



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO
DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.**

Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al Título
de Licenciado en Hotelería

Br. Virginia Cova Marcano

CI: 17.419.166

Guatamare, Octubre 2008

DEDICATORIA

A mi Madre Maritza, por entregarme su apoyo y amor incondicional en todo momento.

A mi Padre Aníbal, porque en vida es un padre maravilloso que a pesar no ser el biológico, es el pilar del logro de mis metas, por su apoyo en el transcurso de mi vida

A mi Padre Arnaldo, por todo el amor y cariño que me ha brindado siempre en los pasos de mi vida.

A mis hermanos Maritza y Arnaldo, por todo el amor y cariño que me han dado siempre y porque son personas indispensables en mi vida.

A mi sobrina Stefany, quien es una personita muy especial para mí, la alegría de la casa y de mi vida.

A mi prima Génesis, esperando que esta meta le sirva de ejemplo a seguir en su futuro y brindarme el apoyo en la realización de este trabajo.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera.

**Gracias a Todos
Los Quiero Mucho**

AGRADECIMIENTOS

A Dios, y a la Virgen del Valle, por haberme iluminado el camino a seguir y guiarme hacia el éxito.

A Mi Madre y a Mis Padres, por haberme dado la oportunidad de convertirme en una profesional y por apoyarme incondicionalmente.

A Mis Hermanos, por todo su apoyo y por brindarse su mano amiga en los momentos más difíciles de mi vida.

A Mi Prima Génesis, por toda la ayuda que brindo para la realización del trabajo.

A Mariluz y María, por ayudarme en la realización de mí trabajo.

A Mis Amigas Liz y Amarilis, por ayudarme y apoyarme en momentos en más las necesitaba. ¡Muchas gracias amigas!

A la profesora Irma, por haber sido mi asesora académica y haberme tenido paciencia

A la Señora Yralia Salazar, por prestarme todo su apoyo y colaboración, facilitando la realización del Trabajo de Grado en la empresa Sigo.

Al Personal del Dpto. Recaudación y Control, por todo el amor, amistad y cariño que me brindaron en especial a: Karina, Norelys, Chris, Viomar y Auriscarly.

Gracias a Todos
Virginia Cova Marcano

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
SINOPSIS.....	VIII
CAPITULO I. SITUACIÓN – PROBLEMA.....	2
1.1 Denominación de la empresa.....	2
1.1.1 Ubicación de la Empresa.....	2
1.1.2 Reseña histórica.....	2
1.1.3 Servicios que ofrece la Empresa.....	3
1.1.4 Misión, Visión y Valores de la Empresa.....	4
1.1.4 Estructura organizativa de la Empresa SIGO, S.A.	10
1.2 Procedimiento objeto de estudio.....	13
1.3 Introducción (situación a evaluar).....	13
1.4 Objetivos.....	20
1.4.1 Objetivo General.....	20
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
1.5 Técnicas de recolección de datos.....	21
1.5.1 Observación directa y participativa.....	22
1.5.2 Entrevista semi-estructurada.....	22
1.5.3 Revisión documental.....	24
CAPÍTULO II. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.....	27
2.1 Concepto e importancia del efectivo.....	27

2.2 Funciones.....	28
2.1.1 Coordinadora general.....	29
2.1.2 Analista principal efectivo	29
2.1.3 Analista principal de punto de venta	30
2.1.4 Analista principal de bonos de alimentación	31
2.1.5 Analista de taquilla.....	31
2.2 Relación con otras dependencias	32
2.2.1 Caja General.....	32
2.1.2 Contabilidad.....	32
2.3 Políticas.....	33
 CAPITULO III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.	
3.1 Entrega y recepción de fondos para la apertura y cierre de operaciones	40
3.1.2 Análisis crítico de la entrega y recepción de fondos para la apertura y cierre de operaciones	42
3.2 Manejo y control de billetes y monedas, cheques, tarjetas de debito y credito, puntos y creditos sigo y bonos de alimentacion para el cuadro de caja.....	42
3.2.1 Análisis crítico del manejo y control de billetes y monedas, cheques, tarjetas de debito y crédito, puntos y créditos sigo y bonos de alimentación para el cuadro de caja	47
3.3 Depósito de billetes y cheques.....	48
3.3.1 Análisis crítico de depósito de billetes y cheques	52

3.4. Registro del efectivo	52
3.4.1 análisis crítico del registro del efectivo.....	55
3.5 Registro de cheques	56
3.5.1 Análisis crítico del registro de cheques.....	59
3.6 Registro de tarjetas de crédito y débito	60
3.6.1 Análisis crítico del registro de tarjetas de crédito y débito	61
3.7 Depósito de bonos de alimentación	61
3.7.1 Análisis crítico del depósito de bonos de alimentación	65
3.8 Registro de bonos de alimentación	65
3.8.1 Análisis crítico del registro de bonos de alimentación.....	71
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	77
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	79



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA EMPRESA SIGO, S.A.**

Autor: Virginia Cova Marcano

Asesor Académico: Lcda. Irma Vásquez

SINOPSIS

El departamento de Recaudación y Control de La empresa SIGO, S.A., es el responsable del control del efectivo y demás formas de pago, de su recopilación, resguardo y depósito de los ingresos remitidos por las cajas registradoras provenientes de las ventas diarias de la empresa. Dicho Departamento no cuenta con un documento que transmita completa y efectivamente las pautas a seguir y los procedimientos realizados, lo que dificulta, entre otras cosas, el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso en el área. Por lo que se plantea la elaboración de un manual de políticas y procedimientos, el cual podría ser concebido como un documento de trabajo planificado en función de promover el mejoramiento de los procesos e irregularidades empresariales. Durante el desarrollo de la investigación se emplearon técnicas de recolección de datos tales como:

entrevista no estructurada, revisión documental y observación directa participativa ya que la autora pertenece a la plantilla de personal del departamento. Está estructurado en cuatro capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Este capítulo incluye la descripción de la empresa, la situación a evaluar, los objetivos de la investigación y las técnicas empleadas para recolección de datos.

CAPÍTULO II: Se refiere a la descripción de las funciones y políticas del Departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A.

CAPÍTULO III: Comprende la descripción y análisis de cada uno de los procedimientos llevados a cabo en el Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A.

CAPÍTULO IV: Comprende el Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A.

La puesta en práctica del Manual de Políticas y Procedimientos le permitirá a la empresa fijar directrices para el desarrollo eficiente de las actividades en el Departamento de Recaudación y Control.

CAPÍTULO I

SITUACIÓN-PROBLEMA

CAPITULO I. SITUACIÓN – PROBLEMA

1.1 Denominación de la empresa

La empresa seleccionada para la realización de este trabajo de investigación, es SIGO S.A.; cuyas siglas provienen de los apellidos de sus Propietarios Sierralta (SI) y Gonzáles (GO) que a su vez significa SIGUE.

1.1.1 Ubicación de la Empresa

Sigo, S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Porlamar entre la avenida Juan Bautista Arismendi (vía al aeropuerto Santiago Mariño y al Terminal de Ferry) y la avenida General José Asunción Rodríguez, en el Municipio García, estado Nueva Esparta.

1.1.2 Reseña histórica

Sigo S.A. fue fundada por su presidente doctor José Martínez Valenzuela, e inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Nueva Esparta, bajo el Número 131, folios 173 al 175, el 24 de abril de 1972.

Durante sus primeros 20 años de existencia, la principal actividad desarrollada fue la importación de mercancías básicas secas, para la distribución al mayor a más de 200 clientes en el estado Nueva Esparta.

En el año 1985, debido a la flexibilidad de importaciones en Venezuela, comienza a dedicarse a la distribución de artículos de consumo masivo, tipo alimenticios al detal.

Su sede fue situada, años después, en la población de Pedregales Municipio Marcano, en un área de 1.500 mts², con el fin de proporcionar productos a menor precio. Meses después, es mudada a la avenida Juan Bautista Arísmendi, Municipio García, bajo el mismo concepto cuyo crecimiento y mejoramiento no han cesado.

A través de los años Sigo, S.A., ha cumplido sus expectativas de crecimiento más allá de la isla, con la apertura de Sigo Barcelona (estado Anzoátegui) el 12 de septiembre de 1991; Sigo Maturín (estado Monagas) el 6 de julio de 1995; Sigo Puerto Ordaz (estado Bolívar) el 28 de Noviembre de 1997.

El 28 de mayo de 2001 abre sus puertas el Bodegón Sigo en el Centro Comercial Sambil Pampatar, seguido hace su apertura Sigo Market y Farma Sigo el 23 de Julio de 2003 en el mismo centro comercial. El 20 de octubre de 2004 se crea Farma Sigo en la calle igualdad (Antigua Farmacia el Parque) y en el mismo año se apertura Sigo Market en el Boulevard de Sabana Grande en Caracas. El 21 de abril de 2005 hace apertura el Súper Market Sigo en el Centro Comercial Sambil en la Isla de Margarita.

1.1.3 Servicios que ofrece la Empresa

Sigo S.A., está formado por el Grupo Sigo INC, con oficinas en Miami, siendo distribuidores de sus productos; Viajes Sigo S.A. Transporte y Turismo; Sigo Publicidad y sus principales tiendas; Supermercado;

Carnicería, Charcutería, Frulever, Panadería, Pastelería, Farmacia, Bodegón, Restaurante Smilie's, Pinturas, Lámparas, Fotografía, Fruit Of The loom, Deportes, Camping, Accesorios para autos, Lencería, Hogar, Línea blanca, Electrodomésticos, Sonido y Video, Papelería y Librería, Juguetería, Ropa interna, Sigo Kids y Centro de telecomunicaciones.

Además Sigo S.A., otorga concesiones de ventas a firmas venezolanas líderes en la importación de sus respectivos renglones, como: Anda Sport, Black's Conettión, Caracas Boutique (Toot), Cima Shop, Coquetitas, Corporación Dacar, Cuisinart Center (Casio), Danymar Shop, Don Regalón, Discoganga, Discovery Store III, El Nabil, Element Franquicia de Oriente, Perfumerías Las Villas, Pétalos de Margarita, Skechers USA, Smoking Accesorios, Swiss Import, Fronteras Jeans (Piña y Ajo), Golan, Ice Cream Intertine, Inversiones Atrium, Inversiones Decorama, Inversiones Proyecto Jeam, Inversiones Romano, Inversiones Radio Electric, Inversiones Pueblo Caribe, Kautronic, Montsuca Garden Shop, Móvil Milenium II, Optilight y Tecnología Intelred .

También cuenta en su centro comercial con servicios bancarios (Banco Venezuela y Sofitasa) y la línea de taxi Sigo Líderes.

1.1.4 Misión, Visión y Valores de la Empresa

La declaración de valores en una empresa, es en sí un logro significativo, pero es tan sólo un paso muy importante en el camino. Una vez que se tiene acuerdo acerca de los valores, toda empresa se debe concentrar en el correcto planteamiento de la misión .

Según Morrisey (1995:4): "la elaboración de la declaración de la misión de su empresa es el paso más importante que la empresa puede tomar en todo el proceso de planeación"

Una empresa sin misión no tiene identidad ni rumbo. En la declaración de misión se asimila todo el pensamiento estratégico, toda la capacidad de análisis y diagnóstico, y la intuición clara de cual puede ser el futuro. Esta declaración es una afirmación que describe el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, el por qué se está en él, a quiénes sirven los principios y valores bajo los cuales se rige.

La misión no se define por lo que serán o en lo que se convertirá una empresa, ella es amplia en su alcance para que permita el estudio y la generación de una extensa gama de objetivos y estrategias factibles, sin frenar la creatividad de la gente, pero no significa que sea tan genérica que distinga poco o nada a la empresa.

Una misión bien diseñada no se debe confundir con las metas de la empresa, la misión habla del beneficio que se ofrece al cliente, se enfoca desde su perspectiva. Es el cliente y solo él quien decide lo que es una organización.

Según Morrisey (1995):

"La Visión es el resultado de los sueños de la empresa en acción: dice a dónde quiere llegar la empresa, la Visión es el sueño de la alta administración, visualizando la posición que quiere alcanzar la empresa en los próximos 10 a 15 años. Se centra en los fines y

no en los medios. Lo cual indica que lo importante es el punto a donde se quiera llegar, no como llegar ahí".

La visión debe ser idealista, positiva y lo suficientemente completa y detallada; debe tener alcance, de forma que todos en la empresa conozca cual será su contribución al logro de ésta. Además, deberá transmitir fuerza y profunda inspiración a la organización ya que de ésta dependerá el éxito. Deberá ser desafiante y justificar el esfuerzo. Esta visión de futuro, proporciona, una dirección hacia la cual la organización deberá moverse y la energía para realizar el movimiento.

Además, la visión bien definida, dirigida y comunicada motiva al personal a cumplir con la misión de la organización, ya que a través de ella, la alta gerencia define y construye la empresa tal y como lo desea y necesita.

Al definir, establecer y diseminar la visión de la empresa será necesario, primero, que cada miembro responsable de las diferentes funciones de la empresa (recursos humanos, generación de productos, mercadotecnia y finanzas) identifiquen y describan, de forma clara, sus Valores más sentidos que a su juicio ayudarán a que la empresa alcance más fácilmente su Misión, Objetivos y Metas Organizacionales. Es recomendable desarrollar este ejercicio de forma individual primero y posteriormente en grupo.

Para Morrisey (1995:10) "Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social".

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores

de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

La misión, visión y valores de la empresa Sigo, S.A. son producto de la participación de su personal en varios talleres donde cada trabajador expresó sus valores, prioridades y logros para el futuro; luego de un arduo trabajo del Departamento de Cultura Corporativa, se recolectaron todos los datos, la información recabada en estos talleres participativos, posteriormente se plasmaron la misión, visión y valores de Sigo, S.A.

En el periódico publicado por la empresa denominado “Sigue Construyendo Cultura” en su primera edición del mes de diciembre de 2004, se refiere lo siguiente:

La “Cultura Corporativa” de una organización nos habla de su Visión, su Misión, sus valores, su particular manera de ser tanto puertas adentro como hacia fuera. Es “una forma de hacer las cosas”. En Sigo, nos hemos empeñado en crear una cultura de calidad y servicio que trascienda e impacte no solo a nuestros clientes (internos y externos) sino también a nuestros proveedores, competencia, comunidad, estado y al país.

En este sentido la empresa SIGO, S.A. con el propósito de querer formar una Cultura Corporativa, que la diferencie de las demás empresas y la identifique en cualquier lugar del mundo, diseñó su misión, visión y valores, los cuales se muestran a continuación:

Misión

Generar la mejor experiencia de compras al detal, elevando la calidad de vida de nuestros trabajadores, clientes y proveedores desarrollando negocios que tengan impacto positivo en la comunidad.

Visión

- Convertirse en una corporación de clase mundial que trascienda generaciones.
- Ser reconocidos como compañía líder de Venezuela en ventas al detal, por el público en general, los proveedores y la competencia.

Valores, expresados por los siguientes conceptos:

Integridad: Honestidad y transparencia en nuestros actos y decisiones, respeto a las personas, a la comunidad y al ambiente. Humildad para reconocer nuestros errores. Ser justos, responsables y congruentes.

Servicio: Compromiso que nos permite escuchar, atender y superar necesidades y expectativas de nuestros trabajadores, clientes y proveedores, generando relaciones profundas y duraderas. Dejar un legado en las comunidades a las cuales impactamos.

Proactividad: Responsabilidad por el mejoramiento continuo y auto desarrollo. Búsqueda constante de alternativas para la adquisición de nuevas habilidades, destrezas, y conocimientos, tanto en lo personal como en lo

profesional. Estado de alerta que nos permite anticiparnos, detectar oportunidades y generar acciones que agreguen valor. Libertad para elegir y asumir responsablemente las consecuencias de nuestras elecciones. Creatividad y espíritu emprendedor.

Pasión: Energía que nos mueve a entregar lo mejor de nosotros con entusiasmo en el logro de nuestros sueños disfrutando lo que hacemos.

Sinergia: Equipo unido que genera una fuerza superior donde el resultado del trabajo en conjunto es mejor que el esfuerzo individual. Implica armonía, respeto, compromiso, apertura, integración y comunicación efectiva. Es tener mentalidad ganar-ganar y celebrar nuestra diferencias.

Objetivos de la Empresa

Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo organizacional, es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado. Los objetivos, tanto el general como específicos de la empresa SIGO, S.A., se indican, seguidamente:

Objetivo general

Establecer constantemente la disposición de servicio al cliente desde la apertura hasta el cierre de la jornada de trabajo, en la tienda y fuera de ella cuando es reconocido como líder de servicio.

Objetivos específicos

- Ofrecer respuestas a las necesidades del cliente.
- Establecer relaciones personalizadas y de multiplicación de confianza de cada uno de los clientes.
- Cumplir las promesas de servicio (organizacionales y las que ofrece el mismo como servidor)
- Ofrecer valor agregado (algo más que no espera el cliente)
- Utilizar efectivamente el tiempo y los recursos organizacionales.
- Obtener del cliente su declaración de satisfacción.
- Atender, con tacto y empatía, sugerencias, quejas y reclamos por parte de los clientes.
- Presentar con respeto, disculpas en caso de errores o promesas no cumplidas, en nombre propio, de otros de la organización.
- Realizar el seguimiento al proceso servicio.

1.1.4 Estructura organizativa de la Empresa SIGO, S.A.

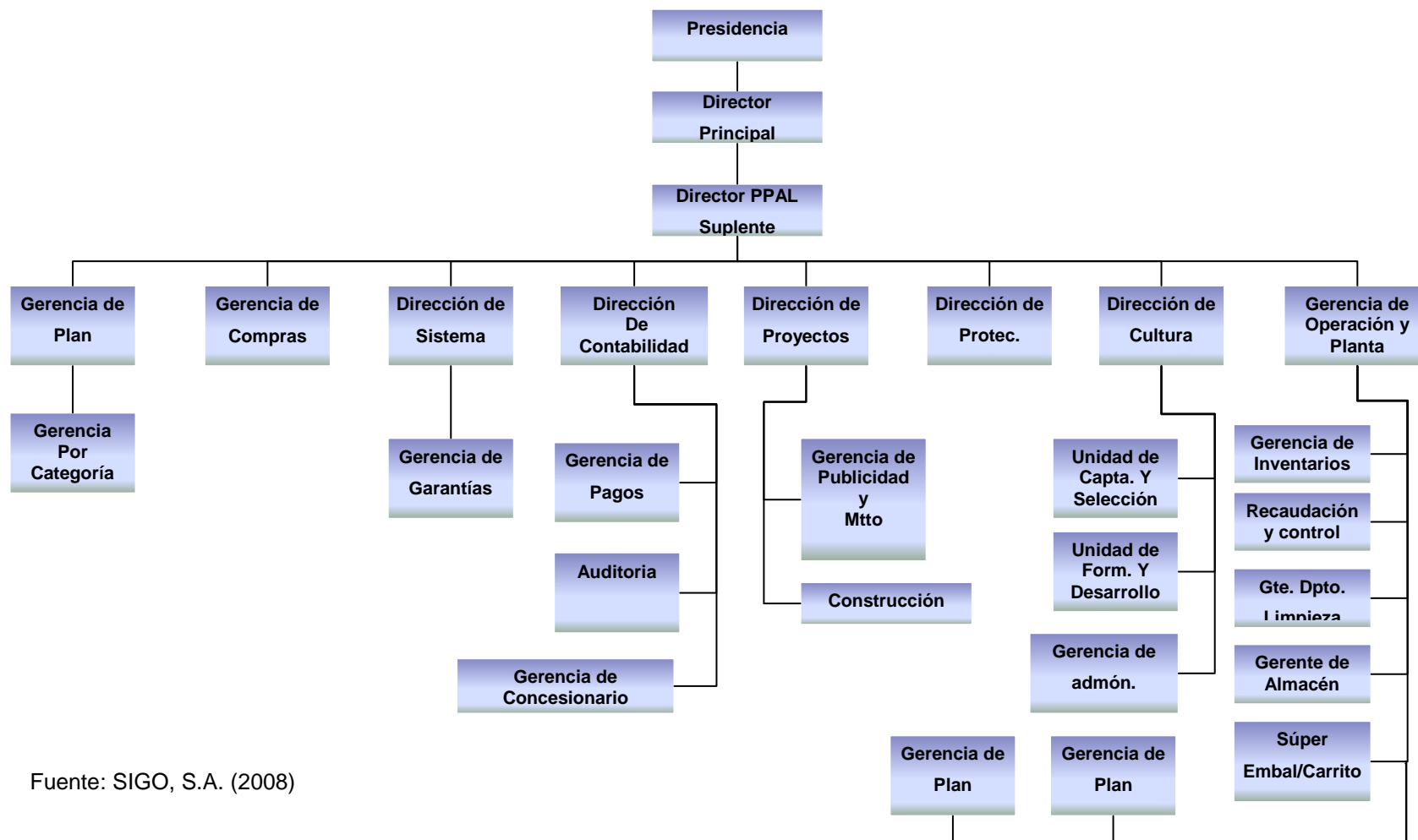
La estructura organizativa de la empresa, es el conjunto de relaciones formales que establecen la división del trabajo y los niveles de

responsabilidad del equipo humano de la empresa. El diseño de una estructura organizativa adecuada a los procesos productivos y la estrategia es una variable esencial para el éxito.

Según Chiavenato (1993:18), la estructura organizacional se define como: "...la manera en que la empresa agrupa y reúne personas y organismos dentro de escalones jerárquicos (niveles de autoridad) y áreas de actividad (departamentos)".

La empresa SIGO,S.A., presenta una estructura organizativa de tipo vertical, en donde se puede observar en forma clara y precisa los componentes de la empresa, así como también los distintos departamentos que lo conforman y el nivel jerárquico de cada uno de ellos. (Figura N° 1).

Figura Nº 1. Estructura Organizativa SIGO, S.A.



Fuente: SIGO, S.A. (2008)

1.2 Procedimiento objeto de estudio

La unidad de estudio está referida al Departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A, el cual se encarga de la recopilación, resguardo y depósito de todos los ingresos que se generan de la actividad productiva de la empresa.

1.3 Introducción (situación a evaluar)

Las empresas son instituciones sociales creadas con el objeto de satisfacer las necesidades del colectivo mediante la producción de bienes o la prestación de servicios; sin embargo, para el desarrollo de sus actividades, estas instituciones deben emplear un proceso que asigne las diferentes tareas entre sus miembros y permitan que cada uno de ellos asuman una responsabilidad y ejerzan un rol específico.

En este sentido, Higuera (1995:170) afirma que la importancia del proceso de organizar radica en: "...que si es posible aclarar y asignar las responsabilidades a cada uno de los diferentes individuos, todos conocerán más claramente el papel que les toca desempeñar y la forma en que sus funciones se relacionan con otras".

Por tanto, el proceso de organizar es considerado una herramienta para alcanzar mayor efectividad en las operaciones de una empresa, ya que permite el logro de los objetivos a través de la fusión de esfuerzos individuales.

Para poner en práctica este proceso, es necesario la elaboración de lo que Higuera (op.cit:173) define como: "Instrumentos de Organización, los

cuales son implementados por la alta gerencia con el fin de asentar por escrito la posición y las funciones de cada individuo dentro de una estructura empresarial, y que se conocen como organigramas y manuales”.

Para el mencionado autor (ibidem) un organigrama es “un esquema o boceto, compuesto de un conjunto de líneas y símbolos que ayudan a definir las interrelaciones organizacionales”; éste es considerado un instrumento útil que grafica de manera clara la estructura interna y los niveles jerárquicos existentes en una empresa. Por otra parte, Gómez (1994:378) define al manual como:

Un adjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Por lo expuesto, un manual es concebido como un documento de trabajo planificado en función de promover el mejoramiento de los procesos e interrelaciones empresariales. Asimismo, Gómez (op.cit:379) sostiene que la utilización de un manual tiene las siguientes ventajas:

- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.

- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdicciones y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del proceso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- Sirve como guía en el adiestramiento de novatos.

Estas ventajas pudieran representar el inicio de una serie de cambios, pues un manual bien concebido, proyectaría a las empresas hacia un mejor rendimiento organizacional.

Autores como Gómez, (1994) y Álvarez, (1997) plantean la diversidad de manuales tomando en cuenta diferentes aspectos para su clasificación; entre éstos se encuentra el de políticas y procedimientos cuyo principal objetivo es expresar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas en una organización. Según Álvarez (1997:24) los manuales:

Son aquellos que documentan la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este Manual se deben contestar las preguntas sobre lo que se hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

De acuerdo a lo planteado, un manual de políticas y procedimientos es un documento que registra los lineamientos para la toma de decisiones y las actividades que deben realizarse para tal fin.

Scheel (1989:24) pone en evidencia la importancia del uso de manuales, al afirmar "...que ellos contienen a la racionalización de funciones; lo que evitaría improvisaciones por parte del personal suplente o de nuevo ingreso, ya sea en la determinación de actividades o en el desarrollo del trabajo".

Lo expuesto destaca la importancia del manual de políticas y procedimientos, ya que, representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal; también proporciona soluciones rápidas y muestra como contribuir al logro de los objetivos de un departamento, de una dirección, de una gerencia u organización, ya sea de producción o servicio.

Una vez esbozada la importancia que tiene para la organización el diseño de un manual de políticas y procedimientos, no cabe duda que es una de las principales áreas a las que se debe establecer un control interno, ya

que esto va a facilitar que cada individuo de la organización conozca cuales son las funciones y tareas, que de acuerdo al cargo que desempeña este deba realizar.

SIGO S.A., es una empresa dedicada a la venta de todo tipo de mercancías al detal, como empresa de servicio atiende al consumidor final cuyas ventas se dirigen directamente a los clientes que van a usar el producto; para el funcionamiento óptimo de sus procesos requiere de dependencias que planifiquen, ejecuten y controlen las actividades en la consecución de los objetivos, una de estas dependencias es el Departamento de Recaudación y Control.

El Departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A., es el encargado de recopilar, guardar y depositar todos los ingresos que se generan de la actividad productiva de la misma.

Durante la pasantía, la Autora (quien forma parte del personal de SIGO, S.A., específicamente desempeñando el cargo de Analista de Recaudación y Control); pudo detectar a través de la observación directa y participación activa, que no existe un documento formal que transmita completa y efectivamente las pautas a seguir y los procedimientos que deben realizarse en el Departamento de Recaudación y Control, lo que dificulta el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, así como la optimización de las tareas realizadas, originando improvisaciones en la ejecución de los procedimientos, entre las que se mencionan:

- Entrega y recepción de fondos para la apertura del servicio de cajas registradoras en los puntos de ventas, así como cierre operacional de las mismas.
- Recaudación en las cajas registradoras de los fondos obtenidos por la venta en las diferentes formas de pago (dinero, cheques, bonos de alimentación) denominado internamente en la empresa SIGO, S.A. como recogidas.
- Arqueos periódicos a las cajas registradoras para verificar y comprobar su manejo.
- Elaboración de Remesas (depósitos de efectivos), de salidas de dinero son elaboradas por el analista principal del efectivo
- Llenado del comprobante del servicio (cataporte).
- Preparación de bolsas con el dinero sellado con los precintos preenumerados.
- Cierre de las operaciones: arreglos de activos recibidos, para ser entregados al Departamento de Contabilidad.
- Entrega de comprobantes contables (planillas de depósitos bancarios) al departamento de contabilidad para el registro en los respectivos libros contables.

En este sentido, se detecta que no existe en el departamento un instrumento de organización que canalice el normal desarrollo de las actividades administrativas, lo que trae como consecuencia:

- Dificultad en el estudio de los problemas de organización, lo cual evita desarrollar pautas para hacer las modificaciones necesarias.
- No permite conservar las experiencias administrativas de los supervisores más antiguos, desperdiciando así conocimientos para futuros empleados en el cargo.
- No determina la responsabilidad del cargo, lo que afecta su relación con los demás en la empresa.
- No especifica las funciones de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles, lo que dificulta el entendimiento en las líneas de mando.

Por la situación presentada en el Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A., surge la necesidad de elaborar un manual de políticas y procedimiento, que unifique y controle las rutinas de trabajo, capacite al personal de nuevo ingreso en el departamento, ordene secuencial y detalladamente los procedimientos desarrollados y aumente la eficiencia del recurso humano, señalando lo qué debe hacerse y cómo hacerlo; que pudiera contribuir al mejoramiento de la gestión del ingreso del referido departamento.

Vista de la necesidad en la empresa la autora recibió la autorización de la gerente de planta, Sra. Yralia Salazar (anexo N° 1), para elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control, el cual será elaboración siguiendo la metodología propuesta por Gómez Ceja en su obra "Planeacion y Organización de Empresas (1994). Esta metodología expone cuatro fases para el estudio de los procedimientos que permiten su identificación y análisis. Las fases son:

1.-Planeación del estudio: definición del objetivo del estudio, formulación del inventario de procedimiento, formulación del plan de trabajo.

2.- Investigación de la situación actual: recopilación de la información, registro y documentación del procedimiento actual, obtención de la aprobación correspondiente.

3.- Análisis y crítica de la información: análisis, diagnóstico.

4.- Diseño del Manual: portada de la investigación, índice del manual, introducción, base legal, objetivo del Manual, políticas, procedimientos, glosario de términos, índice temático.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A. aplicando la Metodología de Trabajo de Guillermo Gómez Ceja (1994).

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Definir el plan de trabajo a seguir en la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control.
2. Describir el desarrollo actual de las actividades realizadas en el Departamento.
3. Analizar los procedimientos de trabajo llevados a cabo en el Departamento.
4. Elaborar el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A.

1.5 Técnicas de recolección de datos

En todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que permiten al investigador obtener toda la información o datos necesarios para su desarrollo.

Según Brito (1992:55), “Las técnicas son aquellas que permiten obtener información de las fuentes primarias y secundarias”

En esta investigación se emplearan las siguientes técnicas:

1.5.1 Observación directa y participativa

Esta técnica permite al investigador formar parte de cualquier hecho o situación que sea de su interés.

Para Arias (2004:67), “La observación participativa es aquella en la que el investigador forma parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio”.

En esta investigación la técnica de la observación directa, permitió a la investigadora visualizar y captar, la problemática referida a la carencia de un Manual de Políticas y Procedimientos presente en el Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A.

1.5.2 Entrevista semi-estructurada

El propósito de esta técnica, es obtener información a través de la opinión de las personas que están involucradas en el contexto laboral objeto de estudio. Esta técnica permitió a la investigadora establecer conversaciones y entrevistas abiertas con el personal del Departamento de Recaudación y Control, específicamente a los coordinadores.

Ander,(1989:87), plantea que “...esta técnica deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, tratándose en general de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal”.

El investigador, formuló interrogantes que consideró necesarias para obtener información relacionada con la ausencia del Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recaudación y Control de la empresa.

Las preguntas realizadas, fueron las siguientes:

Analistas Principales y Coordinadora General del departamento:

- ¿Se llevan a cabalidad los procedimientos en el departamento?
- ¿Conoce el personal las políticas que deben aplicarse?
- ¿Considera necesario que el personal trabaje alineado en función a la responsabilidad y al logro de los objetivos del departamento?
- ¿Cómo identifica el personal los procedimientos?
- ¿Cómo y quién capacita al personal de nuevo ingreso?
- ¿Consideraría necesario que se diseñe un instrumento que describa los procedimientos y políticas que se deben aplicar en el departamento?

Analista de taquilla del departamento:

- ¿Conoce los procedimientos que se deben realizar en el departamento?

- ¿Reconoce las políticas que se deben aplicar en las funciones que desempeñas?
- ¿Consideraría necesario que se diseñe un instrumento que describa los procedimientos y políticas que se deben aplicar en el departamento?

1.5.3 Revisión documental

Esta técnica se basa en la interpretación de datos registrados por otros investigadores.

Según Tamayo y Tamayo (2001:182) “es aquella que manifiesta la capacidad de profundización del investigador de acuerdo al fin que persigue, ya que aunado a la lectura y la reflexión se extraen los aspectos de utilidad para la investigación”.

Por lo tanto, se analizó la información obtenida a través de la lectura de textos especializados en el tema desarrollado y, con la revisión de diferentes fuentes informativas que aportaron aspectos relevantes al tema. Como toda investigación, se basó en la búsqueda de nuevos conocimientos que sirvieron de base para la realización de este trabajo de investigación.

Entre los textos, se encuentran:

ÁLVAREZ, M. (1.997). **Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.**

BRITO, A. (1.992). **Contabilidad Básica e Intermedia.**

GÓMEZ, R. (1.994). "**Planeación y Organización de Empresas**": Modelo a seguir para diseñar el manual de políticas y procedimientos.

Consultas electrónicas entre las que se encuentran:

[http:// www.definicion.org/auditoria-interna](http://www.definicion.org/auditoria-interna)

[http:// www.igae.meh.es/Internet/CIn_Principal/CInPublicaciones](http://www.igae.meh.es/Internet/CIn_Principal/CInPublicaciones)

[http:// www.monografias.com/trabajos13/audfisc/audifisc.shtml](http://www.monografias.com/trabajos13/audfisc/audifisc.shtml)

[http:// www.monografias.com/trabajos16/recaudacion](http://www.monografias.com/trabajos16/recaudacion) de ingresos.

CAPÍTULO II

**DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y
CONTROL DE SIGO, S.A.**

CAPÍTULO II. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.

2.1 Concepto e importancia del efectivo

La gestión del efectivo se caracteriza por disponer de un mayor grado de liquidez de todos los activos, por tanto, es necesario definir claramente responsabilidades en cuanto a la recolección, depósito, revisión y registro de todo el dinero captado, para asegurar su adecuada y correcta canalización.

En las empresas de comercialización, esta gestión es más compleja, puesto que sus ventas equivalen a la sumatoria de gran cantidad de transacciones que se realizan en la distribución y ventas de productos de consumo masivo. La mayoría de estas transacciones generan efectivo que podría ser de fácil sustracción, sino se establecen los mecanismos apropiados de registro y control en el momento oportuno.

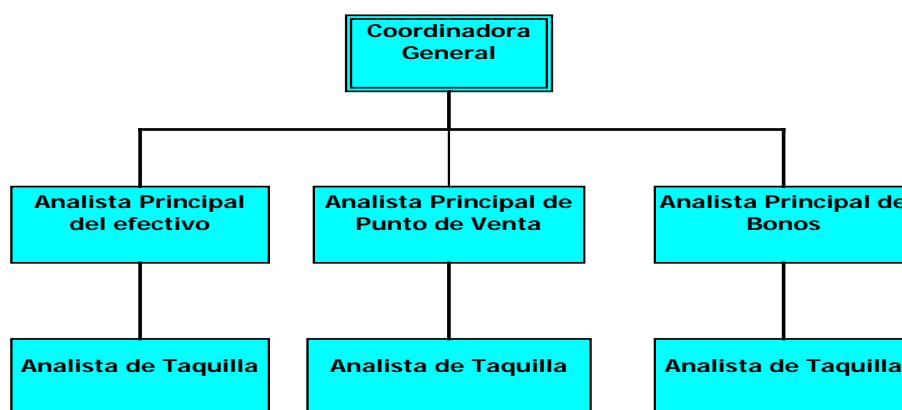
En SIGO, S.A., el Departamento de Recaudación y Control (Figura 2-1) es el responsable del control del efectivo y demás formas de pago, de su recopilación, resguardo y depósito de los ingresos remitidos por las cajas registradoras provenientes de las ventas diarias de la empresa.

El Departamento de Recaudación y Control tiene como misión recaudar y controlar todos los ingresos provenientes de las ventas diarias, con el fin de generar comprobantes de ventas para sus respectivos registros contables.

Así mismo, este departamento tiene como visión ser una dependencia modelo que trabaje a la vanguardia, para recaudar eficientemente los

ingresos, comprometidos con la empresa, proporcionando un servicio integral al departamento de Contabilidad que garantice un equilibrio financiero y ético en el uso de los recursos, de acuerdo con los proyectos de la empresa.

Figura 2-1. Organigrama del Departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A.



Fuente: Elaboración propia 2008

2.2 Funciones

La principal función del Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A. es auditar los procesos de las cajas registradoras y llevar el manejo de todo el dinero y demás formas de pago provenientes de las ventas diarias de la empresa. No obstante, esto requiere la ejecución de diferentes tareas y cada miembro del departamento se debe cumplir determinadas funciones las cuales se mencionan seguidamente:

2.1.1 Coordinadora general

Es la encargada de auditar los procedimientos llevados a cabo en el departamento así como también se responsabiliza del mismo, además:

- Liderizar el departamento.
- Apoyar a las áreas de conciliación
- Diseñar los horarios de los miembros del departamento
- Organizar y programa los arqueos de caja
- Mantener comunicación con el personal, para saber sus inquietudes y necesidades.
- Revisar las conciliaciones diarias.
- Auditar las áreas de recaudación y control.

2.1.2 Analista principal efectivo

Es el encargado de recibir el efectivo y cheques del analista de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado. Asimismo se encarga del cuadro general de todo el dinero que proviene de las ventas diarias de la empresa, realizar su conciliación y la elaboración del deposito general que va al banco. Además cumple las siguientes funciones:

- Elaborar las remesas de efectivos (bolsas de dinero) para luego ser depositadas en el banco asignado.
- Elaborar los comprobantes de servicios (cataporte).
- Llenar del formato Control de Efectivo Diario.
- Registrar de cheques entregados por los analistas de taquilla.
- Recibir y verifica los depósitos bancarios de todo el dinero y cheques depositados para luego ser enviados al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

2.1.3 Analista principal de punto de venta

Es el encargado de recibir todos los vouchers de las tarjetas electrónicas (tarjetas de debitos y créditos) así como también los créditos y puntos sigo, los cuales son entregados por los analistas de taquilla después de los arqueos de caja para realizar el cuadro general de los puntos de ventas, donde se cotejan todos los montos de las tarjetas electrónicas con los reportes diarios del sistema. Además cumple las siguientes funciones:

- Recibir los puntos de ventas provenientes de las ventas diarias de la empresa.
- Recibir y verificar con el sistema los soportes físicos de las tarjetas y los envía al departamento de Contabilidad para la conciliación bancaria.

2.1.4 Analista principal de bonos de alimentación

Es el encargado de recibir y conciliar bonos (cesta ticket) provenientes de la venta diaria de la empresa. Además cumple las siguientes funciones:

- Llenar del formato Relación de Bonos.
- Elaborar las boletas de los bonos por tipo de empresa para su respectivo depósitos en los bancos correspondientes.
- Recibir y verificar con el sistema los soportes de los depósitos bancarios y los envía al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

2.1.5 Analista de taquilla

Es el encargado de recibir todos activos provenientes de las ventas diarias de la empresa, los cuales son entregados por las operadoras de caja. Además cumplen con las siguientes funciones:

- Entregar y recibir los fondos para las aperturas y cierres de operaciones.
- Realizar los depósitos de las cajas registradoras en las diferentes formas de pago (efectivo, cheques, bonos de alimentación, tarjetas electrónicas y créditos). Internamente es llamado recogidas.

- Hacer los arqueos de auditorías: verificación y comprobación del manejo de las cajas.

2.2 Relación con otras dependencias

2.2.1 Caja General

El departamento de Caja General, es el encargado de recibir todo el dinero generado por las ventas; mediante la facturación de la mercancía que ofrece la empresa, para luego ser recopilado, resguardado y depositado por el departamento de Recaudación y Control.

2.1.2 Contabilidad

Se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de este podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

Para ello deberá realizar:

- Registrar con base en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.

- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

El departamento de Contabilidad de la empresa Sigo, S.A es el encargado de recibir del departamento de Recaudación y Control todos comprobantes de depósitos del efectivo que se recopilan de las ventas diarias de la empresa con la finalidad de realizar los registros contables.

2.3 Políticas

Las empresas son organizaciones que necesitan lineamientos para direccionar sus actividades y procesos hacia el logro de los objetivos deseados. Asimismo, requieren directrices que ayuden a evitar la lentitud, defectos y pérdidas de tiempo en las principales actividades y procesos.

Según Gómez (1994:309) la política se define como:

- Una guía para las decisiones administrativas.
- El punto de vista de una organización.
- Un modo de explotación y de dirección de los diversos sectores de la gestión (acción y efecto de administrar).

- Una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización.

- Criterios generales que tienen por objeto orientar la acción.

En tal sentido, las políticas pueden ser concebidas como una serie de lineamientos establecidos con el propósito de sistematizar la toma de decisiones en una estructura empresarial.

En el caso del Departamento de Recaudación y Control de SIGO, SA., el analista se rige por ciertos lineamientos para llevar a cabo sus tareas, sin que éstos estén asentados de manera escrita en algún documento. En tal sentido, considerando la experiencia laboral que se tiene en el departamento, la autora por formar parte de la plantilla de empleado, redactó las siguientes políticas para este departamento:

- Es responsabilidad del departamento de Recaudación y Control el recibo, custodia y depósito del efectivo producto de las ventas realizadas.

- Fijación de un fondo de caja que cubra las necesidades de dinero para el cambio de sencillo de los clientes.

- Se establecen normas para el funcionamiento y cumplimiento de los procedimientos realizados en el Departamento Recaudación y Control.

- Se establece para el manejo de los fondos de caja que cada tiempo, y de manera sorpresiva, realizar arquezos por un supervisor autorizado por la empresa, que compruebe la eficiencia y el correcto uso de los fondos asignados.
- Se consideran efectivo en caja: monedas y billetes emitidos por el Banco Central de Venezuela, cheques emitidos por terceras personas que están pendientes de cobrar o depositar, cheques de gerencia pendientes de cobrar o depositar, documentos de cobro inmediato o que pueden ser depositados en cuentas corrientes bancarias, tales como: tarjetas de debito, crédito, bonos de alimentación, puntos y créditos Sigo.
- Se consideran cheques conformables aquellos a los cuales un banco determinado le da conformidad, al titular de la cuenta para autorizar la compra.
- Se establecen los bancos como entidades bancarias para los depósitos de efectivo Venezuela y Banesco.
- Se asigna a la empresa de transporte de valores “Transbanca” para el traslado del efectivo de la empresa a los bancos respectivos.

Asimismo, las decisiones emanadas de la Coordinadora General serán comunicadas a los departamentos adscritos al departamento de Recaudación y Control para que las operaciones se desarrollen conforme a las metas de la empresa, de allí la importancia de contar con políticas definidas y líneas de acción bien establecidas. Además, la Empresa debe

tener un marco procedimental con el cual las personas encargadas de operar el departamento de Recaudación y Control puedan dar cumplimiento a los objetivos obtenidos.



CAPITULO III

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE SIGO, S.A.

En toda empresa se considera necesario la existencia de políticas, normas y procedimientos que detallen de manera específica, las actividades a seguir, además de establecer las responsabilidades de cada una de las personas que elaboran dentro de ella para así cumplir con los objetivos organizacionales.

En cuanto a los procedimientos Aguirre (1.998:19), los define como: "...un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conductas o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial".

De acuerdo a lo señalado anteriormente, los procedimientos constituyen la herramienta con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus actividades para de esta forma alcanzar sus objetivos.

Según Gómez (1994:309) la política se define como:

- Una guía para las decisiones administrativas.
- El punto de vista de una organización.
- Un modo de explotación y de dirección de los diversos sectores de la gestión (acción y efecto de administrar).

- Una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización.
- Criterios generales que tienen por objeto orientar la acción.

En tal sentido, las políticas pueden ser concebidas como una serie de lineamientos establecidos con el propósito de sistematizar la toma de decisiones en una estructura empresarial.

Para Gómez (1994:385) las normas se definen como:

- Son las reglas básicas de diversas clases, declaraciones (menos básicas sobre principios y objetivos) de la empresa fundamentales que rigen el cumplimiento de los procedimientos aplicados en la empresa.

En el diseño de un manual de políticas y procedimientos, es importante la descripción de los procedimientos, así como el planteamiento de reglas, también denominadas normas que garanticen el mejor cumplimiento de los mismos; una política no es lo mismo que una regla; una regla dice con exactitud qué no se debe hacer; en contraste, una política es relativamente amplia, general e indica los límites dentro de los cuales deben desarrollarse las actividades.

A continuación se describen los procedimientos que realiza el departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A. para la gestión del efectivo.

3.1 Entrega y recepción de fondos para la apertura y cierre de operaciones

Para efectuar las operaciones del día en la Empresa, el operador de caja, debe retirar un fondo de caja, cuyo monto es de Bs. 200,00 para realizar el cambio de dinero de vuelto a los clientes por cada venta.

La entrega y recepción de fondos para apertura y cierres de operaciones se inicia cuando el analista de Recaudación y Control firma el formato de Control de Fondos de Cajas (Formato 3-1), para autorizar la entrega de los fondos a los operaciones, luego los operadores, para el retiro del fondo de caja también deben firman este formato y como constancia de la entrega del fondo de caja, al finalizar su jornada de trabajo el operador firma nuevamente el formato Control de Fondos de caja.

Es de hacer notar que el analista de Recaudación y Control debe realizar diariamente el arqueo de fondos de caja, para verificar que todos los fondos de caja se encuentran en el Departamento.

Descripción del formato Control de Fondos de Caja (Formato 3-1)


Es un formato llenado con la finalidad de asentar la información aval que autoriza la entrega de un fondo de caja para ser utilizado para las operaciones de caja.

Contiene la siguiente información:

- Fecha: día, mes y año del control de fondo de caja.

- Departamento: área donde se originó el ingreso (Departamento de Caja) y el área donde se originó el egreso (Departamento de Recaudación y Control).
- Número de fondo: número que tiene asignado el fondo de caja.
- Operador de caja: nombre de la persona responsable de caja.
- Turno: mañana y tarde que comprende la jornada de trabajo del operador de caja remitente.
- Analista de recaudación y control: persona responsable del control de fondos asignados.

Formato 3-1



Control de Fondos de Cajas

FECHA: 25/04/2008

Departamento de Caja			TURNO		TURNO	
Operador	Fondo	Operador de caja	MAÑANA Analista	Operador de caja	TARDE Analista	
MARIA ANGELICA M	1					
INGRYS SALAZAR	2					
ELISBETH MARCANO	3					
KARINA FERMIN	4					
YOLEXIS MARIN	5					
TRIDEISY MARCANO	6					
CHELISMENIA MERCADO	7					
JULIA HERNADEZ	8					
NARWIS SALAZAR	9					
DIOVELIS	10					
DISPONIBLE	11					
DISPONIBLE	12					
HILDA REYES	13					
YANELIN CABALLERO	14					
DAYANA CEDEÑO	15					
EUDINETH CASANOVA	16					
MAIGUALIDA GUTIERREZ	17					
LEYDI ROSALES	18					
DISPONIBLE	19					
JOSIMAR VIÑA	20					

Fuente: Empresa Sigo S.A., 2008.

3.1.2 Análisis crítico de la entrega y recepción de fondos para la apertura y cierre de operaciones

Brito (2007:269) Afirma que “para que los fondos de caja asignados, cumplan su función con idoneidad es necesario la separación de funciones...” y “establecer un monto fijo a los fondos”. En el departamento de Recaudación y Control la persona que aprueba la entrega es diferente que la persona que recibe y utiliza el fondo, además, está establecido un monto fijo para cada fondo de caja.

De igual forma, el departamento cuenta con la documentación que soporta el procedimiento como es el formato de Control de Fondos de Caja, para la entrega y recepción de fondo por turno; así como también la auditoria diaria al final de la jornada de trabajo que permite comprobar que los fondos asignados se encuentren resguardados en el departamento de Recaudación y Control.

3.2 Manejo y control de billetes y monedas, cheques, tarjetas de debito y credito, puntos y creditos sigo y bonos de alimentacion para el cuadro de caja

Antes de describir este procedimiento es importante definir los conceptos involucrados en la gestión del efectivo que recibe la empresa, ellos son:

Arqueo de Caja: consiste en hacer un conteo físico del efectivo, cheques y valores y cualquier otro elemento que se encuentre en poder del operador de caja.

Monedas y billetes: medio de cambio, generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios, con diferentes denominaciones presentados en papel y moneda.

Cheques: documento de pago que permite retirar cierta cantidad de dinero de la cuenta del firmante.

Tarjeta de débito: es aquella que genera un cargo directo por el importe de la operación en el depósito de ahorro o corriente asociado a la tarjeta del cliente.

Tarjeta de crédito: instrumento para adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales afiliados. Tiene validez nacional e internacional, y conforma una representación de pago aceptada por la empresa.

Puntos sigo: se refiere al beneficio que otorga la empresa al cliente por estar afiliado cada vez que realice una compra en las diferentes sucursales. El beneficio consiste en abonos de puntos equivalentes a 0,03 bolívares por cada bolívar fuerte.

Créditos sigo: es la denominación dada por la empresa al bono de alimentación abonados a los trabajadores para la cancelación de compras de comida.

Bonos de alimentación: son los llamados cestaticket de alimentación y se utilizan para el canje de comidas y/o alimentos en abastos, supermercados, restaurantes, panaderías, comida rápida, frigoríficos, entre

otros. Es un beneficio que recibe el empleado para mejorar su alimentación diaria.

El manejo y control del efectivo mediante el cuadro de caja, se realiza para comprobar el funcionamiento de las cajas registradoras. Luego de recaudar todo lo proveniente de las ventas diarias de la empresa, se hace el conteo físico de todas las formas de pago que posee la caja registradora, como por ejemplo (cheques, monedas y billetes, tarjetas de debito, crédito, bonos de alimentación puntos y créditos Sigo) posteriormente, se ingresan al sistema de caja y se coteja la información con los soportes existentes. El manejo y control del efectivo se realiza cuando el operador de caja termina su jornada de operación, el cual esta comprendido, en dos turnos, el primero se realiza en horas de la tarde y el segundo en las horas de la noche.

El manejo y control del efectivo para el cuadro de caja comienza cuando los operadores de caja, al terminar su jornada de trabajo, proceden al llenado del formato de Arqueo de Caja (formato 3-2), donde asientan la información de los comprobantes de venta que recibieron en la operación del día, de allí que el analista de Recaudación y Control debe estar en el área de trabajo antes que lleguen los operadores de caja para entregar sus arqueos de caja, luego el operador de caja entrega al analista los documentos de las ventas diarias.

El analista de Recaudación y Control recibe del operador de caja el formato de Arqueo de Caja, conjuntamente con el efectivo, comprobantes resumen de tarjetas de créditos y débitos, comprobantes individuales correspondiente a cada resumen, cheques, créditos, puntos, bonos alimentación; posteriormente, verifica en presencia del operador de caja, que los datos indicados en el formato de Arqueo de Caja corresponden con lo

recibido, en este sentido, clasifica y ordena, de acuerdo al tipo de documento sean bonos, tarjetas o billetes y monedas, y totaliza los cheques.

El analista de Recaudación y Control también verifica que el monto indicado en el formato corresponde con lo recibido, si no corresponde procede a corregir el monto errado, selecciona los comprobantes de las tarjetas de créditos y débitos y los clasifica por banco emisor, y comprueba que el resumen de tarjetas de créditos y débitos pasadas a través del punto de venta de cada banco, tenga anexado los comprobantes respectivos. El analista también coteja que el monto obtenido para cada banco corresponde con lo indicado en el formato, de no ser así, corrige el monto errado, comprueba el monto obtenido por cada tipo de bono de alimentación, los clasifica por empresa según corresponda con lo indicado en el formato, de no ser así, corrige el monto errado, igualmente coteja el monto obtenido del efectivo señalado en el formato. De no ser, corrige el monto errado, e ingresa al sistema de caja llamado sistema de cuadro y control de caja y registra el monto del efectivo y demás comprobantes recibidos por el operador de caja, si el formato presenta errores en los montos, lo devuelve al operador de caja para que repita el formato, corrigiendo los montos errados, al estar el formato conforme, firma, sella y lo entrega al operador para que también firme en señal de conformidad.

El operador de caja recibe el formato de Arqueo de Caja, lo firma y luego lo entrega al analista Recaudación y Control, éste recibe el formato firmado y lo archiva para ser entregado posteriormente al departamento Contabilidad.

Los formatos Arqueos de Caja después de ser entregados al analista constituyen la base para los registros de venta y por tanto la información

contenida en ellos es transcrita en el sistema de contabilidad de la empresa, por lo cual no se aceptaran modificaciones posteriores en sus datos.

Otras de las responsabilidades del analista de Recaudación y Control es transcribir los arqueos al sistema de auditoría y control de caja, para que luego el analista principal del área proceda a cuadrar el movimiento de ventas del día y posteriormente emita el comprobante de ventas que será remitido al departamento de Contabilidad para los registros correspondientes.

Descripción del formato Arqueo de Caja (Formato 3-2)

Es un formato llenado por el operador de caja donde deben anotar la cantidad y monto de cada una de las forma de pago que recibió de las ventas que generó la caja registradora, y entregado al analista de Recaudación y Control para la verificación respectiva en el sistema de auditoria; este formato contiene:

- Fecha: día, mes y año del arqueo de caja.
- Renglón para cada forma de pago. (monedas, billetes, cheques, tarjetas de debito y crédito, bonos de alimentación y puntos y créditos Sigo).
- Renglón para colocar el nombre y firma del operador de caja.
- Firma aval del analista de Recaudación y Control que realizó el arqueo.

Formato 3-2

Sigo ARQUEO DE CAJA Fecha

Efectivo

Billetes	Cantidad	Total
100,00		
50,00		
20,00		
10,00		
5		
2,00		
1,00		
0,50		
0,25		
0,13		
0,10		
0,05		
0,01		
Total general		

Cheques

Nro de cuenta	numero del cheque	BANCO	Montos
TOTAL		cheque	

Bonos de Alimentación

Tipo de bonos	Cantidad	MONTO
Accor		
Sodexo		
Valeven		
Uniticket		
TodoTicket		
Total		

Tarjetas

Banco	Tarjeta de debito	Tarjeta de Credito	Total
		Total	

Nombre completo de operador

Firma del operador de caja

Firma del analista de Recaudación y control

Fuente: Empresa Sigo S.A., 2008.

3.2.1 Análisis crítico del manejo y control de billetes y monedas, cheques, tarjetas de debito y crédito, puntos y créditos sigo y bonos de alimentación para el cuadro de caja

Todo mecanismo de control que la empresa implemente para el desarrollo de los procedimientos va a permitir mayor claridad y exactitud en

el desempeño de las tareas y un menor margen de error en los datos registrados.

Brito (2007:265) plantea: “para que los arqueos de caja tengan un resultado positivo en su ejecución, es recomendable tener en cuenta la simultaneidad en los arqueos, deben realizarse en la misma fecha y hora.”

En el manejo y control del efectivo en la empresa SIGO, S.A. se observa que debido a la cantidad de cajas que posee la empresa se realizan los arqueos de caja en forma simultanea en la misma fecha y hora, lo que evita la posibilidad de realizar traslados de fondos de una caja a la otra para cubrir faltantes en caso de haberlos; también ...”es preciso que mientras dure el conteo e ingreso de los activos el cajero permanezca presente en el lugar del proceso del arqueo”, ciertamente el operador de caja permanece presente en el proceso de verificación y cuadro de su respectiva caja, además existe la evidencia del arqueo realizado debido a que utilizan el formato de Arqueo de caja donde se asienta la información de los comprobantes de ventas obtenidos en la operación del día, es decir, queda constancia de lo recibido por el operador de caja y se aprecia que existen controles internos apropiados.

3.3 Depósito de billetes y cheques

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar los cuadros de caja y liberar las cajas registradoras de una considerable cantidad de efectivo. Es un procedimiento que se realiza diariamente en dos turnos tres (3) horas después que el operador de caja comienza su jornada de operación y dos (2) horas antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a las coordinadoras de caja y son ellas las que proceden a asistir a los

operadores de caja. El analista de Recaudación y Control es el encargado de retirar los depósitos de las cajas registradoras en compañía de un oficial de Protección y Servicio.

En el procedimiento para el depósito de billetes y cheques, el operador de caja debe mantener los billetes ordenados por cara y denominación dentro de la gaveta de la caja, y puede preparar el depósito de efectivo en presencia de la coordinadora de caja, quien la ayudará a atender a los clientes mientras prepara el dinero para el depósito.

La coordinadora de caja debe entregar al operador de caja la planilla de depósito de billetes y cheques (Formato 3-3), que va a ser retirada de las cajas e indicar la hora en la que se realizara el depósito, además de atender a los clientes en turno mientras el operador cuenta el dinero, según la denominación de los billetes.

El operador de caja llena la planilla de depósito con su nombre, número de cédula, número de caja y monto total en efectivo, luego de haber realizado el conteo del efectivo procede a guardar el depósito en la gaveta y lo asegura, hasta que el analista de Recaudación y Control procede a retirarlo. El analista de Recaudación y Control solicita el apoyo de un oficial de Protección y Servicio integral cada vez que deba realizar un depósito de efectivo, y se dirige a las cajas a retirar el efectivo y firmar el control interno de depósito del operador de caja certificando el monto que se está retirando.

La coordinadora de caja debe dirigirse al departamento de Recaudación y Control para presenciar el ingreso correcto de los depósitos de efectivo retirados por el analista de Recaudación y Control, este último ingresa al sistema de caja el efectivo según el número de la caja correspondiente. En

el módulo de tesorería selecciona el enlace arqueo de caja, coloca el número de taquilla (identificación del analista), el número de recogida, e ingresa el efectivo por denominación, para luego certificar la cantidad con la planilla de depósito al igual que los montos de los cheques. Al terminar de ingresar todos los datos y verificar que todo haya sido ingresado adecuadamente, presiona la opción “guardar” y seguidamente la opción “imprimir” y firma el reporte impreso emitido por el sistema. Seguidamente la coordinadora de caja debe reclamar y firmar como recibido los reportes de los depósitos de todas las cajas, luego, al momento de la entrega, concilia el monto entregado y asentado en el control interno del operador de caja.

Es importante destacar que el operador de caja debe recibir el reporte del depósito, verificar los datos de la misma y guardar el reporte hasta el cierre de caja.

Descripción del formato Planilla de Deposito de Billetes y Cheques (Formato 3-3)


Es el formato elaborado por el operador de caja para el depósito del efectivo de las cajas registradoras donde registra, de forma detallada, la cantidad de billetes por denominación y los cheques recibidos por la venta. El formato contiene:

- Fecha: día, mes y año del deposito de efectivo.
- Número de la caja registradora
- Nombre completo y firma del operador de caja.

- Firma del analista que está retirando el deposito.
- Renglón para transcribir la cantidad de billetes y cheques del depósito.

Formato 3-3

Planilla de Deposito de Billetes y Cheques



DEPOSITO DE BILLETES Y CHEQUES

Efectivo			Fecha
Billetes	Cantidad	Total	
100,00			
50,00			
20,00			
10,00			
5			
2,00			
1,00			
0,50			
0,25			
0,13			
0,10			
0,05			
0,01			
	Total general		

Cheques

Nro de cuenta	numero del cheque	BANCO	Montos
	TOTAL		

Numero de caja

Nombre completo de operador

Firma del operador de caja

Firma del analista de Recaudacion y control

Fuente: Empresa Sigo S.A., 2008.

3.3.1 Análisis crítico de depósito de billetes y cheques

Los retiros parciales de billetes y cheques se realizan todos los días para liberar al operador de caja de excesivo de dinero y cheques presentes en la cajas registradoras, con la finalidad de mantener la mayor suma de efectivo resguardado en el departamento de Recaudación y Control así como también agilizar el proceso de arqueo de caja.

Brito (2007:268) afirma “que debe quedar evidencia escrita de los procesos de la caja registradora”... Es importante señalar, que existe constancia y evidencia en el procedimiento, ya que el formato de Planilla de Depósito de Billetes y Cheque es el comprobante donde se asienta el monto del efectivo depositado y retirado quedando constancia al operador de caja de lo retirado de su caja registradora. También...”es preciso que mientras dure el conteo e ingreso de los activos el cajero permanezca presente en el lugar del proceso del arqueo”, se cuenta en el proceso con la Coordinadora del Departamento de Caja, quien es la responsable de presenciar y atestiguar el ingreso en el sistema de caja los depósitos retirados en las cajas registradoras, y también es un aval para la transparencia del correcto funcionamiento del proceso descrito.

3.4. Registro del efectivo

Este procedimiento es realizado por el analista principal de Recaudación y Control y consiste en cuadrar, de forma general, el efectivo generado por las ventas diarias de la empresa. Permite depositar el efectivo en los bancos, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al Departamento de Contabilidad para el respectivo registro.

El registro de efectivo se inicia cuando, el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe el dinero de los analistas de taquilla, certificando que los montos coinciden con la hoja de reporte detallado del efectivo ingresado; y firma una copia de las hojas del reporte para quede constancia a los analistas de taquilla del dinero entregado. El analista Principal debe anotar en el cuaderno de efectivo en tránsito el monto total del efectivo entregado por cada analista.

El analista principal debe cuadrar el reporte detallado recibido por cada analista de taquilla e ingresa en la hoja de calculo Control Diario de Efectivo (Formato 3-4) el total entregado según el cuaderno de transito, ingresa el total general del reporte detallado y verifica el monto reflejado en la hoja con el total en efectivo.

El analista principal entrega a la Coordinadora General del Departamento de Recaudación y Control la hoja de cálculo de efectivo con el cuaderno de tránsito para que proceda con la auditoria diaria, e imprime la hoja de control de efectivo diario, la firma y archiva.

El analista principal, después de haber cuadrado el efectivo con el total detallado de todos los analistas y la hoja de control, procede a elaborar la planilla de depósito, prepara tantos envases de dinero como sea necesario, dependiendo del dinero en efectivo recibido en caja, cierra los envases colocando el precinto (plomo), el cual tiene un serial que identifica el envase con la planilla de cataporte, posteriormente llena la planilla cataporte en original y copia suministrada por la compañía de transporte de valores para la entrega del efectivo, prepara un sobre donde irán las planillas de los depósitos bancarios, anexados al cataporte de la empresa de transporte de valores, luego registra en el formato Cataporte, los datos relacionados con la

entrega de las remesas, tales como: (nombre de banco, número de envases, número de cataporte y número de precintos). Acto seguido el analista principal realiza una llamada telefónica a la compañía de transporte de valores “TRANSBANCA”, para que su unidad se traslade a las instalaciones de SIGO a retirar los envases con el dinero.

Al llegar el personal de la compañía y una vez verificada su identidad, entrega los envases con el dinero, solicita al representante de la compañía firme en la planilla de cataporte, entrega copia a éste y conserva el original. El analista principal recibe las copias de las planillas de los depósitos bancarios, y una vez procesadas por el banco verifica que presenten el sello húmedo respectivo y finalmente, envía al departamento de Contabilidad la Relación de Depósito en Efectivo (reporte emitido por el sistema), en original y copia, con el formato de Control Diario de Efectivo, junto con las copias de las planillas de los depósitos, para los registros correspondientes.


Descripción del formato Control Diario de Efectivo (Formato 3-4)

Este formato es utilizado para registrar el efectivo recibido de la venta del día y donde deben asentarse los montos de efectivo recibidos que van a ser enviados al banco para generar un comprobante bancario que luego se llevará al Departamento de Contabilidad para el registro contable respectivo; este formato contiene:

- Fecha de la venta en efectivo
- Monto de efectivo recibido por cada analista de taquilla.

- Monto total del depósito (Efectivo en tránsito)
- Número de planilla de depósito bancario.

Formato 3-4

 SIGO LA PROVEDURIA
SUCURSAL PORLAMAR

CONTROL DIARIO DE EFECTIVO
FECHA: 20/12/2007

CONTROL DE EFCTIVO ENTREGADO								
R	ANALISTA 1	ANALISTA 2	ANALISTA 3	ANALISTA 4	TOTAL	PLANILLA	TOTAL CAMBIO	EFEQ.TRANSITO
1	13.523.800,00	0,00	0,00	0,00	13.523.800,00	0,00	0,00	13.523.800,00
2	5.106.700,00	0,00	0,00	0,00	5.106.700,00	0,00	0,00	5.106.700,00
3	193.750,00	0,00	0,00	0,00	193.750,00	0,00	0,00	193.750,00
4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	0,00	2.530.100,00	0,00	0,00	2.530.100,00	0,00	0,00	2.530.100,00
6	0,00	1.490.000,00	0,00	0,00	1.490.000,00	0,00	0,00	1.490.000,00
7	0,00	0,00	0,00	11.860.000,00	11.860.000,00	0,00	0,00	11.860.000,00
8	20.000,00	0,00	0,00	2.180.000,00	2.180.000,00	0,00	0,00	2.180.000,00
9	3.291.100,00	0,00	0,00	4.583.100,00	7.874.200,00	0,00	0,00	7.874.200,00
10	800.120,00	0,00	991.750,00	0,00	1.791.870,00	0,00	0,00	1.791.870,00
TOTAL	22.935.470,00	4.020.100,00	991.750,00	18.603.100,00	46.550.420,00	0,00	0,00	46.550.420,00

TOTAL

DIFERENCIA

Fuente: Empresa Sigo S.A., 2008.

3.4.1 análisis crítico del registro del efectivo

El efectivo es uno de los bienes que más estimula para cometer actos irregulares, por ello el sistema de control interno de la empresa debe ser particularmente sólido en esta área, pues siempre habrá la posibilidad de que alguien esté ideando la forma de apropiarse indebidamente de éste. Brito (2007:268) opina “el éxito de la buena administración del efectivo descansa en las fortalezas que contenga el control interno establecido”. Si a esta particularidad se le añade la que, por su naturaleza, es el activo que más se

presta para el manejo no idóneo, son razones poderosas para poner especial énfasis en la implantación de un estricto y efectivo control interno.

En el procedimiento de registro de efectivo de SIGO, S.A., anteriormente descrito, es llevado de manera apropiada. El dinero ingresado al sistema es depositado en su totalidad en los bancos establecidos por la empresa, el analista principal de efectivo después del cuadro general antes de ser enviado el dinero al banco, es auditado por la Coordinadora de General con el propósito de verificar que el monto de dinero que se está enviado al banco coincide con el total que se refleja en sistema. Con esta auditoria se valida que todo lo que refleje el sistema se encuentra en los bancos, de esta manera se evitan manejos indebidos que pueden cometerse con el dinero de la empresa. Otro control interno aplicado... “es la separación de funciones”... en el departamento de Recaudación y Control la persona que ingresa el dinero al sistema, quien cuadra de forma general y audita antes de enviarlo al banco es realizado por tres personas diferente, así de esta manera se valida que en el procedimiento se aplican controles internos apropiados al proceso.

3.5 Registro de cheques

Este procedimiento consiste en cuadrar, de forma general, los cheques generados por las ventas diarias de la empresa y es el paso requerido para depositar los cheques en los bancos, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al Departamento de Contabilidad para su respectivo registro contable.

El procedimiento para el registro de cheques comienza cuando el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe todos cheques

consignados por los analistas de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado, el analista principal firma una copia de las hojas del reporte para quede constancia a los analistas de taquilla de los cheques entregado, el analista principal debe revisar que los cheques tengan el sello “no endosable” en la parte posterior, además del número de la cuenta bancaria de SIGO, S.A., donde serán depositados, también debe revisar si los cheques tienen la firma o presentan alguna enmienda, seguidamente procede a ingresar en el formato de Relación de Cheques (Formato 3-5) los datos de cada uno de los cheques de otros bancos que van a depositarse, y en otra planilla los cheques del banco emisor.

El analista principal debe anotar en el cuaderno de planilla de cheques el monto total enviado, el número de la planilla de depósito bancario y el nombre del banco donde se están haciendo los depósitos; cuadra con el detallado general de los analistas, y además verifica la veracidad de los datos registrados en la planilla de depósito y los cheques recibidos. Si está conforme la operación los entregará al mensajero para que efectúe el depósito en el banco. El mensajero efectúa el depósito en el banco indicado en la planilla, recibe la copia respectiva y la relación de cheques, asegurándose que éstos presenten el sello húmedo, la validación automática correspondiente y finalmente la entrega al analista principal de efectivo.

El analista principal al recibir las planillas de cheque del banco debe revisar sí el monto coincide con el troquelado del banco y las entrega anexa al cuaderno de control para ser remitidas a contabilidad.

Descripción del formato Relación de Cheques (Formato 3-5)

Este formato permite relacionar todos los cheques recibidos provenientes de la venta diaria de la empresa, con el propósito de depositarlos en los bancos y así tener un comprobante bancario que luego será enviado al Departamento de Contabilidad para el respectivo registro contable; la Relación de Cheques contiene:

- Nombre del banco donde se hará el depósito
- Número de la cuenta corriente de la empresa
- Número de planilla del depósito bancario
- Fecha de la venta
- Número de la cuenta del cheque (Nro. de Cuenta)
- Número del cheque emitido (Nro. de cheque)
- Nombre del banco a que pertenece el cheque (BANCO)
- Monto del cheque (MONTO)
- Monto total de los cheques. (Bs.)

Formato 3-5



Para ser depositado en el **SIGO S.A**
banco banesco
numero de cuenta 5633034283

RELACION DE CHEQUES			224527846
			08/02/2005
<i>Nro de cuenta</i>	<i>Nro De Cheque</i>	<i>BANCO</i>	<i>MONTO</i>
0102-0504-27-000035839	24003368	venezuela	Bs 1.000.000,00
0007-0021-52-0000039671	3190027	banfoandes	Bs 2.523.300,00
0141-0001-61-0011426320	36897051	confederado	Bs 2.220.000,00
0425-0079-84-0200000096	69000060	mi casa	Bs 2.140.000,00
0104-0032-56-0320033691	1165904	v.de credito	Bs 3.901.000,00
0141-0001-64-0011016002	36749872	confederado	Bs 176.000,00
0114-0531-25-5310817505	86499708	caribe	Bs 2.140.000,00
0108-0062-55-0100042337	1600939	provincial	Bs 2.140.000,00
0105-0063-00-8063037952	95275529	mercantil	Bs 390.000,00
0121-0140-61-0100592027	80852926	corp banca	Bs 2.521.000,00
			Bs 19.151.300,00

Fuente: Empresa Sigo S.A., 2008.

3.5.1 Análisis crítico del registro de cheques

El registro de cheques se realiza con el propósito de hacer un cuadro general de todos los cheques recibidos por las ventas diarias de la empresa. Estos cheques son depositados al día siguiente de la venta, y verificados antes de ser llevados al banco, por lo que deben estar correctamente elaborados, es decir, que el total de los cheques recibidos sea el mismo total que está reflejado en el sistema. La Coordinadora General, después de realizar el cuadro general, antes de enviarlo al banco lo audita verificando que el proceso se esté llevando correctamente. Por ello confirma que el registrado en el sistema coincida con la información que se está enviando al banco. En este procedimiento en la empresa también existe separación de funciones la persona quien realiza el cuadro general, audita y hace el registro

contable no es la misma, por lo que existe una persona para cada función. De acuerdo al expuesto se dice aplican un control interno para que el procedimiento se lleve de la mejor manera y cumpla la transparencia del procedimiento.

3.6 Registro de tarjetas de crédito y débito

Este procedimiento consiste en cuadrar, de forma general, las tarjetas de débito y crédito generadas por las ventas diarias de la empresa. Es el paso realizado con el fin de certificar que todos los comprobantes de ventas coinciden con el reporte de las ventas del día en punto de venta, para luego ser enviados al departamento de Contabilidad para la respectiva conciliación bancaria.

En este procedimiento el analista principal de punto venta debe recibir los vouchers certificando que los montos de la tira de la sumadora anexada a los vouchers, coinciden con la hoja de reporte detallado. Además debe firmar una de las hojas de reporte para el analista de taquilla, luego procede verificar los vouchers con el reporte de cierre del punto de venta.

El analista principal de punto venta debe certificar el total de cada lote de los puntos de venta con el total reflejado en la hoja resumida, los vouchers recibidos deben clasificarse por tipo, ya sea debito o crédito, también por banco sumando el total de cada banco, por lo que el total de la suma de los bancos debe ser igual a total de la hoja resumida.

Los vouchers de crédito y puntos sigos deben sumarse por separado y el total de cada uno debe ser igual al total de la hoja resumida. Luego deben ser embalados en cajas identificadas con el día y año de la venta.

El analista debe imprimir el Reporte Diario de Caja Resumida, comparar el total de cada suma de vouchers con el total reflejado en el cierre del punto de venta al cual pertenecen, y el monto de cada uno debe ser igual al total del control diario de caja resumida. Al confirmar que no existe diferencia en ninguno de los puntos de venta, créditos y punto sigo, lleva todos los vouchers del día de la venta al departamento de Contabilidad con el control diario de caja resumida.

3.6.1 Análisis crítico del registro de tarjetas de crédito y débito

El objetivo de este procedimiento se cumple, ya que el departamento de Recaudación y Control es responsable del ingreso de las tarjetas de débito, crédito, punto y créditos sigo obtenidos de las ventas diarias de la empresa al sistema de caja y luego hace el cuadro general de todo lo recibido con el sistema; además verifica que los comprobantes de venta contengan los requisitos para su respectiva conciliación que se encargara de realizar el departamento de Contabilidad. Después que se realice el cuadro general y todo concuerda con el sistema de caja los soportes son enviados al departamento de contabilidad. La responsabilidad del departamento de Recaudación y Control en cuanto al procedimiento se cumple en su totalidad.

3.7 Depósito de bonos de alimentación

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar los cuadros de caja y liberar las cajas registradoras de tener una considerable cantidad de bonos de alimentación (cestatickes). Es un procedimiento realizado diariamente en dos turnos: tres (2) horas después que el operador de caja comenzó su jornada de operación y dos (3) horas antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a las coordinadoras de caja y son ellas

las que proceden a asistir a los operadores de caja al momento de realizarlo. El analista de Recaudación y Control es el encargado de retirar de las cajas estos depósitos en compañía de un oficial de Protección y Servicio.

Para el depósito de los bonos de alimentación el analista debe recibir los bonos debidamente clasificados por empresa, y sumados en el formato de Retiro de bonos de alimentación (formato 3-6) anexo y en presencia del operador de caja certifica el monto total, firma el cuaderno de control de entrega de bonos, igualmente al momento de ingresar la información al sistema de caja debe estar presente una coordinadora de cada área para atestiguar cada recogida de bonos. El analista al ingresar al sistema de caja debe revisar en los bonos, las sumas, el sello “Solo Reembolso de Ticket”, además verificar que no estén rayados y se encuentren en perfecta condiciones.

El analista al terminar de ingresar todos los datos y verificar que todo ha sido ingresado correctamente para cada tipo de bono (Sodexo pass, Accor, Uní ticket, Valeven, Uno Mejor, Todo Ticket y Bonos Sigo), imprime la recogida de cada operador y la firma. Igualmente, al terminar de ingresar los depósitos, debe cuadrar cada tipo de bonos con la hoja detallado de bonos (reporte emitido por el sistema).

Las analistas al confirmar que no hay diferencias deben entregar todos los tipos de bonos al área de conciliación de bonos con la hoja de reporte anexa, la cual debe ser verificada y firmada por la analista principal de bonos.


Descripción del formato Planillas de Retiro de Bonos de Alimentación (Formato 3-6)

Es el formato que llena el operador de caja cuando deposita los bonos de alimentación de la caja registradora donde coloca detalladamente la cantidad de bonos por denominación y tipo de empresa (Sodexhopass, Accor, Uní ticket, Valeven, Uno Mejor, Todo Ticket y Bonos Sigo) que posea para ese momento. Las Planillas de Retiro de Bonos de Alimentación contienen:

- Fecha: día, mes y año del depósito de bonos de alimentación
- Número de la caja registradora
- Nombre completo y firma del operador de caja.
- Firma del analista que está retirando el depósito.
- Renglón para transcribir la cantidad de bonos de alimentación por denominación y tipo de empresa.

Formato 3-6

Planillas de Retiro de Bonos de Alimentación


Bonos de Alimentacion

<i>Tipo de bonos</i>	<i>Monto del Ticket</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
Accor	Total		

<i>Tipo de bonos</i>	<i>Monto del Ticket</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo	Total		

<i>Tipo de bonos</i>	<i>Monto del Ticket</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven	Total		

<i>Tipo de bonos</i>	<i>Monto del Ticket</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>
uniticket			
uniticket			
uniticket			
uniticket			
uniticket			
uniticket	Total		

<i>Tipo de bonos</i>	<i>Monto del Ticket</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>
todoticket			
todoticket			
todoticket			
todoticket			
todoticket			
todoticket	Total		

Numero de caja

Nombre completo de operador

Firma del operador de caja

Firma del analista de Recaudacion y control

3.7.1 Análisis crítico del depósito de bonos de alimentación

Los retiros parciales de bonos de alimentación se realizan todos los días para liberar al operador de caja, de la mayor cantidad de bonos de alimentación (tickets) presentes en la caja registradora provenientes de las ventas diarias, y que están resguardados en el departamento de Recaudación y Control; así como también agilizar el proceso en el arqueo de caja. Es importante considerar, que existe constancia y evidencia en el procedimiento ya que el formato de Planilla de Depósito de Bonos de Alimentación es el comprobante donde se asienta la cantidad y monto total por cada tipo de bono depositado y retirado, quedando constancia al operador de caja de lo que se retiró de su caja. También se cuenta con la supervisión Coordinadora del Departamento de Caja, quien es la responsable de presenciar el ingreso correcto al sistema de caja de los depósitos retirados en las cajas registradoras, además de ser un aval para la transparencia del correcto funcionamiento del proceso descrito.

3.8 Registro de bonos de alimentación

Este procedimiento consiste en cuadrar de forma general los bonos de alimentación generados por las ventas diarias de la empresa, también es el paso que se realiza con el fin de depositar los bonos en los bancos correspondientes, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al departamento de Contabilidad para el registro contable.

Este procedimiento es realizado por el analista principal de bonos de alimentación de recaudación y control, quien recibe los bonos, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado, para luego firmar

una copia de las hojas de reportes para los analistas de Recaudación y Control.

El analista principal clasifica los bonos por denominación y por ticket, como por ejemplo: Accor, Sodexho pass, Uniticket, Valeven y Sigo Ticket, conciliando los bonos según la suma anexada por el analista de taquilla y verificando que éstos tengan el sello húmedo SIGO S.A. y que cumplan con las medidas de seguridad que establece cada una de las empresas.

El registro de bonos de alimentación se realiza separadamente, según la empresa emisora, a continuación se describen las características cada uno de estos bonos, a saber:

Accor:

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor y los agrupa por lotes de 400 tickets, además debe llenar el sobre de cesta ticket con los datos del afiliado, el código de afiliación y luego colocar el sello húmedo de SIGO y la firma autorizada.

Los bonos son introducidos en la boleta, luego se coloca la cantidad total de los ticket y el monto total a revisar, posteriormente los bonos accor son enviados al banco Mercantil para su respectivo depósito.

Sodexho pass-Ticket

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor, llena la “boleta de entrega” (Sodexho pass), colocando el código del afiliado, número de RIF, nombre del establecimiento, ente receptor

autorizado por Sodexho pass Venezuela, número de control bolsa, nombre y firma de la persona que elabora la boleta, sello del comercio afiliado, cantidad de cheques (ticket) y monto total de los cheques en Bolívares. En un sobre de Manila se introduce la cantidad de bonos según el total en la boleta, se sella el sobre y se anexa el original de la boleta de entrega. Este sobre es colocado dentro de una bolsa blindada y precintada, de allí que en la bolsa blindada debe escribirse el número de la boleta, el número de precinto y la fecha de elaboración, luego debe llenarse el comprobante de servicios cataporte.

Es obligatorio que el analista principal, antes de entregar los bonos al oficial autorizado del servicios de transporte de valores, vea en el libro sí esta personas pertenecen a ese servicio y sí tienen la identificación correspondiente, los agentes del blindado firman la hoja de servicios o cataporte dejando el original y transporta los bonos a la empresa emisora.

Uníticket:

El analista principal suma los bonos por denominación y las bolsas de uní ticket enumeradas por lote, las planillas Uníticket deben especificar el código afiliado, nombre comercial, número de RIF, número de lote, razón social de la empresa, cantidad de bonos, monto en bolívares, nombre y sucursal del banco donde será depositado y número de lote de la bolsa Uníticket que se está enviando, finalmente el analista debe firmar y sellar la planilla.

Valeven:

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor en pacas de 200 bonos, cada bolsa abarca 2000 bonos y la boleta 10 denominaciones, el analista principal debe llenar la boleta de Valeven con: razón social, persona contacto, Teléfono, fax, cantidad de vales, valor unitario, monto total de los vales en bolívares, número de Rif, ente receptor autorizado, ciudad, número de control, sello y firma. (En la parte de afiliado además del sello y la firma debe escribir nuevamente el nombre de la empresa y el número de Rif).

Uno Mejor:

El analista principal rectifica las denominaciones y cantidades de ticket que entrega cada analista en sus arqueos, procede a hacer las pacas de 200 tickets, y suma la diferencia haciendo una suma general entre ambos; una vez verificado el cuadro con el sistema se embalan en bolsas asignadas por la empresa hasta un máximo de 2000 ticket, se elabora la boleta con la afiliación, número de Rif de la empresa, cantidad de ticket, monto total en bolívares, el sello y firma del analista principal; estos bonos son retirados en este caso por los agentes autorizados Blindados de Oriente quienes se encarga del envío.

Todo Ticket:

El analista rectifica los vouchers presentados por cada analista de sus arqueos, clasifica cada vouchers por lote, hace una sumatoria y compara el total con el cierre del punto de venta Banesco, para finalizar, hace un total

general con todos los subtotales; estos vouchers se envían al departamento de contabilidad, para su posterior conciliación.

El analista principal registra la información en el formato Relación de Bono (Formato 3-7), donde especifica el número de boletas, cantidad de ticket y el monto en bolívares de cada boleta anexada al reporte general de bonos. El analista envía con el mensajero asignado para el departamento de Recaudación y Control, las boletas Accor, Uní ticket, Valeven así como los bonos Sodexhopass y Uno Mejor. Una vez que el mensajero ha depositado los Bonos, debe entregar los soportes al analista principal, y esta debe verificar los soportes que está recibiendo, para un mejor control.

El analista principal ordena todos los soportes por días con el formato de la Relación de bono y envía los comprobantes ya depositados a las respectivas entidades bancarias, con la hoja resumida y las carpetas del control interno a contabilidad.


Descripción del formato Relación de Bono (Formato 3-7)

Este formato es llenado por el analista principal de bonos de alimentación donde asienta el total obtenido por tipo de empresa a que corresponden los bonos. Es un resumen general de las ventas diarias obtenidas en bonos de alimentación. Los comprobantes bancarios que se obtienen son enviados al departamento de Contabilidad para su respectivo registro contable; esta relación contiene:

- Fecha de venta de los bonos de alimentación

- Renglón de los tipos de empresa de los bonos
- Monto total de los bonos de la venta del día
- Renglón para la firma de quien realiza la Relación
- Renglón para la firma de quien revisa la Relación

Formato 3-7

RELACION DE BONO					
FECHA: 19/05/2008					
BONOS ACCOR				BONOS SODEHXOS	
#BOLETAS	MONTO			CATAPORTE	
0	0,00		# BOLETAS	0,00	
0	0,00			0,00	
0	0,00			0,00	
0	0,00			0,00	
0	0,00		TOTAL	0,00	
0	0,00				
0	0,00				
0	0,00				
0	0,00		VALEVEN		
0	0,00		# BOLETAS	MONTO	
0	0,00			0,00	
0	0,00		TOTAL	0,00	
0	0,00				
TOTAL	0,00				
			UNITICKET		
			# BOLETAS	lote	MONTO
					0,00
			TOTAL	0,00	
Todo Ticket			Uno Mejor		
# BOLETAS	MONTO		# BOLETAS	MONTO	
	0,00			0,00	
	0,00			0,00	
TOTAL	0,00		TOTAL	0,00	
REALIZADO POR					
REVISADO POR					

3.8.1 Análisis crítico del registro de bonos de alimentación

Los bonos de alimentación (tickets) son formas de pago tratadas como efectivo, son depositados en los bancos, y tienen el mismo proceso y tratamiento del dinero, además de cumplir con controles internos apropiados. En este procedimiento existe una separación de funciones, entre la persona que cuadra los bonos, quien audita y quien registra. Todo lo que se recibe por las ventas de bonos de alimentación es enviado al banco al día siguiente de la venta, antes del envío al banco, la cantidad de bonos enviado es auditado por la Coordinadora General del Departamento de Recaudación y Control, comprobando que lo que se encuentre en el sistema sea lo mismo que se está enviado al banco, luego de todo el procedimiento de cuadre y depósito, todos los comprobantes bancarios son enviados al Departamento de Contabilidad para el registro contable. La responsabilidad del Departamento de Recaudación y Control en cuanto al procedimiento del registro de los bonos de alimentación es cumplida en su totalidad, ya que se ingresan al sistema los bonos de la venta, se depositan en los bancos correspondientes y los comprobantes son enviados al Departamento de Contabilidad.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El Manual de Políticas y Procedimientos es un documento que transmite completa y efectivamente las pautas a seguir y las actividades realizadas en un área administrativa, por lo que es considerado una eficaz herramienta en el proceso de organización.
- La importancia de la organización, como fase del proceso administrativo, radica en que permite a cada individuo conocer más claramente el papel que le toca desempeñar dentro de una empresa y la forma en que sus funciones se relacionan con otras.
- El Departamento de Recaudación y Control es importante para la gestión administrativa de la empresa SIGO, S.A., ya que, su misión es recaudar y controlar todos los ingresos provenientes de las ventas diarias, con el fin de generar comprobantes de ventas para sus respectivos registros contables.
- Los procedimientos realizados en el Departamento de Recaudación y Control, en su mayoría, se llevan a cabo conforme a lo planteado por los autores antes citados, sin embargo, no están asentados de manera escrita lo que obstaculiza la evaluación del desempeño del Analista de Taquilla y Analista Principal (Efectivo, Punto de Venta y Bonos de Alimentación) y dificulta la inducción del personal de nuevo ingreso en el área.

RECOMENDACIONES

Después de haber alcanzado las conclusiones anteriores relacionadas con las Políticas y Procedimientos del Departamento de Recaudación y Control, de la empresa SIGO. S.A., donde se estableció que los procedimientos no se encuentran asentados de forma escrita, lo que trae como consecuencia que no se especifique las funciones de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles, lo que dificultaría el entendimiento en las líneas de mando, ahora bien, implementar el uso del Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Recaudación y Control propuesto por la autora, tienen las siguientes finalidades:

- Mejorar el desempeño del Analista de Taquilla y Analista Principal, indicándole lo que debe hacer y como debe hacerlo.
- Facilitar el proceso de introducción del personal de nuevo ingreso en el área.
- Conservar las experiencias administrativas de los funcionarios más antiguos, aprovechando así sus conocimientos para futuros empleados del cargo.
- Determinar la responsabilidad del cargo, para no afectar su relación con los demás en la organización.
- Cumplir con la visión del departamento de ser una dependencia modelo que trabaje a la vanguardia, para recaudar eficientemente los ingresos, comprometidos con la empresa, proporcionando un servicio

integral al Departamento de Contabilidad que garantice un equilibrio financiero y ético en el uso de los recursos, de acuerdo con los proyectos de la empresa, esto lo lograría con la implementación del Manual propuesto ya que, representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y proporcionaría soluciones rápidas para contribuir con los objetivos propuesto por el departamento.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, M. (1997). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Editorial Panorama.

ANDER, Ezequiel (1976). Introducción a la Técnica de Investigación Social. México Editorial Hvmánitas.

ARIAS G, Fernando (1977). Lecturas para el Curso de Metodología de la Investigación. México Editorial TRILLAS/FIEHS..

BLOCK, A. (1997). Contabilidad, Presupuesto y Control Interno. México: Editorial Trillas.

BRITO, José A. (2007). Contabilidad Financiera. Caracas. Ediciones Centro de Contadores.

CHIAVENATO, I. (1993). Iniciación a la Organización y al Control. Colombia Mc Graw Hill..

GÓMEZ, G. (1994). Planeacion y Organización de Empresa. México: Editorial Macgrawhill.

GÓMEZ, R. (1999). Contabilidad III Semestre. Caracas: Fragor.

HIGUERA, G. (1995). Introducción a la Administración. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario (2001). El Proceso de la Investigación Científica. México Limusa Noriega Editores..

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

79/152

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA EMPRESA SIGO, S.A**

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

80/152

ÍNDICE DE CONTENIDO

• Introducción	3
• Objetivo del Manual.....	4
• Base Legal.....	5
• Departamento de Recaudación y Control	14
• Políticas del Departamento de Recaudación y Control	18
• Procedimientos del Departamento de Recaudación y Control:.....	19
• Entrega y recepción de fondos para la apertura y cierres de operaciones	19
• Manejo y control de billetes y monedas, cheques, tarjetas de debito y crédito, puntos y créditos Sigo y bonos de alimentación para el cuadro de caja .	23
• Depósito de billetes y cheques	30
• Registro del efectivo	35
• Registro de cheques	41
• Registro de tarjetas de crédito y débito.....	46
• Depósito de bonos de alimentación	49
• Registro de bonos de alimentación.....	53
•	
• Glosario.....	60

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

81/152

INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido elaborado con el propósito de registrar y transmitir información referente al funcionamiento interno del departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A. Este documento define las políticas que delimitan la actuación de los diferentes cargos del departamento lo que evitará incurrir en fallas derivadas de la improvisación en las tareas. Además, enumera los distintos procedimientos para el recaudo, resguardo y depósito del efectivo proveniente de las ventas diarias de la empresa, mencionando las actividades que componen estos procedimientos, para facilitar su comprensión e identificación. Igualmente, contiene diagramas de flujo que reflejan gráficamente los distintos procedimientos e instrumentos de información (formatos) para el adecuado desarrollo de las actividades.

El manual viene a constituir un elemento fundamental de comunicación, coordinación y dirección, que colabora en el logro de los objetivos prescritos, por departamento de Recaudación y Control de la empresa SIGO, S.A., de manera eficiente.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

82/152

OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades realizadas en el Departamento de Recaudación y Control.
- ✓ Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Facilitar las labores en el departamento de Recaudación y Control.
- ✓ Aumentar la eficiencia de los integrantes del departamento, indicándole lo que debe hacer y cómo debe hacerlo.
- ✓ Ayudar en la coordinación del trabajo.
- ✓ Para entrenar al personal de nuevo ingreso.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

83/152

BASES LEGALES

El siguiente manual de Políticas y Procedimientos queda sujeto a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y La Ley Orgánica del Trabajo en los cuales establecen las normas y condiciones bajo las cuales el trabajador deberá desempeñar sus labores; así mismo se apoyará en bases teóricas en relación a las normas de control interno de efectivo.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Título III. De los deberes, derechos humanos y Garantías. CAPÍTULO V

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener decorosa le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

84/152

Artículo 89: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1.- Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas y apariencias.

2.- Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3.- Cuando hubiese dudas de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma; se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicara a su integridad.

4.- Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5.- Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones políticas, edad, raza, sexo o credo por cualquier otra condición.

6.- Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

85/152

Artículo 90. La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Artículo 92. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

86/152

El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Artículo 93. La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

LEY ORGÁNICA DE TRABAJO

Título IV. De las condiciones de trabajo. CAPÍTULO I

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes;
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Artículo 186. Los trabajadores y patronos podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley, y en ningún caso serán inferiores a las fijadas por esta Ley o por la convención colectiva.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

87/152

TÍTULO IV, Capítulo II De la Jornada de Trabajo.

Artículo 189. Se entiende por jornada de trabajo el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrono y no puede disponer libremente de su actividad y de sus movimientos.

Se considera que el trabajador está a disposición del patrono desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir ordeños o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

Artículo 190. Cuando por la naturaleza de la labor el trabajador no pueda ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios durante las horas de reposo y de comidas, la duración de estos reposos y comidas será imputada como tiempo de trabajo efectivo a su jornada normal de trabajo.

Artículo 191. Se entenderá por labor cuya naturaleza no permite al trabajador ausentarse del lugar donde efectúe sus servicios, aquella cuya ejecución requiere su presencia en el sitio de trabajo o haga necesario mantenerse en él para atender ordeños del patrono o emergencias.

Artículo 195. Salvo las excepciones previstas en esta Ley, la jornada diurna no podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) semanales; la jornada nocturna

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

88/152

no podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni de cuarenta (40) semanales; y la jornada mixta no podrá exceder de siete y media (7 1/2) horas por día, ni de cuarenta y dos (42) por semana.

Se considera como jornada diurna la cumplida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 P.m.

Se considera como jornada nocturna la cumplida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m.

Se considera como jornada mixta la que comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos.

Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro (4) horas, se considerará como jornada nocturna.

Parágrafo Único: El Ejecutivo Nacional podrá, mediante resolución especial, determinar aquellas labores en las cuales podrá permitirse la prolongación de la jornada nocturna, pagándose dicha prolongación como trabajo extraordinario nocturno.

Artículo 196. Por acuerdo entre el patrono y los trabajadores, podrá establecerse una jornada diaria hasta de nueve (9) horas sin que se exceda el límite semanal de cuarenta y cuatro (44) horas, para otorgar a los trabajadores dos (2) días completos de descanso cada semana.

Artículo 206. Los límites fijados para la jornada podrán modificarse por acuerdos entre patronos y trabajadores, siempre que se establezcan previsiones compensatorias en caso de exceso, y a condición de que el total de horas trabajadas en un lapso de ocho (8) semanas no exceda en promedio de cuarenta y cuatro (44) horas por semana.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

89/152

TÍTULO IV, De los Días Hábiles para el Trabajo, Capítulo IV

Artículo 211. Todos los días del año son hábiles para el trabajo con excepción de los feriados.

Artículo 212. Son días feriados, a los efectos de esta Ley:

- a) Los domingos;
- b) El 1° de enero; el jueves y el Viernes Santos; el 1° de mayo y el 25 de diciembre;
- c) Los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales; y
- d) Los que se hayan declarado o se declaren festivos por el Gobierno Nacional, por los estados o por las municipalidades, hasta un límite total de tres (3) por año

Durante los días feriados se suspenderán las labores y permanecerán cerradas para el público las empresas, explotaciones y establecimientos, sin que se pueda efectuar en ellos trabajos de ninguna especie, salvo las excepciones previstas en esta Ley.

Artículo 216. El descanso semanal será remunerado por el patrono a los trabajadores que presten servicios durante los días hábiles de la jornada semanal de trabajo en la empresa, con el pago de una cantidad equivalente al salario de un (1) día, igualmente será remunerado el día de descanso adicional semanal convenido por las partes conforme al artículo 196.

Cuando se trate de trabajadores a destajo o con remuneración variable, el salario del día feriado será el promedio de los devengados en la respectiva semana.

El trabajador no perderá ese derecho si durante la jornada semanal de trabajo en la empresa faltare un (1) día de su trabajo.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

90/152

Artículo 218. Cuando un trabajador hubiere prestado servicios en día domingo o en el día que le corresponda su descanso semanal obligatorio, por cuatro (4) o más horas, tendrá derecho a un (1) día completo de salario y de

descanso compensatorio; y cuando haya trabajado menos de cuatro (4) horas, tendrá derecho a medio (1/2) día de salario y de descanso compensatorio. Estos descansos compensatorios deben concederse en la semana inmediatamente siguiente al domingo o día de descanso semanal obligatorio en que hubiere trabajado.

Quando el trabajo se efectúe en los días 1° de enero, jueves y viernes Santos, 1° de mayo y 25 de diciembre, los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales y los declarados festivos por los Estados o Municipalidades, no habrá lugar a ese descanso compensatorio, salvo que alguno de estos días coincida con domingo o con su día de descanso semanal.

TÍTULO IV, De las Vacaciones

Capítulo V.

Artículo 219. Cuando el trabajador cumpla un (1) año de trabajo ininterrumpido para un patrono, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince (15) días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un (1) día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince (15) días hábiles.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

91/152

A los efectos de la concesión del día adicional de vacación previsto en este artículo, el tiempo de servicio se empezará a contar a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Ley.

BASES TEÓRICAS

Según **BLOCK, A. (1997)**: se deben cumplir las siguientes normas de control interno para el control del efectivo:

El cajero tiene en su poder el documento emitido por la dirección de la entidad que contenga la relación con los nombres, cargos y firmas de las personas autorizadas para aprobar las operaciones de caja y los documentos que originan los movimientos en las cuentas bancarias.

La tenencia, manipulación y responsabilidad del efectivo recae en una sola persona y se realiza por persona distinta a la que efectúa la aprobación y contabilización de las operaciones de estos recursos.

Que existan las medidas de seguridad para la custodia y manejo del efectivo y una copia de la combinación de la caja se conserva en poder del director de la entidad.

Deben quedar evidencias de que se han realizado arqueos de todo el efectivo depositado en caja.

Se deposita el total del efectivo, a más tardar al siguiente día hábil bancario al de su recepción o en el período autorizado por el Banco.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

92/152

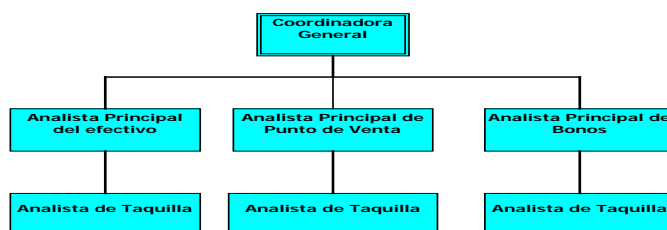
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

En SIGO, S.A., la coordinación del Departamento de Recaudación y Control es la responsable del control del dinero y demás formas de pago, de su recopilación, resguardo y depósito remitidos por las cajas registradoras provenientes de las ventas diarias de la empresa.

El departamento de Recaudación y Control tiene como misión recaudar y controlar todo el efectivo producto de las ventas diarias, con el fin de generar comprobantes de ventas para sus respectivos registros contables.

Así mismo, tiene como Visión ser una dependencia modelo que trabaje a la vanguardia, para recaudar eficientemente los ingresos, comprometidos con la empresa, proporcionando un servicio integral al departamento de Contabilidad que garantice un equilibrio financiero y ético en el uso de los recursos, de acuerdo con los proyectos de la empresa

Organigrama del Departamento de Recaudación y Control De la empresa SIGO, S.A.



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

93/152

FUNCIONES

El Departamento de Recaudación y Control de SIGO, S.A. tiene como función auditar los procesos de las cajas registradoras y llevar el manejo de todo el dinero y demás formas de pago provenientes de las ventas diarias de la empresa. Esto requiere la ejecución de diferentes tareas donde cada miembro del departamento debe cumplir determinadas funciones las cuales se mencionan seguidamente:

Coordinadora general

Es la encargada de auditar los procedimientos llevados a cabo en el departamento así como también se responsabiliza del mismo, además:

- ✓ Liderizar el departamento.
- ✓ Apoyar a las áreas de conciliación
- ✓ Diseñar los horarios de los miembros del departamento
- ✓ Organizar y programa los arqueos de caja
- ✓ Mantener comunicación con el personal, para saber sus inquietudes y necesidades.
- ✓ Revisar las conciliaciones diarias.
- ✓ Auditar las áreas de recaudación y control.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

94/152

Analista principal efectivo

Es el encargado de recibir el efectivo y cheques del analista de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado. Asimismo se encarga del cuadro general de todo el dinero que proviene de las ventas diarias de la empresa, realizar su conciliación y la elaboración del deposito general que va al banco. Además cumple las siguientes funciones:

- ✓ Elaborar las remesas de efectivos (bolsas de dinero) para luego ser depositadas en el banco asignado.
- ✓ Elaborar los comprobantes de servicios (cataporte).
- ✓ Llenar el formato Control de Efectivo Diario.
- ✓ Registrar de cheques entregados por los analistas de taquilla.
- ✓ Recibir y verificar los depósitos bancarios de todo el dinero y cheques depositados para luego ser enviados al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

Analista principal de punto de venta

Es el encargado de recibir todos los vouchers de las tarjetas electrónicas (tarjetas de debitos y créditos) así como también los créditos y puntos sigo, los cuales son entregados por los analistas de taquilla después de los arqueos de caja para realizar el cuadro general de los puntos de ventas, donde se cotejan todos los montos de las

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

95/152

tarjetas electrónicas con los reportes diarios del sistema. Además cumple las siguientes funciones:

- ✓ Recibir los puntos de ventas (comprobantes) provenientes de las ventas diarias de la empresa.
- ✓ Recibir y verificar con el sistema los soportes físicos de las tarjetas y los envía al departamento de Contabilidad para la conciliación bancaria.

Analista principal de bonos de alimentación

Es el encargado de recibir y conciliar bonos de alimentación (cesta ticket) provenientes de la venta diaria de la empresa. Además cumple las siguientes funciones:

- ✓ Llenar el formato Relación de Bonos.
- ✓ Elaborar las boletas de los bonos por tipo de empresa para su respectivo depósitos en los bancos correspondientes.
- ✓ Recibir y verifica con el sistema los soportes de los depósitos bancarios y los envía al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

96/152

Analista de taquilla

Es el encargado de recibir todos activos provenientes de las ventas diarias de la empresa, los cuales son entregados por las operadoras de caja. Además cumplen con las siguientes funciones:

- ✓ Entregar y recibe los fondos para las aperturas y cierres de operaciones.
- ✓ Realizar los depósitos de las cajas registradoras en las diferentes formas de pago (efectivo, cheques, bonos de alimentación, tarjetas electrónicas y créditos). Internamente es llamado recogidas.
- ✓ Hacer los arqueos de auditorias: verificación y comprobación del manejo de las cajas.

POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

- Es responsabilidad del departamento de Recaudación y Control el recibo, custodia y depósito del efectivo producto de las ventas realizadas.
- Fijación de un fondo de caja que cubra las necesidades de dinero para el cambio de sencillo de los clientes.
- Se establecen normas para el funcionamiento y cumplimiento de los procedimientos realizados en el Departamento Recaudación y Control.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

97/152

- Se establece para el manejo de los fondos de caja que cada tiempo, y de manera sorpresiva, realizar arquezos por un supervisor autorizado por la empresa, que compruebe la eficiencia y el correcto uso de los fondos asignados.
- Se consideran efectivo en caja: monedas y billetes emitidos por el Banco Central de Venezuela, cheques emitidos por terceras personas que están pendientes de cobrar o depositar, cheques de gerencia pendientes de cobrar o depositar, documentos de cobro inmediato o que pueden ser depositados en cuentas corrientes bancarias, tales como: tarjetas de debito, crédito, bonos de alimentación, puntos y créditos Sigo.
- Se consideran cheques conformables aquellos a los cuales un banco determinado le da conformidad, al titular de la cuenta para autorizar la compra.
- Se establecen los bancos como entidades bancarias para los depósitos de efectivo Venezuela y Banesco.
- Se asigna a la empresa de transporte de valores "Transbanca" para el traslado del efectivo de la empresa a los bancos respectivos.

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE FONDOS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE OPERACIONES

Para efectuar las operaciones del día en la Empresa, el operador de caja, debe retirar un fondo de caja, cuyo monto es de Bs. 200,00 para realizar el cambio de dinero de vuelto a los clientes por cada venta.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

98/152

La entrega y recepción de fondos para apertura y cierre de operaciones se inicia cuando el analista de Recaudación y Control firma el formato de Control de Fondos de Cajas (Formato 1), para autorizar la entrega de los

fondos a los operaciones de caja, luego los operadores, para el retiro del fondo de caja también deben firman este formato y como constancia de la entrega del fondo de caja, al finalizar su jornada de trabajo el operador firma nuevamente el formato Control de Fondos de caja.

Es de hacer notar que el analista de Recaudación y Control debe realizar diariamente el arqueo de fondos de caja, para verificar que todos los fondos de caja se encuentran en el Departamento.

Descripción del formato control de fondos de caja (Formato 1)

Es un formato llenado con la finalidad de asentar la información aval que valida la entrega de un fondo de caja para ser utilizado para las operaciones de caja.

Contiene la siguiente información:

- ✓ Fecha: día, mes y año del control de fondo de caja.
- ✓ Departamento: área donde se originó el ingreso (Departamento de Caja) y el área donde se originó el egreso (Departamento de Recaudación y Control).
- ✓ Número de fondo: número que tiene asignado el fondo de caja.
- ✓ Operador de caja: nombre de la persona responsable de caja.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

99/152

- ✓ Turno: mañana y tarde que comprende la jornada de trabajo del operador de caja remitente.
- ✓ Analista de recaudación y control: persona responsable del control de fondos asignados

Formato 1



Control de Fondos de Cajas

FECHA: 25/04/2008

Departamento de Caja			TURNO		TURNO		TURNO	
Operador	Fondo	Operador de caja	Analista	Operador de caja	Analista	Operador de caja	Analista	
MARIA ANGELICA M	1							
INGRYS SALAZAR	2							
ELISBETH MARCANO	3							
KARINA FERMIN	4							
YOLEXIS MARIN	5							
TRIDEISY MARCANO	6							
CHELISMENIA MERCADO	7							
JULIA HERNADEZ	8							
NARWIS SALAZAR	9							
DIOVELIS	10							
DISPONIBLE	11							
DISPONIBLE	12							
HILDA REYES	13							
YANELIN CABALLERO	14							
DAYANA CEDEÑO	15							
EUDINETH CASANOVA	16							
MAIGUALIDA GUTIERREZ	17							
LEYDI ROSALES	18							
DISPONIBLE	19							
JOSIMAR VIÑA	20							

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

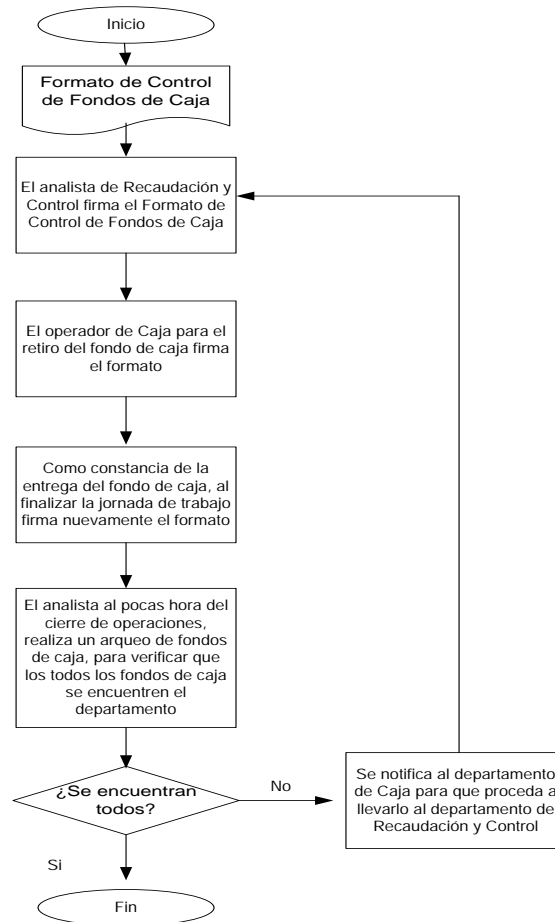
Octubre 2008

PÁGINA:

100/152

FLUJOGRAMA

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE FONDOS PARA LA APERTURA Y CIERRE DE OPERACIONES



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

101/152

MANEJO Y CONTROL DE BILLETES Y MONEDAS, CHEQUES, TARJETAS DE DEBITO Y CRÉDITO, PUNTOS Y CRÉDITOS SIGO Y BONOS DE ALIMENTACIÓN PARA EL CUADRE DE CAJA

El manejo y control del efectivo mediante el cuadro de caja, se realiza para comprobar el funcionamiento de las cajas registradoras. Luego de recaudar todo lo proveniente de las ventas diarias de la empresa, se hace el conteo físico de todas las formas de pago que posee la caja registradora, como por ejemplo (cheques, monedas y billetes, tarjetas de debito, crédito, bonos de alimentación puntos y créditos Sigo) posteriormente, se ingresan al sistema de caja y se coteja la información con los soportes existentes. El manejo y control del efectivo se realiza cuando el operador de caja termina su jornada de operación, en dos turnos, el primero se realiza en horas de la tarde y el segundo en las horas de la noche.

El manejo y control del efectivo para el cuadro de caja comienza cuando los operadores de caja, al terminar su jornada de trabajo, proceden al llenado del formato de Arqueo de Caja (Formato 2), donde asientan la información de los comprobantes de venta que recibieron en la operación del día, de allí que el analista de Recaudación y Control debe estar en el área de trabajo antes que lleguen los operadores de caja para entregar sus arqueos de caja, luego el operador de caja entrega al analista los documentos de las ventas diarias.

El analista de Recaudación y Control recibe del operador de caja el formato de Arqueo de Caja, conjuntamente con el efectivo, comprobantes resumen de tarjetas de créditos y débitos, comprobantes individuales

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

102/152

correspondiente a cada resumen, cheques, créditos, puntos, bonos alimentación; posteriormente, verifica en presencia del operador de caja, que los datos indicados en el formato de Arqueo de Caja corresponden con lo recibido, en este sentido, clasifica y ordena, de acuerdo al tipo de documento sean bonos, tarjetas o billetes y monedas, y totaliza los cheques.

El analista de Recaudación y Control también verifica que el monto indicado en el formato corresponde con lo recibido, si no corresponde procede a corregir el monto errado, selecciona los comprobantes de las tarjetas de créditos y débitos y los clasifica por banco emisor, y comprueba que el resumen de tarjetas de créditos y débitos pasadas a través del punto de venta de cada banco, tenga anexado los comprobantes respectivos.

El analista también coteja que el monto obtenido para cada banco corresponde con lo indicado en el formato, de no ser así, corrige el monto errado, comprueba el monto obtenido por cada tipo de bono de alimentación, los clasifica por empresa según corresponda con lo indicado en el formato, de no ser así, corrige el monto errado, igualmente coteja el monto obtenido del efectivo señalado en el formato. De no ser, corrige el monto errado, e ingresa al sistema de caja llamado sistema de cuadro y control de caja y registra el monto del efectivo y demás comprobantes recibidos por el operador de caja, sí el formato presenta errores en los montos, lo devuelve al operador de caja para que repita el formato, corrigiendo los montos errados, al estar el formato conforme, firma, sella y lo entrega al operador para que también firme en señal de conformidad.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

103/152

El operador de caja recibe el formato de Arqueo de Caja, lo firma y luego lo entrega al analista Recaudación y Control, éste recibe el formato firmado y lo archiva para ser entregado posteriormente al departamento Contabilidad.

Los formatos Arqueos de Caja después de ser entregados al analista constituyen la base para los registros de venta y por tanto la información contenida en ellos es transcrita en el sistema de contabilidad de la empresa, por lo cual no se aceptaran modificaciones posteriores en sus datos.

Otras de las responsabilidades del analista de Recaudación y Control es transcribir los arqueos al sistema de auditoria y control de caja, para que luego el analista principal del área proceda a cuadrar el movimiento de ventas del día y posteriormente emita el comprobante de ventas que será remitido al departamento de Contabilidad par los registros correspondientes.

Descripción del formato Arqueo de Caja (Formato 2)

Es un formato llenado por el operador de caja donde deben anotar la cantidad y monto de cada una de las forma de pago que recibió de las ventas que generó la caja registradora, y entregado al analista de Recaudación y Control para la verificación respectiva en el sistema de auditoria; este formato contiene:

- ✓ Fecha: día, mes y año del arqueo de caja.
- ✓ Renglón para cada forma de pago. (Monedas, billetes, cheques, tarjetas de debito y crédito, bonos de alimentación y puntos y

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

104/152

créditos Sigo).

- ✓ Renglón para colocar el nombre y firma del operador de caja.
- ✓ Firma aval del analista de Recaudación y Control que realizó el arqueo.

Formato 2

 ARQUEO DE CAJA		Fecha	
Efectivo			
Billetes	Cantidad	Total	
100,00			
50,00			
20,00			
10,00			
5			
2,00			
1,00			
0,50			
0,25			
0,13			
0,10			
0,05			
0,01			
Total general			
Cheques			
<i>Nro de cuenta</i>	<i>numero del cheque</i>	<i>BANCO</i>	<i>Montos</i>
TOTAL		cheque	
Bonos de Alimentacion			
<i>Tipo de bonos</i>	<i>Cantidad</i>	<i>MONTO</i>	
Accor			
Sodexo			
Valeven			
Uniticket			
TodoTicket			
Total			
Tarjetas			
<i>Banco</i>	<i>Tarjeta de debito</i>	<i>Tarjeta de Credito</i>	Total
		Total	
<i>Nombre completo de operador</i>			
<i>Firma del operador de caja</i>			
<i>Firma del analista de Recaudacion y control</i>			

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

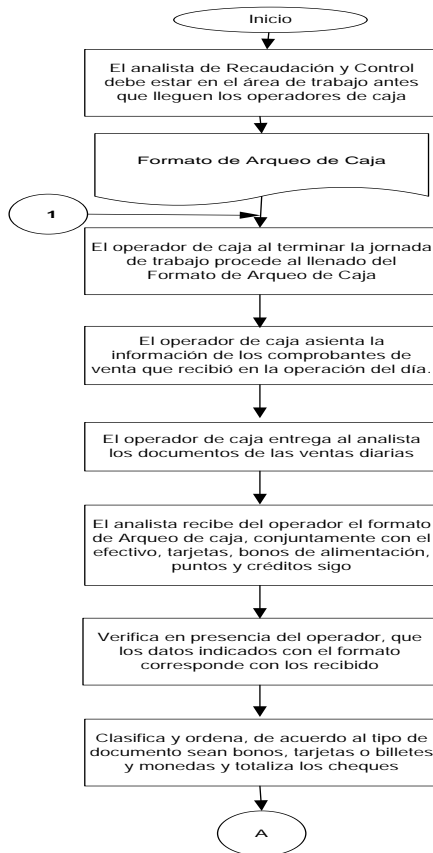
Octubre 2008

PÁGINA:

105/152

FLUJOGRAMA

MANEJO Y CONTROL DE BILLETES Y MONEDAS, CHEQUES, TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO, PUNTOS Y CRÉDITOS SIGO Y BONOS DE ALIMENTACIÓN PARA EL CUADRE DE CAJA



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

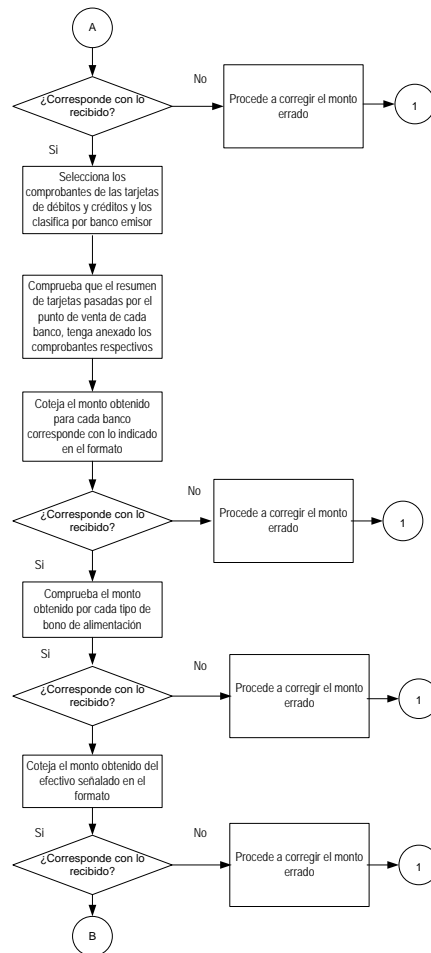
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

106/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

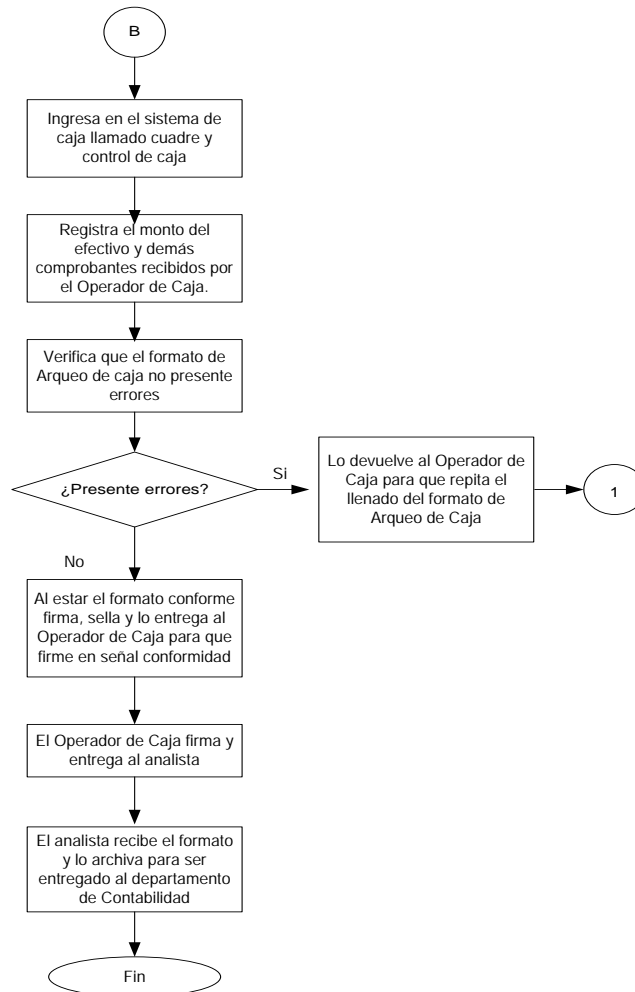
Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia
Octubre 2008

PÁGINA:
107/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

108/152

DEPÓSITO DE BILLETES Y CHEQUES

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar los cuadros de caja y liberar las cajas registradoras de una considerable cantidad de efectivo. Es un procedimiento que se realiza diariamente en dos turnos de tres (3) horas después que el operador de caja comienza su jornada de operación y dos (2) horas antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a las coordinadoras de caja y son ellas las que proceden a asistir a los operadores de caja. El analista de Recaudación y Control es el encargado de retirar los depósitos de las cajas registradoras en compañía de un oficial de Protección y Servicio.

En el procedimiento para el depósito de billetes y cheques, el operador de caja debe mantener los billetes ordenados por cara y denominación dentro de la gaveta de la caja, y puede preparar el depósito de efectivo en presencia de la coordinadora de caja, quien la ayudará a atender a los clientes mientras prepara el dinero para el depósito.

La coordinadora de caja debe entregar al operador de caja la planilla de depósito de billetes y cheques (Formato 3), que va a ser retirada de las cajas e indicar la hora en la que se realizara el depósito, además de atender a los clientes en turno mientras el operador cuenta el dinero, según la denominación de los billetes.

El operador de caja llena la planilla de depósito con su nombre, número de cédula, número de caja y monto total en efectivo, luego de haber realizarlo el conteo del efectivo procede a guardar el depósito en la gaveta y

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

109/152

lo asegura, hasta que el analista de Recaudación y Control procede a retirarlo. El analista de Recaudación y Control solicita el apoyo de un oficial de Protección y Servicio integral cada vez que deba realizar un depósito de efectivo, y se dirige a las cajas a retirar el efectivo y firmar el control interno de depósito del operador de caja certificando el monto que se está retirando.

La coordinadora de caja debe dirigirse al departamento de Recaudación y Control para presenciar el ingreso correcto de los depósitos de efectivo retirados por el analista de Recaudación y Control, este último ingresa al sistema de caja el efectivo según el número de la caja correspondiente. En el módulo de tesorería selecciona el enlace arqueo de caja, coloca el número de taquilla (identificación del analista), el número de recogida, e ingresa el efectivo por denominación, para luego certificar la cantidad con la planilla de depósito al igual que los montos de los cheques. Al terminar de ingresar todos los datos y verificar que todo haya sido ingresado adecuadamente, presiona la opción “guardar” y seguidamente la opción “imprimir” y firma el reporte impreso emitido por el sistema. Seguidamente la coordinadora de caja debe reclamar y firmar como recibido los reportes de los depósitos de todas las cajas, luego, al momento de la entrega, concilia el monto entregado y asentado en el control interno del operador de caja.

Es importante destacar que el operador de caja debe recibir el reporte del depósito, verificar los datos de la misma y guardar el reporte hasta el cierre de caja.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia
Octubre 2008

PÁGINA:
110/152

Descripción del formato Planilla de Deposito de Billetes y Cheques (Formato 3)

Es el formato elaborado por el operador de caja para el depósito del efectivo de las cajas registradoras donde registra, de forma detallada, la cantidad de billetes por denominación y los cheques recibidos por la venta. El formato contiene:

- ✓ Fecha: día, mes y año del deposito de efectivo.
- ✓ Número de la caja registradora
- ✓ Nombre completo y firma del operador de caja.
- ✓ Firma del analista que está retirando el depósito.
- ✓ Renglón para transcribir la cantidad de billetes y cheques del depósito.

Formato 3

DEPOSITO DE BILLETES Y CHEQUES

Efectivo			Fecha
Billetes	Cantidad	Total	
100,00			
50,00			
20,00			
10,00			
5			
2,00			
1,00			
0,50			
0,25			
0,13			
0,10			
0,05			
0,01			
	Total general		

Cheques			
Nro de cuenta	numero del cheque	BANCO	Montos
TOTAL			

Numero de caja
Nombre completo de operador
Firma del operador de caja
Firma del analista de Recaudacion y control

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

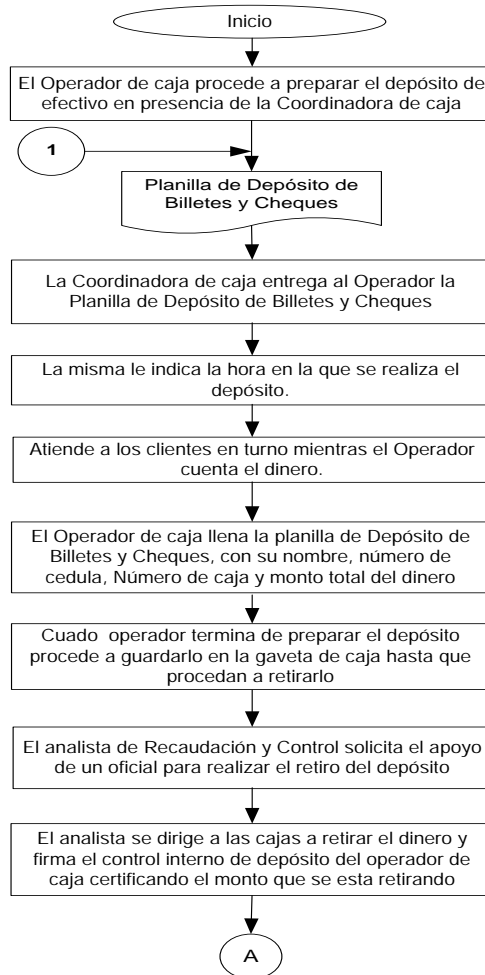
Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

111/152

FLUJOGRAMA DEPÓSITO DE BILLETES Y CHEQUES



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

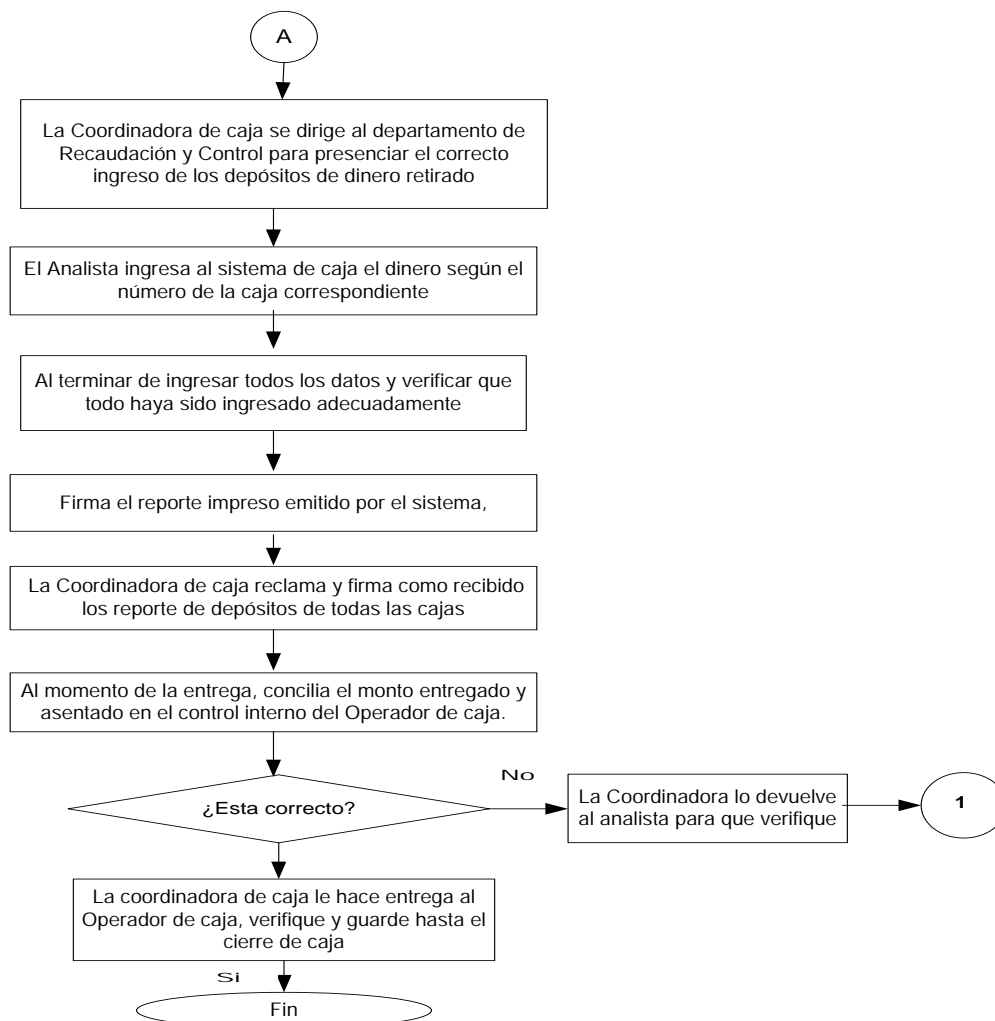
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

112/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

113/152

REGISTRO DEL EFECTIVO

Este procedimiento es realizado por el analista principal de Recaudación y Control y consiste en cuadrar, de forma general, el efectivo generado por las ventas diarias de la empresa. Permite depositar el efectivo en los bancos, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al departamento de Contabilidad para el respectivo registro.

El registro de efectivo se inicia cuando, el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe el dinero de los analistas de taquilla, certificando que los montos coinciden con la hoja de reporte detallado del efectivo ingresado; y firma una copia de las hojas del reporte para quede constancia a los analistas de taquilla del dinero entregado.

El analista Principal debe anotar en el cuaderno de efectivo en tránsito el monto total del efectivo entregado por cada analista.

El analista principal debe cuadrar el reporte detallado recibido por cada analista de taquilla e ingresa en la hoja de calculo Control Diario de Efectivo (Formato 4) el total entregado según el cuaderno de transito, ingresa el total general del reporte detallado y verifica el monto reflejado en la hoja con el total en efectivo.

El analista principal entrega a la Coordinadora General del departamento de Recaudación y Control la hoja de cálculo de efectivo con el cuaderno de tránsito para que

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

114/152

proceda con la auditoria diaria, e imprime la hoja de control de efectivo diario, la firma y archiva.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

115/152

El analista principal, después de haber cuadrado el efectivo con el total detallado de todos los analistas y la hoja de control, procede a elaborar la planilla de depósito, prepara tantos envases de dinero como sea necesario, dependiendo del dinero en efectivo recibido en caja, cierra los envases colocando el precinto (plomo), el cual tiene un serial que identifica el envase con la planilla de cataporte, posteriormente llena la planilla cataporte en original y copia suministrada por la compañía de transporte de valores para la entrega del efectivo, prepara un sobre donde irán las planillas de los depósitos bancarios, anexados al cataporte de la empresa de transporte de valores, luego registra en el formato Cataporte, los datos relacionados con la entrega de las remesas, tales como: (nombre de banco, número de envases, número de cataporte y número de precintos). Acto seguido el analista principal realiza una llamada telefónica a la compañía de transporte de valores "Transbanca", para que su unidad se traslade a las instalaciones de SIGO a retirar los envases con el dinero.

Al llegar el personal de la compañía y una vez verificada su identidad, entrega los envases con el dinero, solicita al representante de la compañía firme en la planilla de cataporte, entrega copia a éste y conserva el original. El analista principal recibe las copias de las planillas de los depósitos bancarios, y una vez procesadas por el banco verifica que presenten el sello húmedo respectivo y finalmente, envía al departamento de Contabilidad la Relación de Depósito en Efectivo (reporte emitido por el sistema), en original y copia, con el formato de Control Diario de Efectivo, junto con las copias de las planillas de los depósitos, para los registros correspondientes.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia
Octubre 2008

PÁGINA:
116/152

Descripción del formato Control Diario de Efectivo (Formato 4)

Este formato es utilizado para registrar el efectivo recibido de la venta del día y donde deben asentarse los montos de efectivo recibidos que van a ser enviados al banco para generar un comprobante bancario que luego se llevará al departamento de Contabilidad para el registro contable respectivo; este formato contiene:

- ✓ Fecha de la venta en efectivo
- ✓ Monto de efectivo recibido por cada analista de taquilla.
- ✓ Monto total del depósito (Efectivo en tránsito)
- ✓ Número de planilla de depósito bancario.

Formato 4



SIGO LA PROVEDURIA
SUCURSAL PORLAMAR

FECHA: CONTROL DIARIO DE EFECTIVO
20/12/2007

CONTROL DE EFECTIVO ENTREGADO							
R	ANALISTA 1	ANALISTA 2	ANALISTA 3	ANALISTA 4	TOTAL	PLANILLA	EFEC.TRANSITO
1	13.523.800,00	0,00	0,00	0,00	13.523.800,00	0,00	13.523.800,00
2	5.106.700,00	0,00	0,00	0,00	5.106.700,00	0,00	5.106.700,00
3	193.750,00	0,00	0,00	0,00	193.750,00	0,00	193.750,00
4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	0,00	2.530.100,00	0,00	0,00	2.530.100,00	0,00	2.530.100,00
6	0,00	1.490.000,00	0,00	0,00	1.490.000,00	0,00	1.490.000,00
7	0,00	0,00	0,00	11.860.000,00	11.860.000,00	0,00	11.860.000,00
8	20.000,00	0,00	0,00	2.160.000,00	2.180.000,00	0,00	2.180.000,00
9	3.291.100,00	0,00	0,00	4.583.100,00	7.874.200,00	0,00	7.874.200,00
10	800.120,00	0,00	991.750,00	0,00	1.791.870,00	0,00	1.791.870,00
TOTAL	22.935.470,00	4.020.100,00	991.750,00	18.603.100,00	46.550.420,00	0,00	46.550.420,00

TOTAL

DIFERENCIA

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

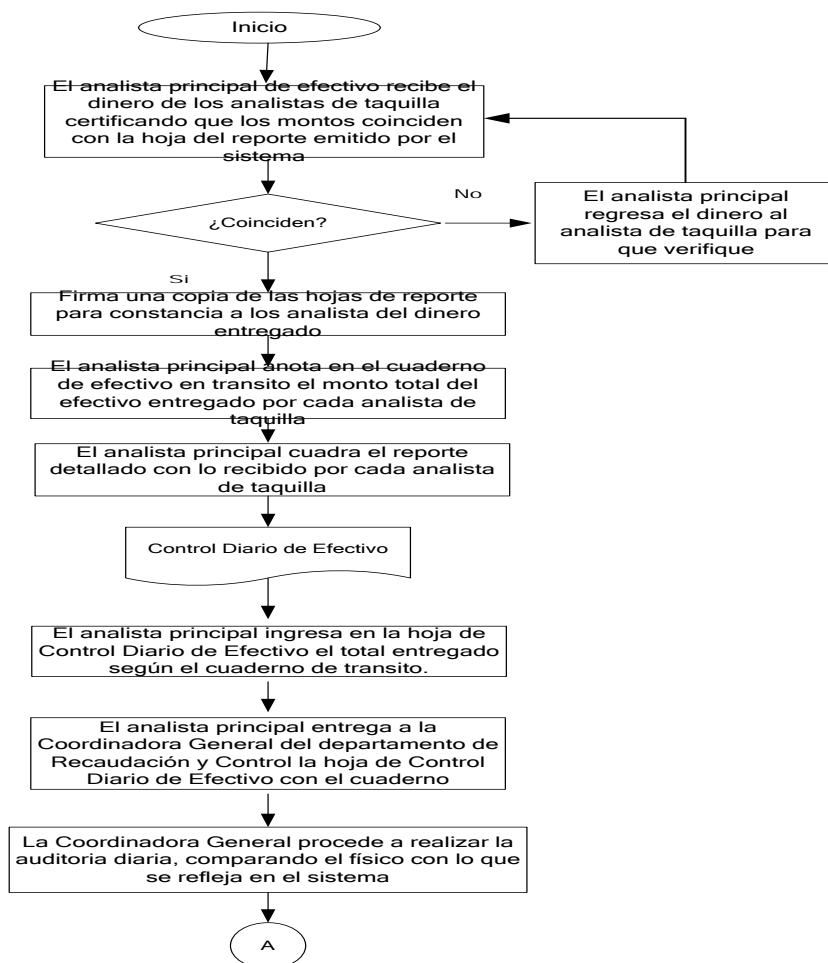
Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

117/152

FLUJOGRAMA REGISTRO DEL EFECTIVO



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

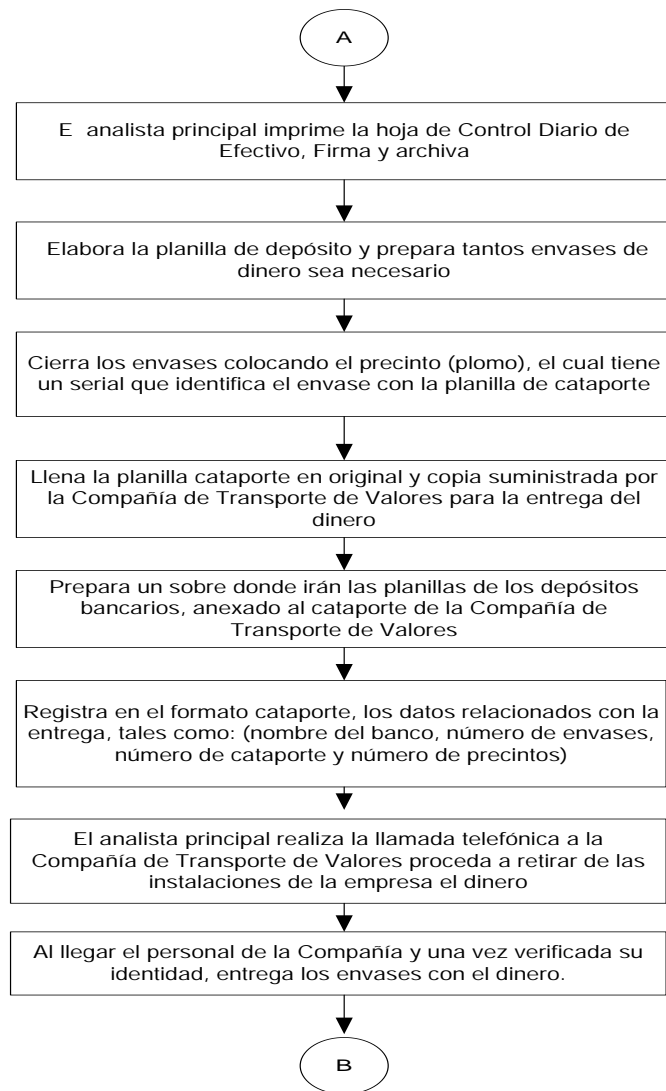
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

118/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

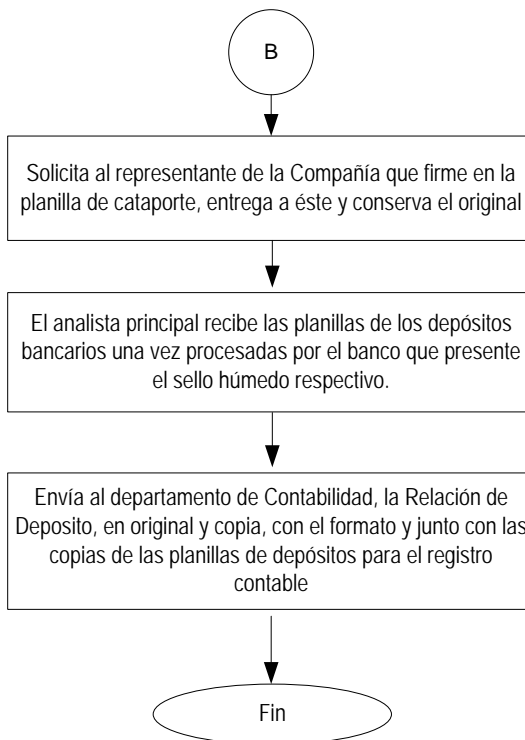
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

119/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

120/152

REGISTRO DE CHEQUES

Este procedimiento consiste en cuadrar, de forma general, los cheques generados por las ventas diarias de la empresa y es el paso requerido para el depositar los cheques en los bancos, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al departamento de Contabilidad para su respectivo registro contable.

El procedimiento para el registro de cheques comienza cuando el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe todos cheques consignados por los analistas de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado el analista principal firma una copia de las hojas del reporte para quede constancia a los analistas de taquilla de los cheques entregado, El analista principal debe revisar que los cheques tengan el sello “no endosable” en la parte posterior, además del número de la cuenta bancaria de SIGO, S.A., donde serán depositados, también debe revisar si los cheques tienen la firma o presentan alguna enmienda, seguidamente procede a ingresar en el formato de Relación de Cheques (Formato 5) los datos de cada uno de los cheques de otros bancos que van a depositarse, y en otra planilla los cheques del banco emisor.

El analista principal debe anotar en el cuaderno de planilla de cheques el monto total enviado, el número de la planilla de depósito bancario y el nombre del banco donde se están haciendo los depósitos; cuadra con el detallado general de los analistas, y además verifica la veracidad de los datos registrados en la planilla de depósito y los cheques recibidos. Si está conforme la operación los entregará al mensajero para que efectúe el

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

121/152

depósito en el banco. El mensajero efectúa el depósito en el banco indicado en la planilla, recibe la copia respectiva y la relación de cheques, asegurándose que éstos presenten el sello húmedo, la validación automática correspondiente y finalmente la entrega al analista principal de efectivo.

El analista principal al recibir las planillas de cheque del banco debe revisar si el monto coincide con el troquelado del banco y las entrega anexa al cuaderno de control para ser remitidas a contabilidad.

Descripción del formato Relación de cheques (Formato 5)

Este formato permite relacionar todos los cheques recibidos provenientes de la venta diaria de la empresa, con el propósito de depositarlos en los bancos y así tener un comprobante bancario que luego será enviado al departamento de Contabilidad para el respectivo registro contable; la Relación de Cheques contiene:

- ✓ Nombre del banco donde se hará el depósito
- ✓ Número de la cuenta corriente de la empresa
- ✓ Número de planilla del depósito bancario
- ✓ Fecha de la venta
- ✓ Número de la cuenta del cheque (Nro. de Cuenta)
- ✓ Número del cheque emitido (Nro. de cheque)
- ✓ Nombre del banco a que pertenece el cheque (BANCO)
- ✓ Monto del cheque (MONTO)

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

122/152

✓ Monto total de los cheques. (Bs.)

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

123/152

Formato 5



Para ser depositado en el **SIGO S.A**

banco banesco

numero de cuenta

5633034283

RELACION DE CHEQUES			224527846
			08/02/2005
<i>Nro de cuenta</i>	<i>Nro De Cheque</i>	<i>BANCO</i>	<i>MONTO</i>
0102-0504-27-000035839	24003368	venezuela	Bs 1.000.000,00
0007-0021-52-0000039671	3190027	banfoandes	Bs 2.523.300,00
0141-0001-61-0011426320	36897051	confederado	Bs 2.220.000,00
0425-0079-84-0200000096	69000060	mi casa	Bs 2.140.000,00
0104-0032-56-0320033691	1165904	v.de credito	Bs 3.901.000,00
0141-0001-64-0011016002	36749872	confederado	Bs 176.000,00
0114-0531-25-5310817505	86499708	caribe	Bs 2.140.000,00
0108-0062-55-0100042337	1600939	provincial	Bs 2.140.000,00
0105-0063-00-8063037952	95275529	mercantil	Bs 390.000,00
0121-0140-61-0100592027	80852926	corp banca	Bs 2.521.000,00
			Bs 19.151.300,00

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

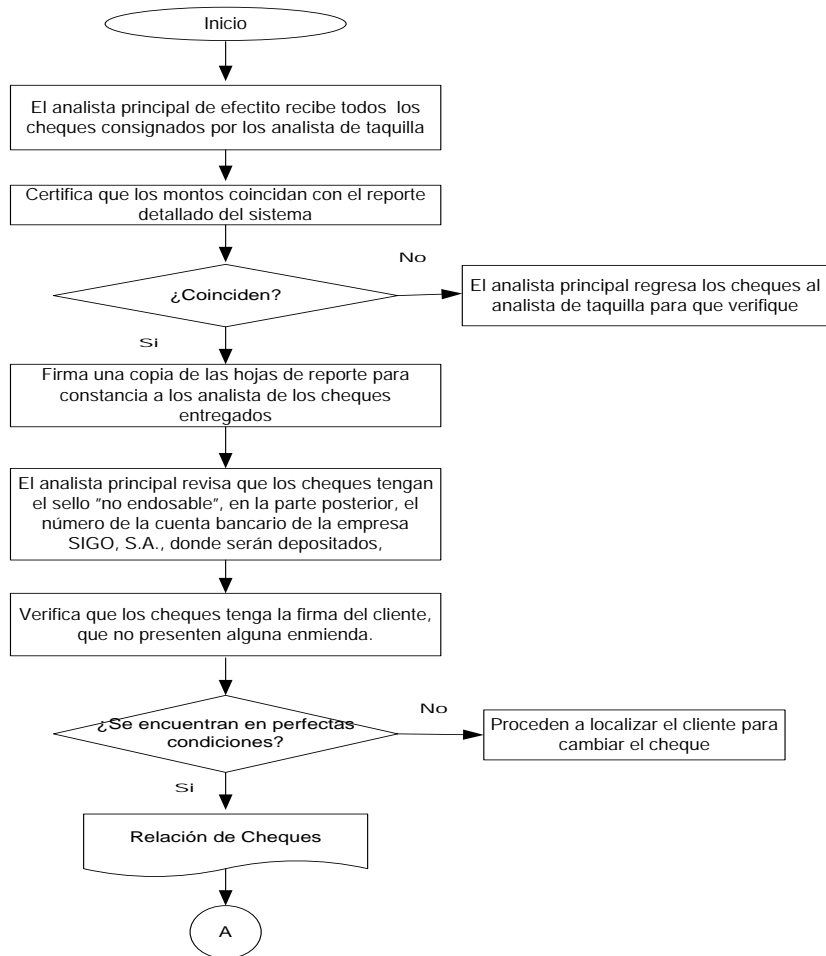
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia
Octubre 2008

PÁGINA:
124/152

FLUJOGRAMA REGISTRO DE CHEQUES



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

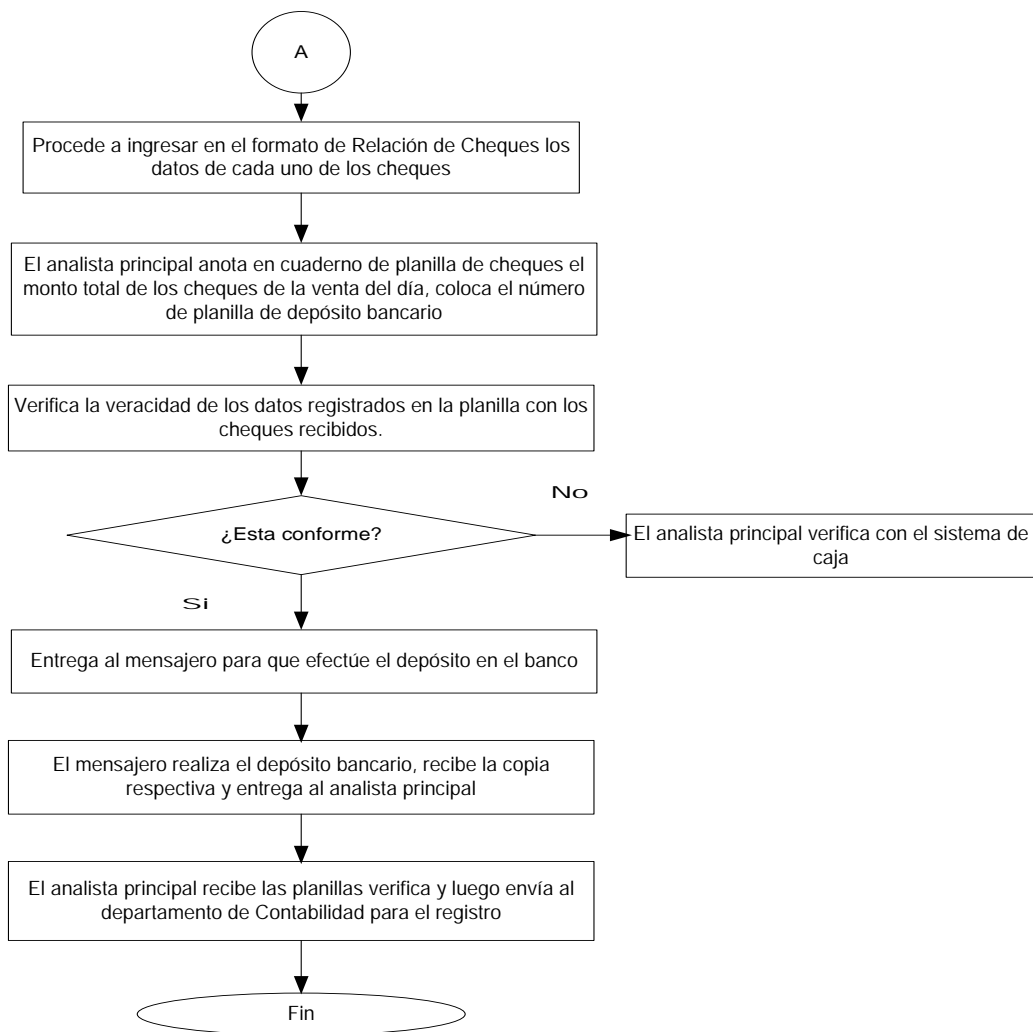
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

125/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

126/152

REGISTRO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Este procedimiento consiste en cuadrar, de forma general, las tarjetas de débito y crédito generadas por las ventas diarias de la empresa. Es el paso realizado con el fin de certificar que todos los comprobantes de ventas coinciden con el reporte de las ventas del día en punto de venta, para luego ser enviados al departamento de Contabilidad para la respectiva conciliación bancaria.

En este procedimiento el analista principal de punto venta debe recibir los vouchers certificando que los montos de la tira de la sumadora anexada a los vouchers, coinciden con la hoja de reporte detallado. Además debe firmar una de las hojas de reporte para el analista de taquilla, luego procede verificar los vouchers con el reporte de cierre del punto de venta.

El analista principal de punto venta debe certificar el total de cada lote de los puntos de venta con el total reflejado en la hoja resumida, los vouchers recibidos deben clasificarse por tipo, ya sea debito o crédito, también por banco sumando el total de cada banco, por lo que el total de la suma de los bancos debe ser igual a total de la hoja resumida.

Los vouchers de crédito y puntos sigo deben sumarse por separado y el total de cada uno debe ser igual al total de la hoja resumida. Luego deben ser embalados en cajas identificadas con el día y año de la venta.

El analista debe imprimir el Reporte Diario de Caja Resumida, comparar el total de cada suma de vouchers con el total reflejado en el cierre del punto de venta al cual pertenecen, y el monto de cada uno debe ser igual al total del control diario de caja resumida.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

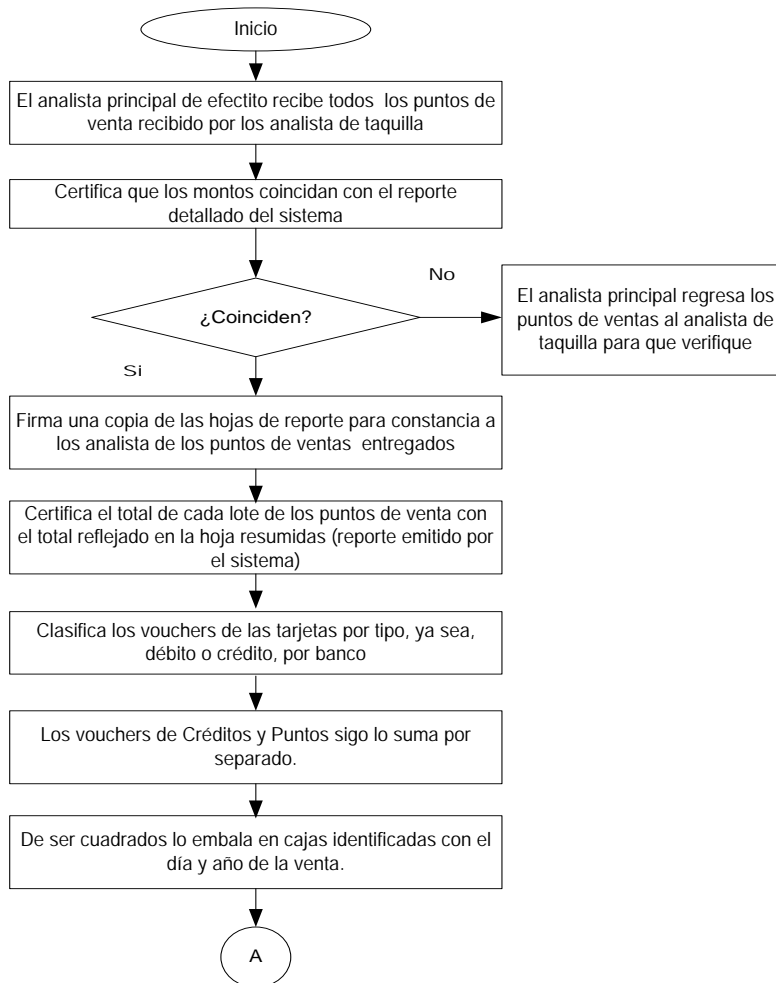
Octubre 2008

PÁGINA:

127/152

FLUJOGRAMA

REGISTRO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

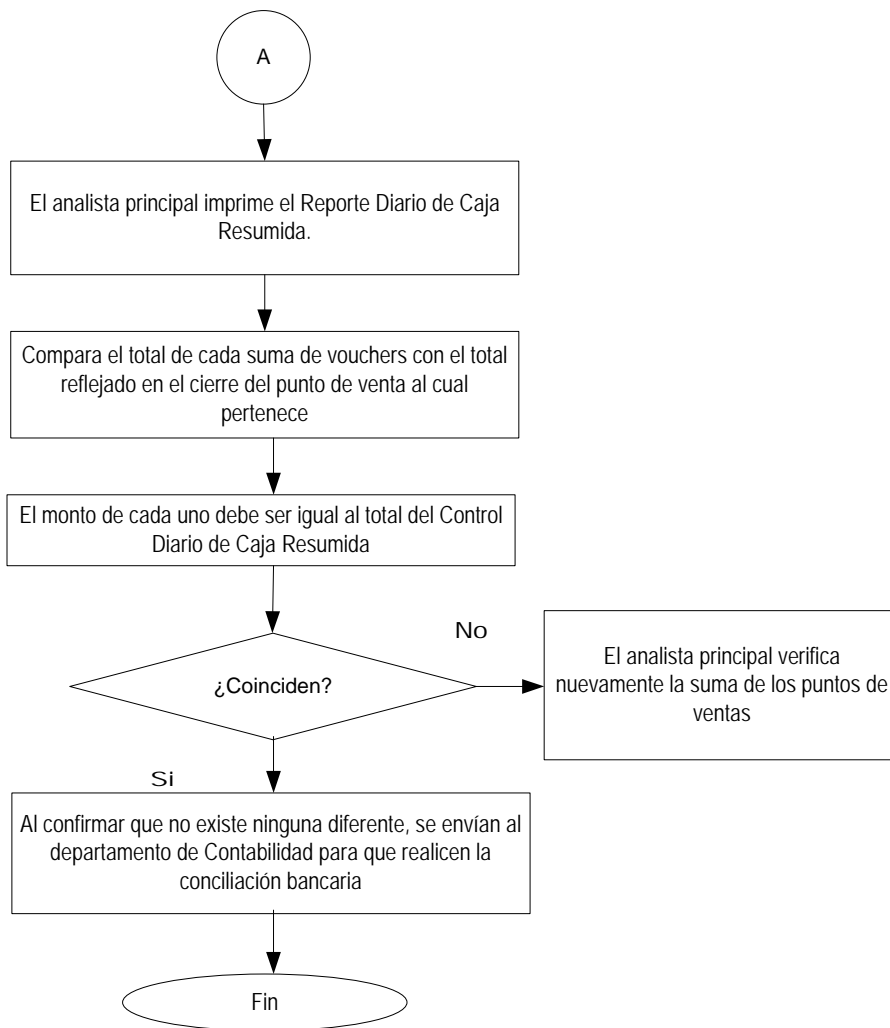
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

128/152



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

129/152

DEPÓSITO DE BONOS DE ALIMENTACIÓN

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar los cuadros de caja y liberar las cajas registradoras de tener una considerable cantidad de bonos de alimentación (cestatickes). Es un procedimiento realizado diariamente en dos turnos: tres (2) horas después que el operador de caja comenzó su jornada de operación y dos (3) horas antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a las coordinadoras de caja y son ellas las que proceden a asistir a los operadores de caja al momento de realizarlo. El analista de Recaudación y Control es el encargado de retirar de las cajas estos depósitos en compañía de un oficial de Protección y Servicio.

Para el depósito de los bonos de alimentación el analista debe recibir los bonos debidamente clasificados por empresa, y sumados en el formato de depósito de bonos de alimentación (Formato 6) anexo y en presencia del operador de caja certifica el monto total, firma el cuaderno de control de entrega de bonos, igualmente al momento de ingresar la información al sistema de caja debe estar presente una coordinadora de cada área para atestiguar cada recogida de bonos. El analista al ingresar al sistema de caja debe revisar en los bonos, las sumas, el sello "Solo Reembolso de Ticket", además verificar que no estén rayados y se encuentren en perfecta condiciones.

El analista al terminar de ingresar todos los datos y verificar que todo ha sido ingresado correctamente para cada tipo de bono (Sodexhopass, Accor, Uní ticket, Valeven, Uno Mejor, Todo Ticket y Bonos Sigo), imprime la recogida de cada operador y la firma. Igualmente, al

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

130/152

terminar de ingresar los depósitos, debe cuadrar cada tipo de bonos con la hoja detallado de bonos (reporte emitido por el sistema).

Las analistas al confirmar que no hay diferencias deben entregar todos los tipos de bonos al área de conciliación de bonos con la hoja de reporte anexa, la cual debe ser verificada y firmada por la analista principal de bonos.

Descripción del formato Planillas de Retiro de Bonos de Alimentación (Formato 6)

Es el formato que llena el operador de caja cuando deposita los bonos de alimentación de la caja registradora donde coloca detalladamente la cantidad de bonos por denominación y tipo de empresa (Sodexhopass, Accor, Uní ticket, Valeven, Uno Mejor, Todo Ticket y Bonos Sigo) que posea para ese momento. Las Planillas de Retiro de Bonos de Alimentación contienen:

- ✓ Fecha: día, mes y año del depósito de bonos de alimentación
- ✓ Número de la caja registradora
- ✓ Nombre completo y firma del operador de caja.
- ✓ Firma del analista que está retirando el depósito.
- ✓ Renglón para transcribir la cantidad de bonos de alimentación por denominación y tipo de empresa.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia
Octubre 2008

PÁGINA:
131/152

Formato 6



Bonos de Alimentación

Tipo de bonos	Monto del Ticket	Cantidad	MONTO
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
Accor			
	Total		

Tipo de bonos	Monto del Ticket	Cantidad	MONTO
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo			
sodexo			
	Total		

Tipo de bonos	Monto del Ticket	Cantidad	MONTO
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven			
Valeven			
	Total		

Tipo de bonos	Monto del Ticket	Cantidad	MONTO
uniticket			
uniticket			
uniticket			
uniticket			
uniticket			
	Total		

Tipo de bonos	Monto del Ticket	Cantidad	MONTO
todoticket			
todoticket			
todoticket			
todoticket			
todoticket			
	Total		

Numero de caja _____

Nombre completo de operador _____

Firma del operador de caja _____

Firma del analista de Recaudacion y control _____

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

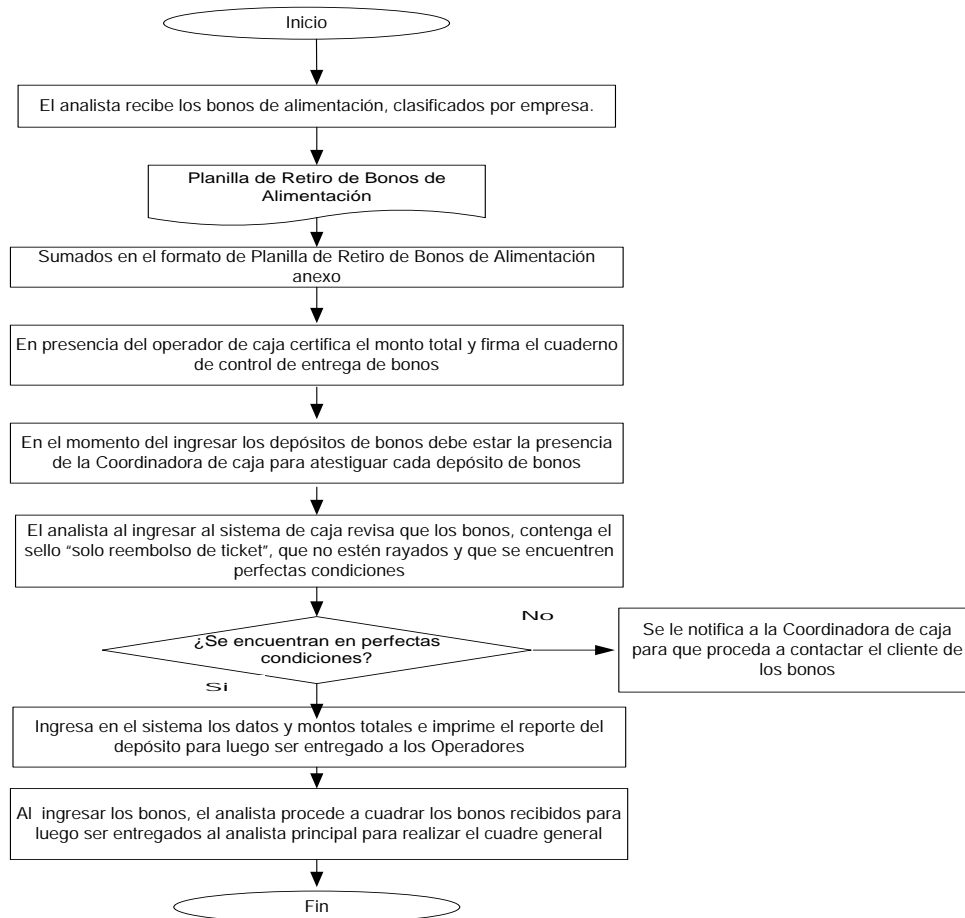
Octubre 2008

PÁGINA:

132/152

FLUJOGRAMA

DEPÓSITO DE BONOS DE ALIMENTACIÓN



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

133/152

REGISTRO DE BONOS DE ALIMENTACIÓN

Este procedimiento consiste en cuadrar de forma general los bonos de alimentación generados por las ventas diarias de la empresa, también es el paso que se realiza con el fin de depositar los bonos en los bancos correspondientes, generando los comprobantes de depósito que luego serán enviados al departamento de Contabilidad para el registro contable.

Este procedimiento es realizado por el analista principal de bonos de alimentación de recaudación y control, quien recibe los bonos, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado, para luego firmar una copia de las hojas de reportes para los analistas de Recaudación y Control.

El analista principal clasifica los bonos por denominación y por ticket, como por ejemplo: Accor, Sodexhopass, Uniticket, Valeven y Sigo Ticket, conciliando los bonos según la suma anexada por el analista de taquilla y verificando que éstos tengan el sello húmedo SIGO S.A. y que cumplan con las medidas de seguridad que establece cada una de las empresas.

El registro de bonos de alimentación se realiza separadamente, según la empresa emisora, a continuación se describen las características cada uno de estos bonos, a saber:

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

134/152

Accor:

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor y los agrupa por lotes de 400 tickets, además debe llenar el sobre de cesta ticket con los datos del afiliado, el código de afiliación y luego colocar el sello húmedo de sigo y la firma autorizada.

Los bonos son introducidos en la boleta, luego se coloca la cantidad total de los ticket y el monto total a revisar, posteriormente los bonos accor son enviados al banco Mercantil para su respectivo depósito.

Sodexho Pass-Ticket

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor, llena la "boleta de entrega" (sodexhopass), colocando el código del afiliado, número de RIF, nombre del establecimiento, ente receptor autorizado por sodexhopass Venezuela, número de control bolsa, nombre y firma de la persona que elabora la boleta, sello del comercio afiliado, cantidad de cheques (ticket) y monto total de los cheques en Bolívares. En un sobre de Manila se introduce la cantidad de bonos según el total en la boleta, se sella el sobre y se anexa el original de la boleta de entrega. Este sobre es colocado dentro de una bolsa blindada y precintada, de allí que en la bolsa blindada debe escribirse el número de la boleta, el número de precinto y la fecha de elaboración, luego debe llenarse el comprobante de servicios cata porte.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

135/152

Es obligatorio que el analista principal, antes de entregar los bonos al oficial autorizado del servicios de transporte de valores, vea en el libro sí esta personas pertenecen a ese servicio y sí tienen la identificación correspondiente, los agentes del blindado firman la hoja de servicios o cataporte dejando el original y transporta los bonos a la empresa emisora.

Uníticket:

El analista principal suma los bonos por denominación y las bolsas de uní ticket enumeradas por lote, las planillas Uníticket deben especificar el código afiliado, nombre comercial, número de RIF, número de lote, razón social de la empresa, cantidad de bonos, monto en bolívares, nombre y sucursal del banco donde será depositado y número de lote de la bolsa Uníticket que se está enviando, finalmente el analista debe firmar y sellar la planilla.

Valeven:

El analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor en pacas de 200 bonos, cada bolsa abarca 2000 bonos y la boleta 10 denominaciones, el analista principal debe llenar la boleta de Valeven con: razón social, persona contacto, Teléfono, fax, cantidad de vales, valor unitario, monto total de los vales en bolívares, número de Rif, ente receptor autorizado, ciudad, número de control, sello y firma. (En la parte de afiliado además del sello y la firma debe escribir nuevamente el nombre de la empresa y el número de Rif).

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

136/152

Uno Mejor:

El analista principal rectifica las denominaciones y cantidades de ticket que entrega cada analista en sus arqueos, procede a hacer las pacas de 200 ticket, y suma la diferencia haciendo una suma general entre ambos; una vez verificado el cuadro con el sistema se embalan en bolsas asignadas por la empresa hasta un máximo de 2000 ticket, se elabora la boleta con la afiliación, número de Rif de la empresa, cantidad de ticket, monto total en bolívares, el sello y firma del analista principal; estos bonos son retirados en este caso por los agentes autorizados Blindados de Oriente quienes se encarga del envío.

Todo Ticket:

El analista rectifica los vouchers presentados por cada analista de sus arqueos, clasifica cada vouchers por lote, hace una sumatoria y compara el total con el cierre del punto de venta Banesco, para finalizar, hace un total general con todos los subtotales; estos vouchers se envían al departamento de contabilidad, para su posterior conciliación.

El analista principal registra la información en el formato Relación de Bono (Formato 7), donde especifica el número de boletas, cantidad de ticket y el monto en bolívares de cada boleta anexada al reporte general de bonos. El analista envía con el mensajero asignado para el departamento de Recaudación y Control, las boletas Accor, Uní ticket, Valeven así como los bonos Sodexhopass y Uno Mejor. Una vez que el mensajero ha depositado los Bonos, debe entregar los soportes al analista principal, y esta debe verificar los soportes que está recibiendo, para un mejor control.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

137/152

El analista principal ordena todos los soportes por días con el formato de la relación de bonos y envía los comprobantes ya depositados a las respectivas entidades bancarias, con la hoja resumida y las carpetas del control interno a contabilidad.

Descripción del formato Relación de Bono (Formato 7)

Este formato es llenado por el analista principal de bonos de alimentación donde asienta el total obtenido por tipo de empresa a que corresponden los bonos. Es un resumen general de las ventas diarias obtenidas en bonos de alimentación. Los comprobantes bancarios que se obtienen son enviados al departamento de Contabilidad para su respectivo registro contable; esta relación contiene:

- ✓ Fecha de venta de los bonos de alimentación
- ✓ Renglón de los tipos de empresa de los bonos
- ✓ Monto total de los bonos de la venta del día
- ✓ Renglón para la firma de quien realiza la Relación
- ✓ Renglón para la firma de quien revisa la Relación

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

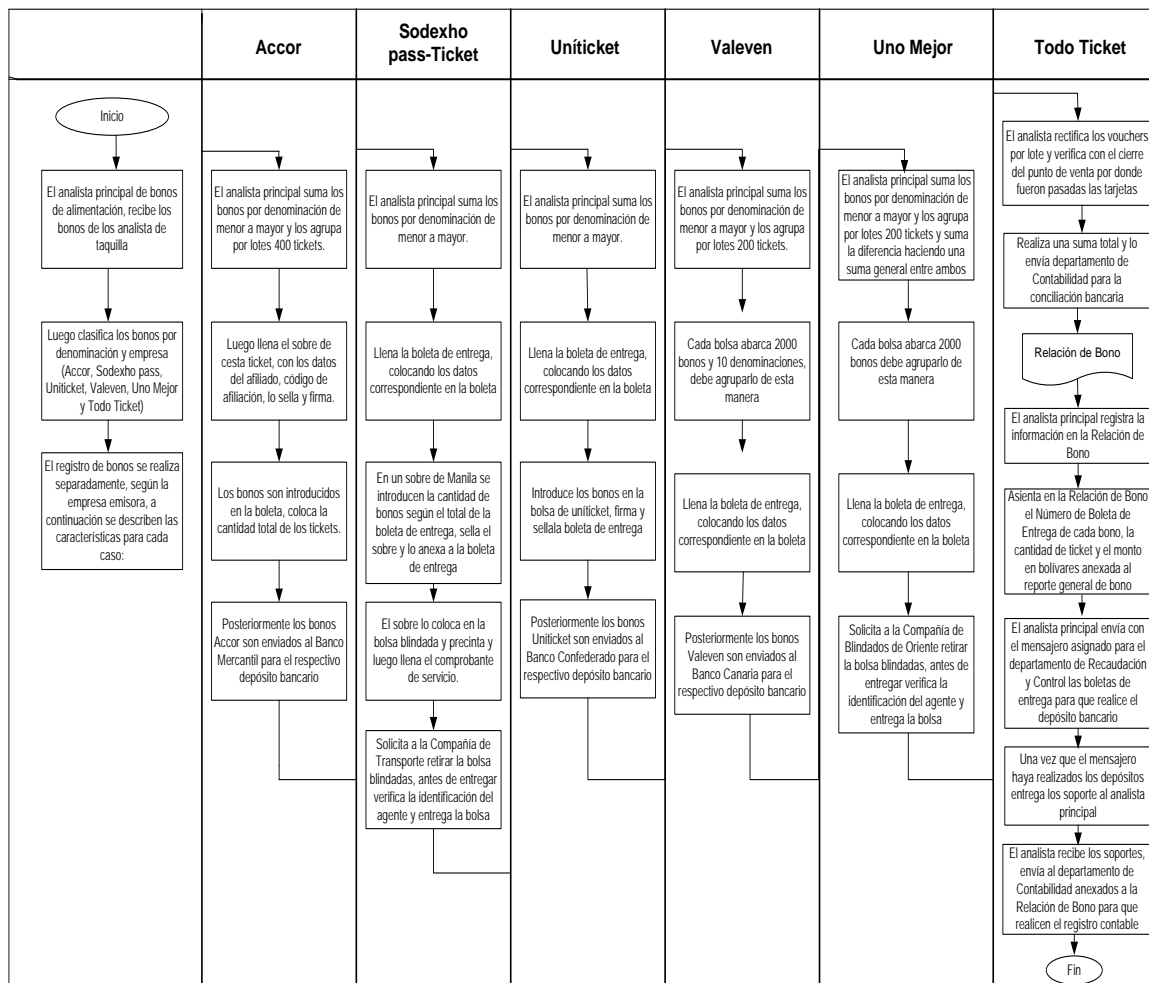
Octubre 2008

PÁGINA:

139/152

FLUJOGRAMA

REGISTRO DE BONOS DE ALIMENTACIÓN



Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

140/152

GLOSARIO

Arqueo de Caja: consiste en hacer un conteo físico del efectivo, cheques y valores y cualquier otro elemento que se encuentre en poder del operador de caja.

Bonos de alimentación: son los llamados cestatickes de alimentación y se utilizan para el canje de comidas y/o alimentos en abastos, supermercados, restaurantes, panaderías, comida rápida, frigoríficos, entre otros. Es un beneficio que recibe el empleado para mejorar su alimentación diaria.

Cataporte: es un comprobante de servicio emitido por la compañía de transporte de valores que presta el servicio de transporte para el envío de dinero y bonos de alimentación a los bancos para debido depósito bancario.

Cheques: documento de pago que permite retirar cierta cantidad de dinero de la cuenta del firmante.

Créditos Sigo: es la denominación dada por la empresa al bono de alimentación abonados a los trabajadores para la cancelación de compras de comida.

Manual: Es un documento guía que describe asuntos o actividades de acuerdo con un ordenamiento lógico, y esta sujeto a permanente evaluación y actualización.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

PÁGINA:

141/152

Monedas y billetes: medio de cambio, generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios, con diferentes denominaciones presentados en papel y moneda.

Operación: Se refiere a las acciones físicas o mentales, pasos, fases o etapas necesarias para realizar una actividad o labor determinada.

Política: Norma de carácter general que guía la actuación de los participantes en la organización en cuanto a una función determinada a fin de alcanzar los establecimientos.

Procedimiento: Es la secuencia cronológica de operaciones y su método de ejecución, que realizadas por una o varias personas constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o aspecto de ella.

Puntos Sigo: se refiere al beneficio que otorga la empresa al cliente por estar afiliado cada vez que realice una compra en las diferentes sucursales. El beneficio consiste en abonos de puntos equivalentes a 0,03 bolívares por cada bolívar fuerte.

Tarjeta de crédito: instrumento para adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales afiliados. Tiene validez nacional e internacional, y conforma una representación de pago aceptada por la empresa.

Tarjeta de débito: es aquella que genera un cargo directo por el importe de la operación en el depósito de ahorro o corriente asociado a la tarjeta del cliente.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

Octubre 2008

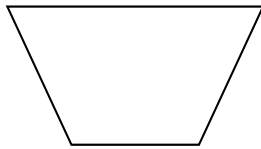
PÁGINA:

142/152

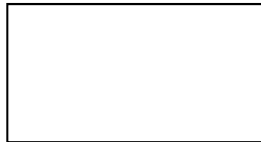
SIMBOLOGÍA UTILIZADA



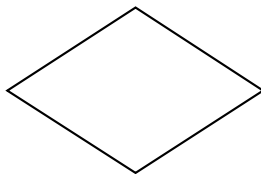
Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo.



Disparador: Indica el inicio de un procedimiento.



Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.



Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL

Vigencia

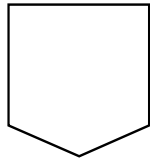
Octubre 2008

PÁGINA:

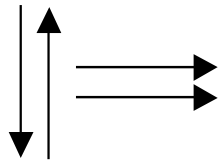
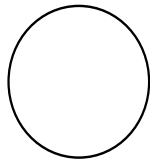
143/152



Actividad fuera del ámbito de investigación: indica que las actividades que se realizan en el proceso se encuentran diagramadas en otro lugar.



Conector de páginas: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.



Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Emisión:

Octubre 2008

Elaborado por:

Virginia Cova

Revisado por:

Irma Vásquez

Aprobado por: