se encuentra dentro de la terminal financiera web (Terfin), se verificaron varias irregularidades, entre las más importantes podemos mencionar tres:

- a) No existe una liga automática entre los módulos de crédito y de guarda valores, que permitan el cruce de información.
- b) El reporte de arqueo trimestral que emite el sistema TERFIN está incompleto, por lo tanto, se debe de llevar un archivo en Excel por separado para poder elaborar dicho reporte.
- c) Cuando se cometen errores de captura, el sistema TERFIN no permite realizar modificaciones; por lo que, es necesario recurrir al área de sistemas del corporativo para poder subsanar los errores de captura.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda la elaboración de un orden de datos de captura para suprimir pasos y evitar la recaptura, implementando las herramientas adecuadas en el sistema TERFIN propias del proceso de crédito.

Que el sistema TERFIN sea modificado para que pueda relacionar electrónicamente la información existente en actual base de datos de TERFIN con la base de datos en Excel, esto permitirá reducir horas hombre por el simple hecho de acceder simultáneamente a ambas bases, mitigando errores de captura por parte de los usuarios del sistema.

El tener correlacionadas electrónicamente ambas bases, permite emitir el reporte de arqueo completo y confiable al instante en que sea requerido, este hecho le da seguridad y tranquilidad a Financiera Rural porque los documentos valor, son la base que garantiza la legalidad y garantía de los créditos otorgados.

Se recomienda que a los usuarios de TERFIN, se les asigne un perfil de facultades adecuado y suficientes para poder corregir los errores de captura en cada agencia.

11. CONCLUSION

En Financiera Rural existen los recursos suficientes para alcanzar los objetivos de la misma, entablar un equipo de trabajo fuerte que cubra con las necesidades y expectativas del cliente.

Como institución busca que se alcance un desarrollo rural en la región con estructuras sólidas, que los clientes, cualquiera que sea su inversión en el campo, sientan el apoyo de Financiera Rural a través de los créditos, que ayudan al productor a tener una mejor calidad de vida, y sobre todo expandir sus recursos hacia otras magnitudes y elevar su valor de producción; para ello, hay que darle un buen uso a las herramientas internas, además, tenemos que utilizar adecuadamente la información para reducir los tiempos y darle un excelente servicio a nuestros clientes.

Nuestro módulo de Guarda valores es muy importante para cumplir nuestra función, ya que nos proporciona las herramientas para llevar acabo un control eficiente de documentos valor.

A Financiera Rural le falta capacitar a su personal e invertir en su plataforma tecnológica e informática, que le permita reducir sus costos por errores involuntarios en el manejo de la información, sobre todo en el control de documentos valor.

Con el fin de llevar una mejor administración de los documentos valor, ya que como coordinadores de expedientes y guarda valores no intervenimos en el proceso previo al crédito, pero si le otorgamos al cliente la seguridad tanto de su información que se encuentra en su expediente dando confidencialidad y de sus documentos valor otorgados en garantía.

12. BIBLIOGRAFIA

Caetano, Quesnel, Valencia. 2010 “Trabajo-Aprendizaje en el Financiamiento del desarrollo rural”, Colpos- Financiera Rural, Specta Publicidad y Medios.

Garza B., L. E. 2010. “Conversión del trabajo en el objeto de estudio”, Colpos- Financiera Rural, Specta Publicidad y Medios.

Martínez V., S. 2010. “Producción de Tesinas: contribución a la metodología desde su análisis”, Colpos- Financiera Rural, Specta Publicidad y Medios.

Financiera Rural, Normateca, 2013, “Manual de Normas y Políticas de Crédito (MNPC)”

<http://www.financierarural.gob.mx/>

<http://www.agn.gob.mx/>