

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Código del Documento: PR-CD-002	
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página1



FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS

Febrero 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		Fecha aprobación:	Página2
Aprobado por:	N.º Acuerdo:			

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. RESPONSABILIDADES DE APLICACIÓN	3
V. VINCULACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS	4
VI. DEFINICIONES	4
VII. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS	12
Procedimiento Nº 1: Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias	13
Procedimiento Nº 2: Otorgamiento de Garantías	19
Procedimiento Nº 3: Seguimiento al Financiamiento	29
Procedimiento Nº 4: Seguimiento al Emprendimiento	34
Procedimiento Nº 5: Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados	38
Procedimiento Nº 6: Ejecución de Garantías	43
Procedimiento Nº 7: Cuentas por Cobrar – Producto de la Subrogación de Derechos	49
Procedimiento Nº 8: Prestación de Servicios de Apoyo	58
Procedimiento Nº 9: Trámite de Pagos y Desembolsos	66
VIII. CONTROL DE VERSIONES	71

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página3

I. INTRODUCCIÓN

El **Manual de Procedimiento del Otorgamiento de los Beneficios del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002 (FIDEIMAS)**, Código PR-CD-002 fue aprobado y con la última modificación por el Comité Director del Fideicomiso por medio del Acuerdo N° 022-2021, acta 004-2021 con fecha de aprobación 24 de febrero 2021. Este pretende normar los procedimientos en el otorgamiento de los diferentes beneficios: otorgamiento de garantías, prestación de los servicios de apoyo y diferencial de tasa de interés. Además, incluye los procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar - producto de la subrogación de derechos, seguimiento al emprendimiento, seguimiento al financiamiento y seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados.

II. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para el otorgamiento de los beneficios de FIDEIMAS en cuanto a: otorgamiento de garantías, prestación de los servicios de apoyo, y diferencial de tasa de interés, así como los procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar - producto de la subrogación de derechos, seguimiento al emprendimiento, seguimiento al financiamiento y seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados.

III. ALCANCE

El alcance se delimita en la aplicación por las personas funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en lo que le compete, personal de Unidad Ejecutora, personal de los Fideicomisarios Garantizados, personal del Banco Fiduciario y personas representantes del Comité Director de FIDEIMAS.

IV. RESPONSABILIDADES DE APLICACIÓN

La Subgerencia de Desarrollo Social, por medio de sus áreas estratégicas y sus Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS), Unidad Ejecutora del Fideicomiso, el Comité Director, y el Fiduciario sustituto serán las instancias de aplicación y ejecución de los procedimientos detallados en dicho manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		Código del Documento: PR-CD-002	
	Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página4

V. VINCULACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS

El proceso de otorgamiento de beneficios de FIDEIMAS se vincula con todos los procedimientos internos de la Unidad Ejecutora, la gestión presupuestaria y la gestión estratégica del IMAS. La relación de los procedimientos que permiten el otorgamiento de los beneficios se muestra en el siguiente diagrama:

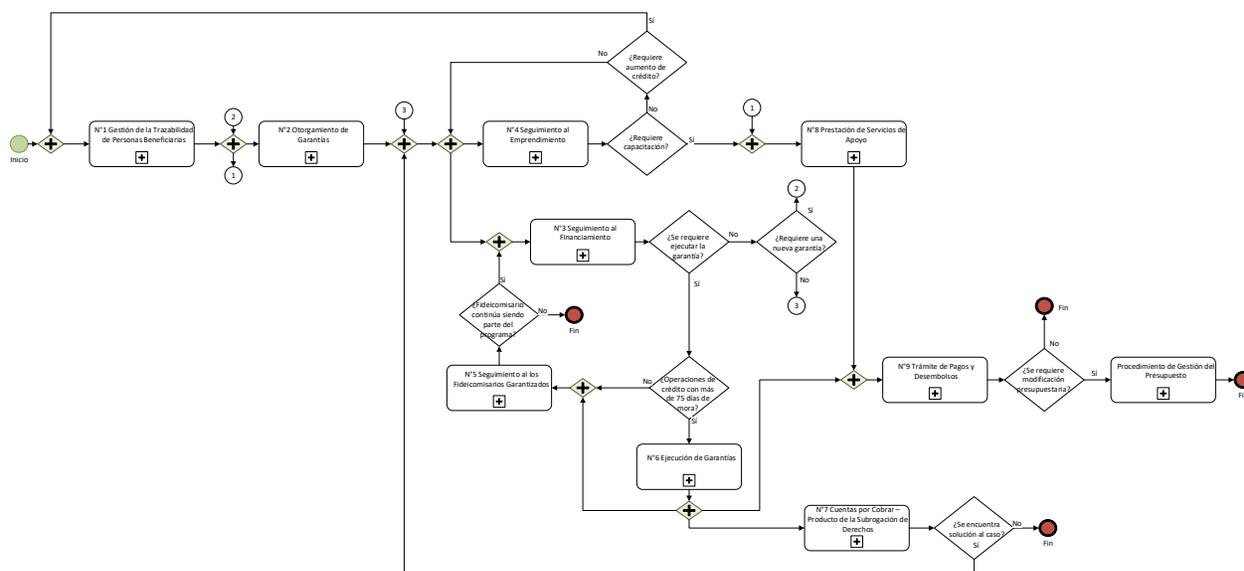


DIAGRAMA 1 - VINCULACIÓN ENTRE LOS PROCEDIMIENTOS

Nota de referencia técnica:

El diagrama anterior muestra la relación entre los nueve procedimientos que permiten la trazabilidad y seguimiento del otorgamiento de beneficios a las personas en condición de pobreza. Este diagrama se complementa con los diagramas DF-ES-03 Planificación Presupuestaria, DF-SU-01 Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias, DF-SU-03 Otorgamiento de Garantías, DF-SU-04 Prestación de Servicios de Apoyo, DF-SU-06 Seguimiento al Emprendimiento, DF-SU-07 Seguimiento al Financiamiento, DF-SU-08 Ejecución de Garantías, DF-SU-09 Cuentas por Cobrar-Producto de la Subrogación de Derechos, DF-SU-10 Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados, DF-SO-04 Trámite de Pagos y Desembolsos, y fichas de procesos FP-ES-03 Planificación Presupuestaria, FP-SU-01 Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias, FP-SU-03 Otorgamiento de Garantías, FP-SU-04 Prestación de Servicios de Apoyo, FP-SU-06 Seguimiento al Emprendimiento, FP-SU-07 Seguimiento al Financiamiento, FP-SU-08 Ejecución de Garantías, FP-SU-09 Cuentas por Cobrar-Producto de la Subrogación de Derechos, FP-SU-10 Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados y FP-SO-04 Trámite de Pagos y Desembolsos.

VI. DEFINICIONES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página5

- **Activos Fideicomitidos:** corresponde al saldo de los recursos financieros disponibles del Fideicomiso.
- **Acumulación Ampliada:** El establecimiento permite remunerar a su propietario y generar excedentes o ahorro y puestos de trabajo que cumplen con la legislación laboral en cuanto al pago del seguro de salud y del salario mínimo.
- **Acumulación Simple:** La unidad productiva solo es capaz de regenerar el mismo proceso productivo, y para ello tienen que seguir prácticas contractuales ahorradoras de costos salariales, como el impago del salario mínimo o formas de aseguramiento indirectas.
- **Autoempleo:** Corresponde a los trabajadores por cuenta propia, a quienes se les asigna a un establecimiento productivo o negocio, y se les suma los trabajadores familiares no remunerados.
- **Autoempleo Marginal:** Corresponde a personas que, pese a declararse desempleadas o inactivas económicamente, realizan distintas actividades de producción o venta de bienes y servicios, tales como elaboración de comida para la venta, confección de ropa o artículos de cerámica, actividades de construcción y reparación, lavado o planchado de ropa ajena, etc.
- **Autoempleo para Autoconsumo:** Corresponde a personas, que, a pesar de declararse desempleadas o inactivas, se han dedicado a la producción y tratamiento de artículos primarios (productos agrícolas, pecuarios, pesqueros, mineros) exclusivamente para el consumo del hogar sin destinar nada para la venta.
- **Área Regional de Desarrollo Social (ARDS):** Unidad descentralizada, dependiente de la Subgerencia de Desarrollo Social, encargada de la gestión y articulación de la acción regional del IMAS. Es el órgano de apoyo técnico y operativo inmediato de las ULDES. También brinda asesoría y apoyo técnico a otras instancias locales que se creen por norma jurídica o convenio con municipalidades, otras instituciones públicas u organizaciones no gubernamentales, para la ejecución de los programas sociales.
- **Asistencia Técnica:** Toda acción tendiente a brindar apoyo en las aplicaciones prácticas, tanto conceptual como operativo; la cual podrá ser en diversas formas, pre-ejecución, la ejecución y terminación del producto final; o servicio como orientación, enseñanza-aprendizaje y evaluación correctiva.
- **Beneficio:** Es el producto específico de un servicio que se aprueba a las personas físicas o jurídicas beneficiarias, debidamente identificadas. Se materializa con acciones de orientación y asesoría, para facilitar créditos con el otorgamiento de garantías, capacitación, seguimiento y apoyo empresarial en espacios de encadenamiento.
- **Capacitación Pre-inversión:** Conocimiento técnicos y administrativos que se brindan a la población sujeta al beneficio tanto de ideas productivas del IMAS como del Fideicomiso, para emprendimientos, principalmente previas al otorgamiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Código del Documento: PR-CD-002	
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página6

- **Capacitación Post-inversión:** Conocimientos técnicos y administrativos que se le brindan a la población una vez otorgados el beneficio del crédito, con el fin de fortalecer áreas de trabajo según la actividad productiva que desarrolla.
- **Capital de Trabajo:** Conjunto de recursos necesarios, para la operación del negocio durante el ciclo productivo, que corresponde a la adquisición de materia prima, materiales, pago salarios, cargas sociales, gastos de operación.
- **Ciclo Productivo:** Serie de actividades y procesos necesarios que se efectúan de forma planificada y sucesiva para lograr el desarrollo de productos y/o servicios a un público en específico.
- **Comité Director del Fideicomiso:** Órgano colegiado, creado dentro del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002, cuya integración y funciones se establecen en el Contrato de Fideicomiso.
- **Contrato de Fideicomiso:** Se refiere al Contrato de Fideicomiso 32-04 BANCREDITO-IMAS-BANACIO/73-2002, suscrito entre Banco Internacional de Costa Rica (BICSA), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y Banco Nacional de Costa Rica (BANACIO) a los veintiséis días del mes de febrero del dos mil dos.
- **Contrato de sustitución:** Contrato de sustitución de Fiduciario sustituto del Fideicomiso BICSA-IMAS-BANACIO/73-2002, refrendado por la Contraloría General de la República según oficio DI-AA-2746 (15092) de fecha 30 setiembre del 2004, a nombre de Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.
- **Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional:** Constituye los Convenios de Cooperación Interinstitucional suscritos entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y los Fideicomisarios Garantizados previsto en la cláusula décima cuarta del Contrato de Fideicomiso Original.
- **Cobro Administrativo:** Proceso de gestión cobratoria formal a cargo del Fiduciario sustituto en coordinación con la Unidad Ejecutora en vía administrativa y de previo a la realización del cobro judicial, una vez ejecutada la garantía por el Fideicomisario Garantizado.
- **Cobro Judicial:** Proceso de gestión cobratoria a cargo de los abogados externos que se contratan, mediante la interposición de un proceso judicial ante un órgano Jurisdiccional teniendo como base la nota de la subrogación de los derechos de un crédito emitida por el fideicomisario garantizado la entidad financiera a favor del Fiduciario y la certificación de la deuda emitida por un Contador Público Autorizado (CPA); documento con la característica de ser título ejecutivo en el que se establece el monto adeudado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página7

- **Crédito Garantizado:** Préstamos tramitados por los fideicomisarios garantizados en favor de las personas o grupos beneficiarios, que reciben garantía con cargo al patrimonio del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002
- **Criterios Técnicos:** Corresponde a los criterios de aceptación que deben cumplir las personas usuarias del Fondo de Garantía, y se deben utilizar como criterios de inclusión de las posibles personas usuarias de la garantía del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002; los mismos son definidos de acuerdo con el tipo de persona usuaria sea individual o grupal, y se definen a continuación las siguientes variables:
 - **Antigüedad de la microempresa:** Corresponde al período de tiempo que tiene la actividad productiva en el mercado y se pondera de cero a veinticuatro meses de permanencia.
 - **Experiencia de la actividad productiva:** Corresponde conocer si la persona beneficiaria cuenta con experiencia en la actividad productiva a financiar, que lo acredite con conocimiento suficiente para desarrollar el negocio y, se pondera de cero a veinticuatro meses de permanencia.
 - **Conocimiento del negocio:** Corresponde saber si la persona beneficiaria conoce la actividad a financiar.
 - **Capacitación en la actividad productiva:** Corresponde a toda acción pendiente a mejorar, actualizar, completar y aumentar los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para el desempeño de las labores. Para nuestro caso se requiere conocer si la posible persona beneficiaria ha desarrollado procesos de capacitación informal o formal a través del IDA, IMAS u otras instituciones gubernamentales.
 - **Medios de producción:** Herramientas tangibles e intangibles que utiliza la posible persona beneficiaria y que sirven de apoyo a la operación normal del negocio. Y corresponde saber si la posible persona beneficiaria cuenta con maquinaria, equipo, tierra para desarrollar la actividad productiva.
- **Declaración Jurada:** Se denomina declaración jurada a la manifestación escrita y bajo juramento, ante el fiduciario sustituto, donde se asegura la veracidad de la información presentada.
- **Eje Estratégico Institucional:** Consiste en promover el desarrollo de personas, familias, grupos, y por ende comunidades. Además, favorece el desarrollo de actividades autogestionarias, mejora la capacidad organizativa de los miembros de una comunidad, promueve la participación y aporte de cada miembro, eleva la confianza y autoestima de las personas que participan de este programa y mejora las condiciones laborales a personas desempleadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página8

- **FIDEIMAS:** Siglas para identificar el Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.
- **Fideicomitente:** Instituto Mixto de Ayuda Social es quien aporta los recursos destinados a los propósitos del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.
- **Fiduciario Sustituto:** Entidad bancaria del Estado quien funge como administrador del FIDEIMAS.
- **Fideicomisario Principal:** Constituye como Fideicomisario principal al IMAS (población objetivo del IMAS).
- **Fideicomisario Garantizado:** Constituye el operador de financiero que otorga el crédito, al amparo de los Convenios Marco de Cooperación suscrito con el IMAS.
- **Fondo de Garantías del Fideicomiso:** Corresponde a los recursos económicos disponibles para otorgar garantía.
- **Fondo de Servicios de Apoyo:** Corresponde a los recursos económicos disponibles para la prestación de los servicios de apoyo.
- **FODESAF:** Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- **Ficha de Información Social (FIS):** Es el principal instrumento de recolección de datos socioeconómicos y demográficos de las personas y familias que permite caracterizar, calificar y clasificar a la población en situación de pobreza. Se utiliza para el registro de potenciales beneficiarios en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), salvo en los casos permitidos en este reglamento. Podrá ser aplicada de forma completa o simplificada, de acuerdo con el método de medición de pobreza pertinente y a lo establecido en el marco normativo vigente.
- **Ficha de Información Grupal (FIG):** Es el instrumento que permite caracterizar, clasificar y recolectar datos generales sobre los grupos y organizaciones formales e informales que coadyuvan y participan respectivamente en la ejecución de proyectos institucionales.
- **Garantía:** Corresponde al término utilizado para indicar que un crédito es respaldado con el patrimonio del Fideicomiso.
- **Garantía de Pago:** Instrumento utilizado por el Fiduciario sustituto para documentar los términos y condiciones de la garantía de pago de cada uno de líneas de crédito garantizados.
- **IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social.
- **Ideas Productivas:** Financiamiento no reembolsable (capital semilla), otorgado por el IMAS, como un beneficio para la inversión de recursos financieros en una actividad productiva.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página9

- **Instituto Nacional de la Mujer (INAMU):** institución que promueve y tutela los derechos humanos de las mujeres.
- **Informe Técnico Social:** Documento que la persona funcionaria competente elabora sobre la situación, intervención o gestión realizada a las personas, familias, grupos u organizaciones que solicitan o reciben servicios y beneficios de FIDEIMAS. Permite dar seguimiento y continuidad al tratamiento social de la persona, familia o grupo. Refleja una situación social en un momento preciso. Hace referencia a la estructura social, las necesidades fundamentales, ingresos, obligaciones y problemas particulares. Es un instrumento de trabajo para todas las personas funcionarias competentes de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de este reglamento.
- **Inversión Fija:** Son todos aquellos bienes tangibles e intangibles (terreno, recursos naturales, obras físicas, oficinas, vehículos, maquinaria, mobiliario, equipamiento, herramientas, etc.) que se utilizan en el proceso de transformación de los insumos o que sirven de apoyo a la operación normal del negocio.
- **Líneas de Crédito:** Constituye el mecanismo de aprobación de subpréstamos, generados ocasionados por el tipo de actividad productiva.
- **Líneas de Pobreza (LP):** Clasificadas como extrema, no extrema y no pobre.
- **Obligación Morosa:** Obligación no pagada por la persona obligada.
- **Otros Operadores:** Oficinas regionales del Ministerio de Agricultura y Ganadería y las Oficinas Municipales de la Mujer.
- **Persona Beneficiaria:** Persona, familia, agrupación en condición de pobreza, seleccionada mediante los mecanismos o procedimientos establecidos por el IMAS. Se entenderá como beneficiario directo a aquella persona, familia, grupo, organización legalmente constituida que recibe y se beneficia de FIDEIMAS.
- **Personas Facilitadoras:** Entidades legalmente establecidas y acreditadas por la Unidad Ejecutora, con experiencia en los Servicios de Apoyo que desean prestar los servicios al Fideicomiso.
- **Persona Obligada Morosa:** Sujeto responsable del pago de la deuda que se encuentra en situación de mora.
- **Persona Oficial de Fideicomiso:** Persona funcionaria de la Unidad Ejecutora que por delegación tiene a cargo el ARDS.
- **Pobreza:** Fenómeno o situación compleja de índole coyuntural o estructural, multifacético y heterogéneo, que afecta a las personas y que se caracteriza por sus precarias condiciones

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página10

de vivienda y sanitarias, bajos niveles educacionales, inserción inestable en el sistema productivo, condiciones de riesgo social, con poca o ninguna incorporación en mecanismos de participación social, recursos insuficientes para satisfacer las necesidades básicas (nutricionales, salud, educación y vivienda) y en algunos casos ausencia o insuficiencia de destrezas, aptitudes, herramientas y oportunidades para generar y acumular ingresos. El IMAS utilizará dos métodos de medición de pobreza, a saber:

1. El método de la Línea de Pobreza (LP), mediante el cual se clasificarán las familias según ingreso per cápita en pobreza extrema, pobreza no extrema y no pobre.
 2. El "Método de Puntaje", el cual se obtiene mediante la ponderación de las variables más relevantes para medir pobreza que resume en un indicador la situación socioeconómica de las familias.
- **Persona Profesional Ejecutora del IMAS:** Personal de las oficinas Regionales del IMAS y CEDES.
 - **Persona Promotora Socio-Empresarial:** Persona funcionaria de la Unidad Ejecutora destacada en las diferentes ARDS del IMAS, como promotor del programa y sus beneficios.
 - **Proyectos Productivos:** Conjunto de acciones que se realizan sistemáticamente en una unidad económica con el propósito de obtener utilidades que permitan la sostenibilidad y el crecimiento de esa unidad. También se refiere a los proyectos productivos que requieren de algún servicio del Fideicomiso.
 - **Proyecto:** Conjunto de actividades y de recursos interrelacionados entre sí, diseñado e implementado de forma organizada en una determinada realidad social, dirigido atender, en un plazo definido, necesidades o problemas socioeconómicos específicos de las personas, familias, grupos, organizaciones o comunidades, beneficiarios del IMAS.
 - **Reglamento para la Prestación y Otorgamiento de Beneficios:** Es el reglamento que regula la prestación y otorgamiento de beneficios del FIDEIMAS, publicado en la Gaceta Nº127 de fecha 4 julio 2018.
 - **Resolución Administrativa Aprobación de Garantía:** Acto administrativo, mediante el cual se determina si procede o no la concesión de un beneficio de garantías; como producto de la presentación de una o varias solicitudes. Incluye el tipo de beneficio garantías, monto, período, plazo, persona funcionaria que autoriza y la fuente de recursos. Deberá ser motivada por el Fideicomisario garantizado que lo solicita.
 - **Servicio:** Acción mediante la cual se concreta la intervención de FIDEIMAS con el fin de contribuir a satisfacer necesidades y mejorar las condiciones de vida de las personas, familias, grupos y comunidades beneficiarias. Los servicios se caracterizan por ser complementarios, flexibles y se conjugan para garantizar una atención integral, respondiendo a un proceso de superación de la población en situación de pobreza, que les permita trascender a mayores niveles de desarrollo humano.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Código del Documento: PR-CD-002	
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página11

- **Servicios de Apoyo:** Corresponde a todas las acciones de capacitación en mejoramiento de capacidades, empresarial y de seguimiento en beneficio de las actividades productivas que desarrollan las personas o grupos organizados. Considera también el pago del diferencial de tasa de interés de líneas de crédito préstamos en beneficio de las personas o grupos.
- **Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO):** Constituye un registro digital de la población objetivo que se alimenta, principalmente, de los datos obtenidos mediante la Ficha de Información Social (FIS), la cual reúne una serie de variables sociodemográficas y económicas, a través de las cuales es posible identificar, caracterizar, seleccionar y clasificar a las personas y familias en situación de pobreza. Además, se podrá alimentar de información procedente de otros registros públicos y encuestas o censos oficiales de población, que recolecten datos sobre la condición de pobreza de los hogares, familias o personas.
- **Sistema de Atención de Beneficiarios (SABEN):** Constituye una herramienta fundamental para el registro de la población demandante de los servicios que va desde el acercamiento inicial hasta el trámite del beneficio según niveles de autoridad, permitiendo a su vez el seguimiento de las intervenciones que se realizan con la población beneficiaria.
- **Solicitud Fondo de Garantía (FOGA):** Es el instrumento de aplicación y uso de los recursos del Fondo de Garantía; en donde se recolectará información básica de la persona usuaria y los criterios técnicos, para que luego ésta sea remitida a los Fideicomisarios Garantizados, destacándose como hoja de referencia ante dicha entidad bancaria. La FOGA debe estar pre numerada por cada ARDS o Unidad Ejecutora del Fideicomiso.
- **Solicitud Faltante de Garantía (SOFAGA):** Es la solicitud de faltante de garantía que debe llenar el Fideicomisario Garantizado con las condiciones del crédito aprobadas para la persona beneficiaria; una vez analizado sus necesidades de garantía.
- **Subrogación de Derechos de Crédito:** Obligaciones crediticias cedidas al fiduciario sustituto del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002, por parte del Fideicomisario Garantizado mediante nota formal.
- **Tabla de Criterios Técnicos:** Es una tabla de ponderación de los criterios técnicos establecidos por la Unidad Ejecutora en el Procedimiento N°4 Seguimiento al Emprendimiento. Se cuenta con una escala que pondera los criterios técnicos mencionados, con base en el juicio de expertos. Se considerará elegible aquella posible persona beneficiaria que obtiene al menos 70% en la escala que va de 0 a 100%.
- **Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDES):** Equipos operativos articulados y coordinados por el Área Regional de Desarrollo Social del IMAS, conformados por equipos técnicos, ágiles, con la capacidad y la tarea de ejecutar todos los programas sociales institucionales y de organizar y trabajar conjuntamente con las comunidades y otras instituciones en la elaboración de diagnósticos, priorización de necesidades, diseño, implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos locales y otros servicios institucionales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página12

- **Unidad Ejecutora:** Oficina encargada - entre otras - de velar por el adecuado funcionamiento del programa, analizar proyectos específicos y alianzas estratégicas que permitan cumplir los objetivos del Programa, dar seguimiento a la ejecución de los Convenios con los Fideicomisarios Garantizados, acreditar a las organizaciones participantes dentro del marco de los convenios con los Fideicomisarios Garantizados, desarrollar procesos que faciliten los servicios de apoyo, apoyar la evaluación de los proyectos, desarrollar procesos que faciliten los servicios de apoyo, apoyar la evaluación de los proyectos, brindar apoyo técnico a los proyectos objeto de los Convenios Marco de Cooperación y autorizar porcentajes de garantías.

VII. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS

El Manual de Procedimientos del Otorgamiento de los Beneficios del FIDEIMAS describe una serie de procedimientos que comprenden cada uno de los procesos para el otorgamiento de beneficios con los que cuenta el programa de FIDEIMAS. A continuación se describe:

- Procedimiento Nº1: Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias;
- Procedimiento Nº 2: Otorgamiento de Garantías;
- Procedimiento Nº 3 Seguimiento Al Financiamiento;
- Procedimiento Nº 4 Seguimiento Al Emprendimiento;
- Procedimiento Nº 5 Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados;
- Procedimiento Nº 6 Ejecución de Garantías;
- Procedimiento Nº 7 Cuentas por Cobrar - Producto de la Subrogación de Derechos;
- Procedimiento Nº 8 Prestación de Servicios de Apoyo;
- Procedimiento Nº 9 Trámite de Pagos y Desembolsos.

A continuación, se detallan cada uno de los componentes dentro de los procedimientos:

- **Objetivo:** Es la meta principal definida que se planea lograr según las actividades del procedimiento.
- **Alcance:** Establece la capacidad del procedimiento y sus actividades para lograr el objetivo.
- **Puntos clave:** Definen elementos importantes a considerar para una adecuada ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.
- **Actores que intervienen:** Son todos aquellos que interactúan en el proceso para llevar a cabo los pasos del procedimiento, como responsables, aprobadores, consultados o informados.
- **Documentación relacionada:** Es toda la documentación que se usa como insumo o se desarrolla a partir del procedimiento.
- **Procedimiento correspondiente:** Pasos que funcionan en conjunto para lograr el objetivo definido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página13

PROCEDIMIENTO Nº 1: GESTIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE PERSONAS BENEFICIARIAS

Objetivo

Identificar, calificar, preparar y seleccionar a las posibles personas o grupos organizados como beneficiarias del fondo de garantía del fideicomiso para otorgarles un crédito.

Alcance

La trazabilidad del beneficiario se administra desde el acercamiento inicial donde se evalúa su situación socioeconómica, habilidades emprendedoras y madurez del negocio, para determinar si es una persona posible a ser candidata para una garantía o se le puede brindar una capacitación para apoyar en la madurez de su actividad productiva.

Puntos clave

- a. Las personas interesadas serán mujeres y familias en condiciones de pobreza según la Ley N°8184.
- b. La persona interesada debe calificar como población objetivo IMAS, para lo cual deben contar con la "Ficha de Información Social" (FIS) con los parámetros establecidos por el IMAS. Y para los grupos, se aplica el instrumento establecido por el Comité Director.
- c. Las referencias de personas o grupos deben contar con una actividad productiva en marcha.
- d. El personal de la Unidad Ejecutora debe tomar como referencia las personas que han recibido el beneficio de ideas productivas del IMAS, los programas del INAMU de empresariado, personas o grupos beneficiarios de los programas del sector agropecuario y otras instituciones.
- e. El mecanismo considerado en la trazabilidad de personas beneficiarias, que permite el apoyo al Procedimiento N°3 Seguimiento al Financiamiento es el siguiente:
 - i. **Intervención con acciones de capacitación previas al financiamiento (preventiva al beneficio de garantía)**
 - Las familias cuando deciden optar por alguna opción de financiamiento deben estar convencidos que la actividad productiva que desarrollan, tiene niveles de rentabilidad que le permiten generar los ingresos necesarios para el pago de las obligaciones producto de las inversiones fijas en el negocio, sean estas en capital de trabajo, por lo que es necesario incorporarlas a procesos de capacitación pre-inversión.
 - Previo a iniciar el proceso de capacitación pre-inversión se debe incluir el componente de diagnóstico previo al inicio de la capacitación, para conocer en una primera etapa si las personas que desean iniciar este proceso cuentan con la actividad económica, para conocer el tipo de empresa, según el estrato bajo los conceptos de subsistencia, autoempleo, acumulación simple o acumulación ampliada. Lo anterior permite segmentar el tipo de persona beneficiaria, el tamaño de la actividad productiva y formular el proceso de capacitación.
 - Dentro de esta estrategia se hace necesario indudablemente articular la oferta de fondos no reembolsables que ofrece el IMAS u otras instituciones con la oferta de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página14

fondos reembolsables que ofrece el Fideicomiso, con el objetivo de brindar la capacitación de manera ordenada, siguiendo una línea de crecimiento hacia un futuro prometedor para las familias.

- Muchos de los proyectos productivos de las familias en una primera etapa requieren de un capital semilla no reembolsable que permite flujos de efectivo más acordes por la naturaleza, mercado y rentabilidad del negocio. Es por esto que la capacitación se hace imprescindible previa al financiamiento (ver procedimiento N°8 Prestación de Servicios de Apoyo), desarrollando con la ayuda de un consultor un plan de negocios que le permita visualizar la rentabilidad de la actividad productiva.
- La capacitación pre-inversión tiene como objetivo agrupar futuras personas empresarias; mediante un curso integral teórico – participativo; con el fin de guiarlas paso a paso hasta lograr plasmar sus ideas empresariales en un Plan de Negocios, que no sólo funja como herramienta crítica sino que posteriormente se transforme en una guía de sus esfuerzos a la hora de implantar y desarrollar sus emprendimientos productivos.
- Otro aspecto importante son las acciones de mejora, que debe implementar la persona emprendedora, siguiendo paso a paso las recomendaciones de la persona consultora, porque esto evita la mortalidad y el retraso en el pago de las obligaciones.
- Por las razones de presupuesto y metas, no es posible tomar la política de que todos los solicitantes de un beneficio de ideas productivas o FIDEIMAS, puede incorporarse a la capacitación pre-inversión, sin embargo debe hacerse el esfuerzo de incorporar al mayor número de personas beneficiarias, según la disponibilidad presupuestaria.
- Según las estadísticas de cada 10 personas 2 de ellas incumplen con las obligaciones, por lo que se podría utilizar como parámetro, de que al menos un 10% de la población que recibe el beneficio de la garantía de un crédito, haya acudido a una capacitación-pre inversión.
- El fideicomiso contratará o convendrá los servicios profesionales que se requieran o el establecimiento de convenios o contratos, para formalizar alianzas estratégicas, y monitorear la cartera de créditos, previendo que la persona beneficiaria de un crédito entre en mora, y corrigiendo a tiempo cualquier situación o en su defecto aquellos emprendimientos productivos apoyadas con un subsidio según los beneficios del IMAS.
- Otro asunto importante, es la formalización de alianzas estratégicas, con otras instituciones que brindan este tipo de capacitación pre-inversión, dado que lo recursos del FIDEIMAS son escasos.

Actores que intervienen

- Persona Gerente de FIDEIMAS
- Persona Oficial de Fideicomiso
- Persona Promotora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página15

- Persona Trabajadora Social del IMAS o FIDEIMAS
- Persona Encuestadora y Digitadora

Documentación relacionada

Formularios:

- Ficha de Información Social (IMAS)
- Perfil de entrada
- Solicitud para aumentar crédito

Informes y/o reportes:

- Informe Técnico Social

Documentación externa:

- Ley 8184: Adición de un nuevo artículo 9 a la Ley de atención a las mujeres en condiciones de pobreza, N° 7769
- Fotocopia de la cédula de identidad

Procedimiento de Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias

Paso	Descripción	Responsable
Promoción y atención a personas candidatas		
1	Visita y solicita información en las Oficinas Regionales, ULDS, Unidad Ejecutora o participa en espacios de charlas informativas sobre la solicitud de uso del "Fondo de Garantía" (FOGA).	Persona candidata
2	Promocionar el programa por medio de una charla informativa o bien, atención individualizada, donde se le explica a la persona candidata el programa, las condiciones y los beneficios, ya sea de forma presencial, llamada telefónica, WhatsApp o bien, por medio de correo electrónico. Asimismo, se explica que se debe tener una Ficha de Información Social (FIS), elaborada previamente por el IMAS, para continuar con el procedimiento.	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)
Desarrollo y Evaluación del Perfil de la Persona Candidata		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página16

Paso	Descripción	Responsable
3	<p>Iniciar el perfilamiento de la persona candidata, donde se completa y detalla lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la entrevista inicial ▪ Nombre de la persona entrevistada ▪ Cédula de identidad de la persona entrevistada ▪ Género de la persona entrevistada ▪ Número telefónico de la persona entrevistada ▪ Dirección del hogar de la persona entrevistada ▪ Descripción del emprendimiento ▪ Aspectos personales ▪ Aspectos de habilidades emprendedoras ▪ Aspectos sociales de la familia ▪ Madurez del negocio <p>Con esta información, el sistema genera una ponderación de la calificación global.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)
4	Revisar en el sistema los Perfiles de Entrada de las personas candidatas que no calificaron para obtener garantías en un primer acercamiento, con el fin de validar si cumplen con los criterios para la participación en el programa de beneficios, detallado en la actividad #5.	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)
5	Revisar por medio del sistema, que las personas interesadas califiquen con los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si se le realizó el estudio socioeconómico (FIS). ▪ Se encuentra en condición de pobreza. ▪ La FIS de la persona está vigente. ▪ La FIS de la persona esta actualizada. Tomar una de las siguientes decisiones: <ol style="list-style-type: none"> a. Si la persona candidata no cumple con el criterio de pobreza, se debe referir al IMAS y proceder a la actividad #6. b. Si la persona no tiene una Ficha de Información Social vigente o actualizada, se debe proceder a la actividad #7. 	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)
6	Realizar el estudio socioeconómico nuevamente o bien, valida los datos incluidos en la FIS y valora si el caso se puede aprobar para la participación en el programa de beneficios.	Persona Trabajadora Social del IMAS o FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página17

Paso	Descripción	Responsable
	El estudio socioeconómico realizado considera la estructura social, necesidades fundamentales, ingresos, obligaciones y problemas particulares de la persona beneficiaria.	
7	<p>Ingresar el número de cédula de la persona candidata y revisa en el sistema si requiere una Ficha de Información Social o la actualización de esta.</p> <p>Para ambos casos, contactar a la persona candidata para realizar una entrevista donde se valora la situación familiar, específicamente los ingresos económicos, integrantes del núcleo familiar, educación y condición de la vivienda.</p>	Persona Encuestadora y Digitadora (Unidad Ejecutora)
Formulación de la Solicitud del Fondo de Garantía (FOGA)		
8	<p>Iniciar la entrevista e ingresa el número de cédula de la persona bajo estudio al sistema con el fin de detallar los siguientes elementos para la herramienta que permite completar la Solicitud de Fondo de Garantía (FOGA), además del Perfilamiento previamente realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación de condición de pobreza del IMAS ▪ Antigüedad del emprendimiento ▪ Conocimiento del negocio ▪ Experiencia ejerciendo el emprendimiento ▪ Capacitación y medios de producción ▪ Sector productivo del emprendimiento ▪ Plan de inversión 	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)
9	<p>Consultarle a la persona candidata sobre sus habilidades emprendedoras, haciendo referencia a las secciones 3 – 5 y sobre la madurez del negocio, tomando como base la sección 2.</p> <p>En caso de que la persona no cumpla con los criterios indicados en la herramienta, se procede al Procedimiento N°8 Prestación de Servicios de Apoyo, donde se debe notificar y asesorar sobre los posibles medios para lograr cumplir con los requisitos por medio de servicios de apoyo, como por ejemplo los programas de capacitación del IMAS o FIDEIMAS.</p> <p>Si la persona candidata decide participar en programas para el cumplimiento de los requisitos del programa de beneficios,</p>	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página18

Paso	Descripción	Responsable
	consultar si desea continuar con el procedimiento. De ser así, se emite el FOGA y se continúa a la actividad #10.	
Actualización del Perfil de la Persona Beneficiaria		
10	<p>En una segunda entrevista, construir un plan de acompañamiento a las personas verificadas e interesadas (considera procedimiento de prestación de servicios de apoyo) con el detalle de acciones y fechas para la implementación de mejoras. Además, se le actualiza el Perfilamiento de la persona.</p> <p>Se procede al Procedimiento N°2 Otorgamiento de Garantías y finaliza.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora (Unidad Ejecutora).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página19

PROCEDIMIENTO Nº 2: OTORGAMIENTO DE GARANTÍAS

Objetivo

Analizar las solicitudes asociadas al otorgamiento de garantías para las personas en condición de pobreza, con el apoyo de los servicios bancarios por parte de los fideicomisarios garantizados, según los parámetros establecidos por el IMAS y los criterios técnicos señalados por la Unidad Ejecutora y de acuerdo con la disponibilidad de fondos de esta.

Alcance

Facilitar el acceso a un crédito para impulsar el desarrollo de actividades productivas y con este, mejorar la situación económica de personas beneficiarias. Además, se definen los pasos para respaldar los créditos de las personas beneficiarias y las actividades requeridas en caso de que un Fideicomisario Garantizado solicite una sustitución o corrección de Garantías.

Puntos clave

- a. La potencial persona beneficiaria debe contar con su cédula de identidad al día y/o en el caso de extranjero(a) debe contar con la cédula de residencia al día.
- b. La potencial persona beneficiaria debe contar con una actividad productiva y con un proyecto viable.
- c. La potencial persona beneficiaria debe ser evaluado aplicando la Tabla de Criterios Técnicos (ver apéndice A) y tener una calificación mínima de un 70% para calificar al uso del “Fondo de Garantía” (FOGA) (ver apéndice B).
- d. La información de la solicitud de Fondo de Garantía (FOGA), debe ser considerada como una declaración jurada de la información que ingrese la potencial persona beneficiaria.
- e. La atención de las potenciales personas beneficiarias debe ser por las personas profesionales ejecutoras de las oficinas Regionales y Cedes, personas oficiales promotoras socio-empresariales del Fideicomiso.
- f. En caso de proyectos grupales las personas que integran el grupo y están en el proyecto productivo deben tener la ficha de información social (FIS).
- g. Los diferentes operadores de crédito en calidad de Fideicomisarios Garantizados deben acatar lo dispuesto en el Convenio de Cooperación suscrito entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y su representada y el Contrato de Fideicomiso 73-2002 BICSA-IMAS-BANACIO y adendas.
- h. Para la operación se debe acatar el Reglamento para la prestación y otorgamiento de beneficios del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.
- i. Los fideicomisarios garantizados deben atender aquella potencial persona beneficiaria de crédito que cuente con el original de la Solicitud “Fondo de Garantía” (FOGA), debidamente firmada por él y el representante del Fideicomiso o bien por la FOGA enviada por el oficial de fideicomiso o promotor socio-empresarial vía correo electrónico a la persona ejecutiva respectiva.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página20

- j. La persona ejecutiva del operador de crédito debe determinar el faltante de garantía sobre el préstamo o crédito según el Reglamento de Crédito establecido por cada fideicomisario garantizado.
- k. El Banco Fiduciario debe informar mensualmente a la Unidad Ejecutora sobre el avance del programa y el estado de la cartera de crédito según convenio.
- l. Las solicitudes de faltante de garantías (SOFAGA), deben ser tramitadas ante la Unidad Ejecutora por la persona autorizada por cada operador de crédito.
- m. Solo debe resultar beneficiados o cubiertos por la garantía los créditos o líneas de crédito reportados por escrito por el Fideicomisario Garantizado y con detalle suficiente al Fiduciario sustituto antes de su constitución, de modo que el Fiduciario sustituto pueda analizar la capacidad de garantía, aunque no se derivará de esto ninguna responsabilidad al Fideicomisario Garantizado. Si este procedimiento no se siguiera en forma puntual se entiende que ni el Fideicomiso ni el Fiduciario sustituto adquieren responsabilidad de ninguna índole respecto a líneas de crédito o préstamos.
- n. El Fideicomiso debe contar con los recursos disponibles para la emisión de garantías y en caso de no contar con la solicitud de garantía debe ser rechazada.
- o. El porcentaje de cada crédito o préstamo que no cuente con garantía personal o real a satisfacción del Fideicomisario Garantizado podrá ser garantizado por el Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002 en el porcentaje que se considere apropiado.
- p. Las garantías que otorgue el Fiduciario sustituto deben cubrir el principal que se indique en la "Solicitud de Faltante de Garantía" (SOFAGA).
- q. Tan pronto como el Fiduciario sustituto emita la confirmación de disponibilidad de fondos, el Fiduciario sustituto debe reservar los fondos que permitan cubrir la garantía otorgada.

Actores que intervienen

- Potencial persona beneficiaria física o jurídica.
- Persona Gestora de Cobranza.
- Persona Oficial de Fideicomiso.
- Persona Promotora.
- Persona responsable del Fiduciario.
- Persona responsable del Fideicomisario Garantizado.
- Persona Gerente General o Subgerente Desarrollo Social del IMAS.
- Unidad de Planificación del IMAS.

Documentación relacionada

Formularios:

- Solicitud de Fondo de Garantías (FOGA) (pre numerada indicando código de Oficio. Regional y No. consecutivo FOGA).
- Ficha de Información Social (FIS)
- Solicitud y oficio Faltante de Garantías (SOFAGA).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Código del Documento: PR-CD-002	
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página21

- Solicitud de la línea de crédito o préstamo con los requisitos mínimos (plan de inversión, permisos, entre otros).
- Solicitud de Modificación al Presupuesto
- Acta y Carátula de Aprobación de Crédito
- Solicitud de Emisión de Garantía

Informes y/o reportes:

- Reporte de algún otro beneficio o programa recibido por el solicitante del IMAS.
- Informe de proyectos que no califican.
- Comunicado solicitando la autorización del faltante de garantía
- Estudio de viabilidad de la actividad productiva consignado en informe de crédito.
- Comunicado de rechazo de la solicitud de faltante de garantía
- Informe de Garantías Emitidas
- Resolución de aprobación de garantía
- Documento de garantía de pago
- Reporte de Estado de Emisión de FOGA
- Reporte de Garantías Pagadas
- Informe de Seguimiento de Metas

Documentación externa:

- Fotocopia de la cédula de personas beneficiarias.
- Opcional: Certificados de cursos de capacitación, registro en la CCSS, Hacienda.
- Garantías (Hipotecaria con bienes inmuebles diferentes a la vivienda de la familia del solicitante, Prendaria, Fiduciaria, FIDEIMAS u otra dependiendo del proyecto o actividad).
- Permisos o requisitos dependiendo de la actividad financiera o plan de inversión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página22

Procedimiento de Otorgamiento de Garantías

Paso	Descripción	Responsable
Determinación de Metas de Garantías		
1	Revisar los aportes para el siguiente periodo por medio del sistema, facilitados por el IMAS.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
2	Remitir un oficio a la Unidad Ejecutora de los aportes de recursos del siguiente periodo.	Persona Gerente General o Subgerente Desarrollo Social del IMAS
3	De forma anual, remitir a la Unidad Ejecutora los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria al cierre 31 agosto del periodo actual.	Persona responsable del Fiduciario
4	Recibir el saldo de los recursos remanentes una vez cubiertos los compromisos del período actual a partir del Procedimiento Presupuestario y el monto del presupuesto del siguiente periodo, considerando los nuevos aportes del IMAS del siguiente periodo. Lo generado a partir de este cálculo del sistema es el resultado del monto a invertir en garantías en el siguiente período.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
5	El sistema genera un Reporte de las Garantías Pagadas en el periodo actual y con esto, determinar el monto promedio de garantías otorgadas.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
6	Considerar el resultado de los recursos disponibles para el otorgamiento de garantías del siguiente periodo y por medio del sistema, indicar el número de garantías a otorgar en el siguiente periodo.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
7	Reunir los resultados en un Informe de Seguimiento de Metas, donde también se incluyen las metas anuales con un cronograma trimestral para su ejecución en cuanto al otorgamiento de garantías.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
Asignación de Metas por el Área Regional de Desarrollo Social (ARDS)		
8	Informar sobre la información histórica de garantías otorgadas por el ARDS, con el fin de brindarle visibilidad a la Unidad de Planificación del IMAS.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página23

Paso	Descripción	Responsable
9	Revisar la información de la Unidad Ejecutora por medio del sistema, agrega el indicador de desempleo y determina el número de garantías a asignar a cada ARDS.	Unidad de Planificación del IMAS
10	Incorporar la información de metas de garantías para FIDEIMAS en el Informe de Seguimiento de Metas del período, visible en el sistema para los colaboradores del ARDS y FIDEIMAS.	Unidad de Planificación del IMAS
Emisión de Solicitud del Fondo de Garantía (FOGA) y Faltante de Garantía (SOFAGA)		
11	Determinar, con la información del Perfil de Entrada, que la mejor forma de brindar apoyo a la persona es por medio de un crédito y el apoyo de FIDEIMAS al ofrecer una garantía. Revisar el récord crediticio de la persona en la protectora de crédito.	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora
12	Al revisar el récord crediticio de la persona, hay dos resultados posibles: a. Récord crediticio manchado: ir a la actividad #13. b. Récord crediticio limpio: ir a la actividad #14.	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora
13	Solicitarle a la persona que normalice su situación crediticia y posteriormente, contactar a la persona funcionaria de FIDEIMAS, para valorar nuevamente. Ir a la actividad #11.	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora
14	Revisar el Plan de Inversión de la persona, donde se evalúan aspectos como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tipo de proyecto productivo. ▪ Coherencia entre el monto solicitado y la forma en que se piensa utilizar (compra de activos, capital de trabajo). ▪ Los permisos y cualquier otro requerimiento adicional para desarrollar la actividad productiva. ▪ Antigüedad de la actividad productiva. ▪ Experiencia realizando la actividad productiva. ▪ Conocimiento del negocio. ▪ Capacitación recibida. ▪ Medios de producción. Como resultado de esta revisión, hay dos posibles opciones: a. Plan de Inversión no es válido: ir a la actividad #15. b. Plan de Inversión válido: realizar la FOGA en el sistema, esta debe tener la firma digital de la persona Oficial de Fideicomiso o la persona Promotora responsable, así como la firma de la persona solicitante. Si el trámite se realizó de forma presencial, se le entrega la FOGA para que acuda al Fideicomisario Garantizado y continúe con el procedimiento, en caso	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS	Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002	Fecha aprobación:	Página24
Aprobado por:	N.º Acuerdo:		

Paso	Descripción	Responsable
	contrario, la FOGA es enviada por correo electrónico al Fideicomisario Garantizado. Ir a la actividad #16a.	
15	Solicitarle a la persona información adicional para validar el Plan de Inversión, tal como (sin limitarse a), permisos, certificaciones, licencia (si aplica), facturas proforma que justifiquen el costo de los activos, entre otros.	Persona Oficial de Fideicomiso / Persona Promotora
Estado de la Solicitud al Fondo de Garantía (FOGA)		
16a	Mensualmente el sistema emite un Reporte de Estado de Emisión de FOGA, el cual contiene información sobre la cantidad de FOGAS que se emitieron y que: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se utilizaron ▪ Se encuentran en estado de Resolución de Aprobación de Garantía. ▪ Se concretaron en créditos formalizados con los Fideicomisarios Garantizados. 	Persona Oficial de Fideicomiso / Persona Promotora
17a	Como resultado del análisis y revisión del Reporte de Estado de Emisión de FOGA, revisar la antigüedad de las FOGAS emitidas y que no se utilizaron, para lo cual hay dos resultados posibles: <ol style="list-style-type: none"> a. FOGA con más de 6 meses de emitida: ir a la actividad #18a. b. FOGA con menos de 6 meses de emitida: se contacta al Fideicomisario Garantizado para identificar si la persona acudió a la institución financiera y si no se utilizó la FOGA pues no calificaba para obtener el crédito, en este caso, se cambia el estado de la FOGA a “Anulado” manualmente en el sistema. Si la persona no ha acudido al Fideicomisario Garantizado para continuar con el trámite, se contacta para conocer las razones por las que no ha decidido darle continuidad a la solicitud. Ir a la actividad #19a. 	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora
18a	Cambiar el estado de la FOGA a “Anulada” de forma automática a aquellas que no fueron utilizadas y tienen más de 6 meses de haberse emitido, en el sistema. En caso de que una persona no continúe interesada en obtener el crédito o no califique para este, es posible que la persona Oficial de Fideicomiso o persona Promotora cambien el estado de la FOGA en el sistema a “Anulada”. Cuando una FOGA se “Anula”, toda la información que se haya recopilado de la persona interesada previo a la anulación se registra en el Perfil de Entrada Actualizado. Fin del procedimiento.	Persona Oficial de Fideicomiso / persona Promotora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página25

Paso	Descripción	Responsable
19a	<p>Como resultado del contacto con la persona, definir si aún sigue interesada en continuar con el procedimiento de obtención del crédito y la garantía. Se pueden dar dos resultados posibles:</p> <p>a. No continúa interesada en el crédito: ir a la actividad #18a.</p> <p>b. Continúa interesada en el crédito: instar a la persona a acercarse al Fideicomisario Garantizado para continuar con el procedimiento. Ir a la actividad #16b.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso / Persona Promotora
Análisis de Crédito de la Persona Beneficiaria		
16b	Indicar a la persona beneficiaria sobre la documentación necesaria para hacer un análisis y determinar si es apta para obtener una línea de crédito.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
17b	Realizar el análisis de crédito con la información facilitada por la persona beneficiaria. Cabe destacar que cada Fideicomisario Garantizado, utiliza su metodología de análisis, según los lineamientos establecidos por el ente regulador, es decir, la SUGEF y lo aprobado por el máximo órgano de dirección.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
18b	<p>Posterior al análisis, se pueden tener dos posibles resultados:</p> <p>a. No cumple las condiciones mínimas para obtener el crédito: la persona responsable del Fideicomisario Garantizado notifica a la persona beneficiaria que no cumple con los requisitos o parámetros para obtener el crédito, ir a la actividad #18a.</p> <p>b. Se cumplen las condiciones para obtener el crédito: la persona responsable del Fideicomisario Garantizado notifica a la persona beneficiaria que cumple con las condiciones y que se continúa con el procedimiento. Asimismo, se completa y envía a la Unidad Ejecutora la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Faltante de Garantía (SOFAGA). ▪ Copia de la cédula de la persona beneficiaria ▪ Informe técnico ▪ FOGA firmada por ambas partes ▪ Solicitud de la línea de crédito o préstamo con los requisitos mínimos (plan de inversión, permisos, entre otros). ▪ Condiciones del crédito (plazo y monto). <p>Ir a la actividad #19b.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página26

Paso	Descripción	Responsable
Reserva Presupuestaria para la Garantía		
19b	Recibir la Documentación <i>de la persona</i> y la cargan en el sistema, para formar parte del expediente único de cada persona beneficiaria. Posterior a esto, verificar la disponibilidad de recursos para cubrir la garantía del crédito, según lo indicado en la SOFAGA.	Persona Oficial de Fideicomiso
20	Como resultado de la validación de recursos para cubrir la garantía, hay dos posibles opciones: <ul style="list-style-type: none"> a. No hay recursos disponibles: se le notifica al Fideicomisario Garantizado del faltante de recursos y a la persona beneficiaria, adicionalmente se emite una Solicitud de Modificación al Presupuesto, para atender el trámite. Ir a la actividad #21. b. Hay recursos disponibles: ir a la actividad #22. 	Persona Oficial de Fideicomiso
21	Ir al Procedimiento Presupuestario. Ir a la actividad #19a.	Persona Gerente de FIDEIMAS
Emisión de Resolución de Aprobación de la Garantía		
22	Emitir una Resolución de Aprobación de Garantía a través del sistema, la cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la aprobación de la garantía. ▪ Número de resolución. ▪ Nombre de Fideicomisario Garantizado y de la persona ejecutiva responsable del caso. ▪ Datos generales de la persona beneficiaria. ▪ Gerencia responsable del caso. ▪ Monto del crédito otorgado. ▪ Condiciones del crédito. ▪ Plan de Inversión ▪ Porcentaje de aprobación de la garantía. ▪ Plazo del crédito. ▪ Fuente de recursos (IMAS o FODESAF). ▪ Línea de pobreza actual. ▪ Número de SOFAGA. ▪ Agencia bancaria. ▪ Número de oficio para la reservación de recursos del Fiduciario. ▪ Firma digital de la persona Oficial de Fideicomiso 	Persona Oficial de Fideicomiso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página 27

Paso	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> Firma digital de la persona Gerente de FIDEIMAS. <p>Este documento es remitido al Fideicomisario Garantizado para proceder con el desembolso del crédito a la persona beneficiaria.</p>	
Formalización de los Créditos		
23	Formalizar el crédito con la Persona Beneficiaria, es decir, firman el contrato de crédito con las condiciones pactadas donde se indica si se tiene una garantía colateral (si aplica) y se desembolsan los fondos. Asimismo, la Documentación de Formalización es enviada a la persona Gestora de Cobranza.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
24	Brindar seguimiento semanal a las Resoluciones de Aprobación de Garantía emitidas, es decir, validar que las resoluciones emitidas pasaran a ser créditos formalizados. En caso de que no se tenga la certeza o información que permita corroborar si un crédito se formalizó o no se puede hacer una solicitud a los fideicomisarios garantizados de los créditos formalizados	Persona Gestora de Cobranza
25	Como resultado del análisis indicado, hay dos posibles resultados: <ul style="list-style-type: none"> a. No se formalizaron los créditos: ir a la actividad #26. b. Se formalizaron los créditos: ir a la actividad #27. 	Persona Gestora de Cobranza
26	Cambiar el estado de las Resoluciones de Aprobación de Garantía emitidas por "Anulada", esto inmediatamente anula la garantía y el sistema por defecto suspende la FOGA realizada para esa persona que no formalizó el crédito, asimismo, se actualiza el Perfil de Entrada y se le solicita al fiduciario realizar la liberación de recursos. Fin del procedimiento.	Persona Gestora de Cobranza
27	Cargar los Documentos de Formalización al sistema, esto cambia el estado de la garantía por "Vigente", lo cual genera una notificación al Fiduciario indicando que tiene garantías pendientes de emisión.	Persona Gestora de Cobranza
Emisión de Solicitud de Emisión de Garantía		
28	Realizar, a través del sistema, una Solicitud de Emisión de Garantía, la cual debe ser firmada digitalmente por la persona Gerente de FIDEIMAS y posterior a esto, remitir a la persona responsable del Fiduciario, junto con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> Documentos de la formalización del crédito. 	Persona Gestora de Cobranza

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página 28

Paso	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de SOFAGA ▪ Nombre del Área Regional responsable. ▪ Nombre del Fideicomisario Garantizado que otorga el crédito. ▪ Beneficiario ▪ Número de cédula ▪ Monto ▪ Plazo ▪ Fecha de formalización ▪ Fecha de vencimiento ▪ Fuente de los recursos 	
Generación de Informes		
29	<p>La persona responsable del Fiduciario es notificada a través del sistema y emite, actualiza o corrige Garantías. Como insumo utiliza la información que se encuentra en el sistema.</p> <p>Esta garantía es firmada digitalmente y se envía el documento original al Fiduciario Garantizado con copia a la Unidad Ejecutora, documento que, a su vez, queda registrado en el sistema y es de acceso para las personas colaboradoras de la Unidad Ejecutora.</p> <p>Cabe la posibilidad que un Fiduciario Garantizado solicite una reposición o corrección de una Garantía, para lo cual, esta solicitud se debe realizar por medio de un Oficio Declaración Jurada donde se solicite la corrección o sustitución, esta es revisada por la persona Gestora de Cobranza y si la información es correcta y la garantía no está vencida, se traslada la solicitud al Fiduciario para que emita o corrija la Garantía.</p>	Persona Responsable del Fiduciario
30	Revisar el Informe de Garantías Emitidas que el sistema genera semanalmente y le da seguimiento a aquellas que están pendientes de emitir y hace la solicitud de emisión a la persona responsable del Fiduciario (si aplica).	Persona Gestora de Cobranza
31a	Ir al Procedimiento N°3 Seguimiento al Financiamiento. Fin del procedimiento.	Persona Gestora de Cobranza
31b	Ir al Procedimiento N°4 Seguimiento al Emprendimiento. Fin del procedimiento.	Persona Promotora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002			
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página29	

PROCEDIMIENTO Nº 3: SEGUIMIENTO AL FINANCIAMIENTO

Objetivo

Brindar seguimiento a las operaciones de crédito que han sido otorgadas con garantías de la institución y así, evitar los casos de incobrabilidad por medio de llegar a acuerdos de pago con las personas beneficiarias que se encuentran en mora.

Alcance

El alcance de las labores de seguimiento al financiamiento está netamente relacionado con los deudores de la cartera de préstamos activos y las tareas de acompañamiento a las personas beneficiarias en la mejora de la atención al crédito. Entre las tareas se da el seguimiento a los casos morosos, atención de arreglos de pago, búsqueda de mecanismos de refundición, ampliaciones de plazo, sin dejar de lado las subrogaciones de derechos.

Puntos claves

1. Se establecen pasos previos en la colocación de garantías como son: la identificación de la población y la identificación de las necesidades, para los cuales se utilizan los instrumentos de **diagnóstico express, rúbrica de madurez del negocio, tabla determinación del riesgo, y segmentar el tipo de persona beneficiaria, el tamaño de la actividad productiva y formular el proceso de inducción o capacitación pre-crédito.**
 2. Dentro de esta estrategia se hace necesario indudablemente articular la oferta de fondos no reembolsables que ofrece el IMAS u otras instituciones con la oferta de fondos reembolsables que ofrece el Fideicomiso, con el objetivo de brindar la inducción o capacitación de manera ordenada, siguiendo una línea de crecimiento hacia un futuro prometedor para las familias.
 3. Muchos de los proyectos productivos de las familias en una primera etapa requieren de un capital semilla no reembolsable que permite flujos de efectivo más acordes por la naturaleza, mercado y rentabilidad del negocio. Es por esto que la inducción o capacitación se hace imprescindible previa al financiamiento, desarrollando con la ayuda de un consultor un plan de negocios que le permita visualizar la rentabilidad de la actividad productiva.
 4. La Unidad Ejecutora deberá atender los mecanismos de seguimiento al financiamiento y acciones de reducción de la morosidad que se detallan a continuación:
 - i. Revisión mensual de los saldos de la cartera de crédito y los casos morosos.
 - ii. Revisión de las condiciones del crédito cuando amerita y la mejora en el servicio de las deudas.
 - iii. Gestión de cobro por medio de llamada telefónica (contacto deudor).
 - iv. Gestión de cobro en conjunto con personal de los Fideicomisarios Garantizados.
 - v. Gestión de trámite de arreglos de pago con los Fideicomisarios Garantizados.
 - vi. Visitas domiciliarias a las personas morosas cuando se requiera.
 - vii. Actualización de bitácora digital a nivel sistema.
- a. La gestión correctiva de la cartera de garantías se inicia con la clasificación de los créditos o subpréstamos de las líneas de crédito en función a los informes de mora periódicos que deben presentar los Fideicomisarios Garantizados. Con este mecanismo, la Unidad Ejecutora podrá

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página30

analizar en forma más objetiva la calidad de la cartera, el cual le permitirá tomar oportunas acciones correctivas.

- b. El Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002 debe registrar y actualizar mensualmente el pasivo producto de la morosidad mayor a 75 días de mora de cada operación de crédito.
- c. Las líneas estratégicas del seguimiento al financiamiento están sujetas al Plan de Servicios de Apoyo aprobado por el Comité Director. Los mecanismos que apoya el seguimiento al financiamiento es el siguiente:

i. Intervención de acciones de inducción y capacitación previas al financiamiento (preventiva al beneficio de garantía)

El fideicomiso recurre a las inducciones o capacitaciones previas al crédito para conjugar planes de negocios acorde a las necesidades de las personas y sus emprendimientos.

ii. Intervención de acciones de capacitación, posteriores al financiamiento

En el marco del seguimiento que debe dárseles a las personas beneficiarias de una garantía del FIDEIMAS, la formación continua, es evidente en el seguimiento de la morosidad, por lo que se requiere procesos de capacitación post-inversión. Antes veremos estos dos conceptos, como mecanismos, importantes, para evitar la mortalidad, morosidad y materialización de la ejecución de garantías.

La capacitación Post-inversión se define como el proceso formativo en gestión empresarial aplicado de manera sistemática y organizada según la necesidad general y específica de la actividad, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas, habilidades y modificar actitudes de las personas empresarias en administración, finanzas, mercadeo, producción, administración de personal y otras áreas relacionadas.

Esta capacitación debe estar orientada según las actividades productivas, en áreas de apoyo de la gestión empresarial, como mercadeo, servicios al cliente, contabilidad; y se realizan de manera grupal en muchos casos.

Por otra parte, se tiene la asistencia técnica personalizada a estas actividades productivas con asesoría empresarial en los lugares donde se ubica el negocio.

Para estas asesorías se contará con el apoyo de instituciones u organizaciones, a través de un experto, con conocimientos, experiencia y destrezas, para las personas con actividades productivas en marcha. Se utiliza la teoría de aprender haciendo con el soporte de un facilitador.

Dicha línea estratégica de capacitación post-inversión y asistencia técnica, deberá focalizarse principalmente en aquellos que han recibido crédito, para trabajar de manera preventiva, como también aquellas que según reporte de los fideicomisarios garantizados tienen un nivel de morosidad menor a 45 días.

Este mecanismo se encuentra en el Procedimiento “Prestación de Servicios de Apoyo”

iii. Intervención con Acciones de Seguimiento Preventivo y Correctivo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página31

- El seguimiento de las personas beneficiarias del Fideicomiso constituye una acción estratégica muy importante para el éxito del programa, porque permite la administración correctiva de la cartera de garantías, detectar anticipadamente síntomas de debilidades en el financiamiento, reaccionar oportunamente y minimizar la materialización de las garantías.
- Adicionalmente, a la importancia que reviste la acción de seguimiento, es concebido como un proceso preventivo y correctivo, en donde se deben definir variables, aspectos claves a observar, objetivos y frecuencia de las visitas a los proyectos productivos de la población beneficiaria.
- El personal de la Unidad Ejecutora en conjunto con las personas funcionarias de los fideicomisarios garantizados realizarán las acciones de seguimiento de la cartera de crédito, según el estado de morosidad, realizando los contactos con las personas deudoras morosas. El personal de la Unidad Ejecutora se apoyará también con las instituciones de apoyo y personal de las Área Regionales del Desarrollo Social (ARDS).
- El reporte de información que se utilizará en la evaluación inicial en el Procedimiento N°1 Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias, se debe utilizar para obtener información cualitativa de la persona beneficiaria. Este instrumento funciona como una excelente guía y lista de chequeo para preparar a fondo las visitas y para formular preguntas sobre fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos de la microempresa. El análisis de los registros de ingresos y gastos y otra información financiera es un elemento fundamental como parte del seguimiento continuo de las personas beneficiarias.
- El seguimiento podrá realizarse bajo dos modalidades: vía telefónica, mensaje WhatsApp o visita domiciliar. Para dicho contacto, se utilizará la lista de personas física o jurídicas beneficiarias según el informe de morosidad remitido por los fideicomisarios garantizados mensualmente y se discriminará contactando únicamente los casos con morosidad mayor a 30 días y menores a 90 días.

Actores que intervienen

- Persona profesional del IMAS
- Persona Oficial de Fideicomiso (Unidad Ejecutora)
- Persona promotora socio-empresarial
- Personas funcionarias del Fideicomisario Garantizado
- Persona funcionaria Asistente de Servicios de apoyo (Unidad Ejecutora)
- Persona física o jurídica beneficiaria
- Personas colaboradoras instituciones de apoyo
- Personas facilitadoras de los servicios de apoyo

Documentación relacionada

Formularios:

- Perfil de la persona beneficiaria / Información general/Diagnóstico express/consulta necesidades

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		Fecha aprobación:	Página32
Aprobado por:	N.º Acuerdo:			

de capacitación

- Carta de Solicitud de Arreglo de Pago
- SOFAGA con las nuevas condiciones del crédito
- Resolución de ampliación de garantía

Informes y/o reportes:

- Plan de capacitación Anual
- Reporte de Cartera de Crédito Consolidada

Documentación externa:

- Informe mensual remitido por los fideicomisarios garantizados del estado actual de la cartera de crédito que se encuentre respaldada con el Fondo de Garantías.
- Carta de compromiso de Persona física o jurídica beneficiaria
- Fotocopia de la cédula de la persona beneficiaria
- Documento demostrando el saldo de la operación actual

Procedimiento de Seguimiento al Financiamiento

Paso	Descripción	Responsable
Condición de las Personas Beneficiarias		
1	Compartir el Reporte de la Cartera de Crédito con las otras personas Oficiales de Fideicomiso, Gestor de Cobranza y Promotoras. Este documento muestra las operaciones vigentes y en mora que conforman la cartera de crédito de todos los Fideicomisarios Garantizados.	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
2	Revisar los Reportes de Cartera de Crédito Consolidados, se pueden obtener dos posibles resultados de esta revisión: <ul style="list-style-type: none"> a. Persona beneficiaria se encuentra en mora: ir a la actividad #3. b. Persona beneficiaria no se encuentra en mora: fin del procedimiento. 	Persona Gestora de Cobranza
3	<p>Contactar o visitar la persona beneficiaria para identificar la causa del impago, cuando se identifica que está en condición de mora.</p> <p>Cabe destacar que esta actividad se realiza en conjunto entre la persona Gestora de Cobranza y la persona Promotora. Cuando se trata de una persona beneficiaria de una zona regional, se intenta realizar un acercamiento más personalizado para conocer la situación de la persona e identificar si se puede llegar a un arreglo de pago o apoyo por medio de algún otro servicio, para dar soporte al emprendimiento. Asimismo, también es viable contactar a la persona responsable del Fideicomisario Garantizado para conocer las acciones de seguimiento realizadas.</p> <p>Cada intervención o contacto con las personas beneficiarias debe ser registrado en el sistema, para tener un control del seguimiento realizado y una actualización constante del perfil de la persona beneficiaria.</p>	Persona Gestora de Cobranza

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página33

Paso	Descripción	Responsable
4	<p>Como resultado del seguimiento a la persona beneficiaria, se tienen dos posibles resultados:</p> <p>a. La persona beneficiaria continúa pagando la deuda: Se contacta a la persona responsable del Fideicomisario Garantizado y si no se tiene un arreglo de pago ya tramitado, empezar a gestionarlo. Ir a la actividad #7.</p> <p>b. La persona beneficiaria no continúa pagando la deuda: se le notifica a la persona Oficial de Fideicomiso para que le dé continuidad al proceso, ir a la actividad #5.</p>	Persona Gestora de Cobranza
Reemplazo de Nueva Garantía Producto de un Arreglo de Pago		
5	<p>Contactar de nuevo a la persona beneficiaria para intentar llegar a un arreglo de pago, para lo cual se pueden tener dos posibles resultados:</p> <p>a. No es posible reversar la ejecución de la garantía: ir a la actividad #6.</p> <p>b. Es posible reversar la ejecución de la garantía: ir a la actividad #7.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
6	<p>Ir al Procedimiento N°6 Ejecución de Garantías.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
7	<p>Comunicar a la persona responsable del Fideicomisario Garantizado que la persona beneficiaria va a acercarse a sus oficinas para llegar a un arreglo de pago.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
8	<p>Recibir una Carta de Solicitud de Arreglo de Pago por parte de la persona beneficiaria, asimismo, completar los siguientes documentos (Documentación de Soporte):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SOFAGA con las nuevas condiciones del crédito ▪ Fotocopia de la cédula de la persona beneficiaria ▪ Documento demostrando el saldo de la operación actual <p>Con esta información, se realiza un estudio para identificar la viabilidad del arreglo de pago y se envía a la persona Oficial de Fideicomiso.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
9	<p>Recibir la Documentación de Soporte y determinar si se debe hacer una nueva garantía, pues si cambia lo definido en la SOFAGA que envía la persona responsable del Fideicomisario Garantizado, para lo cual hay dos posibles opciones:</p> <p>a. Solicitar una nueva garantía: Se elabora una nueva Resolución de Ampliación de Garantía y se comparte con la persona Gestora de Cobranza, ir a la actividad #10.</p> <p>b. No solicitar una nueva garantía: ir a la actividad #11a.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
10	<p>Recibir y enviar al Fiduciario la Documentación de Soporte del arreglo de pago (nuevo documento de formalización) y la Resolución de Ampliación de Garantía, esto para justificar la emisión de una nueva Garantía.</p>	Persona Gestora de Cobranza

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página34

Paso	Descripción	Responsable
11a	Ir al Procedimiento N°2 Otorgamiento de Garantías. Fin del procedimiento.	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
Seguimiento de las Garantías Emitidas		
11b	De forma semestral, el sistema debe generar un Informe de Seguimiento al Financiamiento, el cual es compartido y revisado por la Persona Gerente de FIDEIMAS.	Persona Gestora de Cobranza
Seguimiento de aplicación diferencial tasa de interés		
12	De forma anual se debe realizar muestra aleatoria de las personas beneficiarias en la cartera de crédito, revisando expedientes para verificar evidencia de la aplicación del diferencial de tasa de interés. Incluir en el informe de hallazgos del seguimiento a los fideicomisarios. Fin del Procedimiento	Persona Oficial de Fideicomiso

PROCEDIMIENTO N° 4: SEGUIMIENTO AL EMPRENDIMIENTO

Objetivo

Diagnosticar la situación actual de los emprendimientos de las personas beneficiarias, así como los programas de educación, las capacitaciones recibidas, el apoyo con un plan de mejora según lo identificado y **verificación de las inversiones producto del financiamiento.**

Alcance

El alcance de las labores de seguimiento al emprendimiento pretende dar a conocer las labores de la Unidad Ejecutora en el acompañamiento a las personas en el surgimiento de cada uno de sus negocios. Para cada año se ejecutará acciones de control y darle un seguimiento efectivo al emprendimiento, desde un enfoque de protección a los negocios atendiendo las necesidades del entorno familiar que pudieran ser distractoras para el crecimiento del emprendimiento, aquellos aspectos de mejoramiento de habilidades y conocimientos del emprendedor, verificación de los planes de inversión y otros que proporciones cambios en la evolución del emprendimiento.

Puntos claves

- La población objetivo serán los deudores reportados al 30 de noviembre de cada año, cuyos créditos se encuentran vigentes y garantizados con el Fondo de Garantías del Fideicomiso.
- Se establece una muestra de acuerdo con las metas establecidas anualmente y la compone aquellos deudores elegidos de forma aleatoria siguiendo criterios como:
 - Línea de pobreza extrema y no extrema
 - Morosidad menor a 90 días.
 - Otorgamiento del crédito con una antigüedad de tres años o más.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página35

- c. El seguimiento al emprendimiento será por medio de los siguientes mecanismos de control específico que podrían plantearse con visitas domiciliarias, sesiones virtuales o por teléfono. A continuación, se describen los abordajes:
- i) Visitas domiciliarias, sesión virtual por medio de las personas promotoras de FIDEIMAS destacados en las regiones, es un abordaje integral para la detección de necesidades familiares, revisión de las inversiones en el negocio, nivel de madurez del emprendimiento, determinación del nivel de riesgo y proponer al emprendedor acciones de mejoramiento. La muestra se tomará en primera instancia de las personas beneficiarias que se encuentran en LP Extrema por cada ARDS. En caso de no alcanzar la cantidad requerida para la muestra se tomará aquellas personas beneficiarias que se encuentran en LP No Extrema para cubrir faltante. En última instancia, de no contar aún con la muestra requerida, se tomará el resto de la base de datos para completar el faltante. Al menos un 40% de la cartera activa con corte a noviembre del año anterior.
 - ii) Asistencias técnicas personalizadas, con las universidades públicas, colegios universitarios o agentes privados, para darle una mayor cobertura al seguimiento (incluye Visitas domiciliarias, sesiones virtuales). El abordaje consiste en emitir un diagnóstico de necesidades en las áreas de administración, mercadeo, finanzas y organización, plantear un plan de acción según las debilidades detectadas, y brindar un seguimiento en la implementación en los primeros meses de intervención. Igualmente, incluye revisión de las inversiones en el negocio, nivel de madurez del emprendimiento, determinación del nivel de riesgo y proponer al emprendedor acciones de mejoramiento. Al menos un 30% de la cartera activa con corte a noviembre del año anterior.
 - iii) Participación de las personas beneficiarias en mecanismos de comercialización, como mercado digital y ferias entre otras. Al menos un 15% de la cartera activa con corte a noviembre del año anterior.
 - iv) Realización de estudios específicos con una muestra de la población beneficiaria de garantías y principalmente mujeres, para conocer la evolución del emprendimiento partir de las inversiones financiadas. Al menos un 7% de la cartera activa con corte a noviembre del año anterior.
 - v) Acciones conjuntas con los fideicomisarios garantizados en colocaciones año anterior (verificación plan de inversión y diferencial de tasa de interés). Al menos un 8% de la cartera activa con corte a noviembre del año anterior.
- d. La totalidad de las acciones descritas anteriormente permitirán dar un seguimiento del 70% aproximado de la cartera activa, con posibilidad de aumentos dependiendo de la disponibilidad de recurso humano y económicos.

Actores que intervienen

- Persona profesional del IMAS
- Persona Oficial de Fideicomiso (Unidad Ejecutora)
- Persona promotora socio-empresarial
- Persona responsable del Fideicomisario Garantizado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página36

- Persona Asistente de Servicios de apoyo (Unidad Ejecutora)
- Persona física o jurídica beneficiaria
- Personas colaboradoras de otras instituciones
- Personas facilitadoras de los servicios de apoyo
- Personal del área de tecnologías de Información del IMAS

Documentación relacionada

Formularios:

- Perfilamiento de la persona beneficiaria o jurídica / Información general
- Instrumento de Seguimiento al Emprendimiento (Diagnóstico Express, rúbrica de madurez, Tabla determinación de riesgo del negocio, diagnóstico de detención de necesidades, test de priorización, plan de acción y resultados)
- Ficha técnica de participantes y/o productos
- Solicitud para Aumentar Crédito

Informes y/o reportes:

- Minuta de Sesión de Comercialización
- Informes de Seguimiento de los Promotores Oficiales de FIDEIMAS
- Informes de la entidades o empresas contratadas

Documentación externa:

- Informe mensual remitido por los fideicomisarios garantizados del estado actual de la cartera de crédito que se encuentre respaldada con el Fondo de Garantías.
- Reporte de cartera suministrado por los fideicomisarios garantizados y que se encuentra consolidado con corte al 30 de noviembre de cada año (Cartera de Crédito Consolidada).

Procedimiento de Seguimiento al Emprendimiento

Paso	Descripción	Responsable
Cálculo y Asignación de Muestra de Personas Beneficiarias		
1	De forma anual, el sistema debe calcular una muestra de las personas beneficiarias, siguiendo tres criterios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de pobreza (pobreza extrema como prioridad) ▪ Morosidad (menos de 90 días) ▪ Antigüedad del crédito (preferiblemente más de 3 años) Luego, asignar la muestra a través del sistema, a todas las personas Oficiales de Fideicomiso y personas Promotoras para la coordinación del seguimiento de las personas beneficiarias por medio de visitas domiciliarias, sesiones virtuales o por llamada telefónica, asistencia técnica, estudios específicos, acciones	Persona asignada del Fideicomiso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página37

Paso	Descripción	Responsable
	<p>conjuntas con fideicomisarios en colocaciones año anterior (verificación plan de inversión y diferencial de tasa de interés)</p> <p>Revisar el expediente de las personas beneficiarias en el sistema antes de cada visita y los beneficios que han recibido en el último trimestre. La planificación del seguimiento de cada trimestre se lleva a cabo en los meses enero, abril, julio y octubre.</p>	
2	<p>Valorar con las personas Promotoras y Oficiales de Fideicomiso si se requieren viáticos para las visitas programas a las personas beneficiarias. De ser así, se gestiona la solicitud y pago de viáticos y se continúa a la actividad #3. En caso de no requerir viáticos para el seguimiento, se procede directamente a la actividad #3.</p>	Persona Gerente de FIDEIMAS
Implementación de Instrumento de Seguimiento del Emprendimiento		
3	<p>Contactar a la persona beneficiaria y aplica los instrumentos de Seguimiento al Emprendimiento, el cual contiene la información de perfilamiento de esta. El instrumento se divide en cuatro secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico Express, rubrica de madurez y tabla de determinación de riesgo del negocio 2. Diagnóstico detención de necesidades, el cual valora aspectos personales, familiares y evalúa el emprendimiento en tres áreas: administrativa, financiera y mercadeo/comercialización. 3. Test de priorización: de acuerdo con variables sensibles se determina la priorización de las necesidades a atender con el plan de acción. 4. Plan de acción: establece las necesidades presentes en el emprendimiento, las actividades y tareas a realizar para cubrir las necesidades y dos seguimientos de cumplimiento, así como una valoración cuantitativa y posible continuidad al seguimiento. 5. Resultados: mide el alcance y avance logrado con la implementación de plan de acción al cierre del periodo. 	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora/Fideicomisarios garantizados
4	<p>Calificar el producto por medio de una Ficha Técnica de participantes y/o productos que luego se les comparte a la Comisión de Curaduría y las personas encargadas de compras en las Entidades Comercializadoras.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
5	<p>Posterior a la entrevista, consultarle a la persona beneficiaria si requiere apoyo técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Requiere apoyo técnico por medio de una capacitación: ir a la actividad #6. b. Requiere apoyo técnico por medio de otras instituciones: ir a la actividad #7. c. No requiere apoyo técnico: ir a la actividad #9. 	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
6	<p>Continuar al Procedimiento N°8 Prestación de Servicios de Apoyo. Posterior al apoyo, se procede a la actividad #8.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
7	<p>Elaborar una referencia para que la persona beneficiaria pueda recibir el apoyo requerido de parte de otra institución como el IMAS, INAMU u otro ente externo para satisfacer las necesidades identificadas.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
8	<p>Consultarle a la persona beneficiaria si le interesa comercializar sus servicios y/o productos en diferentes espacios como ferias, tiendas libres del aeropuerto, empresas privadas, E-Commerce u otras plataformas virtuales (según recomendación de la persona colaboradora de FIDEIMAS). Se pueden obtener dos opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Si la persona beneficiaria indica interés en la venta de sus productos: brindar apoyo en la comercialización de estos. b. Si la persona beneficiaria no desea participar, continuar a la actividad #12. 	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS	Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Aprobado por:	N.º Acuerdo:
		Página 38	

Paso	Descripción	Responsable
9	Identificar a aquellas personas beneficiarias con operaciones de crédito activas y con buenos resultados en su emprendimiento según el instrumento aplicado. Con esto, valora si alguna persona requiere más capital de trabajo: <ol style="list-style-type: none"> Se requiere un incremento del monto del crédito: desarrollar una Solicitud para Aumentar el Crédito, documentada en el Perfilamiento de la persona beneficiaria, y se continúa a la actividad #10. No se incrementa el crédito: proceder a la actividad #11. 	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
10	Continuar al Procedimiento N°1 Gestión de la Trazabilidad de Personas Beneficiarias. Posterior al procedimiento, se vuelve a la actividad #1.	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
11	Revisar la ficha técnica en el sistema con el fin de valorar si los productos evaluados de las personas beneficiarias cumplen con los criterios de selección definidos para la participación en alguna plataforma para la comercialización de sus productos. Puede haber dos opciones: <ol style="list-style-type: none"> Si cumple: actualizar el perfil de la persona beneficiaria y se le brinda apoyo en la comercialización de sus productos y/o servicios. No cumple: proceder a la actividad #12. 	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
12	Revisar en el sistema las minutas de las sesiones de apoyo de comercialización de los productos y/o servicios de las personas beneficiarias en diferentes espacios, con el fin de considerar los acuerdos tomados para coordinar una segunda visita o llamada para verificar el cumplimiento del plan de acción desarrollado previamente. En caso de que la persona beneficiaria no haya ejecutado los acuerdos tomados, se emiten recomendaciones de apoyo que se revisan en la siguiente revisión del plan.	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora
13	Consolidar la información de forma global, es decir, consolidar los instrumentos de seguimiento al emprendimiento de las personas beneficiarias asignadas en el trimestre para desarrollar un Informe de Seguimiento al Emprendimiento; este se carga en el sistema y se le brinda visibilidad a la persona Gerente de FIDEIMAS, con el fin de que se remita un informe general a las instancias de control.	Persona Oficial de Fideicomiso y/o persona Promotora

PROCEDIMIENTO Nº 5: SEGUIMIENTO A LOS FIDEICOMISARIOS GARANTIZADOS

Paso	Descripción	Responsable
Revisión de expedientes de Fideicomisarios Garantizados		
1	Generar una muestra aleatoria en el sistema, de forma anual de los expedientes, se les solicita a los Fideicomisarios Garantizados, con el fin de que la persona Oficial de Fideicomiso pueda acceder a los mismos.	Persona Oficial de Fideicomiso
2	Tomar como insumo el Reporte de Garantías Pagadas y el Histórico de Carteras de Crédito para revisar los expedientes y validación de la viabilidad del negocio, por medio de los siguientes criterios:	Persona Oficial de Fideicomiso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página39

Paso	Descripción	Responsable
	<p>1. Información general completa, como lo son los montos y plazos de los créditos.</p> <p>2. Expediente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores de riesgo: operativos, administrativas, mercado, familiar, ambiental, que se defina por categorías y se justifica cuál es el riesgo identificado en esa categoría. ▪ Evidencia de cumplimiento del Plan de Inversión. ▪ Confirmación financiera, que podría ser con el flujo de caja o alguna constancia o certificación de ingresos. ▪ Visitas de campo. ▪ Informe de análisis de crédito, que considere todas las variables de competencia de los clientes. ▪ Solicitud de Fondo de Garantía (FOGA) ▪ Resolución ▪ Copia de la garantía física o digital en el expediente. ▪ Evidencia en el expediente o reporte de cartera de crédito de la aplicación del diferencial de tasa de interés <p>A partir de la revisión, desarrollar un Informe de Hallazgos y Recomendaciones para el Fideicomisario Garantizado, donde se le indica si se requiere de mayor respaldo o si la información se encuentra incompleta.</p>	
3	<p>Recibir el informe y completar la información requerida o bien, aplica las recomendaciones al expediente con el fin de enviarlo a revisión nuevamente. Se procede a la actividad #2.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
4	<p>Posteriormente, evaluar la gestión de los Fideicomisarios Garantizados, considerando los siguientes parámetros meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de mora menor al 8%. ▪ Crédito promedio mayor a ₡1,900,000.00 colones. ▪ Tasa promedio igual a TBH + 3pp. ▪ Crecimiento anual de cartera mayor al 5%. ▪ Porcentaje de ejecución de garantías menor al 20%. 	Persona Oficial de Fideicomiso
Seguimiento de carteras de Fideicomisarios Garantizados		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página40

Paso	Descripción	Responsable
5	Validar si se requiere una reunión de seguimiento con los Fideicomisarios Garantizados, dependiendo de los hallazgos a partir de la revisión de expedientes, parámetros meta del reporte de cartera y/o por solicitud del Fideicomisario, resultando en dos opciones: <p style="margin-left: 40px;">a. No se requiere una reunión: se continúa a la actividad #7 para la gestión de reportería.</p> <p style="margin-left: 40px;">b. Se requiere una reunión: se continúa a la actividad #6.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
6	Coordinar una reunión de seguimiento con los Fideicomisarios Garantizados y la persona Gerente de FIDEIMAS, donde se consideran temas tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos de la evolución y promoción del programa ▪ Morosidad que se esté presentando ▪ Crecimiento de la cartera Además, por medio del sistema, se debe generar una minuta con los acuerdos definidos y de forma mensual, un Informe de Seguimiento de la Cartera de Crédito.	Persona Oficial de Fideicomiso
Determinación de Estimación de Gasto Anual por Diferencial de Tasa de Interés		
7	Determinar el porcentaje promedio de diferencial de tasa de interés por medio de algoritmos del sistema que consideran la Proyección del saldo de Cartera del Procedimiento Presupuestario y los datos históricos de los últimos cinco años del monto pagado por diferencial de tasa de interés. El cálculo se hace por medio de una división de los datos históricos y el saldo de la cartera de crédito por año.	Persona Gerente de FIDEIMAS
8	Tomar el saldo de la cartera de créditos proyectada al periodo siguiente, tomando como base el saldo al 31 de julio del periodo, distribuido por Fideicomisarios Garantizados (sector público o privados).	Persona Gerente de FIDEIMAS
9	Aplicar el porcentaje promedio del diferencial de tasa de interés a los saldos de cartera de crédito proyectado por Fideicomisarios Garantizados y se determina el monto proyectado de la partida de Intereses sobre préstamos por concepto de diferencial de tasa de interés.	Persona Gerente de FIDEIMAS
Determinación de Metas Físicas de Diferencial de Tasa de Interés		
10	Determinar el porcentaje de las operaciones de la cartera de crédito que recibe subsidio. El cálculo se hace por medio del sistema, con el saldo de la cartera de crédito al 31 de julio del periodo actual y este se divide	Persona Gerente de FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página41

Paso	Descripción	Responsable
	entre el número de operaciones que reciben diferencial de tasa de interés.	
11	Obtener el promedio de saldo de cada operación de crédito, con el cálculo generado por medio de algoritmos del sistema, donde se toma el saldo de la cartera de crédito al 31 de julio del periodo actual y se divide entre el número de operaciones total.	Persona Gerente de FIDEIMAS
12	Posteriormente, el sistema debe generar el número de operaciones de la cartera proyectada, considerando el monto de la cartera proyectada y se divide el monto de promedio de saldo de crédito de cada operación.	Persona Gerente de FIDEIMAS
13	Aplicar el porcentaje de la cartera con diferencial de tasa de interés al número de operaciones proyectada de la cartera de crédito. Como resultado, se genera el número de operaciones proyectado con diferencial de tasa de interés.	Persona Gerente de FIDEIMAS
Ejecución y Seguimiento de Metas		
14	<p>Cargar mensualmente el Reporte de la Cartera de Crédito en el sistema, con el formato previamente definido. Dentro del reporte, se incluyen los casos que operaciones de crédito garantizadas con el Fondo de garantías y que cuentan con subsidio en la tasa de interés.</p> <p>Enviar el reporte dentro de los primeros 15 días hábiles del mes, por lo contrario, se genera un atraso en el cierre contable del mes y el Fideicomisario recibe un recordatorio.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
15	<p>El sistema debe consolidar los Reportes de las Carteras de Crédito de los Fideicomisarios Garantizados y se contabiliza el número de operaciones con el fin de comparar con la meta y determinar el porcentaje de ejecución de metas de forma trimestral.</p> <p>Revisar que se cumplan los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartera de crédito vigente. ▪ Cartera de crédito avalada por el Fideicomiso. ▪ Cobro del diferencial de tasa acordado con el Fideicomiso de la cartera de crédito, donde se desglosa el monto que corresponde por cada deudor. <p>Asimismo, se debe revisar el monto indicado por deudor corresponda con el porcentaje autorizado y sobre los saldos.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
16	<p>A partir de la revisión, valorar dos opciones:</p> <p>a. Se requieren ajustes: se emiten observaciones al reporte y se procede a la actividad #17.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página42

Paso	Descripción	Responsable
	b. No se requieren ajustes: se genera una solicitud de pago y se procede a la actividad #18.	
17	Recibir el Reporte de las Carteras de Crédito con observaciones y realiza los ajustes requeridos para enviarlos nuevamente a revisión de la persona Oficial de Fideicomiso.	Persona Responsable del Fideicomisario Garantizado
18	Recibir la solicitud de pago, donde se desglosa de dónde van a provenir los fondos, ya sea del fondo FODESAF y/o fondos propios, para el pago del diferencial de tasa de interés. Luego, se continúa al pago en el Procedimiento N°9 Trámite de Pagos y Desembolsos.	Persona Asistente Administrativo
19	Revisar la Cartera de Crédito consolidada, considerando los siguientes parámetros de evaluación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de mora ▪ Crédito promedio ▪ Tasa de interés promedio ▪ Crecimiento de la cartera ▪ Porcentaje de ejecución de garantías <p>Lo parámetros anteriores se incluyen en una tabla adjunta de evaluación de Fideicomisarios que además contiene la meta, la persona encargada de evaluar, los instrumentos de medición utilizados, el lugar de evaluación (Unidad Ejecutora o área regional) y la periodicidad de evaluación (mensual o trimestral).</p>	Persona Gerente de FIDEIMAS
20	A partir de la revisión anterior, negociar si: <ul style="list-style-type: none"> a. El Fideicomisario Garantizado continúa siendo parte del programa por mutuo acuerdo: se procede a la actividad #25a y #25b. b. El Fideicomisario Garantizado no continúa en el programa: ir a la actividad #21. <p>La Cartera se encuentra visible para la persona responsable del Fiduciario, persona Gestora de Cobranza, personas Promotoras, Oficiales de Fideicomiso y a personas Asistentes de Servicios de Apoyo.</p>	Persona Gerente de FIDEIMAS
21	Desarrollar la Solicitud de Finiquito para que el Fideicomisario Garantizado confirme su salida.	Persona Gerente de FIDEIMAS
22	Completar y firmar el Finiquito, confirmando su salida del programa de FIDEIMAS.	Persona responsable del

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página43

Paso	Descripción	Responsable
		Fideicomisario Garantizado
23	Recibir el Finiquito con firma digital de la persona responsable del Fideicomisario Garantizado y por medio del sistema, le brinda visibilidad a la persona responsable del Fiduciario, al Consejo Directivo del IMAS y al área legal del IMAS.	Persona Gerente de FIDEIMAS
24	Realizar la gestión tecnológica y la desactivación del Fideicomisario Garantizado en el sistema, una vez confirmada su salida.	Persona colaboradora asignada de FIDEIMAS
25a	Continuar al Procedimiento N°3 Seguimiento al Financiamiento.	Persona Oficial de Fideicomiso
25b	Hacer el registro contable de la cartera en el sistema. Posterior a esto y la actividad #18a, finaliza el procedimiento.	Persona responsable del Fiduciario

PROCEDIMIENTO Nº 6: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

Objetivo

Establecer los pasos a seguir en caso de una posible ejecución de la Garantía de Pago en favor del Fideicomisario Garantizado y en caso del incumplimiento de la deuda de las personas beneficiarias del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.

Alcance

La ejecución de las garantías abarca desde la solicitud de ejecución de garantías emitidas de parte de los Fideicomisarios Garantizados, así como la solicitud al Fiduciario del honramiento de la garantía hasta la generación de un Informe de Garantías Ejecutadas por medio del sistema, con el fin de facilitar a los responsables en el procedimiento debido al impago de personas beneficiarias.

Puntos clave

- El Fideicomisario Garantizado y el Fiduciario acuerdan que durante el término de la situación de morosidad, el Fideicomisario Garantizado debe continuar realizando los requerimientos de pago y las gestiones de cobro administrativo tendiendo a lograr que el deudor cancele todas las sumas vencidas y exigibles al amparo del crédito garantizado con el Fideicomiso.
- El pago del porcentaje del saldo adeudado, sus intereses corrientes y moratorios será efectuado dentro de los diez días corrientes siguientes a la fecha de recibo de la solicitud por parte del fideicomisario garantizado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página44

- c. Si transcurridos los setenta y cinco días antes descritos, y el deudor no ha puesto al día su operación, el Fideicomisario Garantizado en un plazo de 15 días hábiles, se obliga a subrogar los derechos del crédito a favor del Fideicomiso, por un monto igual de la garantía pagada por el Fideicomiso, para que el Fiduciario en coordinación con la Unidad Ejecutora inicien el trámite de cobro.
- d. Es responsabilidad del Fideicomisario Garantizado del cobro de la suma no cubierta por la garantía del Fideicomiso.
- e. Para el pago del saldo de la operación conforme al porcentaje garantizado, el Fideicomisario Garantizado deberá presentar mínimo, una declaración jurada del monto a cobrar, detallando el monto financiado, porcentaje de garantía, y saldo principal e intereses atrasados, tabla de cálculo del monto a pagar, detalle de las gestiones de cobro desde el primer día de atraso, y carta de solicitud firmada por el representante del Fideicomisario Garantizado, que este facultado al efecto.

Actores que intervienen

- Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
- Persona Oficial de Fideicomiso
- Persona responsable del Fiduciario
- Persona Gerente de FIDEIMAS

Documentación relacionada

Formularios:

- Original de la Garantía de Pago.
- Hoja de cálculo de los montos a pagar.
- Solicitud de Ejecución de Garantía
- Solicitud de Corrección de Documentación
- Solicitud de pago

Informes y/o reportes:

- Comunicado solicitando el pago del porcentaje garantizado del saldo del crédito, intereses corrientes y moratorios, transcurridos 75 días de mora, que incluye: una declaración jurada del monto a cobrar, detallando el monto financiado, porcentaje de garantía, y saldo principal e intereses atrasados, tabla de cálculo del monto a pagar, detalle de las gestiones de cobro desde el primer día de atraso, y carta de solicitud firmada por el representante del Fideicomisario Garantizado, que este facultado al efecto.
- Comunicado de la cancelación del pago de la garantía por parte de la Unidad Ejecutora dirigido al Fiduciario.
- Reporte de Garantías Pagadas.
- Comprobante de Pago.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página45

Documentación externa:

- Reporte de Cartera de Crédito por los Fideicomisarios Garantizados del estado actual de la cartera de crédito que se encuentre respaldada con el Fondo de Garantías.

Procedimiento de Ejecución de Garantías

Paso	Descripción	Responsable
Emisión de Solicitud de Ejecución de Garantías		
1	<p>Realizar un seguimiento periódico de la cartera de crédito avalada por las garantías de FIDEIMAS e identificar las operaciones que se encuentran al día y morosas. Se pueden categorizar de dos formas posibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Operaciones de crédito con menos de 75 días de mora: Enviar un Reporte de la Cartera de Crédito a la Unidad Ejecutora, donde se muestran todas las operaciones actuales. Ir a la actividad #2. b. Operaciones de crédito con más de 75 días de mora: ir a la actividad #3. 	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
2	<p>Ir al Procedimiento N°5 Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
3	<p>Tramitar la ejecución de la garantía, para lo que se emite y envía (ya sea física o digitalmente) a la Unidad Ejecutora una Solicitud de Ejecución de Garantía, que debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantía original. ▪ Evidencia de las gestiones de cobro. ▪ Carta de solicitud de ejecución de garantía. ▪ Tabla de liquidación de la garantía. ▪ Declaración jurada del monto a cobrar. ▪ Documento que demuestre el saldo de operación a la fecha. ▪ Documento de subrogación de derechos. ▪ Firma de la persona responsable del Fideicomisario Garantizado. 	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página46

Paso	Descripción	Responsable
4	<p>Recibir la Solicitud de Ejecución de Garantía y revisa si la garantía se encuentra vencida, para lo cual se pueden dar dos posibles resultados:</p> <p>a. Garantía se encuentra vencida:</p> <p>i. Garantía con más de 90 o más días de vencida: emitir una nota al Fideicomisario Garantizado donde se indica que no se pagará la Garantía pues esta se encuentra vencida.</p> <p>ii. Garantía con menos de 90 días de vencida: ir a la actividad #5.</p> <p>b. Garantía no se encuentra vencida: ir a la actividad #5.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
5	<p>Revisar todos los documentos e información de la Solicitud de Ejecución de Garantía, lo cual implica verificar que los pagos estén conforme a los términos pactados (porcentaje cubierto por la garantía), validar las acciones de seguimiento y cobro por parte del Fideicomisario Garantizado, revisión de los intereses corrientes y moratorios.</p> <p>Revisar el historial de la persona beneficiaria, es decir, si ha recibido algún servicio de apoyo, lo cual se especifica en la solicitud de desembolso y se revisa en el sistema el seguimiento que le ha dado FIDEIMAS a la persona beneficiaria¹.</p> <p>De esta revisión, se pueden obtener dos posibles resultados:</p> <p>a. Documentación con información incorrecta y/o incompleta: ir a la actividad #6.</p> <p>b. Documentación correcta y completa: ir a la actividad #7.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
6	<p>Se recibe una Solicitud de Corrección de Información por parte de la Unidad Ejecutora, donde se indica la información que se debe aclarar o corregir. Se hacen los ajustes y gestiones, según la naturaleza de la solicitud y se le envía de nuevo la documentación a la Persona Oficial de Fideicomiso.</p> <p>Ir a la actividad #5.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
7	<p>Compartir el Expediente con Documentación de Respaldo a la persona Oficial de Fideicomiso (Subrogación) (ir a la actividad #8a), además, realiza una Solicitud de Pago, donde se incluye:</p>	Persona Oficial de Fideicomiso

¹ Queda bajo el criterio experto del Oficial de Fideicomiso, si considera conveniente ponerse en contacto con la persona y tratar de llegar a algún arreglo de pago, si esto se llegara a dar, ir a la actividad #9.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página47

Paso	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma de la persona Oficial de Fideicomiso a cargo ▪ Firma de la persona Gerente de FIDEIMAS ▪ Firma de la persona Asistente Administrativo ▪ Evidencia de las gestiones de cobro realizadas por el Fideicomisario Garantizado y por la Unidad Ejecutora ▪ Monto de las garantías ejecutadas <p>Con esto, se debe proceder a la actividad #8b.</p>	
8a	<p>Ir al Procedimiento N°7 Cuentas por Cobrar – Producto de la Subrogación de Derechos.</p> <p>Ir a la actividad #9.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
8b	<p>Ir al Procedimiento N°9 Trámite de Pagos y Desembolsos.</p> <p>Ir a la actividad #9.</p>	Persona Asistente Administrativo
Seguimiento de las Garantías Pagadas		
8c	<p>Generar de forma mensual a través del sistema un Reporte de Garantías Pagadas, con el objetivo de tener un mejor control de la información sistematizada de la ejecución de garantías. Este Reporte se realiza por medio de una conciliación entre las garantías que pagó el fiduciario y las que solicitó ejecutar la Unidad Ejecutora. El Reporte contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de la persona deudora ▪ Número de cédula ▪ SOFAGA ▪ Número de la garantía ▪ Porcentaje de garantía ▪ Monto original de garantía ▪ Monto del principal y de intereses ▪ Monto total pagado ▪ Nombre del Fideicomisario Garantizado (indicado si es público o privado) ▪ Fuente de los recursos (IMAS o FODESAF) ▪ Fecha correspondiente al pago ▪ Número de transferencia ▪ Sector productivo del emprendimiento del que se ejecutó la garantía <p>Ir a la actividad #9.</p>	Persona responsable de Fiduciario
9	<p>Si la persona beneficiaria paga o se pone al día con la deuda luego de que se ejecute la garantía, ir a la actividad #10a.</p>	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página48

Paso	Descripción	Responsable
	En caso de que la persona beneficiaria no pague o no se ponga al día luego de la ejecución de la garantía, finaliza el procedimiento.	
10a	Indicar a la persona Oficial de Fideicomiso cancelar la ejecución de la garantía, e indica las razones de esta solicitud.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
11a	Devolver la Garantía Original al Fideicomisario Garantizado. Fin del procedimiento.	Persona responsable del Fiduciario
10b	Paralelo a la actividad #10a, devolver los fondos correspondientes al monto recibido por la ejecución de la garantía al Fiduciario y notifica de esta devolución a la Unidad Ejecutora, por medio del envío del Comprobante de Pago.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
11b	Recibir el Comprobante de Pago y notificar al Fiduciario para que realice los ajustes contables correspondientes.	Persona Oficial de Fideicomiso
12a	Ir al Procedimiento N°4 Seguimiento al Emprendimiento. Fin del procedimiento.	Persona Promotora
12b	Ir al Procedimiento N°3 Seguimiento al Financiamiento. Fin del procedimiento.	Persona Oficial de Fideicomiso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página 49

PROCEDIMIENTO Nº 7: CUENTAS POR COBRAR – PRODUCTO DE LA SUBROGACIÓN DE DERECHOS

Objetivo

Establecer los pasos a seguir una vez subrogados los derechos al Fiduciario sustituto por incumplimiento de la deuda con el Fideicomisario Garantizado y la cuentas por cobrar que se genera a cada persona beneficiaria por no pago de la deuda.

Alcance

Se inicia cuando la operación de crédito incurre en al menos un día de mora y consta de las actividades que se deben de realizar para recuperar el monto de capital y los intereses correspondientes o bien el proceso de cobro judicial que puede incurrir en la adjudicación de bienes de parte de FIDEIMAS.

Puntos clave

- a. El Fiduciario debe acatar lo dispuesto en el contrato de Fideicomiso y el Reglamento para la prestación y otorgamiento de beneficios del Fideicomiso Banco de Costa Rica-IMAS-BANACIO/73-2002.
- b. El Fideicomisario Garantizado debe remitir nota de subrogación de los derechos del crédito a favor del Fiduciario, hasta por un monto igual a la garantía pagada por el Fideicomiso. La nota debe ser firmada por el representante legal del fideicomisario garantizado
- c. Realizada la subrogación de derechos a favor del Fideicomiso, cesará por completo la responsabilidad del fideicomisario garantizado sobre el monto garantizado o pagado por el fideicomiso.
- d. El Fiduciario en coordinación con la Unidad Ejecutora, realizarán las gestiones de cobro administrativo y judicial ante los deudores, apoyándose con abogados externos y contadores públicos autorizados (CPA), contratados con cargo al Fideicomiso.
- e. Una vez iniciado el cobro administrativo y judicial con el apoyo de los abogados externos, los resultados que se obtengan producto de la gestión de cobro, el Fiduciario registrará los arreglos de pago en cuentas por cobrar y cualquier recuperación se registrará como un ingreso.
- f. Una vez agotado todas las gestiones usuales del cobro administrativo y judicial y se compruebe la incapacidad de pago de la persona deudora, no habrá registro contable alguno ya que únicamente se mantendrá un auxiliar para el monitoreo anual hasta por cuatro años de las cuentas incobrables.
- g. La Unidad Ejecutora es la responsable de realizar la gestión administrativa de las cuentas por cobrar.

Actores que intervienen

- Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
- Persona responsable del Fiduciario
- Comité Director
- Persona Gerente de FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Código del Documento: PR-CD-002	
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página50

- Persona Gerente del Área Regional de Desarrollo Social
- Persona Profesional Ejecutora
- Abogados y contadores externos
- Persona deudora obligada

Documentación relacionada

Formularios

- Criterio profesional legal de los abogados externos
- Registro de las personas deudoras

Informes y/o reportes:

- Comunicado solicitando el pago del porcentaje garantizado del saldo del crédito, intereses corrientes y moratorios, transcurridos 75 días de mora, que incluye: una declaración jurada del monto a cobrar, detallando el monto financiado, porcentaje de garantía, y saldo principal e intereses atrasados, tabla de cálculo del monto a pagar, detalle de las gestiones de cobro desde el primer día de atraso, y carta de solicitud firmada por el representante del Fideicomisario Garantizado, que este facultado al efecto.
- Control de trámites de cuentas por cobrar
- Notificación sobre el pago de garantía a la persona deudora
- Estudio socioeconómico
- Recomendación de Unidad Ejecutora al Comité Director para la declaración del caso
- Comunicado al beneficiario de Rechazo de Dación de Pago
- Acuerdo de Dación de Pago del Comité Director
- Acuerdo de Declaratoria de Incobrabilidad del Comité Director
- Resolución de Incobrabilidad
- Resolución de arreglo de pago
- Comunicado de Registro Contable a Persona responsable del Fiduciario
- Notificación de suspensión de cobro judicial a los abogados externos
- Recordatorio de pago a la persona deudora
- Acuerdo de Cobro Judicial
- Reporte con el proceso y resultados del caso de parte de los abogados externos

Documentación externa:

- Reglamento para la Prestación y Otorgamiento de Beneficios
- Informe de los pagos de saldos, intereses corrientes y moratorios realizados por el Fiduciario
- Los registros de contabilidad y documentación de respaldo, en poder del Fiduciario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página51

Procedimiento de Cuentas por Cobrar - Producto de la Subrogación de Derechos

Paso	Descripción	Responsable
Revisión de Morosidad y Actualización del Control de Trámites de Cuentas por Cobrar		
1	<p>Revisar el Reporte de Garantías Pagadas y el Expediente con la Documentación de Respaldo en el sistema, con el fin de que los datos personales de la persona deudora estén correctos (incluyendo el nombre, número de cédula y número de garantía). Además, se completa el control de trámites de cuentas por cobrar con los datos actualizados de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazo de haber desatendido la deuda • Dirección y teléfono de la persona deudora • Grupo al que pertenece, (valora nivel de educación, salud, vivienda) • Línea de pobreza • Fecha de último pago por parte de la persona deudora • Fecha de prescripción para realizar cobro por vía administrativa • Fecha de subrogación de derechos • Número de oficio del pago de garantía • Justificación de porqué se dejó de pagar la deuda <p>Luego, enviar por correos de Costa Rica una notificación sobre el pago de garantía a la persona deudora, que incluye documentación física y un acuse de recibido para monitorear cuántas han sido recibidas, devueltas y sin entregar. Esta notificación contiene un documento de parte del Fiduciario y de la Unidad Ejecutora donde se informa el monto del crédito, de los intereses correspondientes al pago del principal y los intereses moratorios, la información personal y que tiene 15 días hábiles para que se contacte con FIDEIMAS para acordar un arreglo de pago. Se procede a la actividad #2.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
2	Remitir una solicitud a la persona Gerente de las Áreas Regionales de Desarrollo Social para que realicen un estudio socioeconómico de la persona deudora. La persona Gerente de FIDEIMAS firma la solicitud.	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
3	Recibir la Solicitud de Estudio Socioeconómico y se encarga de asignarla y remitirla a la persona Profesional Ejecutora.	Persona Gerente del Área Regional de Desarrollo Social
4	Considerar que se tienen 5 días hábiles para hacer el Estudio socioeconómico, por medio de una entrevista personal o telefónica	Persona Profesional Ejecutora del ARDS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página52

Paso	Descripción	Responsable
	<p>a la persona deudora. Los resultados del estudio son revisados y aprobados por la Persona Gerente del ARDS y posteriormente se envía a la persona Gerente de FIDEIMAS.</p> <p>Se debe proceder a las actividades #5a y #5b.</p>	
5a	Solicitar el criterio profesional de los abogados contratados por el Fideicomiso, los cuales indican si la persona deudora tiene bienes inmuebles, muebles o ingresos con posibilidad de embargo.	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
6a	<p>Recibir el Criterio profesional de los abogados externos que detalla lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos personales de la persona deudora ▪ Monto de la deuda adquirida que se pagó ▪ Fecha de otorgamiento de crédito ▪ Fecha de subrogación del crédito ▪ Número de garantía ▪ Si posee bienes inmuebles, muebles o ingresos con posibilidad de embargo ▪ Recomendación del caso para arreglos de pago, cobro judicial, incobrabilidad o entrega de bienes. <p>Luego, se debe registrar el criterio en el control de trámites de cuentas por cobrar en el sistema. Ir a la actividad #7.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
5b	<p>Revisar el Estudio socioeconómico y registrar en el control de trámites de cuentas por cobrar</p> <p>A partir de este análisis, la persona oficial de Fideicomiso y la persona Gerente generan una Recomendación para el Comité Director y además, la Persona Oficial de Fideicomiso remite el Expediente con la documentación de respaldo por medio del sistema, donde se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Antecedentes del crédito ▪ Actividad productiva ▪ Desglose del financiamiento ▪ Condiciones del crédito, la tasa de interés y el plazo ▪ Recomendación socioeconómica de las ULDES ▪ Criterio profesional de abogados ▪ Recomendación de la Unidad Ejecutora <p>Ir a la actividad #8.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
Interacción con la Persona Deudora para un Arreglo de Pago, Dación de Pago, Incobrabilidad o Cobro Judicial		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página53

Paso	Descripción	Responsable
7	<p>Contactar a la persona deudora, por lo que intenta por medio de un correo electrónico, llamada o incluso visita domiciliar y el envío de un correo físico.</p> <p>A partir de esto, puede haber tres posibles resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> No se contacta a la persona deudora o bien, la persona deudora indica que no puede pagar el crédito: ir a la actividad #8. Se contacta a la persona deudora o bien, la persona se contacta con FIDEIMAS para acordar un arreglo de pago: ir a la actividad #12. Se contacta a la persona deudora o bien, la persona se contacta con FIDEIMAS para acordar una dación de pago: emitir un Acuerdo de Dación de Pago y se continúa a la actividad #21. 	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
8	<p>Revisar el expediente de la persona deudora y la Recomendación de la Unidad Ejecutora, con el fin de tomar la decisión de declarar el caso como una de las siguientes opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Incobrable: se genera un Acuerdo de Declaratoria de Incobrabilidad y se procede a la actividad #9. Cobro judicial: ir a la actividad #19. 	Comité Director
Declaración de Caso Incobrable		
9	<p>Realizar la Resolución de Incobrabilidad del caso y adjunta su firma digital, así como la de la Persona Gerente de FIDEIMAS, con el fin de darle visibilidad al Comité Director por medio del sistema. Asimismo, se le instruye a la persona responsable del Fiduciario a realizar los ajustes contables respectivos.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
10	<p>Llevar un seguimiento mensual de la cartera, para los casos con declaratoria de incobrabilidad, con el control de trámites de cuentas por cobrar y revisa a lo largo de 4 años, si la persona deudora presenta un bien a su nombre, en el sitio web del Registro Nacional. Como resultado de este seguimiento se pueden dar dos posibles opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> No se registra un bien a nombre de la persona deudora: ir a la actividad #11. Sí se registra un bien a nombre de la persona deudora: ir a la actividad #5a y #5b, simultáneamente. 	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página54

Paso	Descripción	Responsable
11	<p>Si después de 4 años, la persona deudora no presenta algún bien a su nombre o no se contacta con el Fideicomiso, se debe archivar el caso en el sistema y lo categoriza como un crédito pagado por el Fideicomiso por incobrabilidad. Se instruye a la persona responsable del Fiduciario a hacer los ajustes contables requeridos.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
Declaración de Caso con Arreglo de Pago		
12	<p>Coordinar con la persona deudora la formalización del arreglo de pago que se puede dar por el establecimiento de una cuota mensual o por dación de pago para saldar la deuda, donde se le indica lo siguiente, según el Reglamento para la Prestación y Otorgamiento de Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La persona deudora debe presentar solicitud escrita de arreglo de pago. ▪ La persona deudora podrá establecer un plan de pagos que no podrá exceder los cinco años para la cancelación de la deuda. ▪ La persona deudora formalizará por escrito las condiciones bajo las cuales se realizarán los pagos de conformidad a la garantía requerida. ▪ Para montos iguales o inferiores al monto aprobado en la garantía de pago inicial del crédito por parte de la Unidad Ejecutora, la garantía del arreglo de pago será el compromiso de pago firmado por la persona obligada morosa. Para los cuales la persona deudora morosa deberá también formalizar el arreglo de pago con la firma de un pagaré emitido por la Unidad Ejecutora. ▪ Las formalizaciones para arreglos de pago superiores al monto permitido para la Unidad Ejecutora, sólo se podrán realizar con garantía personal (pagaré), garantías reales, o bienes en dación de pago. ▪ En caso de formalizar el arreglo de pago con garantías reales o dación en pago, la persona deudora deberá cubrir la totalidad de gastos que se deriven de la constitución de la garantía incluyendo avalúo del bien, gastos de inscripción y costo del acto notarial incluyendo especies fiscales. <p>Desarrollar o completar los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud escrita de arreglo de pago 	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página55

Paso	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso de pago ▪ Tabla de desglose de pagos con la cuenta bancaria del Fideicomiso ▪ Pagaré ▪ Política 8204: Conozca a su Cliente <p>Posteriormente, coordinar la fecha y lugar de reunión para obtener la firma de la persona deudora y se le brinda un contacto de la persona Oficial de Fideicomiso para que envíe el comprobante de pago, además de las cuentas a donde puede depositar los pagos. Este se comparte con la Persona responsable del Fiduciario para que pueda validar el pago de la persona deudora en las cuentas bancarias y realicen las aplicaciones respectivas</p>	
13	<p>Confirmar por el sistema si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No se recibió la firma de la persona deudora, ya sea porque no se presentó o se negó para continuar con el trámite: volver a la actividad #5a y #5b, simultáneamente. b. Se recibió la firma de la persona deudora: generar la Notificación de suspensión de cobro judicial para los abogados a cargo, de ser aplicable, y se debe proceder a la actividad #14. 	Persona Oficial de Fideicomiso
14	<p>Desarrollar la Resolución de arreglo de pago, donde se resume el caso en cuestión y la solución que se obtuvo, incluye una copia de la documentación firmada, copia de la cédula de la persona deudora, adjunta su firma digital y obtiene la firma de la Persona Gerente de FIDEIMAS en señal de aprobación y se remite al Fiduciario</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
15	<p>Registrar el arreglo de pago establecido en la cuenta de balance, provisionado al 100%.</p> <p>De forma automática, se le envía a la persona deudora un Recordatorio de pago mensual en un mensaje de texto con el número cuenta a donde deben depositar y el número de contacto en caso de requerir soporte.</p>	Persona responsable del Fiduciario
16	<p>Dar un seguimiento por medio del sistema, a los pagos mensuales que la persona deudora realiza. Como resultado de esa revisión, se pueden identificar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El Fideicomiso ha recibido depósitos de la persona deudora: ir a la actividad #17. 	Persona responsable del Fiduciario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página56

Paso	Descripción	Responsable
	<p>b. El Fideicomiso no ha recibido depósitos de la persona deudora: se notifica a la Persona Oficial de Fideicomiso y se continúa a la actividad #18.</p>	
17	<p>Registrar los depósitos correspondientes a los arreglos de pago, en la cuenta contable correspondiente.</p> <p>De forma mensual, generar los Estados de cuenta para la Persona Gerente de FIDEIMAS y Oficial de Fideicomiso.</p> <p>Continuar con el seguimiento en la actividad #16.</p>	Persona responsable del Fiduciario
18	<p>Recibir notificación de que no se recibió el depósito de la persona deudora en la fecha acordada, por lo que se intenta contactar de nuevo a la persona deudora para conocer su situación. Esto puede resultar en dos posibilidades:</p> <p>a. La persona deudora confirma que no ha desertado el arreglo de pago: se le envía el recordatorio de pago nuevamente y se continúa con el seguimiento mensual en la actividad #16.</p> <p>b. No se logra contactar a la persona deudora, esta confirma haber desatendido el arreglo de pagos o bien, pasan dos meses sin recibir depósitos: se establece como cobro judicial, a partir del pagaré firmado en el arreglo de pago y se procede a la actividad #19.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso
Declaración de Caso con Cobro Judicial		
19	Realizar la resolución del cobro judicial para los abogados externos con el fin de que se encarguen del caso de cobro judicial.	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)
20	<p>Recibir un Reporte del caso de los abogados externos, que se mantiene visible en el sistema para el Comité Director. Según el Reporte, se decide entre tres opciones:</p> <p>a. El cobro del caso no procede: se le envía la justificación al Comité Director y se declara incobrable y se procede a la actividad #9.</p> <p>b. El cobro de caso sí procede y se establece un arreglo de pago: ir a la actividad #12.</p> <p>c. El cobro de caso sí procede y se establece un cobro judicial: se emite un Acuerdo de Cobro Judicial y se procede a la actividad #21.</p>	Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS</p> <p align="center">FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002</p>	<p>Código del Documento: PR-CD-002</p>	
<p>Aprobado por:</p>	<p>N.º Acuerdo:</p>	<p>Fecha aprobación:</p>	<p>Página57</p>

Paso	Descripción	Responsable
<p>21</p>	<p>Gestionar el registro de cada bien, además de que se asegura su correcta gestión, mantenimiento y resolución de cuestiones legales, y se lleva a cabo el proceso de liquidación de los bienes.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	<p>Persona Oficial de Fideicomiso (subrogación)</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página58

PROCEDIMIENTO Nº 8: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO

Objetivo

Establecer los servicios de apoyo de carácter no reembolsable, para beneficiar a las mujeres y familias en condiciones de pobreza con posibilidad de iniciar un emprendimiento productivo o consolidar una actividad productiva existente.

Alcance

Los servicios de apoyo brindados corresponden a capacitaciones y asesoría técnica para las personas beneficiarias, esto con el fin de apalancar y brindar las herramientas necesarias para mejorar las ideas productivas que desempeñan.

Puntos clave

- a. Desarrollar procesos de capacitación que permitan identificar y preparar a la población objetivo en condiciones de pobreza, en un proceso productivo.
- b. Acompañar a la población objetivo en condiciones de pobreza en la fase previo al financiamiento reembolsable (idea productiva) y el acceso al crédito para fortalecer y consolidar la actividad productiva.
- c. Incrementar los conocimientos, habilidades y destrezas para la administración eficiente de sus unidades productivas, comerciales, de servicios y otras.
- d. Incrementar el nivel de conocimientos técnicos para el manejo de sus actividades empresariales, así como facilitar procesos de capacitación horizontal entre las personas microempresarias y mejorar las habilidades de éstos para la adaptación de la tecnología a sus condiciones socioeconómicas.
- e. Elaborar estudios y análisis de mercado por regiones, con el fin de suministrar datos de comportamiento de la demanda a las mujeres microempresarias.
- f. Contratar estudios de factibilidad y viabilidad en proyectos productivos individuales o grupales.
- g. Como apoyo al Procedimiento N°3 Seguimiento al Financiamiento, se lleva a cabo un mecanismo, detallado a continuación:
 - i. **Intervención con acciones de capacitación, posteriores al financiamiento, post-inversión y asistencia técnica.**
 - En el marco del seguimiento que debe dárseles a las personas beneficiarias de una garantía del FIDEIMAS y la formación continua, es evidente el seguimiento de la morosidad, por lo que se requiere procesos de capacitación post-inversión y asistencia técnica, para también evitar la mortalidad, morosidad y materialización de la ejecución de garantías.
 - La capacitación post-inversión se define como el proceso formativo en gestión empresarial aplicado de manera sistemática y organizada según la necesidad general y específica de la actividad, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas, habilidades y modificar actitudes de las personas empresarias en administración, finanzas, mercadeo, producción, administración de personal y otras áreas relacionadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página59

- Esta capacitación debe estar orientada según las actividades productivas, en áreas de apoyo de la gestión empresarial, como mercadeo, servicios al cliente, contabilidad; y se realizan de manera grupal en muchos casos.
- Por otra parte, se tiene la asistencia técnica personalizada a estas actividades productivas con asesoría empresarial en los lugares donde se ubica el negocio. Para estas asesorías se contará con el apoyo de instituciones u organizaciones, a través de un experto, con conocimientos, experiencia y destrezas, para las personas con actividades productivas en marcha. Se utiliza la teoría de aprender haciendo con el soporte de un facilitador.
- Dicha línea estratégica de capacitación post-inversión y asistencia técnica, deberá focalizarse principalmente en aquellos que han recibido crédito, para trabajar de manera preventiva, como también aquellas que según reporte de los fideicomisarios garantizados tienen un nivel de morosidad menor a 45 días.
- El Fideicomiso contratará o convendrá los servicios profesionales que se requieran o el establecimiento de convenios o contratos, para formalizar alianzas estratégicas, y monitorear la cartera de créditos, previendo que la persona beneficiaria de un crédito entre en mora, y corrigiendo a tiempo cualquier situación o en su defecto aquellos emprendimientos productivos apoyadas con un subsidio según los beneficios del IMAS.

Actores que intervienen

- Persona Asistente de Servicios de Apoyo
- Personas beneficiarias
- Persona Gerente de FIDEIMAS
- Comité Director
- Persona Promotora
- Personas facilitadoras de los servicios de apoyo/ Proveedores
- Persona Gerente General o Subgerente Desarrollo Social del IMAS
- Unidad de Planificación del IMAS

Documentación relacionada

Formularios:

- Formulario de Necesidades de Capacitación
- Perfil de entrada de personas beneficiarias
- Lista de personas interesadas
- Lista de participantes
- Lista de reemplazos
- Registro de proveedores
- Boleta de evaluación para la aprobación de pago por el Servicio de Apoyo
- Encuesta para Conocer el Nivel de Satisfacción por parte de la persona beneficiaria del servicio de apoyo brindado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		Código del Documento: PR-CD-002	
	Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página60

- Solicitud de pago

Informes y/o reportes:

- Informe de Necesidades de Capacitación
- Plan de Servicios de Apoyo
- Acuerdo de Aprobación del Plan de Servicios de Apoyo
- Orden de servicio para el proveedor
- Informe de Seguimiento de Capacitaciones
- Informes de avances de los procesos de servicio de apoyo
- Informe de cierre del servicio de apoyo
- Certificados de participación
- Informes de los Servicios de Apoyo
- Contrato de servicios profesionales
- Material didáctico requerido según el servicio de apoyo

Documentación externa:

- Material didáctico requerido según el servicio de apoyo

Procedimiento de Prestación de Servicios de apoyo

Paso	Descripción	Responsable
Determinación de Metas de Servicios de Apoyo		
1	Brindar visibilidad a la persona Gerente de FIDEIMAS, por medio del sistema, de los aportes de recursos para el siguiente periodo.	Persona Gerente General o Subgerente Desarrollo Social del IMAS
2	Otorgar visibilidad y acceso en el sistema a la persona Gerente de FIDEIMAS, de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria al cierre 31 de agosto del periodo actual.	Persona Responsable del Fiduciario
3	Por medio del sistema y con los insumos mencionados en la actividad #1 y #2, determinar el saldo de los recursos remanentes del Fondo Patrimonial de Servicios de Apoyo y el monto del presupuesto del siguiente periodo, considerando los nuevos aportes del IMAS del siguiente periodo. El resultado de este cálculo significa el monto a invertir en servicios de apoyo en el siguiente período.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
4	Obtener el número promedio de personas a favorecer con servicios de apoyo para establecer las metas del periodo.	Persona Gerente de FIDEIMAS con

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página61

Paso	Descripción	Responsable
	Este cálculo se obtiene del sistema, donde se considera el monto a invertir en servicios de apoyo en el siguiente período y se divide entre el monto promedio pagado por persona en los últimos cinco años.	el apoyo del personal técnico
Asignación de Metas por el Área Regional de Desarrollo Social (ARDS)		
5	Otorgar acceso en el sistema a la Unidad de Planificación del IMAS de la información histórica del número de personas favorecidas con capacitación por el ARDS.	Persona Gerente de FIDEIMAS con el apoyo del personal técnico
6	Revisar el sistema e incorporar la información de metas FIDEIMAS en el documento de distribución de metas del período.	Unidad de Planificación del IMAS
7	Posterior a la incorporación y asignación de metas, asegurar la carga y distribución de metas de servicios de apoyo en el sistema para que las personas colaboradoras de la Unidad Ejecutora puedan revisar lo establecido.	Persona Gerente General o Subgerente Desarrollo Social del IMAS
Gestión de Capacitaciones		
8	Definir anualmente un Formulario de Necesidades de Capacitación, el cual tiene como propósito identificar cuáles temas de capacitación son de mayor interés para las personas beneficiarias de FIDEIMAS y de esta forma, definir los programas de capacitación a brindar en el año en curso. Asimismo, se elabora una propuesta de mensaje que será enviado con el enlace del Formulario; ambos documentos se comparten con la persona Gerente de FIDEIMAS para su revisión.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
9	Recibir y revisar la propuesta de mensaje para las personas beneficiarias y el Formulario de Necesidades de Capacitación para revisión, en estos se valida el tipo de preguntas que se plantean, que se encuentre segregado por género, que las capacitaciones ofrecidas no sean repetitivas, investigación sobre nuevos programas a ofrecer y la viabilidad de los temas de las capacitaciones. Como resultado de esta revisión, se pueden dar dos posibles resultados: a. No se aprueba el Formulario de Necesidades de Capacitación: se emiten observaciones que se comparten con la persona Asistente de Servicios de Apoyo. Ir a la actividad #8. b. Se aprueba el Formulario de Necesidades de Capacitación: se notifica la aprobación a la persona	Persona Gerente de FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		Fecha aprobación:	Página62
Aprobado por:	N.º Acuerdo:			

Paso	Descripción	Responsable
	Asistente de Servicios de Apoyo para proceder con el procedimiento. Ir a la actividad #10.	
10	Digitar las preguntas del Formulario de Necesidades de Capacitación en la aplicación de administración de encuestas definida. Posteriormente, envía el mensaje de texto a las personas beneficiarias con el enlace para acceder al Formulario.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
11	Recibir el mensaje de texto con el enlace y completan el Formulario de Necesidades de Capacitación según las capacitaciones que consideran que son útiles para el desarrollo de su actividad productiva.	Persona Beneficiaria
12	Cuando se tenga respuesta de un 30% o 40% de las personas beneficiarias a las que se les envió el Formulario de Necesidades de Capacitación, se debe sistematizar los datos recopilados y realizar un Informe de Necesidades de Capacitación, el cual es enviado a la persona Gerente de FIDEIMAS. Este Informe contiene información demográfica y geográfica, así como las principales capacitaciones en las que se encuentran interesados.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
13	Con base en la información recopilada, realizar un borrador del Plan de Servicios de Apoyo el cual es enviado a la persona Gerente de FIDEIMAS.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
14	Realizar una sesión con la persona Gerente de FIDEIMAS, las personas Oficiales de Fideicomiso, persona Asistente de Servicios de Apoyo y las personas Promotoras para presentar los resultados del Plan de Servicios de Apoyo. Se acata cualquier observación y se aprueba en conjunto el Plan.	Persona Gerente de FIDEIMAS
15	Presentar el Plan de Servicios de Apoyo al Comité Director de FIDEIMAS para su consideración, para lo cual hay dos posibles resultados: <ul style="list-style-type: none"> a. Rechazar el Plan de Servicios de Apoyo: emitir observaciones e ir a la actividad #13. b. Aprobar el Plan de Servicios de Apoyo: emitir Acuerdo de Aprobación de Plan de Servicios de Apoyo. Ir a la actividad #16. 	Comité Director
16	Verificar si hay contratos vigentes con Proveedores de servicios de capacitación para brindar los cursos aprobados en el Plan de Servicios de Apoyo, para lo cual se pueden dar dos posibles opciones: <ul style="list-style-type: none"> a. No hay contratos vigentes: ir a la actividad #17. b. Hay contratos vigentes: ir a la actividad #18. 	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
17	Iniciar el trámite de la contratación administrativa de proveedores que puedan brindar las capacitaciones requeridas.	Persona Asistente Administrativo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página63

Paso	Descripción	Responsable
18	Considerar si se mantienen personas interesadas en recibir capacitaciones y que se han registrado en el sistema y en el Perfil de Entrada, de las cuales se recopila su información para llamarlas posteriormente y confirmar su interés y disponibilidad, también les consulta a las personas Promotoras en las áreas regionales sobre posibles Personas Beneficiarias interesadas en recibir capacitación en los temas y fechas que se han definido en el Plan de Servicios de Apoyo.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
19	Contactar a las personas beneficiarias de la zona y elaboran una Lista de Personas Interesadas, donde se le da prioridad a aquellas que respondieron el Formulario de Necesidades de Capacitación. Posteriormente esta Lista se comparte con la persona Asistente de Servicios de Apoyo.	Personas Promotoras
20	Coordinar la apertura de los grupos de capacitación con las personas beneficiarias y elabora una Lista de Participantes, que contiene los nombres y cantidad de personas interesadas en los cursos (se valida que no hayan llevado antes la misma capacitación), así como la localidad.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
21	Una vez definida la Lista de Participantes, contactar al Proveedor, se emite y se envía una Orden de Servicio.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
22	Recibir la Orden de Servicio y coordinar la asistencia a las capacitaciones con las personas beneficiarias. La asistencia depende de la zona y de la afluencia, sin embargo, se puede determinar un estimado de aproximadamente 10 personas para los cursos virtuales y al menos 15 para los presenciales. En caso de ser Asistencia Técnica, el cual es un servicio individualizado de acuerdo con las necesidades de la persona beneficiaria, si la persona que lo solicitó no puede asistir, se busca otra que esté interesada en recibir la asesoría.	Proveedor
23	Con base en la cantidad de personas beneficiarias que confirmen asistencia, determinar si: <ul style="list-style-type: none"> a. No se cumple la cantidad mínima de asistentes: Notificar a la persona Asistente de Servicios de Apoyo. Ir a la actividad #24. b. Se cumple la cantidad mínima de asistentes: ir a la actividad #25. 	Proveedor
24	Coordinar con las personas Promotoras y buscar nuevas personas beneficiarias Interesadas en llevar la capacitación. Cuando se tiene la cantidad necesaria de personas, se elabora y envía una Lista de Reemplazos al Proveedor. Ir a la actividad #22.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página64

Paso	Descripción	Responsable
25	Una vez que se tiene completo el grupo para la capacitación (virtual o presencial) o la persona interesada en recibir la Asistencia Técnica, se debe impartir el servicio al (las) persona (s) interesada (as).	Proveedor
26	Dar seguimiento a las capacitaciones impartidas, por medio de asistencia a las sesiones (tanto física como virtualmente), adicionalmente valida los temas vistos en las capacitaciones y la asistencia de las personas beneficiarias. Al final del programa, realizar una Encuesta para Conocer el Nivel de Satisfacción (predefinida y previamente aprobada) de los participantes respecto al curso y los temas que se abarcaron.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
27	Realizar de forma trimestral un Informe de Seguimiento de Capacitaciones, con base en la información recopilada en las visitas de seguimiento y con los Resultados de la Encuesta para Conocer el Nivel de Satisfacción para aquellos cursos que ya han finalizado. Este Informe se envía a la persona Gerente de FIDEIMAS y además se incorpora este informe como parte del seguimiento al Comité Director.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
Seguimiento y Cumplimiento de Metas		
28	Realizar Informes de Avance y/o Informes de Cierre de las capacitaciones, según lo pactado en el contrato y los presenta a la persona Asistente de Servicios de Apoyo.	Proveedor
29	Realizar los Informes de Avance y/o Informes de Cierre de las capacitaciones y hace una evaluación final del servicio brindado por el Proveedor, considerando si los entregables cumplen con lo pactado en el contrato y las fechas de pago definidas. Si todo se cumple a satisfacción se emite una Solicitud de Pago. Ir a la actividad #30b. Además, gestionar los actos de clausura de las capacitaciones facilitadas, para lo cual el Proveedor envía a FIDEIMAS los Certificados de Participación, los cuales son compartidos con las personas beneficiarias en un acto presencial o se envían de forma virtual, según la naturaleza del curso. Ir a la actividad #30a.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
30a	Realizar anualmente un Informe de Servicios de Apoyo, en el cual se muestran los principales logros y resultados de los servicios de apoyo brindados durante el año a las personas beneficiarias. Este informe se envía a la persona Gerente de FIDEIMAS para su revisión.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
31	Recibir el Informe de Servicios de Apoyo y revisar, para lo cual hay dos posibles opciones: a. Emitir observaciones del Informe de Servicios de Apoyo: enviar los comentarios a la persona Asistente de	Persona Gerente de FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		Código del Documento: PR-CD-002	
	Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página65

Paso	Descripción	Responsable
	<p>Servicios de Apoyo para que realice los ajustes solicitados. Ir a la actividad #30a y #30b.</p> <p>b. No emitir observaciones del Informe de Servicios de Apoyo: presentarlo al Comité de Dirección y posteriormente socializarlo con todas las personas colaboradoras de FIDEIMAS. Con el Informe se estructura la matriz con la que se alimenta el sistema en el histórico de beneficios sobre la capacitación recibida en el periodo que concluye.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	
30b	<p>Ir al Procedimiento N°9 Trámite de Pagos y Desembolsos.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Persona Asistente Administrativa

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página66

PROCEDIMIENTO Nº 9: TRÁMITE DE PAGOS Y DESEMBOLSOS

Objetivo

Permite la gestión de las solicitudes de pago que se reciben de diferentes procesos, abarcando desde pago de liquidaciones de personal, contrataciones administrativas, ejecución de garantías, entre otros.

Alcance

Abarca los pagos y desembolsos referentes al área administrativa, compromisos con las personas fideicomisarias garantizadas en cuanto a subsidios y garantías, servicios de apoyo y viáticos.

Puntos clave

- Las solicitudes de pago se originan del procedimiento N°5 Seguimiento a los Fideicomisarios Garantizados, N°6 Ejecución de Garantías, N°8 Prestación de Servicios de Apoyo, así como de actividades que se asocien con el pago de proveedores de algún servicio al Fideicomiso o en el pago de algún gasto adicional de las personas colaboradoras.

Actores que intervienen

- Persona Asistente Administrativo
- Persona Gerente de FIDEIMAS
- Persona Responsable del Fiduciario
- Persona Colaboradora solicitante de pago
- Persona responsable de Fideicomisario Garantizado
- Persona Asistente de Servicios de Apoyo

Documentación relacionada

Formularios:

- Solicitud de Pago
- Solicitud de Modificación al Presupuesto
- Solicitud de Desembolso firmada (posterior a la aprobación de órdenes de compra)

Informes y/o reportes:

- Notificación de errores en información de respaldo
- Comprobante de pago o desembolso

Documentación externa:

- Contratos con universidades y facilitadores de capacitación
- Declaración Jurada de Retenciones en la Fuente D-103

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS	Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002	Fecha aprobación:	Página67
Aprobado por:	N.º Acuerdo:		

Procedimiento de Trámite de Pagos y Desembolsos

Paso	Descripción	Responsable
Trámite de Solicitudes de Desembolso por Pago de Garantías e Intereses		
1	Cargar la solicitud de pago de garantía e intereses con la documentación de respaldo para el trámite, incluyendo pero no limitado a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de la persona colaboradora • Copia de la garantía de pago • Detalle de gestiones de pago 	Persona responsable de Fideicomisario Garantizado
2	Revisar la solicitud y documentos del Fideicomisario Garantizado para el pago de garantías e intereses por 75 días de atraso. Luego, remitir con un mensajero la garantía de pago original. Revisar y verificar la información del Fideicomisario Garantizado, así como las gestiones categorizadas en el sistema para el seguimiento. En caso de que se requiera más información, contactar a la persona deudora. Ir a la actividad #9.	Persona Asistente Administrativo
Trámite Mensual de Pago de Solicitudes de Desembolso por Pago de Diferencial de Tasa de Interés a los Fideicomisarios Garantizados		
3	Cargar las solicitudes mensualmente, la documentación con el detalle de la cartera de crédito y el cálculo individual por cada operación de crédito del subsidio por tasa de intereses.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
4	Revisar los saldos de la cartera de crédito y el detalle del subsidio de tasa con el fin de consolidar la información. En caso de algunas inconsistencias, comunicar al Fideicomisario Garantizado y enviar de nuevo con las correcciones.	Persona Oficial de Fideicomiso
5	Cargar solicitud de pago de las operaciones con el subsidio de tasa de interés.	Persona responsable del Fideicomisario Garantizado
6	Verificar en el sistema la solicitud de pago del diferencial de tasa, para el trámite de pago, por cada Fideicomisario Garantizado con el fin de darle visibilidad a la persona Asistente Administrativo. Ir a la actividad #9.	Persona Oficial de Fideicomiso
Trámite de Solicitudes de Desembolso por Pago de Servicios de Capacitación		
7	Enviar la solicitud de pago y factura electrónica ante la Unidad Ejecutora, conforme a los términos del contrato de servicios especiales.	Proveedor

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS	Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002	Aprobado por:	N.º Acuerdo:
		Página 68	

Paso	Descripción	Responsable
8	Según la validación previa de los productos esperados del proveedor, según el contrato de servicios profesionales, remitir por medio del sistema los documentos para el trámite de facturas de pago a proveedores de capacitación. Ir a la actividad #9.	Persona Asistente de Servicios de Apoyo
Solicitudes por medio de caja chica		
9	Solicitar un vale al encargado de caja chica, el cual se completa con el monto estimado de los recursos que necesita para adquirir un bien, el cual también se debe detallar.	Persona colaboradora de FIDIEMAS
10	Recibir y revisar el vale, validando que se respeten los montos establecidos y que el uso que se le vaya a dar al adelanto sea conforme a lo establecido en la normativa vigente, asimismo, que la posición presupuestaria esté acorde al concepto del gasto.	Persona Asistente Administrativo
11	Devolver el documento para corrección de la Unidad Ejecutora en caso de que exista algún error, reinicia el proceso.	Persona Asistente Administrativo
12	Entregar dinero y espera su liquidación.	Persona Asistente Administrativo
13	Recibir dinero y comprar el bien.	Persona colaboradora de FIDIEMAS
14	Presentar la factura de la compra del bien a la persona Asistente Administrativo.	Persona colaboradora de FIDIEMAS
15	Recibir liquidación y emitir recibo de ingresos. En caso de gasto por egreso se emite recibo de egreso y se entrega dinero.	Persona Asistente Administrativo
16	Liquidar mensualmente el fondo de caja chica, o cuando se tenga una reserva de entre 20% - 25% del fondo de la caja chica, para asegurar mantener la liquidez de esta. Se tramita el reembolso con el Fiduciario.	Persona Asistente Administrativo
17	Registrar los gastos por caja chica, actualizar el presupuesto y contabilidad.	Persona responsable del Banco Fiduciario
Revisión de Solicitudes de Pago		
18	Recibir la Solicitud de Pago de distintos procesos, y consultar los montos que se deben desembolsar. Revisar las facturas de servicios públicos en el caso de los pagos administrativos, los cuales se incluyen en el fondo de rendimientos.	Persona Asistente Administrativo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página69

Paso	Descripción	Responsable
19	<p>Analizar las solicitudes de pago, en cuanto al concepto del gasto y su correcta imputación, programación y disponibilidad presupuestaria, determinando su correcta tramitación y cumplimiento de las normas presupuestarias. Se determina una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No hay contenido presupuestario: se genera una Solicitud de Modificación al Presupuesto. Ir a la actividad #20. b. Sí hay contenido presupuestario: <ul style="list-style-type: none"> i. Pago de proveedores: ir a la actividad #21. ii. Pagos por adelanto o liquidación de viáticos, ejecución de garantías, diferencial tasa de interés: ir a la actividad #25. 	Persona Asistente Administrativo
20	<p>Ir al Procedimiento de Gestión del Presupuesto. Posterior al ajuste presupuestario, se procede nuevamente a la actividad #19.</p>	Persona Gerente de FIDEIMAS
21	<p>Verificar la morosidad patronal del proveedor del bien o servicio en la página de la Caja Costarricense de Seguro Social, así como el pago de FODESAF y el pago de impuestos ante el Ministerio de Hacienda, en sus respectivos sitios web, para los pagos de proveedores.</p>	Persona Asistente Administrativo
22	<p>Posterior a la verificación de la morosidad, se pueden tener dos posibles resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Proveedor moroso: Enviar comunicado al Proveedor y a la persona Colaboradora que solicita la compra donde se indica que no se puede realizar el pago; la morosidad será verificada de nuevo según la periodicidad establecida. Fin del procedimiento. b. Proveedor al día con sus obligaciones patronales: la persona Asistente Administrativo notifica a la persona responsable del Fiduciario y se procede a la actividad #23. 	Persona Asistente Administrativo
23	<p>Revisar que las solicitudes de pago para el desembolso tengan documentación de respaldo y que se encuentre completa con las órdenes de compra previamente autorizadas, las facturas, el contrato y los entregables correspondientes. Luego, elabora una Solicitud de Desembolso con el detalle de pago correspondiente.</p>	Persona Asistente Administrativo
24	<p>Recibir la Solicitud de Desembolso para decidir entre dos posibles resultados:</p>	Persona Gerente de FIDEIMAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS-BANACIO/73-2002		
Aprobado por:	N.º Acuerdo:	Fecha aprobación:	Página70

Paso	Descripción	Responsable
	<p>a. Se autoriza el desembolso: la persona Gerente de FIDEIMAS firma y si es mayor a ₡2,000,000.00 (dos millones), se debe incluir la firma de la presidencia ejecutiva o representante del IMAS e ir a la actividad #25.</p> <p>b. No se autoriza el desembolso: la persona Gerente de FIDEIMAS envía, por medio del sistema, una Notificación de errores en información de respaldo a la persona colaboradora que haya realizado la solicitud y se procede a la actividad #23.</p>	
25	Revisar que la documentación de respaldo de la contratación y la Solicitud de desembolso firmada se encuentre en el sistema y registra algún documento o archivo que se encuentre faltante. Se comparte esta documentación por medio del sistema con la persona responsable del Fiduciario, para que esta realice el desembolso.	Persona Asistente Administrativo
26	<p>Recibir la notificación en el sistema y verificar si se debe realizar una retención en la fuente, según lo establecido por el Ministerio de Hacienda, dando como resultado dos posibles opciones:</p> <p>a. Requiere realizar la retención en la fuente: la persona responsable del Fiduciario debe calcular el monto a retener e ir a la actividad #27.</p> <p>b. No requiere realizar retención en la fuente: ir a la actividad #28.</p>	Persona responsable del Fiduciario
27	Elaborar y cargar la Declaración Jurada de Retenciones en la Fuente D-103 en el sistema de Administración Tributaria Virtual (ATV) y a través de la plataforma del banco realiza los traslados de las retenciones.	Persona responsable del Fiduciario
28	Efectuar el pago, a la cuenta que corresponda, según se haya definido en el sistema o la plataforma.	Persona responsable del Fiduciario
29	Realizar el registro contable y brindar visibilidad del Comprobante de pago o desembolso a la persona Gerente de FIDEIMAS y a quien se le haya realizado el pago.	Persona responsable del Fiduciario
	Fin del procedimiento.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LOS BENEFICIOS		Código del Documento: PR-CD-002	
	FIDEICOMISO BANCO DE COSTA RICA-IMAS- BANACIO/73-2002		Fecha aprobación:	Página71
Aprobado por:		N.º Acuerdo:		

VIII. CONTROL DE VERSIONES

Fecha	Control de cambios	Responsable de elaboración	Aprobador(a)
03-03-2020	Creación	Unidad Ejecutora	Comité Director Acta 003-2020/03 marzo 2020
16-12-2020	Actualización	KPMG	Comité Director Acta 022-2020/16 dic 2020
24-02-2021	Actualización	Unidad Ejecutora	Comité Director Acta 004-2021/24 feb 2021

----- **FIN DEL DOCUMENTO** -----