

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE  
PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE  
DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**OSCAR ANTONIO ALVARADO FUENTES**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2013**

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO.	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO.	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1º.	Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 2º.	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
VOCAL 5º.	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Matemática – Estadística	Lic. José Luis Reyes Donis
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Auditoría	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Secretario	Lic. German Rolando Ovando Amézquita
Examinador	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

**Lic. Walter Augusto Cabrera Hernández M.Sc.**  
**Contador Público y Auditor**  
**Formulación y Evaluación de Proyectos**  
**IPMA Level D Certified Project Management Associate**



Guatemala, 06 de noviembre de 2012

Licenciado  
José Rolando Secaida Morales  
Decano Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

Con base en el nombramiento DIC.AUD. 253-2012 de fecha siete de septiembre de 2012, con el cual la decanatura me designó, para actuar como Asesor de Tesis en el trabajo de el estudiante **OSCAR ANTONIO ALVARADO FUENTES**, en su trabajo de tesis denominado **"DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO"**, me permito informarle que se procedió a brindar la asesoría necesaria para desarrollar dicho trabajo de tesis.

El trabajo que se presenta ha sido investigado técnica y metodológicamente para garantizar la calidad de su contenido, siendo a su vez un tema de relevancia a la fecha y de importancia para la actividad operativa vinculada con el sistema financiero y económico del país, orientada sobre un tema trascendente para entidades que se dedican a la prestación de servicios de transporte de valores y gestión del efectivo en Guatemala. Satisface las exigencias académicas y constituye un valioso material como fuente de consulta a nivel técnico y profesional, en tal virtud, recomiendo que el trabajo sea aprobado para su discusión y defensa académica en el Examen Privado de Tesis del Señor **ALVARADO FUENTES**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor en el grado Académico de Licenciado.

Agradezco al Señor Decano la confianza que brindó al suscrito para colaborar en esta forma con las actividades académicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Walter Augusto Cabrera Hernández  
Colegiado No. 3,524



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
DIÉCISEIS DE MAYO DE DOS MIL TRECE.

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 3-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 5 de marzo de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 351-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 21 de noviembre de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO", que para su graduación profesional presentó el estudiante OSCAR ANTONIO ALVARADO FUENTES, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECALYA MORAL  
DECANO



Smp.

Ingrid  
PREVISADO

## DEDICATORIA

- A DIOS: Señor y creador del universo; gracias por toda mi vida, por brindarme la luz de tu ciencia y la fortaleza para alcanzar esta meta. Gloria Patri, et Filio, et Spiritui Sancto. Sicut erat in principio, et nunc, et semper, et in saecula saeculorum. Amén.
- A LA VIRGEN SAGRADA MARÍA: La Inmaculada Concepción, bendita entre las mujeres, primera cristiana y seguidora de Jesucristo Nuestro Señor, gracias madre mía por las bendiciones alcanzadas para mi vida. Ora pro nobis, Sancta Dei Genitrix. Ut digni efficiamur promissionibus Christi. Amén.
- A MIS PADRES: Francisco Alvarado López y Francisca Ofelia Fuentes Soto de Alvarado (QEPD), por el amor, sacrificios, consejos y por guiarme para convertirme en un hombre de bien para la sociedad. Especialmente como un homenaje póstumo a mi madre.
- A MIS HERMANOS: Estuardo Enrique Alvarado Fuentes y Sergio José Domingo Alvarado Fuentes, por brindarme muy bellos momentos a lo largo de mi vida, tanto buenos como malos y contar con ustedes en todo momento.
- A MI ASESOR: Lic. Msc. Walter Augusto Cabrera Hernández, por brindarme su guía, paciencia y conocimientos.
- A MI CASA DE ESTUDIOS: Real, Pontificia y tres veces centenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, "Grande entre las del mundo".
- A MI FACULTAD: Facultad de Ciencias Económicas por brindarme el pan diario del saber y ser el lugar de preparación de grandes profesionales.
- A MIS COMPAÑEROS: Que conocí durante toda mi carrera, por su amistad, cariño y respeto recibido.

# ÍNDICE

	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EMPRESAS QUE SE DEDICAN AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO</b>	
1.1	Breve historia del transporte de valores 1
1.2	Definición de empresa de transporte de valores y gestión de efectivo 1
1.3	Servicios que presta una empresa de transporte de valores y gestión de efectivo 1
1.3.1	Traslado de remesas bancarias 2
1.3.2	Recolección de valores 2
1.3.3	Resguardo de valores 2
1.3.4	Pago de nóminas 2
1.3.5	Proceso de efectivo 2
1.3.6	Atención de cajeros automáticos 3
1.3.7	Buzones anti atraco 3
1.3.8	Traslado internacional de valores 3
1.3.9	Insumos 3
1.4	Aspectos legales y tributarios 3
1.4.1	Impuesto al Valor Agregado (IVA) 5
1.4.2	Impuesto Sobre la Renta 6
1.4.3	Impuesto de Solidaridad 9
1.4.4	Impuesto Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado 9
1.4.5	Cuotas del Seguro Social 11
1.4.6	Impuesto Único Sobre Inmuebles 11
1.4.7	Ley de Armas y Municiones 12
1.4.8	Ley que regula los Servicios de Seguridad Privada 12
1.4.9	Ley de Bancos y Grupos Financieros 12
1.4.10	Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos 13
1.4.11	Ley de Supervisión Financiera 14
1.4.12	Ley para prevenir y reprimir el Financiamiento del Terrorismo 14

1.5	Estructura Organizativa	15
1.6	Formas de Operación	16

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO**

2.1	Definición de control interno	18
2.2	Objetivos del control interno	18
2.2.1	Establecer la seguridad y protección de los activos de la empresa	19
2.2.2	Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables, así como de la emisión de la información financiera de la empresa	20
2.2.3	Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa	20
2.2.4	Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa	20
2.2.5	Implantar los métodos, técnicas y procedimientos que permitan desarrollar adecuadamente las actividades, tareas y funciones de la empresa	21
2.2.6	Importancia del control para la auditoría	21
2.3	Utilidad del control	21
2.4	Características del control interno	22
2.5	Componentes del control interno	23
2.5.1	Ambiente de control	23
2.5.2	Establecimiento de objetivos	23
2.5.3	Identificación de eventos	23
2.5.4	Evaluación de riesgos	24
2.5.5	Respuesta a los riesgos	24
2.5.6	Actividades de control	25
2.5.7	Información y comunicación	25
2.5.8	Vigilancia y supervisión	26
2.6	Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	26
2.6.1	Norma 210 Términos de los trabajos de Auditoría	26

2.6.2	Norma 315 Entendimiento de la Entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de presentación errónea de importancia relativa	27
2.6.3	Norma 500 Evidencia de Auditoría	28
2.6.4	Norma 700 El Dictamen del Auditor sobre los Estados Financieros	29
2.7	Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)	29

### **CAPÍTULO III**

#### **DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO**

3.1	Definición	31
3.2	Estructura Organizativa	32
3.3	División	32
3.3.1	Área de Bóveda	32
3.3.2	Área de Tesorería	32
3.4	Funciones	33
3.5	Relación con otros departamentos	34
3.5.1	Con el Departamento de Seguridad	34
3.5.2	Con el Departamento de Finanzas	34
3.5.3	Con el Departamento de Transporte	35
3.5.4	Con el Departamento de Recursos Humanos	35
3.5.5	Con el Departamento de Informática	35
3.6	Evaluación del Departamento de Procesos de Efectivo	36

### **CAPÍTULO IV**

#### **DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO**

4.1	Diseño de Controles Operativos	71
4.2	Caso Demostrativo de la aplicación de Controles Operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una Empresa que se dedica al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	82



4.2.1	Antecedentes de la empresa	82
4.2.2	Evaluación del Control Interno	83
4.2.3	Aplicación del Diseño de Controles Operativos para el Departamento de Proceso de Efectivo de una Empresa que se dedica al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	89
	<b>CONCLUSIONES</b>	256
	<b>RECOMENDACIONES</b>	257
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	258

## INTRODUCCIÓN

A la fecha en Guatemala, a consecuencia de los altos índices delincuenciales, han surgido varias empresas privadas que prestan servicios de seguridad, entre ellas las denominadas Empresas de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo. Estas empresas dada la naturaleza de su operación se ven expuestas a varios riesgos como, atracos, asaltos, robos, jineteo, entre otros, es de aquí de donde nace la necesidad de contar con controles o procedimientos que tiendan a la disminución de estos riesgos, ya que su eliminación total es imposible.

Es de considerar que el profesional más capacitado en el conocimiento de la teoría y aplicación práctica del Control Interno, es el Contador Público y Auditor, por lo que al momento de pensar en el desarrollo y diseño de procedimientos internos en una empresa y principalmente en una dedicada al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo, es importante poder contar con su experiencia en dicho campo.

El presente trabajo investigativo denominado “DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO”, pretende ser un instrumento que permita conocer como el trabajo de un Contador Público y Auditor es de gran importancia y relevancia en dicho proceso. Para su desarrollo este trabajo ha sido dividido en cuatro capítulos, para la comprensión del proceso que se pretende mostrar.

En el capítulo I se comprende por los aspectos generales de las Empresas de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo, como lo son su historia, sus definiciones, los servicios que provee, las normativas legales que debe cumplir, su estructura organizativa y las formas para su operación.

En el capítulo II se enmarcan los conceptos sobre los cuales se fundamenta el trabajo a realizar, como lo son los conceptos, objetivos, elementos, utilidad, características, aplicación y componentes del Control Interno, así como las normativas que rigen el trabajo del

Contador Público y Auditor como lo son las Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S) y las Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades (PYMES).

El capítulo III se enfoca en el Departamento de Procesos de Efectivo, que es el lugar donde se diseñaran los controles internos, necesarios para su adecuado funcionamiento; se consideran los aspectos tales como su definición, estructura organizativa, división, funciones, relación con otros departamentos y la evaluación del departamento en sí, es decir la evidencia de todo el trabajo de evaluación y campo realizado por el Contador Público y Auditor.

El capítulo IV comprende el Diseño de Controles Operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una Empresa que se dedica al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo; así mismo se presenta el caso práctico demostrativo de la aplicación de controles operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo.

Al final del presente trabajo investigativo se muestran las conclusiones y recomendaciones que se derivaron del desarrollo del mismo, así como las referencias bibliográficas.

# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESAS QUE SE DEDICAN AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO**

### **1.1 Breve historia del transporte de valores**

Desde la época antigua se ha visto la necesidad de proporcionar seguridad a los valores, por ejemplo los piratas, que efectuaban atracos y robaban a los barcos que trasportaban tesoros de la nobleza, así mismo, en el oeste de Norte América los asaltos a las diligencias eran efectuados de tal manera que los delincuentes interceptaban el paso de éstas durante su movimiento, para despojarlas de los sacos que contenían monedas de metales preciosos que en ellas transportaban, de igual forma se atacaba a los trenes que movilizaban objetos de valor. A la fecha y precisamente en Guatemala la ola delincencial ha obligado a muchas empresas, a hacer uso del servicio transporte de valores mediante unidades blindadas, con el objetivo de cuidar su patrimonio trasladando el riesgo del movimiento del efectivo a empresas dedicadas a esta actividad.

### **1.2 Definición de empresa de transporte de valores y gestión de efectivo**

“Consiste en una empresa cuya actividad es el transporte y resguardo de efectivo y valores tangibles temporalmente, los cuales se pueden valorar, medir y cuantificar, con el objeto de reducir el riesgo de atraco en el momento de su transportación.” (40:1)

### **1.3 Servicios que presta una empresa de transporte de valores y gestión de efectivo**

Dentro de los servicios básicos que presta una empresa de transporte de valores y gestión de efectivo tenemos:

### **1.3.1 Traslado de remesas bancarias**

“Es un servicio diseñado a la medida de las necesidades del sector financiero. Concebido bajo los más altos estándares de seguridad y con la más avanzada tecnología aplicada en la administración de flota. Garantizando el traslado de Oficinas Centrales de y hacia redes de agencia en todo el territorio, así como hacia el Banco Central.” (32:1)

### **1.3.2 Recolección de valores**

“Es el sistema de retiro, traslado y depósito de valores diseñado especialmente para el comercio y la industria en la región, sustentado en procesos de máxima seguridad, apoyados con alta tecnología y con el recurso humano mejor capacitado.” (32:1)

### **1.3.3 Resguardo de valores**

“Consiste en la aplicación de procesos operativos y tecnológicos para el resguardo y custodia de valores en oficinas centrales y agencias de nuestra propiedad y la de los clientes.” (32:1)

### **1.3.4 Pago de nóminas**

“Es el servicio de traslado terrestre y aéreo de nóminas y/o planillas apoyados en la más alta tecnología y con máxima seguridad.” (32:1)

### **1.3.5 Proceso de efectivo**

“Profesionales altamente calificados administran integralmente los valores, realizando recuentos, validación de depósitos a bancos, clasificación y suministro de monedas y billetes de baja denominación, con los recursos tecnológicos más avanzados en seguridad y control.” (32:1)

### **1.3.6 Atención de cajeros automáticos**

“El cumplimiento de altos estándares de calidad, permiten proporcionar un servicio rápido y eficiente a cajeros automáticos. Preparación y reemplazo de casetes de efectivo y de billetes rechazados, retiro, control de tarjetas retenidas y reparación de fallas menores.” (32:1)

### **1.3.7 Buzones anti atraco**

“Un sistema de cajas de seguridad de doble llave, instalado en sitios estratégicos según el diagnóstico de la AUDITORÍA de seguridad y con acceso sólo con presencia de personal de la empresa y un representante del cliente.” (32:1)

### **1.3.8 Traslado internacional de valores**

“Este servicio es prestado por la empresa como representante de una compañía independiente en la industria de traslado, proceso y protección de valores de los Estados Unidos y con presencia a nivel mundial, ofreciendo el servicio de traslado de valores vía aérea a todo el mundo, de forma rápida, confiable y segura.” (32:1)

### **1.3.9 Insumos**

“Bolsas de alta seguridad con plásticos de alta resistencia, especialmente diseñadas con una serie de características de seguridad que las hacen únicas como lo es el sellado en frío, código de barras, diferentes tamaños que se acoplan a las distintas necesidades.” (32:1)

## **1.4 Aspectos legales y tributarios**

Con fecha 16 de febrero del año 2012, fue aprobado el Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y el Contrabando; la cual reformó la actual Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92,

Disposiciones Legales para el Fortalecimiento De La Administración Tributaria Decreto 20-2006, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marinos y Aéreos Decreto 70-94, Código Tributario Decreto 6-91, Ley del Impuesto de Timbres y Papel Sellado para Protocolos Decreto 37-92, Ley de Tabacos y sus Productos Decreto 61-77 y Código Penal y sus reformas Decreto 17-73 todos emitidos por el Congreso de la República de Guatemala.

Cabe mencionar que tales reformas establecidas en el Decreto 4-2012 deberán aplicarse de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 7 del Decreto 6-91 Código Tributario. Siendo aplicadas algunas a partir del 25 de abril del 2012 y otras a partir del 1 de enero del año 2013.

Así también el 16 de febrero del año 2012 fue aprobado el Decreto 10-2012 del Congreso de la Republica de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, el cual crea una nueva Ley del Impuesto sobre la Renta, el Impuesto Específico a la Primera Matrícula de Vehículos Automotores Terrestres, Ley Aduanera Nacional; de igual forma establece reformas para la Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marinos y Aéreos Decreto 70-94, Ley del Impuesto de Timbres y Papel Sellado para Protocolos Decreto 37-92.

La vigencia de este Decreto 10-2012 se hará de conformidad con lo que establece el Artículo 181 de dicha ley.

“Artículo 181. Vigencia.

El presente Decreto fue declarado de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República, aprobado en un solo debate y entrará en vigencia ocho (8) días después de la fecha de publicación en el Diario Oficial.” (9:79)

En cada Impuesto al cual se haga referencia en esta tesis se analizará y describirá la reforma que le sea aplicable, como se encuentra actualmente y como queda o quedara con las normativas previamente descritas.

#### **1.4.1 Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

Este impuesto se encuentra regulado por el Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.

“Artículo 1. De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas.” (13:1)

##### **1.4.1.1 Declaración Jurada Mensual**

De conformidad con el Artículo 40 y 41 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, se pagará en efectivo, mediante débito o cheque de la cuenta bancaria del contribuyente u otro medio que de acuerdo con sus facultades autorice la Administración Tributaria, cuando el débito sea mayor al crédito, dentro del mes calendario siguiente a cada período de imposición, incluso a las exentas del impuesto haciendo uso del formulario No.2231/2232 en papel o 2238 a través de asistelight.

##### **1.4.1.2 Declaración de Retenciones (Sólo aplica cuando se es Agente Retenedor)**

La declaración por concepto de Retenciones del IVA se debe efectuar los primeros quince días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención, a través del Formulario 2219 haciendo uso de la herramienta RETENIVA establecido por Superintendencia de Administración Tributaria.



Para efectuar las retenciones correspondientes se tendrá en cuenta lo establecido en el Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria.

#### **1.4.1.3 Declaración de Retenciones IVA Facturas Especiales**

El impuesto retenido en las facturas especiales se pagará, dentro del mes calendario siguiente al cual se haya retenido el 12% sobre el monto de facturas especiales emitidas, utilizando el formulario en papel 2083 y a través del 2086 de asistelight, al que se adjuntará un detalle de las mismas. Este detalle deberá contener: El número correlativo de la factura, el nombre completo del vendedor, su número de identificación tributaria (NIT) o el de su cédula de vecindad, el monto total de la venta y el impuesto retenido.

#### **1.4.2 Impuesto Sobre la Renta**

El Impuesto Sobre la Renta se encuentra contemplado en el Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala.

“\*Artículo 1. Objeto. Se establece un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos. (15:1)

A la fecha se ha realizado una nueva Reforma Fiscal para el establecimiento del nuevo Impuesto Sobre La Renta, contemplada en libro I del Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, el cual comenzará su vigencia a partir del 1 de enero del año 2013.

#### **1.4.2.1 Declaración Jurada (Régimen Optativo)**

Las personas jurídicas y las individuales, domiciliadas en Guatemala, así como los otros patrimonios afectos como los fideicomisos, los contratos en participación, las copropiedades, las comunidades de bienes, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, la gestión de negocios, los patrimonios hereditarios indivisos, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de empresas o personas extranjeras que operan en el país y las demás unidades productivas o económicas que dispongan de patrimonio y generen rentas afectas

#### **1.4.2.2 Declaración de Retención a Facturas Especiales**

El impuesto retenido en la facturas especiales debe declararse y pagarse dentro de los diez días hábiles al mes siguiente en el cual se haya retenido el impuesto, este impuesto se determinará sobre las facturas especiales que se emitan, de acuerdo con la Ley del Impuesto al Valor Agregado efectuando una retención del 5% cuando se trate de compra de bienes y de 6% cuando se trate de servicios, de conformidad con las reforma contenidas en el Artículo 1 del Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate al Defraudación y al Contrabando, No. 1054 en papel y 1055 a través de asistelight haciendo uso de la herramienta RETENISR.

#### **1.4.2.3 Declaración de Retención a Empleados**

Esta declaración debe presentarse dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente al cual se haya efectuado la retención. Siendo afecta a este impuesto la renta neta para las personas individuales que obtengan ingresos por la prestación de servicios personales en relación de dependencia, los sueldos y salarios, comisiones y gastos de representación cuando no deban ser comprobados, bonificaciones, incluida la creada por el Decreto Número 78-89 del Congreso de la República, y otras remuneraciones similares. Teniéndose que presentar ante la SAT mediante el formulario No. 1054 en papel y 1055 a través

de asistelight. Así mismo, se debe adjuntar las copias de las constancias de retención No. 1063 y 1068.

Derivado de la nueva ley del impuesto sobre la renta establecida en el Decreto 10-2012, solo cambiara la forma de calculo del impuesto sin embargo la obligación de la entidad como tal de retener y pagar como se encuentra a la fecha no se cambio.

#### **1.4.2.4 Declaración Jurada Anual de Conciliación de Retenciones efectuadas a empleados en relación de dependencia**

Para el efecto se utilizará el formulario No. 1071 presentándose conjuntamente la Conciliación Anual de Retenciones mediante formulario 1081. A más tardar el 31 de marzo del período de liquidación anterior al que se está presentando.

#### **1.4.2.5 Declaración Jurada de Retenciones a Personas Individuales o Jurídicas no Domiciliadas en el País**

El impuesto a cargo de personas individuales o jurídicas no domiciliadas en Guatemala, se calcula aplicando a las rentas de fuente guatemalteca, percibidas o acreditadas en cuenta.

Los agentes o representantes en el país de contribuyentes no domiciliados en Guatemala, o las personas individuales o jurídicas que contraten directamente con los mismos, deberán retener el impuesto y enterarlo en los bancos del sistema o instituciones autorizadas por la Superintendencia de Administración Tributaria para recaudar impuestos, dentro del plazo de los quince (15) primeros días hábiles del mes calendario inmediato siguiente a aquel en que se percibieron o devengaron las rentas. Utilizando el formulario No.1094 y 1095 en papel y 1096 por medio de asistelight.

### **1.4.3 Impuesto de Solidaridad**

Este Impuesto fue aprobado mediante el Decreto 73-2008, del Congreso de la República de Guatemala, esto basado en el principio de solidaridad que manda la Constitución Política de la Republica de Guatemala, a efecto de proveer al Estado mediante la conducta fraternal, de los recursos necesarios para establecer el régimen económico y social por medio del cual alcance el desarrollo.

“Artículo 1. Materia del Impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.” (14:3)

El impuesto deberá pagarse dentro del mes calendario inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario, utilizando los formularios 1601 u 1609, en papel y a través de la web respectivamente.

### **1.4.4 Impuesto Sobre Timbres Fiscales y Papel Sellado**

Este impuesto fue aprobado mediante el Decreto 37-92 del Congreso de la República de Guatemala, el cual grava los documentos que contienen actos y contratos siguientes:

Están afectos los documentos que contengan los actos y contratos siguientes:

1. Los contratos civiles y mercantiles.
2. Los documentos otorgados en el extranjero que hayan de surtir efectos en el país, al tiempo de ser protocolizados, de presentarse ante cualquier autoridad o de ser citados en cualquier actuación notarial.
3. Los documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o sumas de dinero.
4. Los comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras o afianzadoras, por concepto de primas pagadas o pagos de fianzas correspondientes a pólizas de toda clase de seguro o de fianza.
5. Los comprobantes por pagos de premios de loterías, rifas y sorteos practicados por entidades privadas y públicas.
6. Los recibos o comprobantes de pago por retiro de fondos de las empresas o negocios, para gastos personales de sus propietarios o por viáticos no comprobables.
7. Los documentos que acreditan comisiones que pague el Estado por recaudación de impuestos, compras de especies fiscales y cualquier otra comisión que establezca la ley.
8. Los recibos, nóminas u otro documento que respalde el pago de dividendos o utilidades, tanto en efectivo como en especie. Los pagos o acreditamientos en cuentas contables y bancarias de dividendos, mediante operaciones contables o electrónicas, se emitan o no documentos de pago. Los dividendos que se paguen o acrediten mediante cupones en las acciones, también están afectos al pago del impuesto.

La tarifa del impuesto es del tres por ciento (3%). El impuesto se determina aplicando la tarifa al valor de los actos y contratos afectos. El valor es el que consta en el documento, el cual no podrá ser inferior al que conste en los registros públicos, matrículas, catastros o en los listados oficiales. Teniéndose que cancelar durante los primeros diez días siguientes al mes en que se realizó la operación. Existen dos formas de pagar dicho impuesto:

1. Comprando el timbre físico; ó
2. Utilizar el formulario No. 1004 ó 1007, presentándolo dentro de los diez días siguientes al mes en el cual se realizó el hecho generador.

#### **1.4.5 Cuotas del Seguro Social**

Para el efecto se cancelarán cuotas mensuales de 4.83 % como descuento a los empleados sobre el total de sueldo ordinario más cualquier otra remuneración exceptuando la bonificación Decreto 78-89 y un 12.67 % por parte del patrono sobre la misma base; en este porcentaje impositivo se incluyen las cuotas INTECAP E IRTRA (1% para cada uno), mediante el formulario proporcionado por el IGSS, que debe cancelarse dentro de los primeros 20 días del mes siguiente al que se realizó el pago de sueldos.

#### **1.4.6 Impuesto Único Sobre Inmuebles**

La liquidación de este impuesto se determina con base al registro de la matrícula fiscal que lleva para el efecto. Dicho registro debe ser verificado periódicamente por el Ministerio de Finanzas Públicas, a fin de que los avalúos y modificaciones que se procedan a inscribir, estén asentados correctamente.

La Municipalidad, emite los requerimientos de pago del impuesto, los que podrán fraccionarse en cuatro (4) cuotas trimestrales iguales, que el contribuyente pagará en las cajas receptoras del mismo.

Los pagos trimestrales deberán enterarse de la siguiente forma:

- Primera cuota En el mes de abril;
- Segunda cuota En el mes de julio;
- Tercera cuota En el mes de octubre; y
- Cuarta cuota En el mes de enero.

Para la determinación del impuesto anual sobre inmuebles, se establecen las escalas y tasas siguientes:

Hasta	Q 2,000.00		Exento
De	Q 2,000.01	a	Q. 20,000.00 2 por millar
De	Q. 20,000.01	a	Q. 70,000.00 6 por millar
De	Q. 70,000.01	en	adelante 9 por millar.

#### **1.4.7 Ley de Armas y Municiones**

Con fecha 20 de abril del año 2009 fue aprobado el Decreto 15-2009, cuyo fin primordial es normarla tenencia, portación, importación, exportación, fabricación, comercialización, donación, traslado, compraventa, almacenaje, des almacenaje, transporte, tráfico y todos los servicios relativos a las armas y las municiones.

#### **1.4.8 Ley Que Regula Los Servicios de Seguridad Privada**

Con fecha 9 de diciembre del año 2010 fue aprobado el Decreto 52-2010, el cual tiene como propósito, regular los servicios que prestan las personas individuales como jurídicas en el área de seguridad, protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado, así como los mecanismos de control y fiscalización.

En el apartado 1.5 del presente trabajo se continuara con esta Ley ya que concierne a la parte principal de la forma de operación de una empresa que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo.

#### **1.4.9 Ley de Bancos y Grupos Financieros**

Por ser una entidad que maneja valores, la empresa se ve en la obligación de cumplir en lo que le concierne a las leyes bancarias y financieras vigentes emitidos por el Congreso de la República de Guatemala.

Ya que mensualmente se establece el traslado de valores mensualmente hacia el Banco Principal por distintos conceptos. Las entidades bancarias y financieras, requerirán de un servicio seguro para el transporte de dichos valores.

“Artículo 126. Traslado de recursos. Los recursos que en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 104 del Decreto Número 315 del Congreso de la República, Ley de Bancos, se hayan generado o se generen con destino al Fondo para la Protección del Ahorro a que se refiere el Decreto Número 5-99 del Congreso de la República, Ley para la Protección del Ahorro, y los recursos que en observancia de lo estipulado en el Decreto Número 4-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, se hayan generado o se generen con destino al Fondo para la Protección del Ahorro a que se refiere esta Ley, incrementarán el Fondo para la Protección del Ahorro creado en el presente Decreto, por lo que se autoriza al Banco Principal para que, sin trámite previo ni posterior, traslade dichos recursos a las cuentas de este fondo.” (11:51)

#### **1.4.10 Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos**

Con fecha 11 de diciembre del 2001 fue sancionado el Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. Esta ley fue concebida para dar cumplimiento a los tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala en cuanto a prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero y otros activos, para crear solidez y estabilidad del sistema financiero guatemalteco y de la economía nacional.

Dado que las empresas de transporte de valores y gestión de efectivo, manejan efectivo y divisas internacionales deben estar anuentes a dicha ley con el objetivo de evitar sanciones y la comisión de delitos.



#### **1.4.11 Ley de Supervisión Financiera**

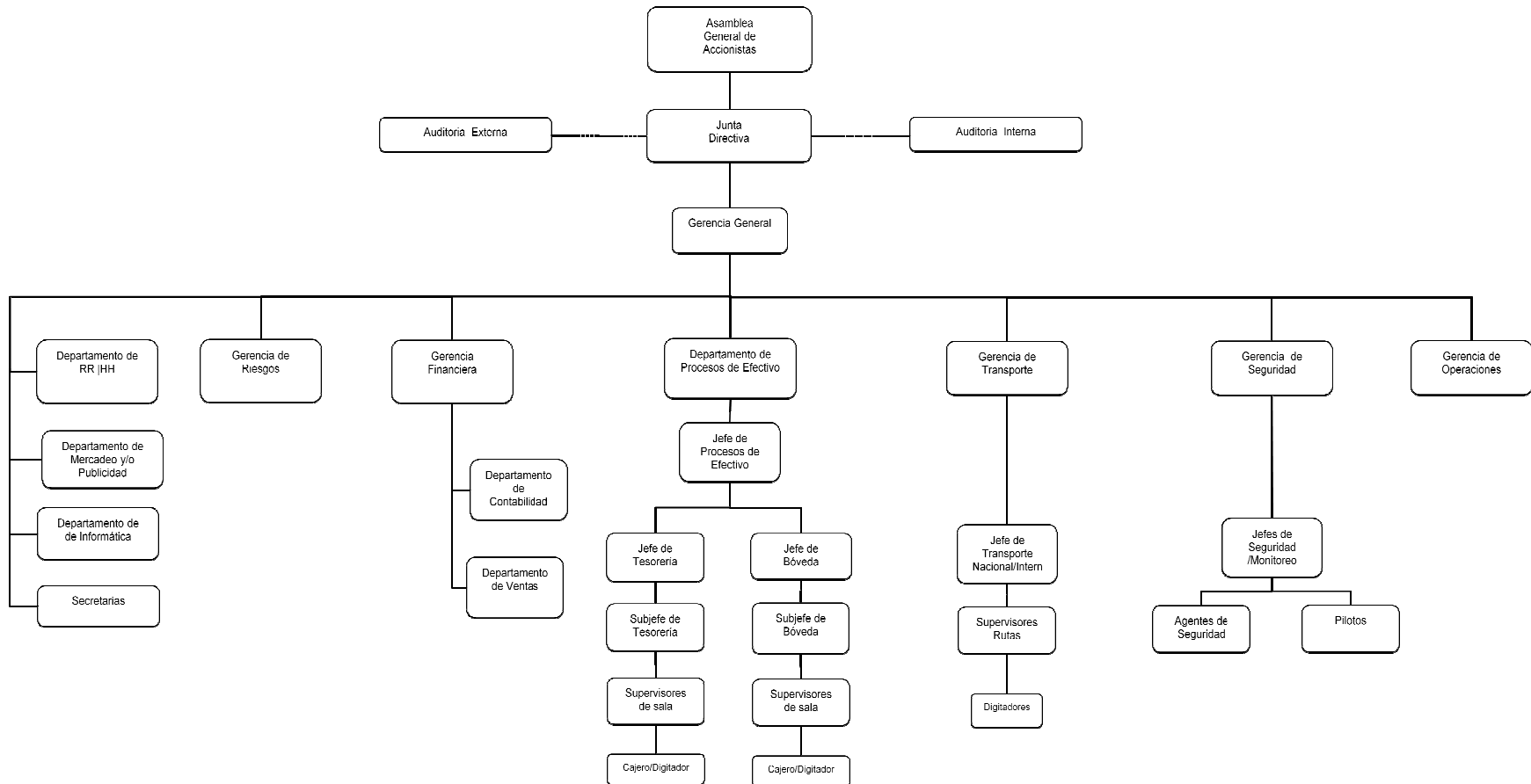
Tomando como base los Artículos 119 literal “k” y 133 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala, los cuales hacen mención a que la Superintendencia de Bancos que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga, así como también que es obligación fundamental del Estado de Guatemala proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión, el 10 de mayo del año 2,002 fue aprobado el Decreto 18-2002, Ley de Supervisión Financiera.

#### **1.4.12 Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo**

Como consecuencia del incremento de la actividad terrorista en el mundo y en cumplimiento de los tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala para prevenir el financiamiento del terrorismo tanto en Guatemala; el 26 de septiembre del 2005 fue aprobado el Decreto 58-2005 Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.

## 1.5 Estructura Organizativa

Una empresa de transporte de valores en general se organiza de la siguiente forma básica, dependiendo de las operaciones que lleve a cabo puede tener más departamentos y dependencias.



## 1.6 Formas de Operación

El Decreto 52-2010 del Congreso de la Republica de Guatemala Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, establece, norma y regula la forma de operación de este tipo de empresa.

### “SOCIEDADES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA

Artículo 18. Sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada. Las personas jurídicas que pretendan prestar servicios de seguridad privada deberán constituirse en forma de sociedad anónima, con arreglo a la legislación general de la República, y observar lo establecido en la presente Ley.

Su objeto social deberá ser exclusivamente la prestación de uno o más de los servicios regulados en la presente Ley. Deberán tener un capital pagado mínimo de ciento cincuenta mil Quetzales. Las personas jurídicas podrán participar como accionistas de personas jurídicas prestadoras de servicios de seguridad privada, siempre que sus acciones sean nominativas y permitan identificar, con precisión, la identidad de las personas individuales que sean propietarias finales de las acciones en una sucesión de personas jurídicas.

Artículo 19. Autorización de constitución de sociedades. La Dirección otorgará o denegará la autorización de la constitución de personas jurídicas para la prestación de servicios de seguridad. ” (17:10)

“Artículo 31. Seguro y fianza. Los prestadores de servicios de seguridad privada quedan obligados a contratar y mantener vigentes:

- a) Seguro de vida colectivo para sus trabajadores, no menor al equivalente a quince salarios mínimos;
- b) Seguro o fianza de responsabilidad civil a favor de terceros, no menor a ciento cincuenta mil Quetzales;

c) Fianza de cumplimiento de sus obligaciones ante sus usuarios.

Los seguros y fianzas deberán estar vigentes desde el inicio de la autorización para prestar los servicios, y durante todo el tiempo de su autorización y operación.

No podrá autorizarse prestación de servicio alguno, sin la vigencia plena de los seguros y fianzas.” (17:13)

## **CAPÍTULO II CONTROL INTERNO**

### **2.1 Definición de control interno**

“El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficacia de las operaciones, al cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.” (4:210)

### **2.2 Objetivos del control interno**

Con la finalidad de comprender su importancia en las empresas, es primordial es entender cuáles son los objetivos que se pretenden satisfacer con su adopción, aunque éstos sean muy variados y específicos de acuerdo con el tipo de institución donde se establezcan y a las características específicas de la misma. A continuación se proponen de manera general los siguientes objetivos de control:

- a) Se adopta para poder establecer estándares, medir su cumplimiento y evaluar el alcance real de los planes y programas, comparado con lo realmente alcanzado.
- b) Con su adopción se ayuda en la protección y salvaguarda de los bienes y activos de la empresa.
- c) Con su adopción se contribuye a la planeación y evaluación correctas del cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de las empresas.
- d) Ayuda permanentemente a la buena marcha de la empresa, pues retroalimenta la trayectoria de la misma.
- e) Junto a la planeación, el control es una parte indispensable en las actividades de dirección de cualquier empresa. (25:97)

“Tomando en cuenta que el control interno busca contribuir en la seguridad y protección de los bienes de la empresa, en la obtención de información correcta y oportuna, en la promoción de la eficacia de la operación y en la dirección adecuada de la empresa, se puede establecer que su principal prioridad es la ayuda que proporciona al buen funcionamiento de la institución y a la salvaguarda de su patrimonio. Sin embargo, hace falta una información adecuada para comprobar si se satisfacen esas prioridades.

Además, el control interno también sirve para evaluar el desarrollo correcto de las actividades de las empresas, así como la aceptación y cumplimiento adecuados de las normas y políticas que regulan sus actividades.

Con base en lo anterior, se pueden establecer los siguientes puntos como los objetivos fundamentales del control interno:

- Establecer la seguridad y protección de los activos de la empresa.
- Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables, así como de la emisión de la información financiera de la empresa.
- Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa.
- Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa.
- Implantar los métodos, técnicas y procedimientos que permitan desarrollar adecuadamente las actividades, tareas y funciones de la empresa.” (24:107)

### **2.2.1 Establecer la seguridad y protección de los activos de la empresa**

“Mediante la identificación y adopción de este objetivo las empresas, se pretende establecer las pautas que sirvan para proteger y manejar adecuadamente los recursos financieros, bienes muebles e inmuebles, equipos y demás recursos que se le hayan asignado a dichas empresas o a sus áreas de trabajo.

### **2.2.2 Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables, así como de la emisión de la información financiera de la empresa**

Para estar en condiciones de proteger los bienes de la empresa, lo primero que se debe hacer es verificar que los activos estén correctamente registrados, debidamente cuantificados y saber dónde están ubicados; esto se logra a través de una inscripción contable adecuada de las transacciones comerciales de la empresa y del registro oportuno de sus movimientos financieros.

### **2.2.3 Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa**

Otro de los objetivos básicos del control interno es contribuir a la mejor realización de las operaciones, actividades y tareas que se tienen asignadas en una institución en sus áreas específicas o en determinadas unidades administrativas; esto únicamente se logra cuando se cuenta con la verificación y evaluación correctas del cumplimiento de las actividades de la institución, así como de sus funciones y tareas. Además con ello se incrementan la eficiencia y eficacia en la realización de dichas actividades.

### **2.2.4 Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa**

Para que se realicen finalmente las actividades de una empresa, se debe vigilar que se cumpla de manera adecuada las disposiciones, reglamentos y normas que regulan el desarrollo de tales actividades, además de tener que cumplir con los métodos, técnicas y procedimientos previamente determinados.

### **2.2.5 Implantar los métodos, técnicas y procedimientos que permitan desarrollar adecuadamente las actividades, tareas y funciones de la empresa**

El siguiente objetivo fundamental del control interno es contribuir a la implantación y aplicación correctas de los métodos, técnicas y procedimientos que ayuden a evaluar y, en su caso, retroalimentar la realización adecuada de las funciones, actividades y tareas encomendadas a las áreas de una empresa.” (25:107)

### **2.2.6 Importancia del control para la auditoría**

“Todas las empresas, sean públicas, privadas, de participación estatal, paraestatales o mixtas, deben contar con instrumentos adecuados de control que les permitan llevar su administración con eficiencia y eficacia.

El establecimiento de un sistema de control interno facilita a las autoridades de la empresa la evaluación y supervisión y, en su caso, la corrección de los planes, presupuestos y programas que determinarán el rumbo a seguir en la institución, de acuerdo con la misión, visión y objetivos de ésta. Con sólo cumplir lo anterior se justificará la importancia del control interno.” (25:109)

## **2.3 Utilidad del control**

“El control en las instituciones tiene una razón de ser, de acuerdo con los planes y programas de cada empresa, ya que inicialmente nos permite establecer los estándares que nos ayudarán a obtener la información necesaria para evaluar el cumplimiento adecuado de los planes y programas previamente definidos; más tarde, con la información recopilada, nos ayuda a comparar lo que se alcanzó realmente contra lo esperado; por último, esta evaluación nos sirve para retroalimentar con mejoras y correcciones de los planes y programas que servirán de base para el futuro.



Con base en el análisis anterior, podemos concentrar la utilidad del control interno en los siguientes conceptos:

- Permite diseñar y establecer las normas, estándares y criterios de medición para poder evaluar el cumplimiento de planes y programas.
- Ayuda a evaluar el cumplimiento y desempeño de las funciones, actividades y tareas de los integrantes de una empresa, comparando lo alcanzado contra lo esperado.
- Permite medir las eficiencias y eficacia en el cumplimiento de las operaciones de una empresa, al comparar lo realmente alcanzado contra lo esperado.
- Contribuye a la detección de fallas y desviaciones, así como a la corrección de errores en el desempeño de las actividades y operaciones de una empresa.
- Ayuda a modificar los planes y programas como consecuencia de la valoración de los resultados.
- Retroalimenta la planeación y programación de las empresas.” (25:101)

#### **2.4 Características del control interno**

“Para que el control en las empresas sea verdaderamente efectivo, es obligatorio considerar algunas de sus características fundamentales al momento de establecerlo. Entre algunas de esas características encontramos:

- Oportuno
- Cuantificable
- Calificable
- Confiable
- estándares y normas de evaluación” (25:101)

## **2.5 Componentes del control interno**

### **2.5.1 Ambiente de control**

Establece una filosofía respecto a la gestión de riesgos. Establece una cultura del riesgo en la organización. Considera todos los otros aspectos sobre cómo las acciones de la organización afectan esta cultura del riesgo.

El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

### **2.5.2 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

### **2.5.3 Identificación de eventos**

Identificar esos incidentes que pueden afectar la estrategia y el logro de los objetivos. Determinar cómo los factores internos y externos se combinan e interactúan para influenciar su perfil de riesgos.

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidad eso si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

#### **2.5.4 Evaluación del riesgos**

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva –probabilidad e impacto– y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad.

#### **2.5.5 Respuesta a los riesgos**

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

### **2.5.6 Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

### **2.5.7 Información y comunicación**

La información es necesaria en todos los niveles de una entidad para identificar, evaluar y responder al riesgo. La comunicación ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Así mismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

### **2.5.8 Vigilancia o supervisión**

La gestión de riesgos corporativos se supervisa - revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas.

Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.

Monitorear la efectividad en curso de los otros componentes a través de:

- Actividades de monitoreo durante el proceso.
- Evaluaciones por separado.
- Una combinación de ambas.

## **2.6 Normas Internacionales de Auditoría**

Las normas internacionales de auditoría son regulaciones emitidas por la Federación Internacional de Contadores Públicos, a través del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, cuyo objetivo es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el campo de actuar de la auditoría.

### **2.6.1 Norma 210 Términos de los Trabajos de Auditoría**

“El propósito de ésta es establecer normas y dar lineamientos sobre:

- a) El acuerdo de los términos del trabajo con el cliente; y

- b) La respuesta del auditor a una petición de un cliente para cambiar los términos de un trabajo por otro que brinda un nivel más bajo de incertidumbre.” (4:25)

Esta NIA pretende dar a auditor la bases para la preparación de cartas de compromiso relativas a auditorías de estados financieros y trabajos relacionados; sin embargo en lo que respecta asesorías, contabilidad o administración pueden emitirse cartas por separado.

Así también la norma establece los lineamientos para considerar si las circunstancias en auditorías recurrentes, provoquen que los términos del trabajo sean revisados. De igual forma las consideraciones necesarias al momento de una aceptación de un cambio en el trabajo como consecuencia de la petición de un cliente.

#### **2.6.2 Norma 315 Entendimiento de la Entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de presentación errónea de importancia relativa.**

“El auditor debe obtener una comprensión de la entidad y de su ambiente incluido el control interno que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de errores significativos en los estados contables debido a fraudes o simplemente errores y que sea suficiente para diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría apropiados.” (4:99)

Entre los procedimientos que el auditor debería ejecutar para obtener el conocimiento a que se alude más arriba, se encuentran la indagación oral a la dirección y otros funcionarios del ente, la revisión analítica preliminar y la observación e inspección. Todos estos aspectos deben ser discutidos por el auditor con su equipo de trabajo. Esta norma es muy detallada y se refiere muy explícitamente a todos los pasos que debe dar el auditor para cumplir con este importante cometido. En particular, la graduación de los riesgos observados, los controles de la entidad para mitigar esos riesgos y los procedimientos de auditoría

que diseñará para obtener suficiente seguridad en su opinión sobre los estados contables objeto del examen.

### **2.6.3 Norma 500 Evidencia de Auditoría**

Esencialmente esta norma establece las normas y proporciona las guías sobre lo que constituye evidencia de auditoría (papeles de trabajo) la cantidad y calidad que debe obtenerse, así como los procedimientos que se usan para obtener dicha evidencia.

Se entenderá por evidencia de auditoría toda aquella información que el auditor utiliza para llegar a conclusiones en las que se basa su opinión, e incluye la información contenida en la contabilidad subyacente a los estados financieros. La norma contempla además que no se espera que el auditor pueda atender toda la información que pudiera existir.

La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia de auditoría. Lo apropiado es la medida de la calidad de evidencia de auditoría: o sea su relevancia y su confiabilidad para dar soporte para o detectar representaciones erróneas en, las clases de transacciones, saldos de cuentas, y revelaciones y aseveraciones relacionadas. La cantidad de evidencia de auditoría que se necesita se afecta por el riesgo de representación errónea de importancia relativa (a mayor riesgo, es probable que se requiera más evidencia de auditoría) y también por la calidad de dicha evidencia (a calidad más alta puede requerirse menos). Consecuentemente, la suficiencia y lo apropiado de la evidencia de auditoría se interrelacionan. Sin embargo, simplemente obtener más evidencia de auditoría no puede compensar su mala calidad.

#### **2.6.4 Norma 700 El Dictamen del Auditor sobre los Estados Financieros**

Esta norma busca establecer y proporcionar los lineamientos sobre la forma y contenido del dictamen del auditor así como los asuntos que afectan la opinión del auditor.

Elementos básicos del dictamen el auditor:

- Título,
- Destinatario,
- Entrada o párrafo introductorio
- Identificación de los estados financieros auditados,
- Una declaración de la responsabilidad de la administración de la entidad y de la responsabilidad del auditor,
- Párrafo de alcance (describiendo la naturaleza de la auditoría)
- Una referencia a las NIA o normas o prácticas nacionales relevantes,
- Una descripción del trabajo que el auditor desempeñó,
- Párrafo de opinión que contiene una expresión de opinión sobre los estados financieros,
- Fecha del dictamen;
- Dirección del auditor, y
- Firma del auditor.

#### **2.7 Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) Para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)**

La IASB preparó y publicó una norma separa de la NIIF, dirigida especialmente para entidades denominadas Pequeñas y Medianas Empresas. Tomando como base lo mencionado en la Sección I de la NIIF para PYMES “Descripción de las pequeñas y medianas entidades: éstas son aquellas entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas y que publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos, por ejemplo los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.



Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o bien, si se está en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales). Así mismo, una entidad está obligada a rendir cuentas públicamente cuando una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión.” (19:15)

De conformidad con el comunicado emitido el 29 de junio del 2010, en Asamblea General Extraordinaria del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, se resolvió adoptar la NIIF para las PYMES como parte de los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados a que se refiere el Código de Comercio de Guatemala; esto deberá aplicarse de forma obligatoria a partir del 1 de enero del 2011, permitiéndose su aplicación aceptada.

En el caso de las empresas de transporte de valores deberán aplicar estas Normas solamente si cumplen con el requisito de no cotizar en bolsa de valores.

## **CAPÍTULO III**

### **DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO**

#### **3.1 Definición**

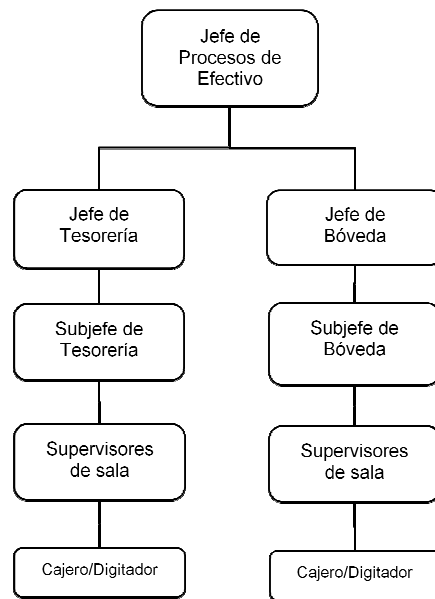
Es el lugar físico donde se lleva a cabo los procesos de:

- a) Recepción de valores.
- b) Distribución y entrega de valores entre las dos áreas y salas que conforman el Departamento.
- c) Tratamiento de empaques en los cuales se detectan anomalías.
- d) Apertura de depósitos bancarios.
- e) Consolidación de valores procesados.
- f) Administrar valores y realización de informes para entidades bancarias
- g) Tratamiento de diferencias entre valores y documentos de depósitos a procesar.
- h) Recuento, verificación y clasificación de billetes Apertura de bolsas que pertenecen a una agencia bancaria o la central del banco.
- i) Recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato, así como el cumplimiento de los términos de referencia del mismo.
- j) Tratamiento de diferencias en el recuento, verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal.
- k) Liquidación de vouchers originales y valores en bóveda central.
- l) Atención al personal autorizado y visitantes al ingresar al departamento de procesos de efectivo.
- m) Grabación digital de los todos los procesos del departamento de procesos de efectivo.
- n) Ensobrado de planillas.
- o) Traslado de la información al departamento de créditos y cobros para que se emita la facturación correspondiente al cliente por los procesos realizados en el mes.

- p) Cálculo de la productividad de los cajeros del área de tesorería.
- q) Realización de la limpieza de las salas de tesorería cuando se finaliza la jornada laboral.

### 3.2 Estructura organizativa

El Departamento de Procesos de Efectivo se encuentra estructurado de la siguiente forma:



### 3.3 División

El Departamento de Procesos de Efectivo se divide en 2 áreas que son:

#### 3.3.1 Área de bóveda

Es el lugar físico donde se llevan acabo los procesos de recepción, preparación, traslado (interno y externo), resguardo y custodia, de valores, objetos y documentación.

#### 3.3.2 Área de tesorería

Es el lugar físico donde se lleva acabo los procesos de recepción, preparación, traslado (interno) y clasificación de valores, objetos y documentación de manera

específica por cliente, subdivido en salas para cada uno de los clientes de la empresa.

### **3.4 Funciones**

Dentro de las funciones del Departamento de Procesos de Efectivo podemos mencionar:

- a) Recepción de valores
- b) Distribución y entrega de valores entre las dos áreas y salas que conforman el Departamento
- c) Tratamiento de empaques en los cuales se detectan anomalías
- d) Apertura de depósitos bancarios
- e) Consolidación de valores procesados
- f) Administrar valores y realización de informes para entidades bancarias
- g) Tratamiento de diferencias entre valores y documentos de depósitos a procesar
- h) Recuento, verificación y clasificación de billetes Apertura de bolsas que pertenecen a una agencia bancaria o la central del banco.
- i) Recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato, así como el cumplimiento de los términos de referencia del mismo.
- j) Tratamiento de diferencias en el recuento, verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal.
- k) Liquidación de vouchers originales y valores en bóveda central.
- l) Atención al personal autorizado y visitantes al ingresar al departamento de procesos de efectivo.
- m) Grabación digital de los todos los procesos del departamento de procesos de efectivo.
- n) Ensobrado de planillas.

- o) Traslado de la información al departamento de créditos y cobros para que se emita la facturación correspondiente al cliente por los procesos realizados en el mes.
- p) Calculo de la productividad de los cajeros del área de tesorería.
- q) Realización de la limpieza de las salas de tesorería cuando se finaliza la jornada laboral.

### **3.5 Relación con otros departamentos**

El Departamento de Procesos de Efectivo guarda relación con el resto de los departamentos de la organización de la empresa, dado que es acá donde se lleva a cabo la actividad principal de la empresa de transporte de valores el proceso de efectivo. A continuación mencionamos esta relación.

#### **3.5.1 Con el Departamento de Seguridad**

El departamento de procesos de efectivo, se coordina con el departamento de seguridad, en la programación y establecimiento de la seguridad tales como:

- a) Coordinación de seguridad de acceso al departamento.
- b) Monitoreo mediante cámaras de los procesos que en el departamento se llevan a cabo.
- c) Custodia interna y externa de personal y valores.

#### **3.5.2 Con el Departamento de Finanzas**

El departamento de finanzas es el encargado del control y registro contable, facturación, autorización de créditos cliente, entre otros. Dichas actividades se ven determinadas por el flujo de información que del Departamento de Procesos de Efectivo se recibe, ya que en base a dicha información se efectuarán los registros contables correspondientes, facturación mensual de los clientes de los servicios de la empresa y referencias para la determinación del crédito a dar a los clientes.

### **3.5.3 Con el Departamento de Transporte**

El departamento de transporte como su nombre lo indica es el encargado de la programación, coordinación, establecimiento y asignación de las rutas de los vehículos que trasladan los valores.

Dicha actividad se llevará a cabo de conformidad y en coordinación con el Departamento de procesos de efectivo, ya que dependiendo de la cantidad, tiempo y proceso de los valores, se tendrá que asignar la ruta correspondiente.

### **3.5.4 Con el Departamento de Recursos Humanos**

Dada la secretividad de la actividad del proceso, transporte y gestión de efectivos, el Departamento de Recursos Humanos deberá cumplir con lineamientos especiales dictados por cada una de las áreas y plazas a desempeñar por parte del personal a reclutar; el Departamento de Procesos de Efectivo no es la excepción, ya que en este departamento donde se manejan cantidades de efectivo de gran magnitud así como información restringida de clientes, es fundamental contar con personal de alta capacidad, integridad, moralidad, responsabilidad, confidencialidad, entre otros.

Para cumplir con estas exigencias para el personal del Departamento de Procesos de Efectivo, éste delega una responsabilidad muy alta en el Departamento de Recursos Humanos que conjuntamente con otros departamentos se encargan de realizar una investigación especial del probable candidato a ocupar una plaza, no solo del departamento sujeto de estudio, sino de cualquier otro departamento de la empresa.

### **3.5.5 Con el Departamento de Informática**

La relación que el Departamento de Procesos de Efectivo tiene con el Departamento de Informática, es una relación más que todo operacional y de mantenimiento, ya que es exclusiva responsabilidad de este último el funcionamiento adecuado y continuo de los sistemas informáticos (software) así

como del equipo físico (hardware). De cualquier falla en el software o hardware el Departamento de Procesos de Efectivo deberá de dar aviso inmediato al Departamento de Informática.

### **3.6 Evaluación del Departamento de Procesos de Efectivo**

Al evaluar el sistema de control interno existente en el departamento de Procesos de Efectivo, se tomará en cuenta el establecimiento de los controles

- a) Contables
- b) Administrativos
- c) Operativos

Para llevar a cabo la evaluación del sistema de control interno se atenderá un procedimiento de auditoría diseñado a obtener un conocimiento general y específico del área de Procesos de Efectivo, a fin de determinar los principales procesos llevados a cabo en esta área, así como los procesos que la relacionan con el resto de los departamento de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo.

Este procedimiento contempla la aplicación de:

- a) Observación
- b) Evaluación
- c) Análisis
- d) Realización de cedula narrativas
- e) Diagramas de flujo de las principales operaciones

Toda esta información recabada será la base fundamental para el diseño de los procedimientos, contables, administrativos y operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una empresa que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo. Al final de la evaluación se emitirá un informe final sobre las deficiencias encontradas y una respuesta, solución o recomendación tendiente a su corrección o eliminación.

### Índice de Papeles de Trabajo

Descripción	Papel de Trabajo	Número de Página
Cédula de Marcas	<b>CM</b>	38
Programa General de la evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo	<b>P</b>	39
Programa Evaluación del Control Interno Departamento de Proceso de Efectivo	<b>CI</b>	42
Narrativa Organización Administrativa de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	<b>CI-1</b>	44
Evaluación del Control Interno para recepción de valores en Bóveda Central / Narrativa	<b>CI-2</b>	45
Evaluación del Control Interno para la entrega de valores a salas de conteo / Narrativa	<b>CI-3</b>	46
Evaluación del Control Interno para el momento en que se detecta un empaque con anomalías antes de ser procesado / Narrativa	<b>CI-4</b>	47
Evaluación del Control Interno para efectuar la apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz / Narrativa	<b>CI-5</b>	48
Evaluación del Control Interno para realizar la consolidación de los valores procesados en la sala de Banco Smoltz / Narrativa	<b>CI-6</b>	50
Evaluación del Control Interno para administrar los valores de un banco Madux / Narrativa	<b>CI-7</b>	52
Evaluación del Control Interno para seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar / Narrativa	<b>CI-8</b>	53
Evaluación del Control Interno para el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia / Narrativa	<b>CI-9</b>	54
Evaluación del Control Interno para el manejo de diferencias que se detecten en el proceso, recuento verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal / Narrativa	<b>CI-10</b>	56
Evaluación del Control Interno para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central / Narrativa	<b>CI-11</b>	57
Evaluación del Control Interno para efectuar la grabación digital de todos los procesos operados en el Departamento de Procesos de Efectivo / Narrativa	<b>CI-12</b>	58
Evaluación del Control Interno para realizar el ensobrado de planillas / Narrativa	<b>CI-13</b>	59
Evaluación del Control Interno para realizar la limpieza de las salas de Tesorería y Bóveda cuando se finaliza la jornada laboral / Narrativa	<b>CI-14</b>	61



Los Caballeros AVEN, S.A. Cédula de Marcas Utilizadas		PT: <b>CM</b>	
		Auditor	Fecha
		Preparado Por	O.A.A.F. 14/07/12
		Revisado Por	A.C.M. 15/07/12
No.	Descripción	Marca	
1.	Entrevista al personal de la empresa	✓	
2.	Observado	⊖	
3.	Verificado con documentación	V	
4.	Observación física	⊘	
5.	Entrevista a personas alternas, encargado de sección y/o Departamento	□	
6.	Inspección de Procesos	W	

Los Caballeros AVEN, S.A. Programa General de la evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Procesos de Efectivo	PT: <b>P 1/2</b>	
		Auditor
		Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M. 15/07/12
<p>Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>• Operaciones y Generalidades:</b>            La Empresa fue fundada en el año de 1989, de conformidad con las leyes guatemaltecas bajo la forma de sociedad anónima, el objeto de la empresa consiste en el transporte de valores y gestión de efectivo. Opera en el territorio de Guatemala realizando la totalidad de sus operaciones en forma individual, para el registro de sus ingresos, utiliza el método de lo devengado de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financieras para Pymes.         </li> <li> <b>• Objetivos de la Revisión:</b>            Diseñar el control interno para el departamento de procesos de efectivo de empresas que se dedican al transporte de valores y gestión de efectivo, velando porque éste sea adecuado, efectivo y oportuno, para así reducir los niveles de riesgos y propiciar las condiciones necesarias para su operación.         </li> </ul> <p>La evaluación se llevará a cabo de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría, por el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2012. Atendiendo para el diseño de los procedimientos lo relacionado conforme, las leyes de Guatemala, Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-, Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas-NIIFPYMES.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>• Control Interno:</b>            Como resultado del estudio y evaluación preliminar de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo mediante las visitas y pláticas con los funcionarios, podrá establecer que el control interno es confiable o no, de igual forma si existe una adecuada programación de revisión y control por parte del Departamento de Auditoría Interna y por consiguiente una apropiada supervisión en el Departamento de Procesos de Efectivo.         </li> <li> <b>• Controles Gerenciales:</b>            La Gerencia controla las operaciones a través del uso de presupuestos los que se revisan y actualizan por lo menos una vez al año.         </li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Programa General de la evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Procesos de Efectivo	PT: <b>P 2/2</b>	
		Auditor
		Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.
<b>Revisado Por</b>	A.C.M.	15/07/12
<p> <b>• Trabajo a desarrollar:</b>            Para evaluar el control interno existente se efectuarán entrevistas, cuyos resultados se proyectarán en cédulas narrativas de los procesos identificados, adicionalmente a estos procedimientos se realizará un recorrido de las áreas que componen el Departamento de Procesos de Efectivo, con el cual se pretende identificar desviaciones al Sistema de Control Interno; éstas cédulas se discutirán con la gerencia, para poder emitir un informe sobre las debilidades detectadas y las recomendaciones sugeridas y se diseñará un Sistema de Control Interno para el Departamento de Procesos de Efectivo, atendiendo las necesidades específicas de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo.         </p>		

**LOS CABALLEROS AVEN, S.A.**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE**  
**PROCESOS DE EFECTIVO**  
**AL 30 DE JUNIO DEL 2,012**

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo		PT: <b>CI 1/2</b>		
		Auditor	Fecha	
		Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
		Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
Descripción		Hecho por	Papel De Trabajo	
<b>Objetivos de la Evaluación:</b> Identificar las debilidades del Departamento de Procesos de Efectivo, mediante la evaluación del control interno en las áreas que componen el Departamento, para obtener evidencias sobre su efectividad y seleccionar las más relevantes, para que estas puedan ser corregidas y así el control interno proporcione seguridad razonable para lograr los objetivos de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo.				
1	Narrativa Organización Administrativa de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	O.A.A.F.	<b>CI-1</b>	
2	Evaluación del Control Interno para recepción de valores en Bóveda Central / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-2</b>	
3	Evaluación del Control Interno para la entrega de valores a salas de conteo / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-3</b>	
4	Evaluación del Control Interno para el momento en que se detecta un empaque con anomalías antes de ser procesado / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-4</b>	
5	Evaluación del Control Interno para efectuar la apertura de depósitos bancarios que pertenezcan Banco Smoltz/Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-5</b>	
6	Evaluación del Control Interno para realizar la consolidación de los valores procesados en la sala del Banco Smoltz/Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-6</b>	
7	Evaluación del Control Interno para administrar los valores de Banco Madux / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-7</b>	
8	Evaluación del Control Interno para seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-8</b>	
9	Evaluación del Control Interno para el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-9</b>	
10	Evaluación del Control Interno para el manejo de diferencias que se detecten en el proceso, recuento verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-10</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo		PT: <b>CI 2/2</b>		
		Auditor	Fecha	
		Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
		Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
Descripción		Hecho por	Papel De Trabajo	
11	Evaluación del Control Interno para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-11</b>	
12	Evaluación del Control Interno para efectuar la grabación digital de todos los procesos operados en el Departamento de Procesos de Efectivo / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-12</b>	
13	Evaluación del Control Interno para realizar el ensobrado de planillas / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-13</b>	
14	Evaluación del Control Interno para realizar la limpieza de Bóveda / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-14</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Narrativa Organización Administración de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	PT: CI-1	
		Auditor Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F. 14/07/12
	Revisado Por	A.C.M. 15/07/12
Descripción		
<p>Se entrevistó al Gerente General quien informó que la empresa Los Caballeros AVEN, S.A. fue fundada en 1989, bajo la forma de sociedad anónima establecida en la legislación guatemalteca, para un periodo de tiempo indefinido, a la fecha forma parte de un grupo empresarial de empresas dedicadas al transporte de valores y gestión de efectivo a nivel centroamericano, poseyendo el 100% de sus acciones, siendo su objetivo principal el transporte de valores y gestión de efectivo.</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <p>De manera general la empresa presta los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado de remesas bancarias</li> <li>• Recolección de valores</li> <li>• Resguardo de valores</li> <li>• Pago de nóminas</li> <li>• Proceso de efectivo</li> <li>• Atención de cajeros automáticos</li> <li>• Buzones anti atraco</li> <li>• Traslado internacional de valores</li> <li>• Insumos</li> </ul> <p style="text-align: center;">V</p> <p>Se nos informó que no obstante existen procedimientos escritos en la empresa y particularmente del Departamento de Procesos de Efectivo, en su mayoría no se adaptan a las necesidades de reales de la empresa y del Departamento en mención.</p> <p>No obstante se pudo observar la existencia de los procedimientos por escrito estos no son conocidos por parte del persona, quienes trabajan por mecánica y bajo las instrucciones directas de sus jefes o supervisores. Sin embargo por medio del control de monitoreo de cámaras se ha dado cierto grado de confianza a los procesos internos realizados no solo del Departamento de Procesos de Efectivo sino de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">⊖</p> <p>A pesar de la aplicación incompleta de los procedimientos escritos, el ambiente de control proporciona cierto nivel de confianza, no obstante es importante que su diseño sea de acuerdo a las necesidades de la empresa a la fecha.</p> <p style="text-align: right;">⊘</p>		


Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para la Recepción de valores en Bóveda Central / Narrativa	PT: <b>CI-2</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
<b>Descripción</b>		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y el Supervisor del área de recepción de valores, indicándonos que el procedimiento para la recepción de valores es el siguiente:</p> <p style="text-align: center;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Verificación de que las personas encargadas de la recepción de los valores y bienes, sean las autorizadas para el caso.</li> <li>b. Aseguramiento de que los valores y bienes recibidos, sean acompañados de voucher que brinde información sobre su contenido, forma. Cuadre cantidad de paquetes contra el documento entregado.</li> <li>c. Observar que previo a la recepción de los valores y bienes, las bolsas o bins que los contienen no presenten alteraciones o anomalías (rasgaduras, manchas, rotas, sellos no autorizado) si este fuera el caso asegurar de emitir el manifiesto de anomalía.</li> <li>d. Toda vez recibidos agrupar las bolsas o bins por cliente en el espacio asignado.</li> </ol> <p style="text-align: center;">W      ⊗</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento no se encuentra escrito, por no obstante muestra cierto nivel de confianza.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión. Específicamente para la recepción e valores en Bóveda Central.</li> </ul>		



Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para la Entrega de valores a Salas de Conteo / Narrativa	PT: <b>CI-3</b>	
		Auditor      Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.      14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.      15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Asegurar que los valores a entregar se encuentren debidamente ubicados e identificados a que sala serán trasladados.</li> <li>b. Confrontar junto con los encargados responsables de cada sala, una a una las bolsa o bins a trasladar contra el documento de información sobre el mismo. Cuadrando valores y cantidades físicas de empaques.</li> <li>c. Identificar si existen empaques con anomalías.</li> </ol> <p style="text-align: right; font-size: 2em;">W      ⊘</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, enfocado a la entrega de valores a las Salas de conteo.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para el  Momento en que se detecta un empaque con Anomalías antes de ser procesado / Narrativa	PT: <b>CI-4</b>	
		Auditor Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F. 14/07/12
	Revisado Por	A.C.M. 15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central, Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento a seguir en el momento que se detecta un empaque (bolsa pigmentada, bolsa vulcanizada, maletín, bin) con anomalía antes de ser procesado es:</p> <p style="text-align: center;">✓ W ⊘</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cada vez que se entregue un paquete de una persona a otra o entre salas, la parte que recibe deberá revisar la integridad del mismo.</li> <li>Si se encuentra anomalía en la entrega o recepción de empaques se informará a la persona que esta entregando para la revise.</li> <li>Deberá notificarse sobre las anomalías y realizarse un Acta de Anomalía.</li> <li>Deberá informarse también al Gerente de Operaciones y Gerencia de Riesgos sobre la anomalía detectada.</li> <li>Si la Gerencia de riesgos determina que la anomalía debe ser investigada, se procederá bajo las condiciones que se establezcan y con el personal involucrado para determinar las responsabilidades respectivas.</li> <li>El personal involucrado deberá re empacar en bolsa transparente los valores sin removerlos de su empaque original y engrapar el Acta de Anomalía al nuevo empaque para poder continuar con el proceso de recepción o entrega.</li> </ol> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para aplicar en el momento en que se detecta un empaque con Anomalías.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para efectuar Apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz / Narrativa	PT: <b>CI-5 1/2</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
<b>Descripción</b>		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El supervisor de sala deberá entregar las bolsas a cada uno de los cajeros de la sala para que éstos procedan a aperturar, contar verificar y clasificar las mismas.</li> <li>b. El cajero revisa que la cantidad de bolsas recibidas sea igual la indicada por el superior de sala, firma y sella cada uno de los vouchers originales en la parte de atrás, los entrega al supervisor de sala quien verifica que los mismos estén sellados y firmados.</li> <li>c. El cajero deberá colocar el empaque sobre la mesa de trabajo cuidando que este quede en el perímetro de grabación de la cámara, revisando bolsas no presenten alteración.</li> <li>d. El cajero previo a aperturar una bolsa deberá mostrarla a la cámara.</li> <li>e. El cajero inicia el recuento de valores cotejándolos contra los vouchers recibidos.</li> <li>f. Al finalizar el proceso de recuento el cajero deberá de prepararse la papelería correspondiente para la consolidación de los valores.</li> <li>g. El cajero entrega la papelería al digitador de tesorería para que éste ingrese la información al sistema computarizado.</li> <li>h. El cajero deberá fajar los billetes en grupos de 100, procediendo a colocar un precinto del banco que corresponda con su sello personalizado preparado para cada cajero así como su firma.</li> <li>i. Una vez fajados los valores deberán reagruparse en “pitas” de 10 fajos cada uno.</li> <li>j. El cajero ordena y consolida todos los valores (billetes y monedas) revisa que no hayan quedado valores sobre la mesa y elabora el documento “recuento de cajero” entregándolo al supervisor de la sala.</li> <li>k. Si existiesen diferencias el supervisor de sala debe notificar al cajero para la revisión de su efectivo. El digitador a su vez revisara nuevamente las cantidades de la papelería que digitó para buscar errores.</li> <li>l. Si es confirmada la diferencia como faltante se elabora un compromiso de pago con el cliente respectivo.</li> <li>m. Si el supervisor de sala y el jefe de tesorería consideran que es necesaria una investigación deberá notificarse a Gerencia de Operaciones y Gerencia de riesgos.</li> </ol>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para efectuar Apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz / Narrativa	PT: <b>CI-5 2/2</b>	
	Auditor	Fecha
	Preparado Por O.A.A.F.	14/07/12
	Revisado Por A.C.M.	15/07/12
Descripción		
<p>n. Si el cajero ha cuadrado todos los valores y la cantidad de bolsas contadas, el supervisor de sala le indicará que no puede retirarse de la sala hasta que todos los demás cajeros hayan terminado y liquidado sus valores.</p> <p style="text-align: right; font-size: 2em;">W </p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para aplicar en la apertura de depósitos bancarios.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para realizar La consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz / Narrativa	PT: <b>CI-6 1/2</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
<b>Descripción</b>		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando todos los cajeros asignados al procesamiento de valores de un banco Madux finalicen de aperturar bolsas y contar valores habiéndose realizado los cuadros respectivos, el supervisor de sala solicita apoyo de un cajero para que le ayude a preparar la consolidación de los valores procesados por caja cajero.</li> <li>b. El supervisor de sala compara el reporte “proceso de cuadro de boletas”.</li> <li>c. El supervisor de sala deberá revisar cada uno de los puestos de trabajo para verificar si se encuentran las bolsas faltantes.</li> <li>d. La Gerencia de riesgos asignará personal de seguridad para la búsqueda e investigación de las bolsas faltantes.</li> <li>e. Si las bolsas faltantes son encontradas se deberá verificar en la parte de atrás del voucher original el sello y firma del cajero al cual se le entregaron las 7bolsas para procesamiento.</li> <li>f. Deberá entrevistarse al cajero responsable y revisar los videos de seguridad para observar la falla en el proceso de recuento.</li> <li>g. Si no se puede definir el destino de las bolsas se elabora el compromiso de pago para con la empresa, puesto que será ella quien asumirá el pago para con el cliente. Deberá realizarse la solicitud de cheque al departamento de contabilidad para reintegrarle sus valores al cliente.</li> <li>h. Debe realizarse el cuadro de los montos procesados. Al cuadrar todos los cajeros el digitador los ingresa al sistema e imprime un “certificado de recuento”.</li> <li>i. El supervisor de sala deberá revisar nuevamente las cantidades que se procesaron para buscar errores. El supervisor de sala deberá de rectificar las cantidades anotadas en la hoja de “Recuento de Cajero” de cada cajero de la sala, y contra los montos de dinero que los cajeros procesaron.</li> <li>j. El digitador deberá revisar nuevamente las cantidades de la papelería que digito para buscar errores.</li> <li>k. Si la diferencia es un faltante el supervisor de sala deberá de notificar al Jefe y al Sub-Jefe de tesorería para llenar el formato “Compromiso de Pago” para el supervisor de sala pues fue el responsable de recibir los valores de cada cajero de sala. El compromiso se hace para con la empresa puesto que será ésta quien asuma el pago de valores faltantes al cliente, debiendo realizarse la solicitud de cheque al departamento de contabilidad para reintegrar los valores faltantes.</li> </ol>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para realizar La consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz / Narrativa	PT: <b>CI-6 2/2</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
<b>Descripción</b>		
<p>l. Si el jefe de tesorería considera que es necesaria una investigación sobre este faltante se le notificará a Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Riesgos.</p> <p>m. El supervisor de sala deberá indicar al digitador la administración de los valores según instrucciones recibidas del banco y emitir el “Resumen Certificado de Recuento” con tres copias.</p> <p>n. El personal asignado para el consolidado final cuadra contra el “Resumen Certificado de Recuento” y procede a embolsar como corresponda bajo la supervisión del supervisor de sala.</p> <p>o. El supervisor de sala hará los reportes de montos y bolsas procesados y los vouchers necesarios para entregar los valores al subjefe de tesorería.</p> <p>p. Al finalizar todo el proceso el supervisor de sala revisa que no queden ningún valor en la sala, solicita el subjefe de tesorería el formato “Control de movimiento de tesorería” anota los datos que le correspondan y lo entrega junto con las bolsas al subjefe de tesorería.</p> <p>q. El subjefe de tesorería deberá verificar la papelería que le entrega el supervisor de sala para verificar que todo este en orden. Si existiesen diferencias deberá indicarle al supervisor de sala para que haga la correcciones respectivas.</p> <p>r. Al terminar de procesar todos los valores de los clientes, el supervisor de sala el dará las instrucciones necesarias a los cajeros que tiene bajo su cargo sobre: finalización de la jornada de trabajo, inicio del proceso de otro cliente, inicio del proceso de ensobrado de planillas. entre otros.</p> <p style="text-align: center;"><b>W   ⊗   V</b></p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para aplicar en la consolidación de la sala del banco Madux.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para Administrar los valores de Banco Madux / Narrativa	PT: <b>CI-7</b>	
		Auditor      Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.      14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.      15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <p style="text-align: center;"><b>W</b></p> <p>Boletas de depósito:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Al momento de recibir el cajero debe revisar que las bolsas no presente ningún tipo de alteración en su integridad, comparando contra el voucher toda la información respecto a lo recibido.</li> <li>b. Realizar la apertura de bolsas frente a las cámaras y coloca los valores sobre la mesa dentro del área de grabación.</li> <li>c. Recuenta los valores comparando contra el voucher de existir diferencia indica al supervisor de sala.</li> <li>d. Cuadra los montos de la boleta o la suma de las boletas contra el voucher.</li> <li>e. Verifica que cada empaque interno contenga valores.</li> <li>f. Clasifica los billetes por denominación, los faja, sella y firma cada fajo y luego empita en grupos de 10 fajos.</li> <li>g. El digitador recoge la papelería de los cajeros ingresando los datos al sistema.</li> <li>h. El digitador emite el reporte "consulta de boletas"</li> <li>i. El delegado de la agencia bancaria compara la papelería física contra el reporte, firma de conformidad y adjunta la copia a la papelería y entrega el original al digitador.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>W</b></p> <p>Solicitud de remesas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De la unidad de recorridos envían una solicitud vía mail al delegado del banco con copia a la jefatura de procesos de efectivo.</li> <li>b. El delegado del banco entrega al supervisor de sala el detalle por denominación para que distribuyan el efectivo en el consolidado total.</li> <li>c. En el "resumen de certificado de recuento" se debe reflejar el total de las remesas.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>W</b></p> <p>Administración del efectivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Las piezas de Q. 100.00, Q.50.00 y Q.20.00 se envían con destino al Banco Principal, debidamente empacadas, embolsadas con una copia del "resumen certificado de recuento" en horario establecido por el banco cliente.</li> <li>b. Las piezas de Q. 10.00 y Q. 5.00 junto con todas las monedas se envían a la bóveda de sencillo siguiendo el procedimiento establecido para el caso.</li> <li>c. Los dólares se envían directamente al banco cliente debidamente identificados con voucher.</li> </ol>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno a seguir en Caso de detectar diferencias, tanto en valores como documentos en los depósitos a procesar	PT: <b>CI-8</b>	
		Auditor      Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.      14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.      15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al supervisor de sala, quien revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporte la misma.</li> <li>b. El cajero continua con el proceso de recuento de la bolsa, al finalizar debe llenarse el formato "Acta de diferencia" adjuntando a la original la evidencia y se queda con copia.</li> <li>c. Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso el cajero debe reembolsar todos los valores, empaque internos, entre otros. Elabora un voucher con el monto real de la bolsa.</li> <li>d. Entrega la bolsa sellada al supervisor de sala, se notifica la diferencia al cliente.</li> <li>e. Toda comunicación de diferencias se reportan vía telefónica, fax, o mail, y se anota en el acta de diferencia el nombre de la persona que recibió el reporte.</li> <li>f. Cualquier reporte que se envíe debe estar autorizado por la jefatura de procesos de efectivo, quien debe tener copia de toda la documentación que se maneje con el cliente.</li> </ol> <p style="text-align: center;">W    ⊗    V</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para aplicar en el momento de detectar diferencias, tanto en valores como en documentos en los depósitos a procesar.</li> </ul>		



Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para el proceso de recuento, verificación y clasificación de Billetes que el Banco Principal proporcione según contrato / Narrativa	<b>PT: CI-9 1/2</b>	
	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
	<b>Preparado Por</b>	<b>O.A.A.F. 14/07/12</b>
	<b>Revisado Por</b>	<b>A.C.M. 15/07/12</b>
<b>Descripción</b>		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es: <span style="float: right;">✓</span></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El encargado de sala recibe los maletines por parte del subjefe de tesorería, verifica que todos estén cerrados con candado, numerado y tenga el marchamo de plomo, revisa contra el voucher la totalidad de maletines y el monto total, archiva una copia.</li> <li>b. El encargado de sala distribuye a los cajeros todos los maletines quienes proceden a abrirlos bajo cámara, verificando que los mismos contengan 25 pitas y que cada pita este conformada por 10 fajos, en caso de no cumplirse lo anterior se notifica al encargado de sala.</li> <li>c. Después de cuadrado el envío, el encargado de sala entrega las pitas a procesar en el día a cada cajero, el resto de pitas las vuelve a empacar en los maletines y entrega a bóveda como resguardo para su posterior proceso.</li> <li>d. El cajero procede a determinar que cada fajo contenga 100 billetes de una misma denominación (recuento) así como la autenticidad de los mismos.</li> <li>e. Si el cajero detecta diferencias en el recuento o verificación de billetes, coloca las manos sobre la mesa y llama al encargado de sala para que la valide.</li> <li>f. El encargado de sala para validar la diferencia debe revisar detalladamente y mostrar a la cámara la evidencia que la respalda. Si esta procede debe escribirse en el precinto el monto total de la diferencia firma y el cajero coloca su sello.</li> <li>g. El cajero llena el formato "Acta de diferencia" si la diferencia es por billete ilegítimo se llena el formato "billetes de dudosa legitimidad", y se adjunta el billete debidamente perforado, sin alterar el número de serie.</li> <li>h. El cajero periódicamente deberá de formar fajos solo con billetes aptos o no aptos, si no se completa un fajo de la misma clasificación podrá intercambiar billetes con los demás cajeros con la autorización del encargado de sala.</li> <li>i. Durante la realización de la clasificación el encargado de sala deberá realizar muestras al azar entre los cajeros para verificar que se está cumpliendo con parámetros establecidos anteriormente.</li> </ol>		

<b>Los Caballeros AVEN, S.A.</b> <b>Evaluación del Control Interno para el proceso</b> <b>de recuento, verificación y clasificación de</b> <b>Billetes que el Banco Principal proporcione</b> <b>según contrato / Narrativa</b>	<b>PT: CI-9 2/2</b>		
		<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
	<b>Preparado Por</b>	<b>O.A.A.F.</b>	<b>14/07/12</b>
	<b>Revisado Por</b>	<b>A.C.M.</b>	<b>15/07/12</b>
<b>Descripción</b>			
<p>j. Al finalizar este proceso el cajero deberá entregar al encargado de la sala la misma cantidad de pitas que se le entregaron al inicio.</p> <p>k. El encargado de sala consolida las pitas y verifica que estén conformadas por una misma clasificación y un mismo sello.</p> <p>l. Al finalizar la entrega de todos los cajeros se consolida, se empacan de nuevo en los maletines y se entrega a bóveda.</p> <p>m. El encargado de sala deberá archivar: manifiestos, vouchers de entrada y salida, copias de actas de diferencias y billetes de dudosa legitimidad, entregas y recepciones de piezas al Banco Principal; así como contra de los saldos en bóveda.</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">W    ⊗    V</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para el proceso de recuento, verificación y clasificación de Billetes del banco Principal.</li> </ul>			

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para el manejo De diferencias que se detecten en el proceso de billetes del Banco Principal / Narrativa	PT: <b>CI-10</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Banco Principal finaliza con el muestreo, define el monto total de la diferencia y realiza un requerimiento de pago.</li> <li>b. El encargado de bóveda de Banco Principal entrega el requerimiento de pago al delegado de la empresa.</li> <li>c. El delegado de la empresa entrega el requerimiento de pago a la jefatura de procesos de efectivo quien lo debe de firmar de recibido.</li> <li>d. En ambos casos el soporte de la solicitud seria el requerimiento de pago firmado por la jefatura de procesos de efectivo.</li> <li>e. El delegado de la empresa entrega el efectivo o cheque de caja al encargado de bóveda de Banco Principal junto con un informe de las causas que los motivaron.</li> <li>f. El encargado de bóveda de Banco Principal entrega los precintos que conforman el total del faltante reintegrado al delegado de la empresa.</li> <li>g. El delegado de la empresa entrega los precintos a la jefatura de procesos de efectivo para que cada quincena o fin de mes según corresponda, reflejar los cargos a los cajeros responsables en la planilla de pago de productividad.</li> </ol> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">W    ⊗    V</p>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para la Liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central / Narrativa	PT: <b>CI-11</b>	
		Auditor    Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.    14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.    15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es: <span style="float: right;">✓</span></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El receptor de turno revisa que todos los vouchers estén firmados y sellados, verifica la cantidad de vouchers con lo anotado en el “control movimiento tesorería” por el supervisor de la sala.</li> <li>b. El receptor de turno revisa uno por uno que los empaques a entregar a bóveda central, verificando que no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original con sus respectivas copias, compara los empaques físicos con lo anotado en el “control de movimiento tesorería” por el supervisor de sala y adjunta los vouchers originales que le fueron entregados al inicio.</li> <li>c. Al finalizar la recepción de todos los supervisores de sala, el receptor de turno quita llave de la reja, entra y nuevamente deja cerrado.</li> <li>d. Se presiona el botón inferior del elevador, entra al mismo, cierra la puerta y automáticamente el elevador baja hacia la bóveda central.</li> <li>e. El cajero en bóveda abre la reja y empieza a recibir los empaques verificando que no tengan signos de anomalía, si algún empaque presenta anomalía lo entrega al receptor de turno para que sea re empacado en ese momento.</li> <li>f. Al finalizar la recepción de empaques el cajero de bóveda confirma verbalmente con el receptor de turno el total de empaques recibidos.</li> <li>g. Al cuadrar los empaques el receptor de turno entrega la vouchers originales al cajero de bóveda para que los cuente.</li> <li>h. Al finalizar el cajero de bóveda confirma verbalmente con el receptor de turno el total de voucher recibidos.</li> <li>i. El receptor de turno revisa en el “control movimiento de tesorería” que la cantidad de empaques y la cantidad de vouchers entregándolo al cajero de bóveda para que los firme de conforme.</li> <li>j. El cajero de bóveda revisa que el “control movimiento tesorería” no este alterado y firma quedándose con la copia y entre el original al receptor de turno junto con los manifiestos de liquidación de vouchers y entrega de bolsas.</li> </ol>		
<p style="font-size: 2em;">W    ⊘</p>		
<p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul>		
<p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente Bóveda Central.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para efectuar  La grabación digital de todos los procesos operados en el Departamento de Procesos de Efectivo / Narrativa	PT: <b>CI-12</b>	
	Auditor	Fecha
	Preparado Por O.A.A.F.	14/07/12
Revisado Por A.C.M.	15/07/12	
Descripción		
<p>Se conversó con el Gerente de Operaciones, Gerente de Riesgos, Jefe de Informática, Gerencia de Seguridad, Jefe de Bóveda Central y Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es: <span style="float: right;">✓</span></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La grabación deberá llevarse a cabo con dos DVDR con capacidad para 16 cámaras cada uno y ocho audios, 80 discos duros externos de 80 GB y 3 case para disco duro de USB, el equipo debe estar ubicado en una sala aparte, la cual se mantendrá con llave, una llave la manejan los subjeses de turno y la otra la guarda la jefatura de procesos de efectivo. La llave de los DVDR la manejan los subjeses de turno.</li> <li>b. El subjefe recibe el llavero general, del subjefe del turno anterior, entra para verificar que todos los equipos estén encendidos y que todas las cámaras tengan escrito en rojo la palabra REC, se retira de la sala y deja bajo llave. Él es el responsable de la misma durante su turno.</li> <li>c. El ingreso a esta sala es exclusivo para la jefatura de procesos de efectivo y del subjefe de turno, los supervisores de sala deben requerir la presencia de estos para revisar un video.</li> <li>d. El subjefe del turno vespertino después de haber terminado todos los procesos que se hayan realizado en las salas de conteo entra a la sala de monitores para realizar el backup del día. Al finalizar el backup se retira del área y deja bajo llave.</li> </ol> <p style="text-align: center;"> <span style="font-size: 2em;">W</span>    <span style="font-size: 2em;">⊘</span>    <span style="font-size: 2em;">V</span>    <span style="font-size: 2em;">□</span> </p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente efectuar la grabación digital de los procesos operados en el mismo.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para realizar El ensobrado de planillas Narrativa	PT: <b>CI-13 1/2</b>	
		Auditor      Fecha
	<b>Preparado Por</b>	O.A.A.F.      14/07/12
	<b>Revisado Por</b>	A.C.M.      15/07/12
<b>Descripción</b>		
<p>Se conversó con el Jefe de Bóveda Central, Jefe de Tesorería y los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: right;">✓</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se recibe la información del cliente por medio del departamento de servicio al cliente, tanto física (boletas, carta autorizada, CD con la nómina) como electrónica (nomina de formato Excel vía e-mail).</li> <li>b. Se debe preparar el formato "programación de planillas" y se hace llegar a la jefatura de proceso de efectivo con copia al departamento de planillas vía e-mail.</li> <li>c. Se envía la información revisada electrónicamente (nómina) a la jefatura de procesos de efectivo con copia al departamento de planillas para que se inicie el proceso de impresión de sobres.</li> <li>d. Se inicia la impresión de sobres en un área ajena a las salas de conteo. Los cuales deben cotejarse contra la nómina o planilla</li> <li>e. Al finalizar la impresión de todos los sobres coordinan con el subjefe de tesorería para entregárselos físicamente fuera de las salas de conteo y cuadrarlos contra el formato "vale de entrega de planillas".</li> <li>f. Al finalizar la entrega el encargado de planillas firma el formato "Vale de entrega de Planillas" y archiva la copia.</li> <li>g. El subjefe de tesorería solicita las bolsas a bóveda central con la copia del voucher siguiendo el control establecido para el caso.</li> <li>h. Los cajeros procesan la bolsa según procedimiento establecido solo que en lugar de boleta de depósitos es un detalle por denominación.</li> <li>i. En caso de identificarse diferencias avisan a la jefatura de procesos de efectivo llenando el formato "acta de diferencia", y dan aviso al banco que envíe el efectivo para solventar la situación.</li> <li>j. Inicia el ensobrado colocando los billetes de forma estirada con la mitad afuera del sobre y las monedas dentro del mismo.</li> <li>k. Se coloca una grapa en el sobre de forma que la parte abierta de la grapa queden en la parte de atrás del sobre y se coloca el sticker autorizado encima de dicha grapa por la parte de atrás para evitar extracción de dinero de los sobres.</li> <li>l. Los sobres deben ir en el orden que indica la nomina. En caso de grupos se deben unir con un hule para identificarlos.</li> <li>m. El subjefe de tesorería entrega a bóveda central las bolsas para la coordinación de entrega el día en que fueron programadas.</li> </ol>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para realizar El ensobrado de planillas Narrativa	PT: <b>CI-13 2/2</b>	
		Auditor    Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.    14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.    15/07/12
Descripción		
<p>n. El subjefe de tesorería deberá archivar la carta de solicitud del servicio que envía el cliente, el voucher del efectivo, copia del voucher de entrega de los sobres y copias de las actas de diferencias, así como la impresión del formato para la preparación de planillas que envío Servicio al cliente y verificar que todo lo solicitado se haya ejecutado.</p> <p>o. Es responsabilidad de la jefatura de procesos de efectivo registrar en un formato Excel el nombre del cliente de la planilla, voucher enviado, cantidad de sobres y distribución de los mismos para su respectivo pago. Deberá de solicitar un cheque a principios del mes siguiente.</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">W    ⊗    V</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, específicamente para realizar el ensobrado de planillas.</li> </ul>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno para realizar la  Limpieza de las salas de Tesorería y Bóveda cuando se finaliza la jornada laboral / Narrativa	PT: <b>CI-14</b>	
		Auditor Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F. 14/07/12
	Revisado Por	A.C.M. 15/07/12
Descripción		
<p>Se conversó con el Jefe de Tesorería y el Jefe de Bóveda, los Supervisores de Sala, indicándonos que el procedimiento que se sigue es:</p> <p style="text-align: center;">▼</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Este proceso se realizará bajo grabación digital.</li> <li>b. Al terminar de procesar todos los valores de los clientes y que hayan definido las anomalías y/o diferencias detectadas; el supervisor de sala le dará instrucciones necesarias a los cajeros que tiene bajo su cargo para que inicien la limpieza de los puestos de trabajo y de la sala.</li> <li>c. Cada cajero deberá limpiar y guardar el equipo de trabajo, debiendo ser limpiado para remover polvo, restos de papel, grapas, clips, entre otros. Cualquier problema con el equipo el cajero deberá notificárselo al supervisor de sala.</li> <li>d. Cada cajero deberá limpiar su puesto de trabajo.</li> <li>e. El supervisor de sala le pide a cada cajero que limpie los alrededores de su puesto de trabajo. En la sala no deben quedar valores en el piso, ni tampoco clips, grapas, bolsas, hules, entre otros.</li> <li>f. El supervisor de sala revisar que todos los puestos de trabajo queden limpios.</li> <li>g. El supervisor de sala le indicará a cada cajero que saque la bolsa de basura del bote que le fue asignado y que la lleve al lugar donde se deberá de almacenar mientras el conserje la retira del área de tesorería.</li> <li>h. El supervisor de sala verificará que el equipo asignado a la sala este completo y en buenas condiciones.</li> <li>i. Cuando los puestos de trabajo y la sala estén limpios y el equipo esté completo y/o definido responsabilidades por problemas detectados, el supervisor de sala le deberá de indicar al subjefe de tesorería que la jornada de trabajo de dicha sala ha terminado.</li> <li>j. El subjefe de tesorería y/o bóveda deberá de recibir la sala y verificar las condiciones en la que es entregada para tenerla lista para el siguiente turno de trabajo.</li> </ol> <p style="text-align: center;">W ⊗ V</p> <p>Situaciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento a la fecha de revisión, si bien esta escrito, no se encuentra actualizado, siendo la última vez, enero 2011.</li> </ul> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñará un procedimiento acorde a las necesidades del Departamento de procesos de efectivo a la fecha de revisión, para realizar la limpieza al terminar la jornada laboral.</li> </ul>		



## **Informe de deficiencias de control interno**

**Oscar Antonio Alvarado Fuentes**  
**Contador Público y Auditor**

Guatemala, 30 de julio del 2,012.

A los Señores Accionistas,  
Los Caballeros AVEN, S.A.  
Ciudad.

En relación con mi trabajo del estudio y evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo Los Caballeros AVEN, S.A., por el período terminado el 30 de junio del 2,012, realicé un estudio y evaluación de la estructura de control interno con la extensión que considere necesaria para evaluarlo de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría.

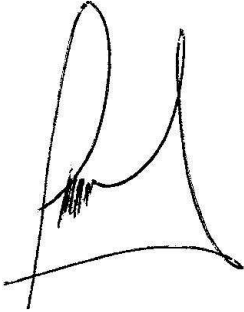
El propósito de mi trabajo en la evaluación del Departamento de Procesos de Efectivo es determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar un informe de control interno sobre los procedimientos establecidos en el Departamento en mención y en los registros contables, que requieren ser subsanados, por lo que estoy presentando este informe.

Como todo diagnóstico, esto sólo recoge las deficiencias observadas y omite los logros de Los Caballeros AVEN, S.A., pues no es práctico, ni beneficioso, exponer los aspectos positivos, cuando se busca identificar y definir adecuadamente los problemas existentes que deben supervisarse para planear y diseñar procedimientos, métodos que permitan una planeación, control de los recursos en forma eficiente, ágil, adecuada y oportuna.

Les exhorto a leer y estudiar este informe, para que puedan evaluar las recomendaciones indicadas. El cual es únicamente para uso de la gerencia y no debe utilizarse para otros propósitos.

Al agradecer la colaboración brindada por el personal de Los Caballeros AVEN,  
S.A.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a smaller 'F' and a horizontal line at the bottom.

Oscar Antonio Alvarado Fuentes  
Contador Público y Auditor  
No. de Colegiado 166169

**Oscar Antonio Alvarado Fuentes**  
**Contador Público y Auditor**

Guatemala, 30 de julio del 2,012

A los Señores Accionistas,  
Los Caballeros AVEN, S.A.  
Ciudad.

He evaluado el Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo "Los Caballeros AVEN, S.A." al 30 de junio del 2,012. Éste sistema de Control Interno es responsabilidad de la administración de la empresa. Mi responsabilidad es determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría necesarios, para emitir un informe sobre si los procedimientos establecidos en el Departamento de Procesos de Efectivo, requieren ser subsanados.

Conduje mi trabajo de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Creo que mi trabajo proporciona una base razonable para sustentar mi informe.

Éste informe sólo recoge las deficiencias observadas y omite los logros de Los Caballeros AVEN, S.A. y no representan en ningún momento acusación al personal de la empresa, así como a personas ajenas a ésta.

Les exhorto a leer y estudiar este informe, para que puedan evaluar las recomendaciones indicadas. El cual es únicamente para uso de la gerencia y no debe utilizarse para otros propósitos.

**Condición No. 1**

**Desconocimiento de los procedimientos por parte del personal**

**Causa:**

No obstante se pudo observar la existencia de algunos procedimientos por escrito, estos no son conocidos por parte del personal operativo, determinando que algunos trabajan mecánicamente, siempre bajo las instrucciones de sus jefes o supervisores directos.

**Efecto:**

Dependencia por parte de los Supervisores de Sala al ser los únicos que conocen los procedimientos internos, existiendo la probabilidad de discontinuidad normal de la operación al momento del retiro por parte de un Supervisor.

**Recomendación:**

Por medio del Departamento de Recursos Humanos, el Gerente General deberá implementar un plan inmediato de capacitación para el personal operativo del Departamento de Procesos de Efectivo, adicionalmente hacia el futuro en el lapso de dos meses posteriores a la fecha de presentación de este informe, deberán implementarse programas periódicos de capacitación para el personal a la fecha y de nuevo ingreso, garantizando así el conocimiento adecuado de las funciones que realizan.

**Condición No. 2****Departamento de Auditoría Interna Limitado****Causa:**

El Departamento de Auditoría Interna no tiene una función de fiscalización, sobre los procesos realizados en el Departamento de Procesos de Efectivo, reduciéndose únicamente a una función operativa-administrativa, en relación a los activos no corrientes del Departamento.

**Efecto:**

No contar con una opción más de fiscalización y control sobre todas las operaciones del Departamento de Procesos de efectivo, mediante arqueos selectivos y sorpresivos sobre los montos ajenos que se procesan.

**Recomendación:**

El Jefe del Departamento de Auditoría Interna debe establecer en el próximo mes de presentado este informe, un programa de realización de arqueos sorpresivos y selectivos, en el Departamento de Procesos de Efectivo sobre los montos procesados ajenos a la empresa, los cuales se llevaran a cabo por el personal de Auditoría Externa que se designe, estableciendo los medios necesarios para su cumplimiento.

**Condición No.3**

**Falta de procedimientos para solicitar la compra de insumos para el Departamento de Procesos de Efectivo.**

**Causa:**

No se tiene un procedimiento para solicitar la compra de insumos, siendo este un proceso basado en la costumbre ejecutado por los Jefes de Tesorería y Bóveda; en la mayoría de los casos la solicitud se hace por medio de correo electrónico.

**Efecto:**

Centralización y dependencia de funciones de los Jefes de Tesorería y Bóveda, puesto que solo ellos conocen el proceso y al momento de su retiro de la empresa por cualquier causa, puede complicar su suplencia.

**Recomendación:**

Recalco el hecho del diseño de los procedimientos para el Departamento de Procesos de Efectivo y la compra de insumos se incluye dentro de dicho diseño, así mismo se contemplan los formatos necesarios para este proceso.

**Condición No. 4**

**Falta de procedimientos para controlar el inventario de insumos del Departamento de Procesos de Efectivo**

**Causa:**

A la fecha de revisión no se cuenta con procedimiento por escrito y formas para solicitar los insumos internamente por parte de los supervisores de sala, que permita establecer periodos de despacho en base a solicitudes escrita.

**Efecto:**

No contar con un día específico para la solicitud y despacho de insumos para cada área.

**Recomendación:**

Al quedar establecido el procedimiento y las formas necesarias para el manejo de los insumos del Departamento de Procesos de Efectivo, la Jefatura de Procesos de efectivo velará porque este se cumpla.

**Condición No. 5****Procedimiento desactualizado para la recepción de valores en Bóveda Central****Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 6****Procedimiento desactualizado para la entrega de valores a salas de conteo****Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 7**

**Procedimiento desactualizado para el momento en que se detecta un empaque con anomalías antes de ser procesado.**

**Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 8**

**Procedimiento desactualizado para la apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz**

**Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 9****Procedimiento desactualizado para seguir en el caso de detectar diferencias, en valores y documentos en los depósitos a procesar****Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 10****Procedimiento desactualizado para abrir bolsas que pertenezcan a una agencia bancaria o a la central del banco Smoltz****Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.



**Condición No. 11**

**Procedimiento desactualizado para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central**

**Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo su cumplimiento y actualización oportuna.

**Condición No. 12**

**Procedimiento desactualizado para la grabación digital de los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo**

**Causa:**

El proceso a la fecha de revisión se encuentra desactualizado, siendo su última actualización enero del 2011.

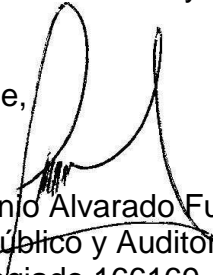
**Efecto:**

El proceso no responde a las necesidades del proceso, no pudiendo ser aplicado en varios puntos.

**Recomendación:**

Toda vez establecido el procedimiento diseñado, será responsabilidad del Jefe de Procesos de Efectivo y Jefe de Seguridad su cumplimiento y actualización oportuna.

Atentamente,

  
Oscar Antonio Alvarado Fuentes  
Contador Público y Auditor  
No. de Colegiado 166169

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE CONTROLES OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE EFECTIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA AL TRANSPORTE DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO**

Derivado de la necesidad de llevar un adecuado control en el Departamento de Procesos de Efectivo de una empresa que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo, en el presente capítulo se desarrolla una descripción general de los procedimientos que son necesarios para la adecuada administración de los procesos operativos que en este departamento se llevan a cabo.

#### **4.1 Diseño de Controles Operativos**

Los controles operativos comprenden los procedimientos y lineamientos a seguir en los procesos directos de los clientes de la empresa, estos van desde la recepción, apertura, proceso, custodia, liquidación y entrega de valores y documentos dentro del Departamento de Procesos de Efectivo.

De acuerdo a cada cliente existente a la fecha. Se diseñará cada uno de los procedimientos operativos. Estos procedimientos deben ser revisados y actualizados periódicamente, cumpliendo en primer lugar con las necesidades y requerimientos de los clientes.

##### **a) Recepción de valores en Bóveda Central**

Se diseñará un procedimiento que explique los pasos a seguir para la recepción de valores en bóveda central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.

El Subjefe de turno será el responsable oficialmente de recibir y entregar valores directamente a la bóveda. Si el Subjefe de turno no se encuentra disponible, el Jefe de Tesorería asignará a uno de los Jefes de Sala para recibir y entregar valores a la bóveda.

El Encargado asignado quita llave de la puerta de reja de la esclusa que da acceso al elevador; ingresa a la esclusa y deberá de poner llave nuevamente en la puerta de reja.

El Encargado asignado quita llave de la puerta de reja de la esclusa que da acceso al elevador; ingresa a la esclusa y deberá de poner llave nuevamente en la puerta de reja. Presiona el botón que activa el elevador para bajar (es el botón inferior del panel de control), entra al elevador, cierra la puerta y automáticamente el elevador baja hacia la Bóveda Central.

Al llegar el elevador al área de bóveda, el encargado deberá abrir la puerta del mismo para salir y llegar a la puerta de reja de la esclusa de bóveda, y notificarle a uno de los Cajeros de Bóveda para que le entregue los valores que serán procesados en Tesorería. Los valores deberán ser agrupados y entregados por cliente.

El Cajero de bóveda abre la reja y empieza a entregar físicamente uno a uno los empaques de valores (bolsas, maletines, bines) al encargado de Tesorería. Al finalizar la recepción de empaques, el Encargado de Tesorería confirma verbalmente con el Cajero de Bóveda el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers.

El Cajero de Bóveda imprime el “Manifiesto de Bóveda” que indica la cantidad de empaques entregados al Encargado de Tesorería. El Encargado de Tesorería verifica los datos del Manifiesto de Bóveda para verificar que no tenga anomalías.

Si el Encargado de Tesorería determina que todos los datos están correctos, deberá firmar y sellar el manifiesto original y la copia; entrega la copia al Cajero de Bóveda y adjunta el original al lote de empaques.

El Encargado de Tesorería abrirá la puerta del elevador para descargar todos los valores a la esclusa del elevador.

#### **a.1) Entrega de valores a las salas de conteo**

De la recepción de valores en la bóveda central, es necesario entregar los mismos a los lugares donde serán procesados, estos son las salas de conteo, para lo cual se diseñará un procedimiento a seguir para la entrega de los mismos. Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (Encargado de Tesorería).

La persona que recibió los valores en la Bóveda será el responsable de entregar dichos valores en cada una de las salas para su respectivo conteo, verificación, clasificación y acreditamiento según sea el caso. El Encargado de Tesorería deberá preparar los valores para cada una de las salas donde se procesarán.

El Jefe de Sala le solicitará los valores que se procesarán al Encargado. Al finalizar la recepción de empaques el Jefe de Sala confirma verbalmente con el Encargado el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers. Sí las cantidades de empaques recibidos concuerdan, el Jefe de Sala deberá firmar y sellar el Manifiesto de Bóveda que le fue entregado al Encargado que recibió los valores en la Bóveda.

El Jefe de Sala distribuye el trabajo a los Cajeros y al mismo tiempo, junto con el Cajero revisan uno a uno que los empaques no presenten anomalía. Deberán de desprender los vouchers originales de las copias verdes. El voucher original firma

y sella el Cajero en la parte trasera y se lo entrega al Supervisor de Sala. La copia verde del voucher quedará engrapada al empaque.

Al finalizar con todos los manifiestos, el Jefe de Sala solicita al Subjefe de Tesorería de turno el formato: "Control de Movimientos de Tesorería", anota los datos que le correspondan, adjunta los vouchers originales engrapados en grupos de 50 y lo entrega al receptor de turno.

#### **b) Tratamiento de un empaque con anomalías antes de ser operado**

En varias ocasiones previo a iniciar la operación de valores, sucede que se detecta un empaque ya sea bolsa pigmentada, bolsa vulcanizada, maletín, bin, entre otros, los cuales presentan anomalías, tales como rasgaduras, rayones, chapas forzadas o quebradas, ante esta situaciones se diseñará un procedimiento a seguir para el tratamiento de éstas, guardando ante todo la responsabilidad de la empresa.

Cada vez que el empaque sea entregado de una persona a otra, la persona que lo recibe deberá revisar la integridad del mismo. Esto significa que no esté abierto, roto, rasgado, sellos de seguridad violados, o cantidades alteradas en el voucher.

Si se detecta la anomalía en la entrega entre empaques se debe informar a la persona que esta entregando para que se revise la anomalía. La persona que entregó los empaques revisará la anomalía que se detectó. Se deberá de notificar a los Jefes inmediatos sobre la anomalía y llenar el formato de "Acta de Anomalía".

Sí el empaque presenta diferencia en su proceso de apertura, conteo y verificación, la persona a la que se le detectó la anomalía será la responsable del reintegro, mientras se determina la responsabilidad final sí es que se va a realizar una investigación del caso. Siempre se deberá de realizar un "Acta de Diferencia" para dejar registro de la misma y la anomalía.

#### **c) Realización de la consolidación de valores procesados en una sala de Banco Smoltz.**

Cuando se ha terminado de aperturar todas las bolsas recibidas en una sala, se procede a realizar la consolidación de los valores, es procedimiento se diseñará par realizar esta consolidación, estableciendo las responsabilidades de cada unas de las personas que intervienen en el proceso.

Este proceso se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Por ninguna circunstancia se deberá realizar una apertura de bolsa fuera de cámara. Si por alguna razón se realiza se responsabiliza a la persona que autorizó de las consecuencias.

El Supervisor de Sala solicitará el apoyo de un Cajero para que le ayude a preparar la consolidación de los valores procesados por cada Cajero, comparará en el reporte “Proceso de cuadro de boletas” si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.

Si detecta que existe diferencia entre la cantidad de bolsas reportadas en el “Proceso de Cuadro de Boletas” y el “Manifiesto de Bóveda”, deberá notificar al Jefe y Subjefe de Tesorería sobre la diferencia.

Revisará cada uno de los puestos de trabajo para detectar la(s) bolsa(s) que hacen falta. El Supervisor de Sala revisará cada uno de los botes de basura de la sala para verificar si se encuentra la(s) bolsa(s).

Sí la(s) bolsa(s) no se encuentran, se notificará a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos para hacer una investigación y búsqueda más exhaustiva. La Gerencia de Riesgos asignará personal de seguridad para la búsqueda e investigación de la(s) bolsa(s) faltante(s).

Verificará en el “Manifiesto de Bóveda” cada una de las copias verdes de los vouchers para detectar la(s) bolsa(s) faltante(s). Al detectar la(s) bolsa(s) faltante(s), verificará en la parte de atrás del voucher original el sello y firma del Cajero al cual se le entregó la(s) bolsa(s).

La Gerencia de Riesgos solicitará la información que consideré necesaria para realizar una investigación y formalizar la responsabilidad del personal involucrado.

Sí existiera alguna diferencia el Digitador notificará el monto al Supervisor de Sala para la revisión del efectivo.

El Digitador revisará nuevamente las cantidades en busca de errores. Sí la diferencia entre los montos procesados y el Digitador persiste, se revisará con detalle todos los valores que se procesaron en la sala. Esta diferencia detectada podría ser un faltante o un sobrante.

El Supervisor de Sala indicará al Digitador la administración de estos valores según instrucciones recibidas del Banco y emite el “Resumen Certificado de Recuento” con tres copias. Original: Banco, Duplicado: archivo del Supervisor de Sala, Triplicado: Jefe de Procesos de Efectivo. Esta administración de los valores se refiere a que algunos clientes solicitan como se distribuirán los valores, esto significa lo que ira al Banco Principal, Bóveda Central del Banco, Agencias del Banco, Planillas de salarios y/o sencillo, cuanto permanecerá en las Bóvedas de la empresa (Principal, Sencillo, Resguardos).

El personal asignado para el consolidado final contra el “Resumen Certificado de Recuento” y procede a embolsar como corresponda bajo la supervisión del Supervisor de Sala. El Supervisor de Sala arma los reportes de montos y bolsas

procesados y el (los) voucher(s) necesarios para entregar los valores al Subjefe de Tesorería.

Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, solicita al Subjefe de Tesorería el formato: “Control de Movimiento de Tesorería”, anota los datos que le correspondan y lo entrega junto con las bolsas al Subjefe de Tesorería.

Al terminar de procesar todos los valores de los clientes, el Supervisor de Sala dará las instrucciones necesarias para la finalización de la jornada de trabajo, inicio del proceso de otro cliente, inicio del proceso de ensobrado de planillas, entre otros.

#### **d) Apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz**

Banco Smoltz es uno de los clientes de la empresa, en vista de los requerimientos del mismo y los procesos que requiere, el procedimiento a diseñar sería el siguiente:

Una remesa bancaria esta conformada sólo por billete o moneda ya procesada, generalmente sólo integran pitas (10 fajos amarrados con cáñamo) y bolsas transparentes con 1,000 monedas cada una.

El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad. Lee toda la información del voucher y lo muestra a la cámara asegurándose que el número se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el Banco.

Aperturar la bolsa en forma de “T” invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad. Paquetea (confirmar que cada pita este compuesta por 10 fajos) todas las pitas y compara el monto total contra lo declarado en el voucher.

Al momento de estar cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada 100 unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos deben de llevar el sello de identificación del Cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Se sellará el voucher.

Al finalizar de procesar todos los valores de la bolsa el Cajero elabora un “Recuento de Cajero” y lo entrega al Supervisor de Sala junto con la copia verde del voucher. El Supervisor de Sala entrega al digitador para que lo ingrese al sistema e imprima un “Certificado de Recuento”.

El Supervisor de Sala entrega al Cajero el “Certificado de Recuento” y la copia verde del voucher.

**e) Administración de los valores del Banco Madux**

Después de haber recibido el Subjefe los valores de Bóveda Central y entregarlos al Supervisor, éste distribuye a los cajeros para que cumplan el siguiente procedimiento:

El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad. Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número de voucher se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el cliente.

Aperturar la bolsa en forma de "T" invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido

Recuenta la cantidad de empaques internos (bolsitas, sobres, precintos) y los compara contra lo declarado en el voucher. Procede a verificar que cada empaque interno contenga los valores (billete, moneda o cheque) que declara.

El digitador recoge la papelería de los cajeros, la ingresa en el sistema de Tesorería revisando la integridad de la información en cada una sin separarla. El digitador emite el reporte del sistema llamado "Consulta de Boletas".

**f) Manejo de las diferencias en valores y documentos en los depósitos a procesar**

Este procedimiento se diseñará con el objetivo de explicar los pasos a seguir en caso de detección de una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar.

El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala. Éste revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta la misma.

El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa. Al finalizar, el Cajero llena el formato "Acta de Diferencia", adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla.

Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa origen: Tesorería Empresa y destino el resguardo que corresponda. Entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.

### **g) Procedimiento a seguir con el Banco Principal**

Se diseñará un procedimiento para detallar los pasos a seguir en el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia del mismo.

El servicio a Banco Principal consiste en el recuento, verificación y clasificación de billetes de las denominaciones que indiquen para confirmar la cantidad de billetes de cada fajo, verificar sus características legales y clasificarlos en billetes aptos para continuar en circulación y deterioradas para su destrucción. El servicio incluye el traslado de los billetes del Banco Principal, a las instalaciones de la empresa y viceversa, de conformidad con las definiciones y especificaciones que el Banco detalla en los términos de referencia el contrato.

El Encargado de Sala distribuye a los Cajeros todos los maletines. El Cajero procede a abrir bajo cámara los maletines para verificar que contengan 25 pitas y que cada pita este conformada por 10 fajos. En caso de no cumplirse lo anterior se notifica al Encargado de Sala.

Después de cuadrado el envío, el encargado de sala entrega las pitas a procesar en el día a cada Cajero, el resto de pitas las vuelve a empacar en los maletines y entrega a Bóveda como Resguardo para su posterior proceso.

El Cajero procede a determinar que cada fajo contenga 100 billetes de una misma denominación (recuento), al mismo tiempo confirma que los billetes sean auténticos (verificación) y clasifica el billete en apto y no apto para circular. El precinto del fajo que se está procesando debe de estar sobre la mesa a la vista de la cámara se tira a la basura hasta que este cuadrado.

Sí el Cajero detecta alguna diferencia en el recuento o verificación de billete, colocará las manos extendías en la mesa y llamará al encargado de sala para que éste la valide.

El Cajero llena en ese momento el formato "Acta de Diferencia". Si la diferencia es por billete ilegítimo se llena el formato "Billetes de dudosa legitimidad" y se adjunta el billete debidamente perforado (no alterar el número de serie).

El Cajero piteará los fajos de la misma clasificación y colocarle sus iniciales en la parte superior a todos los fajos y en la parte inferior la fecha en que fueron procesados. Si no se completa una pita de la misma clasificación podrá intercambiar fajos con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala.

Al finalizar este proceso el Cajero entregará al Encargado de Sala la misma cantidad de pitas que se le entregaron al inicio. El Encargado de Sala consolida



las pitas y verifica que estén conformadas por una misma clasificación y un mismo sello.

Al finalizar la entrega de todos los Cajeros se consolida, se empacan de nuevo en los maletines y se entrega a Bóveda.

#### **h) Manejo de diferencias en el proceso de valores del Banco Principal**

Dada la importancia del Banco Principal y la secretividad de sus procesos, así como en el resto de procesos en ocasiones se detectan diferencias las cuales deben ser atendidas de forma oportuna y adecuada, por eso se diseñará un procedimiento especial para el manejo de sus diferencias particulares.

Que el Departamento de Procesos de Efectivo y el área financiera estén anuentes de cumplir con el término de referencia del contrato con el Banco Principal con relación al tratamiento de diferencias: “Los faltantes reportados por parte del Banco deberán ser reintegrados a más tardar el día hábil siguiente de haberse notificado junto con un informe por escrito de las causas que los motivaron”.

El Banco Principal realiza muestreos periódicos y sin notificar de las pitas que fueron previamente procesadas para poder definir el porcentaje de error. Banco Principal finaliza con el muestreo define el monto total de la diferencia y realiza un “Requerimiento de Pago”.

El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega el “Requerimiento de Pago” al Delegado de la Empresa, éste entrega el “Requerimiento de Pago” a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien firmará de recibido. Si el “Requerimiento de Pago” es igual o menor de a Q.100.00 solicitarlo de caja chica, si es mayor a Q.100.00 realizar una “Solicitud de Cheque”.

#### **i) Liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central**

Se diseñará un procedimiento a seguir para la liquidación de voucher originales y valores de Bóveda Central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.

Es de suma importancia liquidar TODOS los voucher que ingresen al Departamento de Tesorería el mismo día para que al momento de que se realice un arqueo de Bóveda Central no se tengan valores pendientes de liquidar.

#### **j) Grabación digital de los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo.**

Se diseñará un procedimiento a seguir en la grabación digital de todos los procesos realizados en el Departamento de Tesorería.

Para efectuar dicha grabación se utilizan dos DVR con capacidad de 16 cámaras cada uno y ocho audios, 3 discos de 1 TerraByte cada uno y 3 Case para disco duro USB. El equipo esta ubicado en una sala apartada, la cual se mantiene bajo llave en todo momento, una llave la manejan los Subjefes de turno y la otra la custodia la Jefatura de Procesos de Efectivo. La llave tubular de los DVR la manejan los Subjefes de turno.

Estos equipos estarán encendidos las 24 horas del día los 365 o 366 días año.

**Verificación del equipo:** El Subjefe recibe el llavero general, donde se encuentra la llave del área de monitores, de manos del Subjefe de turno anterior; entra a la Sala para verificar que todos los equipos estén encendidos y que todas las cámaras tengan escrito en rojo la palabra "REC", se retira de la sala y la deja bajo llave nuevamente. Él es el responsable de la misma durante su turno.

El ingreso a esta sala es exclusivo para la Jefatura de Procesos de Efectivo y del Subjefe de Turno, los Supervisores de Sala deberán requerir la presencia de estos para revisar un video.

#### **k) Realizar ensobrado de planillas**

El ensobrado de planillas es un servicio que presta la empresa a distintos, el cual consiste en la preparación del pago de planillas de operarios, mediante la recepción de una planilla electrónica sobre la cual se preparan los sobres por cada trabajador, para su pago posterior.

De este proceso es necesario diseñar un procedimiento que dicte los pasos a seguir por cada uno los Departamentos involucrados en el proceso de ensobrado de planillas.

Para realizar este proceso se tiene que trasladar información de un Departamento a otro, también se explica en este procedimiento el rol de cada Departamento.

#### **SERVICIO AL CLIENTE:**

Recibe la información de parte del cliente tanto física (boletas, carta de autorizada, disquete con la nómina) como electrónica (nómina en forma Excel vía correo electrónico).

Prepara el formato: "Programación de Planilla" y lo hace llegar a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas vía correo electrónico.

Envía la información electrónica (nómina) a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas para que se inicie el proceso de impresión de sobres.

**DEPARTAMENTO DE PLANILLAS:**

Inicia la impresión de sobres en un área ajena a las salas de conteo. Al finalizar la impresión de todos los sobres coordinar con el Subjefe de Tesorería para entregárselos físicamente fuera de las salas de conteo y cuadrado contra el formato “Vale de entrega de Planillas”.

Al finalizar la entrega el Encargado de Planillas firma el formato “Vale de Entrega de Planillas” y archiva la copia.

**DEPARTAMENTO DE TESORERÍA:**

El Subjefe de Tesorería solicita las bolsas a Bóveda Central con la copia verde del voucher siguiendo el procedimiento previamente definido.

Los Cajeros de Tesorería procesan la bolsa según procedimiento establecido anteriormente, sólo que en lugar de boleta de depósito es un detalle por denominación. Inicia el ensobrado colocando los billetes de forma estirada con la mitad afuera del sobre y la moneda dentro del mismo.

Se coloca una grapa en el sobre de forma que la parte abierta de la grapa quede en la parte de atrás del sobre y se coloca el sticker autorizado encima de dicha grapa por la parte de atrás para evitar extracción de dinero de los sobres.

**I) Limpieza de las salas de Tesorería y Bóveda al terminar la jornada laboral**

Al finalizar la jornada laboral de cada una de las salas estas deben quedar limpias y ordenadas, para evitar así situaciones que comprometan a la empresa. Ante esta situación se diseñará el siguiente procedimiento:

Este proceso de limpieza de la sala, se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Todos los movimientos que se realicen en este proceso deben ser transparentes hacia el cliente. La limpieza de la sala se realizará hasta que se hayan terminado de procesar todos los valores asignados a dicha sala y aclarado cualquier anomalía, diferencia o circunstancias que por seguridad deberá ser aclarada.

Al terminar de procesar todos los valores de los clientes y que se hayan aclarado o definido las anomalías y/o diferencias detectadas; el Supervisor de Sala le dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo que inicien la limpieza de los puestos de trabajo y de la sala.

Cada Cajero limpiará y guardará el equipo de trabajo, éste deberá ser limpiado para remover polvo, pedazos de papel, grapas, clips, entre otros. De cualquier problema en el equipo el Cajero lo notificará al Supervisor de Sala.

Cada Cajero limpiará su puesto de trabajo. En el puesto de trabajo no quedarán papeles, clips, grapas, bolsas, hules, entre otros. Se recomienda que cada Cajero le pase un trapo seco y limpio a todo el puesto de trabajo.

El Supervisor de Sala revisará que todos los puestos de trabajo queden limpios.

Como se ha observado, en el desarrollo de este capítulo se mostró una descripción general de los procedimientos para los procesos que se realizan en del Departamento de Procesos de efectivo de una empresa que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo, los que han de ser diseñados por un Contador Público y Auditor Independiente. Estos procedimientos serán detallados en el caso práctico, donde se comprobará la hipótesis formulada en el plan de investigación.

## **4.2 Caso Demostrativo de la Aplicación de Controles Operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una Empresa que se dedica al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo**

### **4.2.1 Antecedentes de la empresa**

#### **Historia**

La empresa de transporte de valores y gestión de efectivo “Los Caballeros AVEN S.A.” fundada en el año de 1989, de conformidad con las leyes guatemaltecas bajo la forma de sociedad anónima, el objeto de la empresa consiste en el transporte de valores y gestión de efectivo.

Inicio operaciones a finales de los ochenta, a partir de esos años se ha ido consolidando como líder la industria, respondiendo de forma profesional y confiable a las diferentes exigencias del mercado.

Hoy en día la empresa es líder indiscutible en su categoría a nivel centroamericano. Con la flota de vehículos blindados más moderna, las mejores instalaciones y la mayor cobertura regional, ofreciendo hoy soluciones integrales en la protección de valores, que se han ganado la confianza en las empresas del área.

#### **Políticas Contables**

Las políticas contables aplicadas por la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo “Los Caballeros AVEN S.A.” para la operación de sus operaciones pueden resumirse en:

- Método contable: El método aplicado para el registro de sus operaciones es el método de lo devengado, contemplado en las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas.
- Inventarios: Los inventarios se valúan por el método del Costo Promedio ponderado para los insumos del Departamento de Procesos de Efectivo.
- Unidad Monetaria: La moneda de Guatemala es el Quetzal, representado por el símbolo “Q.”.
- La empresa lleva su contabilidad de forma computarizada, teniendo la autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria.

#### 4.2.2 Evaluación del Control Interno

Al evaluar el sistema de control interno existente en el departamento de Procesos de Efectivo, se tomó en cuenta el establecimiento de los controles operativos.

La evaluación del sistema de control interno se atendió un procedimiento de auditoría diseñado a obtener un conocimiento general y específico del área de Procesos de Efectivo, a fin de determinar los principales procesos llevados a cabo en esta área, así como los procesos que la relacionan con el resto de los departamentos de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo.

Este procedimiento conlleva la aplicación de:

- s. Observación
- t. Evaluación
- u. Análisis
- v. Realización de cédulas narrativas

Toda esta información recabada sirvió de base fundamental para el diseño de los procedimientos, contables, administrativos y operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una empresa que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo.

Así mismo se emitió un informe final sobre las deficiencias encontradas y una respuesta, solución o recomendación tendiente a su corrección o eliminación.

#### Papeles de Trabajo:

Los papeles de trabajo utilizados en la evaluación del control interno del Departamento de procesos de efectivo, de la empresa de transporte y gestión de efectivo "Los Caballeros AVEN, S.A." fueron:

Descripción	Papel de Trabajo	Número de Página
Cédula de Marcas	<b>CM</b>	38
Programa General de la evaluación del control interno del Departamento de Procesos de Efectivo	<b>P</b>	39
Programa Evaluación del Control Interno Departamento de Proceso de Efectivo	<b>CI</b>	42
Narrativa Organización Administrativa de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	<b>CI-1</b>	44
Evaluación del Control Interno para recepción de valores en Bóveda Central / Narrativa	<b>CI-2</b>	45
Evaluación del Control Interno para la entrega de valores a salas de conteo / Narrativa	<b>CI-3</b>	46

Evaluación del Control Interno para el momento en que se detecta un empaque con anomalías antes de ser procesado / Narrativa	<b>CI-4</b>	47
Evaluación del Control Interno para efectuar la apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz / Narrativa	<b>CI-5</b>	48
Evaluación del Control Interno para realizar la consolidación de los valores procesados en la sala de Banco Smoltz / Narrativa	<b>CI-6</b>	50
Evaluación del Control Interno para administrar los valores de un banco Madux / Narrativa	<b>CI-7</b>	52
Evaluación del Control Interno para seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar / Narrativa	<b>CI-8</b>	53
Evaluación del Control Interno para el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia / Narrativa	<b>CI-9</b>	54
Evaluación del Control Interno para el manejo de diferencias que se detecten en el proceso, recuento verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal / Narrativa	<b>CI-10</b>	56
Evaluación del Control Interno para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central / Narrativa	<b>CI-11</b>	57
Evaluación del Control Interno para efectuar la grabación digital de todos los procesos operados en el Departamento de Procesos de Efectivo / Narrativa	<b>CI-12</b>	58
Evaluación del Control Interno para realizar el ensobrado de planillas / Narrativa	<b>CI-13</b>	59
Evaluación del Control Interno para realizar la limpieza de las salas de Tesorería y Bóveda cuando se finaliza la jornada laboral / Narrativa	<b>CI-14</b>	61

**Marcas de auditoría:**

Las marcas de auditoría utilizadas en los papeles de trabajo de la evaluación de control interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo “Los Caballeros AVEN, S.A.” fueron:

Los Caballeros AVEN, S.A. Cédula de Marcas Utilizadas		PT: <b>CM</b>		
			Auditor	Fecha
		Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
		Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
No.	Descripción	Marca		
1.	Entrevista al personal de la empresa	✓		
2.	Observado	⊖		
3.	Verificado con documentación	V		
4.	Observación física	⊘		
5.	Entrevista a personas alternas, encargado de sección y/o Departamento	□		
6.	Inspección de Procesos	W		



### Programa de Auditoría:

El programa que se siguió para la evaluación del control interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo “Los Caballeros AVEN, S.A.” fue el siguiente:

Los Caballeros AVEN, S.A. Programa General de la evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo	PT: <b>P 1/2</b>	
	Auditor	Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.
Revisado Por	A.C.M.	15/07/12

Programa:

- Operaciones y Generalidades:**  
 La Empresa fue fundada en el año de 1989, de conformidad con las leyes guatemaltecas bajo la forma de sociedad anónima, el objeto de la empresa consiste en el transporte de valores y gestión de efectivo. Opera en el territorio de Guatemala realizando la totalidad de sus operaciones en forma individual, para el registro de sus ingresos, utiliza el método de lo devengado de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financieras para Pymes.
- Objetivos de la Revisión:**  
 Diseñar el control interno para el departamento de procesos de efectivo de empresas que se dedican al transporte de valores y gestión de efectivo, velando porque este sea adecuado, efectivo y oportuno, para así reducir los niveles de riesgos y propiciar las condiciones necesarias para su operación.

La evaluación se llevará a cabo de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría, por el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2012. Atendiendo para el diseño de los procedimientos lo relacionado conforme, las leyes de Guatemala, Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-, Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas-NIIFPYMES.

- Control Interno:**  
 Como resultado del estudio y evaluación preliminar de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo mediante las visitas y pláticas con los funcionarios, podrá establecer que el control interno es confiable o no, de igual forma si existe una adecuada programación de revisión y control por parte del Departamento de Auditoría Interna y por consiguiente una apropiada supervisión en el Departamento de Procesos de Efectivo.
- Controles Gerenciales:**  
 La Gerencia controla las operaciones a través del uso de presupuestos los que se revisan y actualizan por lo menos una vez al año.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A. Programa General de la evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Procesos de Efectivo</p>	PT: <b>P 2/2</b>		
		Auditor	Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
<p>• <b>Trabajo a desarrollar:</b> Para evaluar el control interno existente se efectuarán entrevistas, cuyos resultados se proyectarán en cédulas narrativas de los procesos identificados, adicionalmente a estos procedimientos se realizará un recorrido de las áreas que componen el Departamento de Procesos de Efectivo, con el cual se pretende identificar desviaciones al Sistema de Control Interno; éstas cédulas se discutirán con la gerencia, para poder emitir un informe sobre las debilidades detectadas y las recomendaciones sugeridas y se diseñará un Sistema de Control Interno para el Departamento de Procesos de Efectivo, atendiendo las necesidades específicas de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo.</p>			

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo</p>	PT: <b>CI 1/2</b>		
		Auditor	Fecha
	Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
	Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
Descripción		Hecho por	Papel De Trabajo
<p><b>Objetivos de la Evaluación:</b> Identificar las debilidades del Departamento de Procesos de Efectivo, mediante la evaluación del control interno en las áreas que componen el Departamento, para obtener evidencias sobre su efectividad y seleccionar las más relevantes, para que estas puedan ser corregidas y así el control interno proporcione seguridad razonable para lograr los objetivos de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo.</p>			
1	Narrativa Organización Administrativa de la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo	O.A.A.F.	<b>CI-1</b>
2	Evaluación del Control Interno para recepción de valores en Bóveda Central / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-2</b>
3	Evaluación del Control Interno para la entrega de valores a salas de conteo / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-3</b>
4	Evaluación del Control Interno para el momento en que se detecta un empaque con anomalías antes de ser procesado / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-4</b>

5	Evaluación del Control Interno para efectuar la apertura de depósitos bancarios que pertenezcan Banco Smoltz/Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-5</b>
6	Evaluación del Control Interno para realizar la consolidación de los valores procesados en la sala del Banco Smoltz/Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-6</b>
7	Evaluación del Control Interno para administrar los valores de Banco Madux / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-7</b>
8	Evaluación del Control Interno para seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-8</b>
9	Evaluación del Control Interno para el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-9</b>
10	Evaluación del Control Interno para el manejo de diferencias que se detecten en el proceso, recuento verificación y clasificación de billetes con el Banco Principal / Narrativa	O.A.A.F.	<b>CI-10</b>

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A. Evaluación del Control Interno del Departamento de Procesos de Efectivo</p>		PT: <b>CI 2/2</b>		
			Auditor	Fecha
		Preparado Por	O.A.A.F.	14/07/12
		Revisado Por	A.C.M.	15/07/12
Descripción		Hecho por	Papel De Trabajo	
11	Evaluación del Control Interno para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-11</b>	
12	Evaluación del Control Interno para efectuar la grabación digital de todos los procesos operados en el Departamento de Procesos de Efectivo / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-12</b>	
13	Evaluación del Control Interno para realizar el ensobrado de planillas / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-13</b>	
14	Evaluación del Control Interno para realizar la limpieza de Bóveda / Narrativa	O.A.A.F.	<b>C-14</b>	

#### **4.2.3 Aplicación del Diseño de Controles Operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo de una Empresa que se dedica al Transporte de Valores y Gestión de Efectivo**

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno, se obtuvo evidencia e información necesaria para diseñar los controles operativos a aplicar en el Departamento de Procesos de una Empresa de que se dedica al transporte de valores y gestión de efectivo son:

- a. Procedimiento para recepción de valores en Bóveda Central. OPT-1
- b. Procedimiento de entrega de valores a las Salas de Conteo. OPT-1 A
- c. Procedimiento para tratar un empaque con anomalías de ser procesado OPT-2
- d. Procedimiento para realizar la consolidación de valores procesados en la Sala de Banco Smoltz. OPT-3
- e. Procedimiento para efectuar la apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz. OPT-4
- f. Procedimiento para administrar los valores de Banco Madux. OPT-5
- g. Procedimiento para el manejo de diferencias en valores y documentos en los depósitos a procesar. OPT-6
- h. Procedimiento a seguir con el Banco Principal. OPT-7
- i. Procedimiento para el manejo de diferencias en el proceso de valores del Banco Principal. OPT-8
- j. Procedimiento para la liquidación de vouchers originales y valores en Bóveda Central. OPT-9
- k. Procedimiento para la grabación digital de los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo. OPT-10
- l. Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas. OPT-11
- m. Procedimiento para realizar la limpieza de las Salas de Tesorería y Bóveda al terminar la jornada laboral. OPT-12

Todos estos procedimientos se presentan a continuación como un manual de procedimientos operativos.

**LOS CABALLEROS AVEN S.A.**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA EL DEPARTAMENTO DE**  
**PROCESOS DE EFECTIVO**  
**AL 30 DE JUNIO DEL 2,012**

## Índice del Manual de Procedimientos Operativos

Referencia		Página
	Índice	91
	Introducción	93
	Objetivos	94
	Simbología utilizada	95
OPT-1	Procedimiento para recepción de valores en Bóveda Central	96
OPT-1A	Procedimiento de entrega de valores a las salas de conteo	106
OPT-2	Procedimiento para tratar un empaque con anomalías antes de ser procesado	114
OPT-3	Procedimiento para realizar la consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz	121
OPT-4	Procedimiento para efectuar la apertura de depósitos bancarios de Banco Smoltz	131
OPT-5	Procedimiento para administrar los valores de Banco Madux	138
OPT-6	Procedimientos para el manejo de diferencias en valores y documentos en los depósitos a procesar	158
OPT-7	Procedimiento a seguir con el Banco Principal	177
OPT-8	Procedimiento para el manejo de diferencias en el proceso de valores del Banco Principal	188
OPT-9	Procedimiento para la liquidación de vouchers originales y valores e Bóveda Central	194
OPT-10	Procedimiento para la grabación digital de los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo.	204
OPT-11	Procedimiento para realizar el ensobrado de planillas	220
OPT-12	Procedimiento para realizar la limpieza de las salas de Bóveda y Tesorería al terminar la jornada laboral	231
<b>Formatos a utilizar en el Departamento de Procesos de Efectivo</b>		
A	Manifiesto de bóveda	239
B	Control de movimientos de Tesorería	240

C	Acta de anomalía	241
D	Acta de diferencia	242
E	Proceso de cuadro de boletas	243
F	Certificado de recuento moneda nacional	244
F1	Certificado de recuento moneda extranjera	245
G	Resumen certificado de recuento moneda nacional	246
G1	Resumen certificado de recuento moneda extranjera	247
H	Recuento de cajero moneda nacional	248
H1	Recuento de cajero moneda extranjera	249
I	Boleta de investigación	250
J	Solicitud de Cheque	250
K	Billetes de dudosa legitimidad moneda nacional	251
K1	Billetes de dudosa legitimidad moneda extranjera	252
L	Voucher	253
M	Programación de Planilla	253
N	Pago y entrega de sobres de planilla	254
Ñ	Control de monitoreo	255

## **Introducción**

El presente manual tiene como finalidad proveer una herramienta de apoyo a la Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo “Los Caballeros AVEN, S.A.” a fin de fortalecer y sistematizar el control interno en el Departamento de Procesos de Efectivo. En el mismo se plantean políticas y procedimientos que son de observancia general y que permitirán el mejoramiento permanente de los procesos operativos.

El “Manual de Procedimientos Operativos” de servir como medio de consulta, se utiliza también como medio de comunicación oportuna de los cambios o modificaciones de las rutinas laborales, que se generen con el crecimiento de la organización.

Este documento puede ser utilizado como material de apoyo en la inducción, entrenamiento y capacitación para el nuevo personal, ya que cuenta con una descripción sobre las actividades, responsabilidades y requerimientos de los puestos que se ven involucrados en los distintos procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo.



## Objetivos



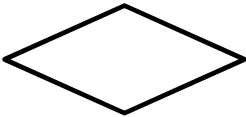




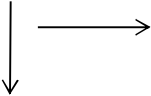
### Generales:

- Que el presente manual sirva de guía para sistematizar el control interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo “Los Caballeros AVEN, S.A.”.
- Proveer una guía para el mejoramiento constante y permanente del sistema de control interno del Departamento de Procesos de Efectivo de la empresa de transporte de valores y gestión de efectivo “Los Caballeros AVEN, S.A.”.

### Específicos:

- Documentar los procedimientos operativos de tal manera, que proporcione una guía.
- Facilitar la tarea de inducción para el personal de nuevo ingreso.
- Mejorar la eficiencia de los procesos.
- Proporcionar a los responsables de actualizar el manual una base para su realización.

## Simbología utilizada en el presente manual

SIMBOLO	DESCRIPCION
	<p>PREPARACION/ORIGEN: Una operación en el cual estén involucrados tanto la Preparación de un documento como la ejecución de algún otro trabajo.</p>
	<p>VERIFICACIÓN/OTROS PROCESOS: Una operación que consiste en la revisión o verificación de un trabajo efectuado en una operación previa.</p>
	<p>REVISIÓN/APROBACIÓN: Una operación en la cual el trabajo preparado anteriormente (y generalmente aprobado) por un funcionario autorizado. La revisión no es tan extensa como una verificación de la operación y la persona que la realiza es generalmente algún supervisor o ejecutivo autorizado.</p>
	<p>DOCUMENTO: Elaboración de cualquier documento o registro dentro del proceso.</p>
	<p>INICIO/FINAL: Punto, incluyendo otro departamento, en el cual un documento, entra o sale del sistema que esta siendo representado mediante flujograma.</p>
	<p>ARCHIVO: Archivo, permanente o temporal, donde se guardan los documentos que son procesados en el sistema contable que esta siendo representado mediante flujograma.</p>
	<p>CONECTADOR: Indicador que une dos puntos del sistema que han sido interrumpidos por haberse terminado el espacio en la página o por algo similar.</p>
	<p>LINEAS DE FLUJO: Son flechas que conectan pasos del proceso.</p>

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central		Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir para la recepción de valores en Bóveda Central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.	
	<b>GENERALIDADES</b> Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (Encargado de Tesorería). La llave de la reja ubicada antes del elevador es responsabilidad de la persona asignada para dicha operación y la copia estará en poder de la Jefatura de Procesos de Efectivo.	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1	<b>Asignación del encargado:</b> El Subjefe de turno será el responsable oficialmente de recibir y entregar valores directamente a la bóveda.	
1.1	<b>Asignación del sustituto:</b> Si el Subjefe de turno no se encuentra disponible, el Jefe de Tesorería asignará a uno de los Jefes de Sala para recibir y entregar valores a la bóveda.	
2	<b>Ingreso a la esclusa:</b> El Encargado asignado quita llave de la puerta de reja de la esclusa que da acceso al elevador; ingresa a la esclusa y deberá de poner llave nuevamente en la puerta de reja.	
3	<b>Ingreso al elevador:</b> Presiona el botón que activa el elevador para bajar (es el botón inferior del panel de control), entra al elevador, cierra la puerta y automáticamente el elevador baja hacia la Bóveda Central. El elevador no funcionará si la puerta en el área de bóveda esta abierta.	
3.1	<b>Elevador descompuesto:</b> Si el elevador no funciona, se notifica a la Jefatura de Procesos de Efectivo y luego se activa el modo manual.	
4	<b>Solicitud de Valores:</b> Al llegar el elevador al área de bóveda, el encargado deberá abrir la puerta del mismo para salir y llegar a la puerta de reja de la esclusa de bóveda, y notificarle a uno de los Cajeros de Bóveda para que le entregue los valores que serán procesados en Tesorería.	
5	<b>Preparación de Valores:</b> El personal de Bóveda deberá preparar los valores que se deben procesar en Tesorería.	

6	<p><b>Entrega de Valores:</b> Los valores deberán ser agrupados y entregados por cliente. Todos los valores deberán de ser registrados en el sistema de Bóveda para que se pueda generar el Manifiesto de Bóveda respectivo por cada grupo de valores entregados.</p>
7	<p><b>Recepción de valores:</b> El Cajero de bóveda abre la reja y empieza a entregar físicamente uno a uno los empaques de valores (bolsas, maletines, bins) al encargado de Tesorería. El Encargado de Tesorería revisa uno a uno los empaques de tal modo que no se encuentren anomalías, que cuenten con su voucher original y copia verde. Por ningún motivo el Encargado de Tesorería debe pasar al lado de la Bóveda Central, sí esto llegará a suceder se notifica a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien a su vez notifica (en forma escrita), a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración de riesgos.</p>
7.1	<p><b>Anomalías:</b> En caso que el empaque y/o voucher presenten anomalía ver procedimiento OPT 02.</p>
8	<p><b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques, el Encargado de Tesorería confirma verbalmente con el Cajero de Bóveda el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers.</p>
8.1	<p><b>Descuadre de Empaques Recibidos:</b> Se detecta cuando la cantidad de empaques recibidos por el Encargado de Tesorería no es igual a la que reporta el Cajero de Bóveda.</p>
8.2	<p><b>Revisar la Cantidad de Empaques Recibidos:</b> El Encargado de Tesorería deberá contar nuevamente los empaques para verificar la cantidad. De existir nuevamente alguna diferencia, se contarán los empaques junto con el Cajero de Bóveda y revisar en el sistema de Bóveda la cantidad de empaque que se registraron.</p>
8.3	<p><b>Notificar Descuadre:</b> Si continúa la diferencia ambas personas no se moverán del lugar, notificando a la Jefatura de Procesos de Efectivo y al Jefe de Grupo de Bóveda, quienes a su vez deberán notificar a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Administración de Riesgos. Se determinará la causa del descuadre y los responsables.</p>
9	<p><b>Impresión de Manifiesto de Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda imprime el "Manifiesto de Bóveda" que indica la cantidad de empaques entregados al Encargado de Tesorería.</p>
10	<p><b>Revisión del Manifiesto:</b> El Encargado de Tesorería verifica los datos del Manifiesto de Bóveda para verificar que no tenga anomalías.</p>

10.1	<b>Anomalía en el Manifiesto:</b> Sí el Encargado de Tesorería detecta alguna anomalía en el Manifiesto de Bóveda, como por ejemplo: que esté alterado, con valores que no correspondan al proceso que se está operando (Banco Principal, Bancos o ATM'S) o con valores que no correspondan al mismo cliente, deberá de indicarle al Cajero de Bóveda la anomalía y solicitarle una reimpresión del mismo.		
10.2	<b>Revisión de Anomalías:</b> El Cajero de Bóveda deberá revisar las anomalías que le indica el Encargado de Tesorería.		
10.3	<b>Reimpresión de Manifiesto:</b> El Cajero de Bóveda deberá reimprimir el Manifiesto de Bóveda con los datos correctos.		
11	<b>Firmar y Sellar el Manifiesto:</b> Cuando los datos del Manifiesto estén correctos, el Encargado de Tesorería deberá firmar y sellar la hoja original y la copia del Manifiesto de Bóveda.		
11.1	<b>Entrega del Original del Manifiesto:</b> El Encargado de Tesorería le entregará al Cajero de Bóveda hoja original del Manifiesto de Bóveda con su respectiva firma y sello.		
11.2	<b>Recepción del Original del Manifiesto:</b> El Cajero de Bóveda revisará que el Manifiesto tenga la firma y sello del Encargado de Tesorería.		
12	<b>Carga del Elevador:</b> Al finalizar la recepción de todos los manifiestos el encargado de Tesorería deberá cargar todos los valores en el elevador, presiona el botón que activa al elevador para que suba (es el botón que se encuentra en la parte superior de la consola), entra al elevador, cierra la puerta y el elevador automáticamente sube al Departamento de Tesorería.		
13	<b>Descarga en Tesorería:</b> El Encargado de Tesorería abrirá la puerta del elevador para descargar todos los valores a la esclusa del elevador. Luego deberá abrir la puerta de reja de la esclusa para sacar los valores y proceder a hacer la entrega de los valores que le son asignados a cada sala (ver procedimiento OPT-1 A).		
	<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
	<b>Nombre y Firma</b>		
	<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
	<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
	<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
	<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Bóveda Central</b>	<b>Tesorería</b>
<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir para la recepción de valores en Bóveda Central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.				
<b>GENERALIDADES</b> Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (Encargado de Tesorería). La llave de la reja ubicada antes del elevador es responsabilidad de la persona asignada para dicha operación y la copia estará en poder de la Jefatura de Procesos de Efectivo.				
<b>INICIO</b> 1 <b>Asignación del encargado:</b> El Subjefe de turno será el responsable oficialmente de recibir y entregar valores directamente a la bóveda.		Sub-jefe de Tesorería		<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibir{{Recibir y entregar valores}}     Recibir --&gt; Autoriza[Autoriza a otra persona]     Autoriza --&gt; Quita{{Quita llave el elevador}}     Quita --&gt; Baja{{Baja el Elevador hacia Bóveda}}     Baja --&gt; Aviso[Aviso si no funciona el elevador]     Aviso --&gt; Fin{{}}           </pre>
1.1 <b>Asignación del sustituto:</b> Si el Subjefe de turno no se encuentra disponible, el Jefe de Tesorería asignará a uno de los Jefes de Sala para recibir y entregar valores a la bóveda.		Jefe de Tesorería		
2 <b>Ingreso a la esclusa:</b> El Encargado asignado quita llave de la puerta de reja de la esclusa que da acceso al elevador; ingresa a la esclusa y deberá de poner llave nuevamente en la puerta de reja.		Encargado asignado		
3 <b>Ingreso al elevador:</b> Presiona el botón que activa el elevador para bajar (es el botón inferior del panel de control), entra al elevador, cierra la puerta y automáticamente el elevador baja hacia la Bóveda Central. El elevador no funcionará si la puerta en el área de bóveda esta abierta.		Encargado asignado de Tesorería		
3.1 <b>Elevador descompuesto:</b> Si el elevador no funciona, se notifica a la Jefatura de Procesos de Efectivo y luego se activa el modo manual.		Encargado asignado de Tesorería		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:	Responsable	Bóveda Central	Tesorería	
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; A{{Se notifica para que carguen los bultos}}     A --&gt; B{{Preparación de los valores a procesar}}     B --&gt; C[Registro en el sistema de Bóveda]     C --&gt; D{{Preparación de los valores a procesar}}     D --&gt; E{{Proceso OPT-2}}     E --&gt; F{Cuadre de empaques}     F --&gt; End([End])           </pre>		
4	<b>Solicitud de Valores:</b> Al llegar el elevador al área de bóveda, el encargado deberá abrir la puerta del mismo para salir y llegar a la puerta de reja de la esclusa de bóveda, y notificarle a uno de los Cajeros de Bóveda para que le entregue los valores que serán procesados en Tesorería.			Encargado asignado Tesorería
5	<b>Preparación de Valores:</b> El personal de Bóveda deberá preparar los valores que se deben procesar en Tesorería.			Encargado asignado de Bóveda
6	<b>Entrega de Valores:</b> Los valores deberán ser agrupados y entregados por cliente. Todos los valores deberán de ser registrados en el sistema de Bóveda para que se pueda generar el Manifiesto de Bóveda respectivo por cada grupo de valores entregados.			Encargado asignado de Bóveda
7	<b>Recepción de valores:</b> El Cajero de bóveda abre la reja y empieza a entregar físicamente uno a uno los empaques de valores (bolsas, maletines, bins) al encargado de Tesorería. El Encargado de Tesorería revisa uno a uno los empaques de tal modo que no se encuentren anomalías, que cuenten con su voucher original y copia verde. Por ningún motivo el Encargado de Tesorería debe pasar al lado de la Bóveda Central, si esto llegará a suceder se notifica a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien a su vez notifica (en forma escrita), a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración de riesgos.			Encargado asignado de Bóveda
7.1	<b>Anomalías:</b> En caso que el empaque y/o voucher presenten anomalía ver procedimiento OPT 02.			Encargado asignado de Bóveda y Tesorería
8	<b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques, el Encargado de Tesorería confirma verbalmente con el Cajero de Bóveda el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers.			
8.1	<b>Descuadre de Empaques Recibidos:</b> Se detecta cuando la cantidad de empaques recibidos por el Encargado de Tesorería no es igual a la que reporta el Cajero de Bóveda.			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:	Responsable	Bóveda Central	Tesorería
8.2	<b>Revisar la Cantidad de Empaques Recibidos:</b> El Encargado de Tesorería deberá contar nuevamente los empaques para verificar la cantidad. De existir nuevamente alguna diferencia, se contarán los empaques junto con el Cajero de Bóveda y revisar en el sistema de Bóveda la cantidad de empaque que se registraron.		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Print[Forma "Manifiesto de Bóveda"]     Print --&gt; Verif{Verificación}     Verif --&gt; Sign{{Firma, sello y entrega de Manifiesto de Bóveda}}     Sign --&gt; End([End])           </pre>
8.3	<b>Notificar Descuadre:</b> Si continúa la diferencia ambas personas no se moverán del lugar, notificando a la Jefatura de Procesos de Efectivo y al Jefe de Grupo de Bóveda, quienes a su vez deberán notificar a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Administración de Riesgos. Se determinará la causa del descuadre y los responsables.		
9	<b>Impresión de Manifiesto de Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda imprime el "Manifiesto de Bóveda" que indica la cantidad de empaques entregados al Encargado de Tesorería.	Cajero de Bóveda	
10	<b>Revisión del Manifiesto:</b> El Encargado de Tesorería verifica los datos del Manifiesto de Bóveda para verificar que no tenga anomalías. Si el Encargado de Tesorería determina que todos los datos están correctos, deberá firmar y sellar el manifiesto original y la copia; entrega la copia al Cajero de Bóveda y adjunta el original al lote de empaques.	Encargado asignado de Tesorería	
10.1	<b>Anomalía en el Manifiesto:</b> Si el Encargado de Tesorería detecta alguna anomalía en el Manifiesto de Bóveda, como por ejemplo: que esté alterado, con valores que no correspondan al proceso que se esta operando o con valores que no correspondan al mismo cliente, deberá de indicarle al Cajero de Bóveda la anomalía y solicitarle una reimpresión del mismo.		
10.2	<b>Revisión de Anomalías:</b> El Cajero de Bóveda deberá revisar las anomalías que le indica el Encargado de Tesorería.		
10.3	<b>Reimpresión de Manifiesto:</b> El Cajero de Bóveda deberá reimprimir el Manifiesto de Bóveda con los datos correctos.		
11	<b>Firmar y Sellar el Manifiesto:</b> Cuando los datos del Manifiesto estén correctos, el Encargado de Tesorería deberá firmar y sellar la hoja original y la copia del Manifiesto de Bóveda.	Encargado asignado de Tesorería	
11.1	<b>Entrega del Original del Manifiesto:</b> El Encargado de Tesorería le entregará al Cajero de Bóveda hoja original del Manifiesto de Bóveda con su respectiva firma y sello.		
11.2	<b>Recepción del Original del Manifiesto:</b> El Cajero de Bóveda revisará que el Manifiesto tenga la firma y sello del Encargado de Tesorería.		



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Bóveda Central</b>
12	<b>Carga del Elevador:</b> Al finalizar la recepción de todos los manifiestos el encargado de Tesorería deberá cargar todos los valores en el elevador, presiona el botón que activa al elevador para que suba (es el botón que se encuentra en la parte superior de la consola), entra al elevador, cierra la puerta y el elevador automáticamente sube al Departamento de	Encargado asignado de Tesorería	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; A{{Carga de bultos al elevador}}     A --&gt; B{{Descarga de Bultos en Tesorería}}     B --&gt; C([Fin]) </pre>
13	<b>Descarga en Tesorería:</b> El Encargado de Tesorería abrirá la puerta del elevador para descargar todos los valores a la esclusa del elevador. Luego deberá abrir la puerta de reja de la esclusa para sacar los valores y proceder a hacer la entrega de los valores que le son asignados a cada sala (ver procedimiento OPT-1 A).	Encargado asignado de Tesorería	
<b>FIN</b>			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Asignación del encargado:</b> El Subjefe de turno será el responsable oficialmente de recibir y entregar valores directamente a la bóveda.	Se determina la responsabilidad de recibir y entregar los valores a la bóveda		Se personaliza el proceso de recepción y entrega de valores, para garantizar la confidencialidad de la operación.
2	<b>Ingreso a la esclusa:</b> El Encargado asignado quita llave de la puerta de reja de la esclusa que da acceso al elevador; ingresa a la esclusa y deberá de poner llave nuevamente en la puerta de reja.	Solo una persona puede hacer uso del elevador por seguridad.		Determinar responsabilidad única derivada de cualquier situación anómala.
3	<b>Ingreso al elevador:</b> Presiona el botón que activa el elevador para bajar (es el botón inferior del panel de control), entra al elevador, cierra la puerta y automáticamente el elevador baja hacia la Bóveda Central. El elevador no funcionará si la puerta en el área de bóveda esta abierta.	El elevador no funciona si la puerta esta abierta.		Asegura el resguardo de los valores a mover, así como evita accidentes.
4	<b>Solicitud de Valores:</b> Al llegar el elevador al área de bóveda, el encargado deberá abrir la puerta del mismo para salir y llegar a la puerta de reja de la esclusa de bóveda, y notificarle a uno de los Cajeros de Bóveda para que le entregue los valores que serán procesados en Tesorería.	Solo al llegar la persona encargada de entregar los valores se pueden cargar los mismos.		Garantiza que los valores no se moverán sin estar al menos dos personas una que recibe y otra que entrega.
5	<b>Preparación de Valores:</b> El personal de Bóveda deberá preparar los valores que se deben procesar en Tesorería.	Las responsabilidad de preparar los valores que se procesaran en Tesorería es responsabilidad del personal de Bóveda.		Segregación de funciones y limitación de responsabilidades.
6	<b>Entrega de Valores:</b> Los valores deberán ser agrupados y entregados por cliente. Todos los valores deberán de ser registrados en el sistema de Bóveda para que se pueda generar el Manifiesto de Bóveda respectivo por cada grupo de valores entregados.	Orden en la entrega de valores y generación de manifiesto de bóveda		Se documenta la entrega y la recepción de los valores por cliente.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
7	<b>Recepción de valores:</b> El Cajero de bóveda abre la reja y empieza a entregar físicamente uno a uno los empaques de valores (bolsas, maletines, bines) al encargado de Tesorería. El Encargado de Tesorería revisa uno a uno los empaques de tal modo que no se encuentren anomalías, que cuenten con su voucher original y copia verde. Por ningún motivo el Encargado de Tesorería debe pasar al lado de la Bóveda Central, sí esto llegará a suceder se notifica a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien a su vez notifica (en forma escrita), a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración de riesgos.	Se revisan uno a uno los valores entregados y recibidos sin que la persona que recibe los valores pase al lado de Bóveda central.		Garantiza la confidencialidad de las operaciones de cada área del Departamento de Procesos de Efectivo.
8	<b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques, el Encargado de Tesorería confirma verbalmente con el Cajero de Bóveda el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers.		Se cuadran los empaques de manera verbal inicialmente.	Al ser el cuadre de empaques de forma verbal, pueden suscitarse eventos contradictorios al momento de establecer responsabilidades ante anomalías.
9	<b>Impresión de Manifiesto de Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda imprime el "Manifiesto de Bóveda" que indica la cantidad de empaques entregados al Encargado de Tesorería.	Se cuadran los empaques recibidos y entregados mediante el "Manifiesto de Bóveda".		Seguridad y documentación suficiente de la entrega y recepción de empaques.
10	<b>Revisión del Manifiesto:</b> El Encargado de Tesorería verifica los datos del Manifiesto de Bóveda para verificar que no tenga anomalías. Si el Encargado de Tesorería determina que todos los datos están correctos, deberá firmar y sellar el manifiesto original y la copia; entrega la copia al Cajero de Bóveda y adjunta el original al lote de empaques.	Se verifican el manifiesto de Bóveda, para asegurar que no contenga anomalías		Asegura que la información sea oportuna y coherente con los hechos.

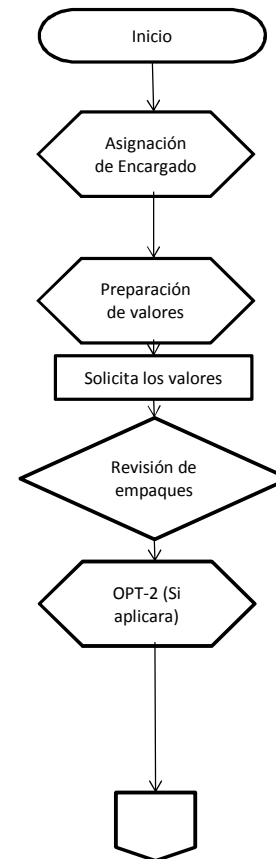
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para recepción de Valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-1 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
11	<b>Firmar y Sellar el Manifiesto:</b> Cuando los datos del Manifiesto estén correctos, el Encargado de Tesorería deberá firmar y sellar la hoja original y la copia del Manifiesto de Bóveda.	Se firman y sellan documentos.		Se asegura la responsabilidad de cada unas de las partes que realizaron el proceso de entrega y recepción.
12	<b>Carga del Elevador:</b> Al finalizar la recepción de todos los manifiestos el encargado de Tesorería deberá cargar todos los valores en el elevador, presiona el botón que activa al elevador para que suba (es el botón que se encuentra en la parte superior de la consola), entra al elevador, cierra la puerta y el elevador automáticamente sube al Departamento de Tesorería.	Solo al finalizar la recepción de los valores, estos son cargado al elevador.		Esto evita atrasos por cargar los valores al elevador sin la revisión previa.
13	<b>Descarga en Tesorería:</b> El Encargado de Tesorería abrirá la puerta del elevador para descargar todos los valores a la esclusa del elevador. Luego deberá abrir la puerta de reja de la esclusa para sacar los valores y proceder a hacer la entrega de los valores que le son asignados a cada sala (ver procedimiento OPT-1 A).	Al llegar el elevador a Tesorería se sigue un nuevo procedimiento.		Separar los procedimientos de recepciones y entregas de valores entre las áreas del Departamento de Procesos de Efectivo.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir para la entrega de valores en las salas de conteo.	
	<b>GENERALIDADES</b> Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (Encargado de Tesorería).	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1	<b>Asignación del encargado:</b> La persona que recibió los valores en la Bóveda será el responsable de entregar dichos valores en cada una de las salas para su respectivo conteo, verificación, clasificación y acreditamiento según sea el caso. En el procedimiento OPT-01 se definió que será el Subjefe de Tesorería el titular de recibir y entregar los valores en Bóveda y si no estuviera él, entonces se asignará a un Jefe de Sala como Sustituto.	
2	<b>Preparación de los Valores:</b> El Encargado de Tesorería deberá preparar los valores para cada una de las salas donde se procesarán.	
3	<b>Solicitud de Valores:</b> El Jefe de Sala le solicitará los valores que se procesarán al Encargado.	
4	<b>Recepción de Valores:</b> El Jefe de Sala recibirá físicamente uno a uno los empaques de los valores (bolsas, maletines, bins). El Jefe de Sala revisa uno por uno que los empaques no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original y la copia verde.	
4.1	<b>Anomalías:</b> En caso que el empaque y/o voucher presenten anomalía ver procedimiento OPT-2.	
5	<b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Jefe de Sala confirma verbalmente con el Encargado el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers. Sí las cantidades de empaques recibidos concuerdan, el Jefe de Sala deberá firmar y sellar el Manifiesto de Bóveda que le fue entregado al Encargado que recibió los valores en la Bóveda.	

5.1	<b>Descuadre de Empaques Recibidos:</b> Se determina cuando las cantidades de empaques que contó el Jefe de Sala no son iguales a los que tiene el Encargado.
5.2	<b>Revisar la Cantidad de Empaques Recibidos:</b> El Jefe de Sala deberá contar nuevamente los empaques para verificar la cantidad. De existir nuevamente alguna diferencia, se deberá contar una vez más los empaques junto con el Encargado y revisar en el Manifiesto de Bóveda la cantidad de empaques que se registraron.
5.3	<b>Notificar el Descuadre:</b> Sí continúa la diferencia ambas personas no se moverán del lugar y deberán notificar a la Jefatura de Procesos de Efectivo, quien a su vez deberá notificar a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Administración de Riesgos.
5.4	<b>Establecer Responsabilidad:</b> La Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Administración de Riesgos determinarán la responsabilidad del personal involucrado y darán autorización para que se continúe con el proceso de conteo de valores.
6	<b>Distribución de Valores en la Sala:</b> El Jefe de Sala distribuye el trabajo a los Cajeros y al mismo tiempo, junto con el Cajero revisan uno a uno que los empaques no presenten anomalía. Deberán de desprender los vouchers originales de las copias verdes. El voucher original firma y sella el Cajero en la parte trasera y se lo entrega al Supervisor de Sala. La copia verde del voucher quedará engrapada al empaque.
6.1	<b>Detección de Anomalía:</b> En caso de que el empaque presente anomalía ver procedimiento OPT-02
7	<b>Revisión de Montos en el Manifiesto de Bóveda:</b> El Jefe de Sala comparará el monto que declara el voucher original con lo indicado en el Manifiesto de Bóveda. Sí los datos son iguales deberá de indicarlo con un cheque en el Manifiesto de Bóveda.
7.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí existe alguna diferencia se hace la resta de los datos del voucher menos los datos del Manifiesto de Bóveda y escribe la cantidad resultante en le Manifiestos de Bóveda (ver). Para realizar la resta se toma como minuendo el monto del voucher original y como sustrayendo el monto del manifiesto. Luego de cuadrar todos los vouchers originales los sella y firma (ver).
8	<b>Registro del Movimiento:</b> Al finalizar con todos los manifiestos, el Jefe de Sala solicita al Subjefe de Tesorería de turno el formato: " <u>Control de Movimientos de Tesorería</u> ", anota los datos que le correspondan, adjunta los

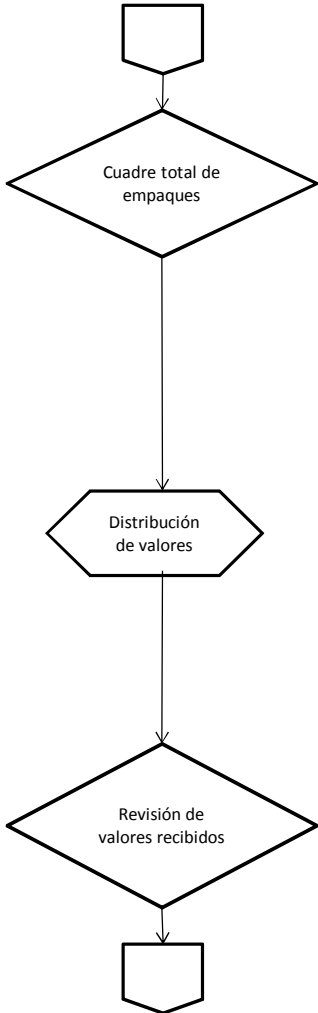
vouchers originales engrapados en grupos de 50 y lo entrega al receptor de turno.		
<b>Revisado y aprobado por:</b> <b>Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo /Tesorería</b>
OBJETIVO	Explicar los pasos a seguir para la entrega de valores en las salas de conteo.	
GENERALIDADES	Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (Encargado de Tesorería).	
<b>INICIO</b>		
1	<b>Asignación del encargado:</b> La persona que recibió los valores en la Bóveda será el responsable de entregar dichos valores en cada una de las salas para su respectivo conteo, verificación, clasificación y acreditamiento según sea el caso. En el procedimiento OPT-01 se definió que será el Subjefe de Tesorería el titular de recibir y entregar los valores en Bóveda y si no estuviera él, entonces se asignará a un Jefe de Sala como Sustituto.	Encargado asignado de Tesorería
2	<b>Preparación de los Valores:</b> El Encargado de Tesorería deberá preparar los valores para cada una de las salas donde se procesarán.	Encargado asignado de Tesorería
3	<b>Solicitud de Valores:</b> El Jefe de Sala le solicitará los valores que se procesarán al Encargado.	Jefe de Sala
4	<b>Recepción de Valores:</b> El Jefe de Sala recibirá físicamente uno a uno los empaques de los valores (bolsas, maletines, bins). El Jefe de Sala revisa uno por uno que los empaques no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original y la copia verde.	Jefe de Sala
4.1	<b>Anomalías:</b> En caso que el empaque y/o voucher presenten anomalía ver procedimiento OPT-2.	
5	<b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Jefe de Sala confirma verbalmente con el Encargado el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers. Sí las cantidades de empaques recibidos concuerdan, el Jefe de Sala deberá firmar y sellar el Manifiesto de Bóveda que le fue entregado al Encargado que recibió los valores en la Bóveda.	Encargado asignado y Jefe de Sala
5.1	<b>Descuadre de Empaques Recibidos:</b> Se determina cuando las cantidades de empaques que contó el Jefe de Sala no son iguales a los que tiene el Encargado.	

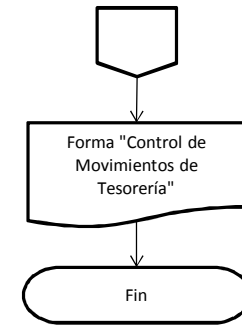




Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo /Tesorería</b>
5.2	<b>Revisar la Cantidad de Empaques Recibidos:</b> El Jefe de Sala deberá contar nuevamente los empaques para verificar la cantidad. De existir nuevamente alguna diferencia, se deberá contar una vez más los empaques junto con el Encargado y revisar en el Manifiesto de Bóveda la cantidad de empaques que se registraron.	
5.3	<b>Notificar el Descuadre:</b> Sí continúa la diferencia ambas personas no se moverán del lugar y deberán notificar a la Jefatura de Procesos de Efectivo, quien a su vez deberá notificar a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Administración de Riesgos.	
5.4	<b>Establecer Responsabilidad:</b> La Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Administración de Riesgos determinarán la responsabilidad del personal involucrado y darán autorización para que se continúe con el proceso de conteo de valores.	
6	<b>Distribución de Valores en la Sala:</b> El Jefe de Sala distribuye el trabajo a los Cajeros y al mismo tiempo, junto con el Cajero revisan uno a uno que los empaques no presenten anomalía. Deberán de desprender los vouchers originales de las copias verdes. El voucher original firma y sella el Cajero en la parte trasera y se lo entrega al Supervisor de Sala. La copia verde del voucher quedará engrapada al empaque.	Jefe de Sala
6.1	<b>Detección de Anomalía:</b> En caso de que el empaque presente anomalía ver procedimiento OPT-02	
7	<b>Revisión de Montos en el Manifiesto de Bóveda:</b> El Jefe de Sala comparará el monto que declara el voucher original con lo indicado en el Manifiesto de Bóveda. Sí los datos son iguales deberá de indicarlo con un cheque en le Manifiesto de Bóveda.	Jefe de Sala
7.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí existe alguna diferencia se hace la resta de los datos del voucher menos los datos del Manifiesto de Bóveda y escribe la cantidad resultante en le Manifiestos de Bóveda (ver). Para realizar la resta se toma como minuendo el monto del voucher original y como sustrayendo el monto del manifiesto. Luego de cuadrar todos los vouchers originales los sella y firma (ver).	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>
		<b>Departamento de Procesos de Efectivo /Tesorería</b>
8	<b>Registro del Movimiento:</b> Al finalizar con todos los manifiestos, el Jefe de Sala solicita al Subjefe de Tesorería de turno el formato: " <u>Control de Movimientos de Tesorería</u> ", anota los datos que le correspondan, adjunta los vouchers originales engrapados en grupos de 50 y lo entrega al receptor de turno.	Jefe de Sala
	<b>FIN</b>	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012		
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Asignación del encargado:</b> La persona que recibió los valores en la Bóveda será el responsable de entregar dichos valores en cada una de las salas para su respectivo conteo, verificación, clasificación y acreditamiento según sea el caso. En el procedimiento OPT-01 se definió que será el Subjefe de Tesorería el titular de recibir y entregar los valores en Bóveda y si no estuviera él, entonces se asignará a un Jefe de Sala como Sustituto.	La persona que recibió los valores de Bóveda será la encargada de entregar a cada una de las salas donde serán procesados.		Garantiza la continuidad del proceso de recepción.
2	<b>Preparación de los Valores:</b> El Encargado de Tesorería deberá preparar los valores para cada una de las salas donde se procesarán.	Se clasifican los valores por Sala y cliente.		Facilita la entrega a cada sala.
3	<b>Solicitud de Valores:</b> El Jefe de Sala le solicitará los valores que se procesarán al Encargado.	Cada Jefe de Sala recibirá los valores de mano del encargado.		Asegura las responsabilidades de cada proceso.
4	<b>Recepción de Valores:</b> El Jefe de Sala recibirá físicamente uno a uno los empaques de los valores (bolsas, maletines, bins). El Jefe de Sala revisa uno por uno que los empaques no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original y la copia verde.	Revisión previa a ingresar a Sala los valores.		Minimiza el riesgo de encontrar anomalías en cada sala.
5	<b>Cuadre de Empaques Recibidos:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Jefe de Sala confirma verbalmente con el Encargado el total de empaques recibidos. Se aclara que se cuadran los empaques no la cantidad de vouchers. Sí las cantidades de empaques recibidos concuerdan, el Jefe de Sala deberá firmar y sellar el Manifiesto de Bóveda que le fue entregado al Encargado que recibió los valores en la Bóveda.		Cuadre verbal de entrega de empaques.	Pueden surgir diferencias de criterios y versiones ante cualquier eventualidad posterior a la entrega.

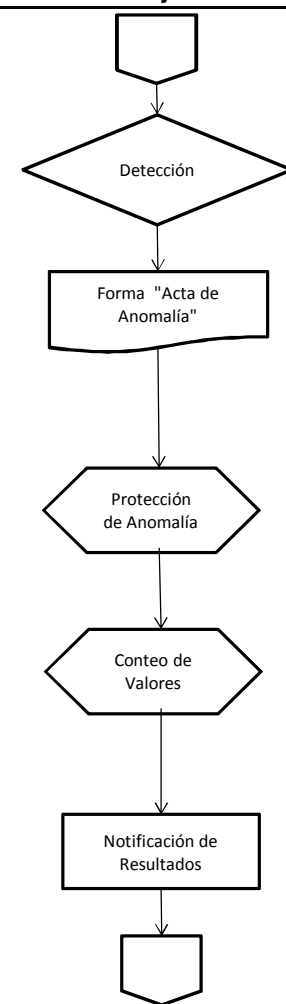
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento de entrega de valores a Las salas de conteo		Modulo: OPT-1 A Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012		
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Distribución de Valores en la Sala:</b> El Jefe de Sala distribuye el trabajo a los Cajeros y al mismo tiempo, junto con el Cajero revisan uno a uno que los empaques no presenten anomalía. Deberán de desprender los vouchers originales de las copias verdes. El voucher original firma y sella el Cajero en la parte trasera y se lo entrega al Supervisor de Sala. La copia verde del voucher quedará engrapada al empaque.	Solo el Jefe de Sala es responsable de distribuir el trabajo entre los cajeros a su cargo.		Garantiza la segregación de funciones estableciendo la responsabilidad del Jefe de Sala sobre cada proceso operado por los cajeros.
7	<b>Revisión de Montos en el Manifiesto de Bóveda:</b> El Jefe de Sala comparará el monto que declara el voucher original con lo indicado en el Manifiesto de Bóveda. Si los datos son iguales deberá de indicarlo con un cheque en le Manifiesto de Bóveda.	Se documenta el proceso entrega y recepción de valores por medio la firma del Manifiesto de Bóveda		Contar con un archivo que proporcione información oportuna sobre los proceso
8	<b>Registro del Movimiento:</b> Al finalizar con todos los manifiestos, el Jefe de Sala solicita al Subjefe de Tesorería de turno el formato: "Control de Movimientos de Tesorería", anota los datos que le correspondan, adjunta los vouchers originales engrapados en grupos de 50 y lo entrega al receptor de turno.	Se emite el Control de Movimientos.		Contar con un archivo que proporcione información oportuna sobre los proceso

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para tratar un empaque  Con anomalías antes de ser procesado</p>		<p>Modulo: OPT- 2  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir al momento en que se detecta un empaque (bolsa pigmentada, bolsa vulcanizada, maletín, bin) con anomalía antes de ser procesado.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Se le llama anomalía a cualquier característica que presente el empaque que altere la integridad del mismo. Por ejemplo, en el caso de una bolsa pigmentada que este rota, rasgada o mal marchamada, para una bolsa vulcanizada que el sello de seguridad indique la palabra: “violado”, “abierta”, “rota” o” rasgada”; para un bin que la persiana esté quebrada y para un maletín que el zipper este abierto, entre otros. También se considera anomalía que el número de empaque no coincida con el número colocado en el voucher.</p>	
	<p>Las anomalías pueden ser detectadas en la siguientes entregas y recepciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Bóveda al Encargado de Tesorería.</li> <li>• Del Encargado de Tesorería a las Salas de Procesamiento.</li> <li>• Del Supervisor de Sala a los Cajeros.</li> <li>• De los Cajeros al Supervisor de Sala.</li> <li>• Del Supervisor de Sala a Encargado de Tesorería.</li> <li>• Del Encargado de Tesorería a Bóveda.</li> </ul>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Revisión de los Empaques:</b> Cada vez que el empaque sea entregado de una persona a otra, la persona que lo recibe deberá revisar la integridad del mismo. Esto significa que no esté abierto, roto, rasgado, sellos de seguridad violados, o cantidades alteradas en el voucher.</p>	
2	<p><b>Detección de Anomalías:</b> Si se detecta la anomalía en la entrega entre empaques se debe informar a la persona que esta entregando para que se revise la anomalía.</p>	
3	<p><b>Revisión de la Anomalía:</b> La persona que entrego los empaques revisará la anomalía que se detectó.</p>	

4	<b>Notificación de la Anomalía:</b> Se deberá de notificar a los Jefes inmediatos sobre la anomalía y llenar el formato de “ <u>Acta de Anomalía</u> ”. También se deberá notificar a la Jefatura de Tesorería, Gerente de Operaciones y Gerencia de Riesgos sobre la anomalía detectada.	
4.1	<b>Investigación de la Anomalía:</b> Sí la Gerencia de Riesgos determina que la anomalía deber ser investigada, se procederá bajo las condiciones que se establezcan y con el personal involucrado para determinar las responsabilidades respectivas.	
5	<b>Protección de la Anomalía:</b> El personal involucrado deberá de empacar en bolsa transparente los valores sin removerlos de su empaque original y engrapar el Acta de Anomalía al nuevo empaque para poder continuar con el proceso de recepción.	
6	<b>Conteo y Verificación de los Valores:</b> Los empaques deberán ser aperturados en una de las alas bajo grabación permanente (según proceso ya establecido).	
6.1	<b>Detección de Diferencias en los Valores:</b> Sí el empaque presenta diferencia en su proceso de apertura, conteo y verificación, la persona a la que se le detectó la anomalía será la responsable del reintegro, mientras se determina la responsabilidad final sí es que se va a realizar una investigación del caso. Siempre se deberá de realizar un “Acta de Diferencia” para dejar registro de la misma y la anomalía.	
7	<b>Notificación del Conteo y Verificación de la Anomalía:</b> Los resultados de este conteo y verificación de los valores deberán de ser notificados a las Jefaturas involucradas, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos.	
7.1	<b>Notificación al Cliente:</b> Sí se determinará diferencia en el conteo y verificación de los valores, se le notificará al departamento de Soporte de Negocios para que se le notifique al cliente. Al Cliente se deberá de notificar la diferencia y que será la empresa la responsable de pagarla.	
<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Nombre y Firma</b>		
<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para tratar un empaque Con anomalías antes de ser procesado		Modulo: OPT- 2 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Bóveda/Tesorería /Salas de Procesamiento /Cajeros</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir al momento en que se detecta un empaque (bolsa pigmentada, bolsa vulcanizada, maletín, bin) con anomalía antes de ser procesado.	
	<b>GENERALIDADES</b> Se le llama anomalía a cualquier característica que presente el empaque que altere la integridad del mismo. Por ejemplo, en el caso de una bolsa pigmentada que este rota, rasgada o mal marchamada, para una bolsa vulcanizada que el sello de seguridad indique la palabra: “violado”, “abierto”, “rota” o” rasgada”; para un bin que la persiana esté quebrada y para un maletín que el zipper este abierto, entre otros. También se considera anomalía que el número de empaque no coincida con el número colocado en el voucher.	
	Las anomalías pueden ser detectadas en la siguientes entregas y recepciones: De Bóveda al Encargado de Tesorería. Del Encargado de Tesorería a las Salas de Procesamiento. Del Supervisor de Sala a los Cajeros. De los Cajeros al Supervisor de Sala. Del Supervisor de Sala a Encargado de Tesorería. Del Encargado de Tesorería a Bóveda.	
	<b>INICIO</b>  1 <b>Revisión de los Empaques:</b> Cada vez que el empaque sea entregado de una persona a otra, la persona que lo recibe deberá revisar la integridad del mismo. Esto significa que no esté abierto, roto, rasgado, sellos de seguridad violados, o cantidades alteradas en el voucher.	
		<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Revisión{Revisión de empaques}     Revisión --&gt; Fin{{ }}           </pre>

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para tratar un empaque Con anomalías antes de ser procesado		Modulo: OPT- 2 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Bóveda/Tesorería /Salas de Procesamiento /Cajeros</b>
2	<b>Detección de Anomalías:</b> Si se detecta la anomalía en la entrega entre empaques se debe informar a la persona que esta entregando para que se revise la anomalía.	
3	<b>Revisión de la Anomalía:</b> La persona que entrego los empaques revisará la anomalía que se detectó.	
4	<b>Notificación de la Anomalía:</b> Se deberá de notificar a los Jefes inmediatos sobre la anomalía y llenar el formato de "Acta de Anomalía". También se deberá notificar a la Jefatura de Tesorería, Gerente de Operaciones y Gerencia de Riesgos sobre la anomalía detectada.	
4.1	<b>Investigación de la Anomalía:</b> Si la Gerencia de Riesgos determina que la anomalía deber ser investigada, se procederá bajo las condiciones que se establezcan y con el personal involucrado para determinar las responsabilidades respectivas.	
5	<b>Protección de la Anomalía:</b> El personal involucrado deberá de empacar en bolsa transparente los valores sin removerlos de su empaque original y engrapar el Acta de Anomalía al nuevo empaque para poder continuar con el proceso de recepción.	
6	<b>Conteo y Verificación de los Valores:</b> Los empaques deberán ser aperturados en una de las alas bajo grabación permanente (según proceso ya establecido).	
6.1	<b>Detección de Diferencias en los Valores:</b> Si el empaque presenta diferencia en su proceso de apertura, conteo y verificación, la persona a la que se le detectó la anomalía será la responsable del reintegro, mientras se determina la responsabilidad final sí es que se va a realizar una investigación del caso. Siempre se deberá de realizar un "Acta de Diferencia" para dejar registro de la misma y la anomalía.	
7	<b>Notificación del Conteo y Verificación de la Anomalía:</b> Los resultados de este conteo y verificación de los valores deberán de ser notificados a las Jefaturas involucradas, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos.	





Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para tratar un empaque Con anomalías antes de ser procesado		Modulo: OPT- 2 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Bóveda/Tesorería /Salas de Procesamiento /Cajeros</b>
7.1	<b>Notificación al Cliente:</b> Sí se determinará diferencia en el conteo y verificación de los valores, se le notificará al departamento de Soporte de Negocios para que se le notifique al cliente. Al Cliente se deberá de notificar la diferencia y que será la empresa la responsable de pagarla.	<pre> graph TD     A[ ] --&gt; B([Fin])   </pre>
	FIN	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para tratar un empaque Con anomalías antes de ser procesado		Modulo: OPT- 2 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012		
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Revisión de los Empaques:</b> Cada vez que el empaque sea entregado de una persona a otra, la persona que lo recibe deberá revisar la integridad del mismo. Esto significa que no esté abierto, roto, rasgado, sellos de seguridad violados, o cantidades alteradas en el voucher.	Revisión de todos la integridad de todos los empaques que se reciben y entregan.		Asegura que la integridad de los empaques, para identificar anomalías oportunamente.
2	<b>Detección de Anomalías:</b> Si se detecta la anomalía en la entrega entre empaques se debe informar a la persona que esta entregando para que se revise la anomalía.	Aviso inmediato de las anomalías.		Asegura una pronta respuesta ante cualquier anomalía para su pronta resolución.
3	<b>Revisión de la Anomalía:</b> La persona que entrego los empaques revisará la anomalía que se detectó.	Detección y revisión inmediata de la anomalía.		Permite una revisión previa inmediata de la anomalía por parte de la persona que entrego el empaque, para iniciar con las averiguaciones correspondientes.
	<b>Notificación de la Anomalía:</b> Se deberá de notificar a los Jefes inmediatos sobre la anomalía y llenar el formato de " <u>Acta de Anomalía</u> ". También se deberá notificar a la Jefatura de Tesorería, Gerente de Operaciones y Gerencia de Riesgos sobre la anomalía detectada.	Se notifica y queda documentada la anomalía mediante el "Acta de Anomalía"		Asegura una pronta respuesta ante cualquier anomalía para su pronta resolución. Asi como queda documentada la misma.
5	<b>Protección de la Anomalía:</b> El personal involucrado deberá de empacar en bolsa transparente los valores sin removerlos de su empaque original y engrapar el Acta de Anomalía al nuevo empaque para poder continuar con el proceso de recepción.	El empaque con anomalía se empaca en bolsa transparente para proteger la evidencia de la misma.		Resguarda la evidencia física de la anomalía.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para tratar un empaque Con anomalías antes de ser procesado			Modulo: OPT- 2 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
<b>Descripción</b>		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
6	<b>Conteo y Verificación de los Valores:</b> Los empaques deberán ser aperturados en una de las alas bajo grabación permanente.	Cad apertura de empaque queda grabada por el sistema de cámaras		Garantiza la transparencia y cuidado del procedimiento a ejecutar.
7	<b>Notificación del Conteo y Verificación de la Anomalía:</b> Los resultados de este conteo y verificación de los valores deberán de ser notificados a las Jefaturas involucradas, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos.	Aviso inmediato al cliente sobre empaques con anomalías.		Garantiza al cliente que sus empaques son tratados con estándares de calidad.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para realizar la  Consolidación de valores procesados en Sala  De Banco Smoltz</p>		<p>Modulo: OPT- 3  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir en la consolidación de los valores procesados en una de las salas por cliente.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Este proceso se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Todos los movimientos que se realicen en este proceso deben ser transparentes hacia el cliente por lo que se debe evitar bajar las manos de la mesa, tocarse cualquier parte del cuerpo, sacar de cámaras las manos o realizar cualquier acción que se considere sospechosa.</p>	
	<p>NOTA: Por ninguna circunstancia se deberá realizar una apertura de bolsa fuera de cámara. Si por alguna razón se realiza se responsabiliza a la persona que autorizó de las consecuencias.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Finalización de Apertura de Bolsas:</b> Cuando todos los Cajeros asignados al procesamiento de valores de Banco Madux hayan terminado de aperturar, bolsas y contar valores y se hayan hecho cuadros de efectivo respectivos, el Supervisor de Sala solicitará el apoyo de un Cajero para que le ayude a preparar la consolidación de los valores procesados por cada Cajero.</p>	
2	<p><b>Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadro de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.</p>	
2.1	<p><b>Diferencia en la Cantidad de Bolsas:</b> Si el Supervisor de Sala detecta que existe diferencia entre la cantidad de bolsas reportadas en el "Proceso de Cuadre de Boletas" y el "Manifiesto de Bóveda", deberá notificar al Jefe y Subjefe de Tesorería sobre la diferencia. Esta diferencia en la cantidad de bolsas será prácticamente un faltante pues la cantidad de bolsas que salieron de Bóveda fueron contadas y verificadas por el Cajero de Bóveda y el Subjefe de Tesorería en su momento. Nadie se puede retirar hasta que este rubro cuadre.</p>	

2.2	<b>Revisión de los Puestos de Trabajo:</b> El Supervisor de sala revisará cada uno de los puestos de trabajo para detectar la(s) bolsa(s) que hacen falta.
2.3	<b>Revisión de los Botes de Basura:</b> El Supervisor de Sala revisará cada uno de los botes de basura de la sala para verificar si se encuentra la(s) bolsa(s).
2.4	<b>Confirmación del Faltante en Cantidad de Bolsas:</b> Sí la(s) bolsa(s) no se encuentran, se notificará a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos para hacer una investigación y búsqueda más exhaustiva.
2.5	<b>Asignación Personal de Seguridad:</b> La Gerencia de Riesgos asignará personal de seguridad para la búsqueda e investigación de la(s) bolsa(s) faltante(s).
2.6	<b>Detección de Bolsa(s) Faltante(s):</b> El Supervisor de Sala verificará en el “Manifiesto de Bóveda” cada una de las copias verdes de los vouchers para detectar la(s) bolsa(s) faltante(s). Al detectar la(s) bolsa(s) faltante(s), verificará en la parte de atrás del voucher original el sello y firma del Cajero al cual se le entregó la(s) bolsa(s).
2.7	<b>Entrevista al Cajero Responsable:</b> El Supervisor de Sala entrevistará al (los) Cajero(s) que recibió la(s) bolsa(s). Esta entrevista se realizará junto con personal de Seguridad y el Jefe de Tesorería y su finalidad es detectar el destino de la(s) bolsa(s) y al (los) responsable(s) de la(s) pérdida(s).
2.8	<b>Revisión de Videos:</b> El Supervisor de Sala junto con el Jefe de Tesorería y el personal de Seguridad, revisarán los videos de sala para detectar sí es posible el destino de la(s) bolsa(s).
2.9	<b>Compromiso de Pago:</b> Sí de la(s) bolsa(s) no puede definirse su destino, el Supervisor de Sala llenará el formato “Compromiso de Pago” para el (los) Cajero(s) responsables de haber recibido la(s) bolsa(s). Este Compromiso de Pago es el documento en el cual se compromete el Cajero a pagarle a la empresa el faltante de los valores que se detectaron, debido a que será la empresa quien reintegre los valores al cliente.
2.10	<b>Solicitud de Cheque:</b> El Supervisor notificará al Jefe de Tesorería del faltante para que se haga una “Solicitud de Cheque” al departamento de Contabilidad y poder reintegrarle los valores al cliente.
2.11	<b>Información para la investigación:</b> La Gerencia de Riesgos solicitará la información que consideré necesaria para realizar una investigación y formalizar la responsabilidad del personal involucrado.

3	<b>Cuadre de Montos Procesados:</b> Al cuadrar todos los Cajeros el Digitador los ingresa al sistema e imprime un “Certificado de Recuento”. El monto total del documento en mención debe cuadrar contra la suma de los montos totales de los Manifiestos.
3.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí existiera alguna diferencia el Digitador notificará el monto al Supervisor de Sala para la revisión del efectivo.
3.2	<b>Verificación de la Diferencia (Supervisor de Sala):</b> El Supervisor de Sala revisará nuevamente las cantidades que se procesaron para buscar errores. El Supervisor de Sala rectificará las cantidades anotadas en las hojas de “Recuento de Cajero” de cada Cajero de sala y contará los montos los montos de dinero que los Cajeros procesaron.
3.3	<b>Verificación de la Diferencia (Digitador):</b> El Digitador revisará nuevamente las cantidades en busca de errores.
3.4	<b>Confirmación de la Diferencia:</b> Sí la diferencia entre los montos procesados y el Digitador persiste, se revisará con detalle todos los valores que se procesaron en la sala. Esta diferencia detectada podría ser un faltante o un sobrante.
3.5	<b>Compromiso de Pago:</b> Sí la diferencia es un faltante: El Supervisor de Sala notificará al Jefe y al Subjefe de Tesorería para llenar el formato de “Compromiso de Pago” para el Supervisor de Sala pues fue el responsable de recibir los valores de cada Cajero de Sala. Este compromiso de Pago es el documento en el cual se compromete el Cajero a pagarle a la empresa el faltante en los valores que detectó, debido a que será la misma quien reintegre los valores al cliente.
3.6	<b>Solicitud de Cheque:</b> El Supervisor de Sala notificará al Jefe de Tesorería del faltante para que se haga una “Solicitud de Cheque” al departamento de Contabilidad y poder reintegrarle los valores al cliente.
3.7	<b>Solicitud de Investigación:</b> Si el Jefe de Tesorería considera que es necesaria una investigación sobre este faltante, se le notificará a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Riesgos para proceder como lo indique la Gerencia de Riesgos.
4	<b>Administración de Valores:</b> El Supervisor de Sala indicará al Digitador la administración de estos valores según instrucciones recibidas del Banco y emite el “Resumen Certificado de Recuento” con tres copias. Original: Banco, Duplicado: archivo del Supervisor de Sala, Triplicado: Jefe de Procesos de Efectivo. Esta administración de los valores se refiere a que algunos clientes solicitan como se distribuirán los valores, esto significa lo que irá al Banco Principal, Bóveda Central del Banco, Agencias del Banco, Planillas de salarios y/o sencillo, cuanto permanecerá en las Bóvedas de la empresa (Principal, Sencillo, Resguardos).

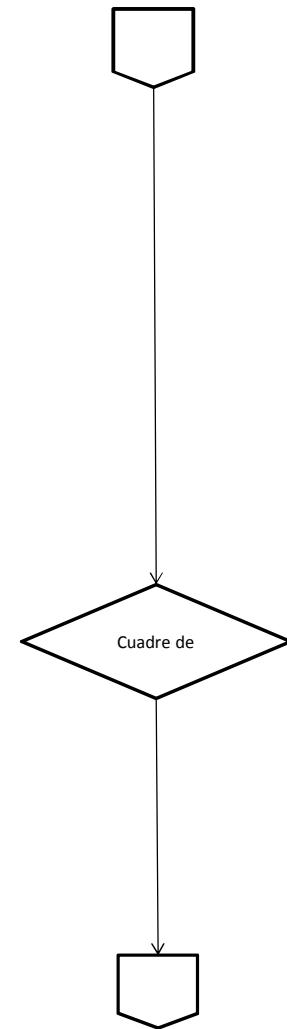
5	<b>Preparación de los Valores:</b> El personal asignado para el consolidado final contra el “Resumen Certificado de Recuento” y procede a embolsar como corresponda bajo la supervisión del Supervisor de Sala.	
6	<b>Preparación de la Papelería:</b> El Supervisor de Sala arma los reportes de montos y bolsas procesados y el (los) voucher(s) necesarios para entregar los valores al Subjefe de Tesorería.	
7	<b>Entrega de Valores al Subjefe de Tesorería:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, solicita al Subjefe de Tesorería el formato: “Control de Movimiento de Tesorería”, anota los datos que le correspondan y lo entrega junto con las bolsas al Subjefe de Tesorería.	
8	<b>Revisión de la papelería:</b> El Subjefe de Tesorería verificará la papelería que le entrega el Supervisor de Sala para verificar que todo este bien.	
8.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí el Subjefe de Tesorería encuentra errores en la papelería deberá indicarle al Supervisor de Sala para que se hagan los cambios respectivos.	
9	<b>Finalización del Proceso:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes, el Supervisor de Sala dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo sobre: finalización de la jornada de trabajo, inicio del proceso de otro cliente, inicio del proceso de ensobrado de planillas, entre otros.	
<b>Revisado y aprobado por:</b> <b>Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz		Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería /Salas de Banco Smoltz</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir en la consolidación de los valores procesados en Sala de Banco Smoltz.	
	<b>GENERALIDADES</b> Este proceso se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Todos los movimientos que se realicen en este proceso deben ser transparentes hacia el cliente por lo que se debe evitar bajar las manos de la mesa, tocarse cualquier parte del cuerpo, sacar de cámaras las manos o realizar cualquier acción que se considere sospechosa.	
	<b>NOTA:</b> Por ninguna circunstancia se deberá realizar una apertura de bolsa fuera de cámara. Si por alguna razón se realiza se responsabiliza a la persona que autorizó de las consecuencias.	
	<b>INICIO</b>  <b>1 Finalización de Apertura de Bolsas:</b> Cuando todos los Cajeros asignados al procesamiento de valores de un cliente específico hayan terminado de aperturar, bolsas y contar valores y se hayan hecho cuadros de efectivo respectivos, el Supervisor de Sala solicitará el apoyo de un Cajero para que le ayude a preparar la consolidación de los valores procesados por cada Cajero.	Supervisor de Sala
	<b>2 Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadro de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.	Supervisor de Sala
	<b>2.1 Diferencia en la Cantidad de Bolsas:</b> Si el Supervisor de Sala detecta que existe diferencia entre la cantidad de bolsas reportadas en el "Proceso de Cuadre de Boletas" y el "Manifiesto de Bóveda", deberá notificar al Jefe y Subjefe de Tesorería sobre la diferencia. Esta diferencia en la cantidad de bolsas será prácticamente un faltante pues la cantidad de bolsas que salieron de Bóveda fueron contadas y verificadas por el Cajero de Bóveda y el Subjefe de Tesorería en su momento. Nadie se puede retirar hasta que este rubro cuadre.	Supervisor de Sala

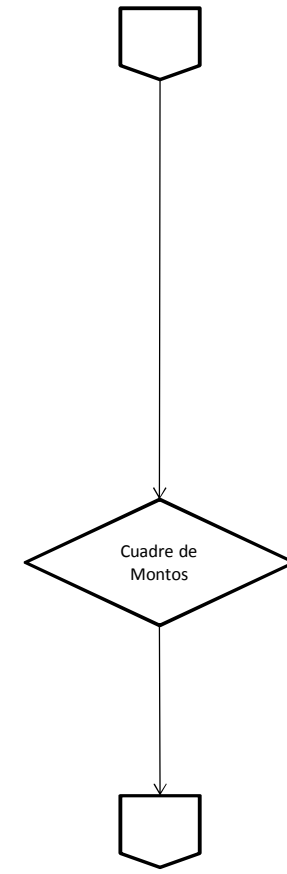




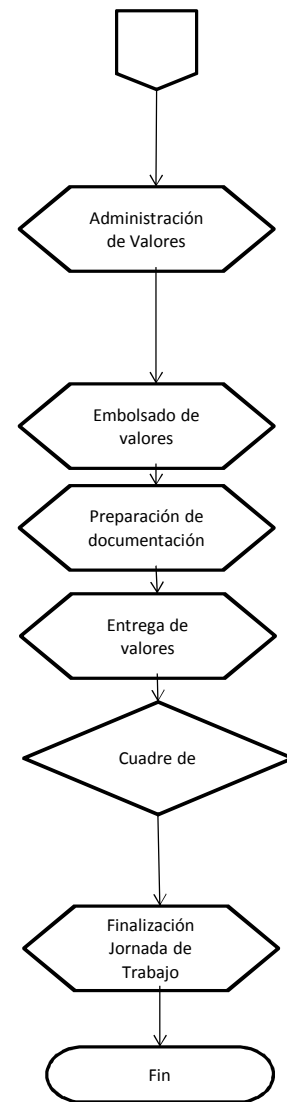
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz		Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería /Salas de Banco Smoltz</b>
2.2	<b>Revisión de los Puestos de Trabajo:</b> El Supervisor de sala revisará cada uno de los puestos de trabajo para detectar la(s) bolsa(s) que hacen falta.	Supervisor de Sala
2.3	<b>Revisión de los Botes de Basura:</b> El Supervisor de Sala revisará cada uno de los botes de basura de la sala para verificar si se encuentra la(s) bolsa(s).	Supervisor de Sala
2.4	<b>Confirmación del Faltante en Cantidad de Bolsas:</b> Si la(s) bolsa(s) no se encuentran, se notificará a la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Riesgos para hacer una investigación y búsqueda más exhaustiva.	Supervisor de Sala
2.5	<b>Asignación Personal de Seguridad:</b> La Gerencia de Riesgos asignará personal de seguridad para la búsqueda e investigación de la(s) bolsa(s) faltante(s).	Gerente de Riesgos
2.6	<b>Detección de Bolsa(s) Faltante(s):</b> El Supervisor de Sala verificará en el "Manifiesto de Bóveda" cada una de las copias verdes de los vouchers para detectar la(s) bolsa(s) faltante(s). Al detectar la(s) bolsa(s) faltante(s), verificará en la parte de atrás del voucher original el sello y firma del Cajero al cual se le entregó la(s) bolsa(s).	Supervisor de Sala
2.7	<b>Entrevista al Cajero Responsable:</b> El Supervisor de Sala entrevistará al (los) Cajero(s) que recibió la(s) bolsa(s). Esta entrevista se realizará junto con personal de Seguridad y el Jefe de Tesorería y su finalidad es detectar el destino de la(s) bolsa(s) y al (los) responsable(s) de la(s) pérdida(s).	Supervisor de Sala
2.8	<b>Revisión de Videos:</b> El Supervisor de Sala junto con el Jefe de Tesorería y el personal de Seguridad, revisarán los videos de sala para detectar si es posible el destino de la(s) bolsa(s).	Supervisor de Sala y Jefe de Tesorería
2.9	<b>Compromiso de Pago:</b> Si de la(s) bolsa(s) no puede definirse su destino, el Supervisor de Sala llenará el formato "Compromiso de Pago" para el (los) Cajero(s) responsables de haber recibido la(s) bolsa(s). Este Compromiso de Pago es el documento en el cual se compromete el Cajero a pagarle a la empresa el faltante de los valores que se detectaron, debido a que será la empresa quien reintegre los valores al cliente.	Supervisor de Sala
2.10	<b>Solicitud de Cheque:</b> El Supervisor notificará al Jefe de Tesorería del faltante para que se haga una "Solicitud de Cheque" al departamento de Contabilidad y poder reintegrarle los valores al cliente.	Supervisor de Sala



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz		Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería /Salas de Banco Smoltz</b>
2.11	<b>Información para la investigación:</b> La Gerencia de Riesgos solicitará la información que considere necesaria para realizar una investigación y formalizar la responsabilidad del personal involucrado.	Gerente de Riesgos
3	<b>Cuadre de Montos Procesados:</b> Al cuadrar todos los Cajeros el Digitador los ingresa al sistema e imprime un "Certificado de Recuento". El monto total del documento en mención debe cuadrar contra la suma de los montos totales de los Manifiestos.	Cajero Digitador
3.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí existiera alguna diferencia el Digitador notificará el monto al Supervisor de Sala para la revisión del efectivo.	Cajero Digitador
3.2	<b>Verificación de la Diferencia (Supervisor de Sala):</b> El Supervisor de Sala revisará nuevamente las cantidades que se procesaron para buscar errores. El Supervisor de Sala rectificará las cantidades anotadas en las hojas de "Recuento de Cajero" de cada Cajero de sala y contará los montos los montos de dinero que los Cajeros procesaron.	Supervisor de Sala
3.3	<b>Verificación de la Diferencia (Digitador):</b> El Digitador revisará nuevamente las cantidades en busca de errores.	Cajero Digitador
3.4	<b>Confirmación de la Diferencia:</b> Sí la diferencia entre los montos procesados y el Digitador persiste, se revisará con detalle todos los valores que se procesaron en la sala. Esta diferencia detectada podría ser un faltante o un sobrante.	Cajero Digitador
3.5	<b>Compromiso de Pago:</b> Sí la diferencia es un faltante: El Supervisor de Sala notificará al Jefe y al Subjefe de Tesorería para llenar el formato de "Compromiso de Pago" para el Supervisor de Sala pues fue el responsable de recibir los valores de cada Cajero de Sala. Este compromiso de Pago es el documento en el cual se compromete el Cajero a pagarle a la empresa el faltante en los valores que detectó, debido a que será la misma quien reintegre los valores al cliente.	Supervisor de Sala
3.6	<b>Solicitud de Cheque:</b> El Supervisor de Sala notificará al Jefe de Tesorería del faltante para que se haga una "Solicitud de Cheque" al departamento de Contabilidad y poder reintegrarle los valores al cliente.	Supervisor de Sala



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz		Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería /Salas de Banco Smoltz</b>
3.7	<b>Solicitud de Investigación:</b> Si el Jefe de Tesorería considera que es necesaria una investigación sobre este faltante, se le notificará a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Riesgos para proceder como lo indique la Gerencia de Riesgos.	Jefe de Tesorería
4	<b>Administración de Valores:</b> El Supervisor de Sala indicará al Digitador la administración de estos valores según instrucciones recibidas del Banco y emite el "Resumen Certificado de Recuento" con tres copias. Original: Banco, Duplicado: archivo del Supervisor de Sala, Triplicado: Jefe de Procesos de Efectivo. Esta administración de los valores se refiere a que algunos clientes solicitan como se distribuirán los valores, esto significa lo que ira al Banco Principal, Bóveda Central del Banco, Agencias del Banco, Planillas de salarios y/o sencillo, cuanto permanecerá en las Bóvedas de la empresa (Principal, Sencillo, Resguardos).	Supervisor de Sala
5	<b>Preparación de los Valores:</b> El personal asignado para el consolidado final contra el "Resumen Certificado de Recuento" y procede a embolsar como corresponda bajo la supervisión del Supervisor de Sala.	Encargado asignado
6	<b>Preparación de la Papelería:</b> El Supervisor de Sala arma los reportes de montos y bolsas procesados y el (los) voucher(s) necesarios para entregar los valores al Subjefe de Tesorería.	Supervisor de Sala
7	<b>Entrega de Valores al Subjefe de Tesorería:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, solicita al Subjefe de Tesorería el formato: "Control de Movimiento de Tesorería", anota los datos que le correspondan y lo entrega junto con las bolsas al Subjefe de Tesorería.	Supervisor de Sala
8	<b>Revisión de la papelería:</b> El Subjefe de Tesorería verificará la papelería que le entrega el Supervisor de Sala para verificar que todo este bien.	Subjefe de Tesorería
8.1	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí el Subjefe de Tesorería encuentra errores en la papelería deberá indicarle al Supervisor de Sala para que se hagan los cambios respectivos.	Subjefe de Tesorería
9	<b>Finalización del Proceso:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes, el Supervisor de Sala dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo sobre: finalización de la jornada de trabajo, inicio del proceso de otro cliente, inicio del proceso de ensobrado de planillas, entre otros.	Supervisor de Sala
	<b>FIN</b>	



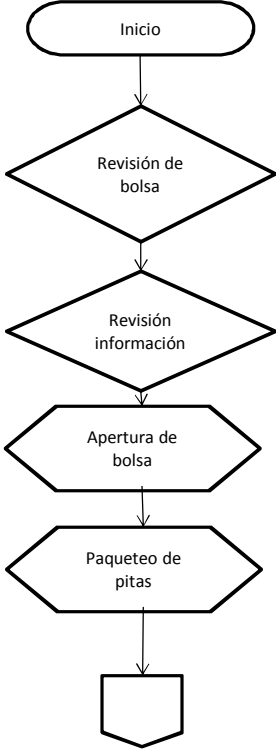
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz			Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Finalización de Apertura de Bolsas:</b> Cuando todos los Cajeros asignados al procesamiento de valores de un cliente específico hayan terminado de aperturar, bolsas y contar valores y se hayan hecho cuadros de efectivo respectivos, el Supervisor de Sala solicitará el apoyo de un Cajero para que le ayude a preparar la consolidación de los valores procesados por cada Cajero.	Mediante la consolidación se comprobará el total de valores procesados en la Sala		Provee la base necesaria para conocer el valor total de los valores procesados en la Sala.
2	<b>Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadre de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.	Verificación mediante el reporte "Proceso de cuadre de boletas" si la cantidad de bolsas coincide con los Manifiestos de Bóveda		Asegura el control cruzado de la cantidadde bolsas.
3	<b>Cuadre de Montos Procesados:</b> Al cuadrar todos los Cajeros el Digitador los ingresa al sistema e imprime un "Certificado de Recuento". El monto total del documento en mención debe cuadrar contra la suma de los montos totales de los Manifiestos.	Se cuadra la suma de los montos en el certificado de recuento el cual debe ser igual a los totales de los manifiestos.		Asegura la exactitud de los montos totales procesados, al tener que cuadrar dos reportes.
4	<b>Administración de Valores:</b> El Supervisor de Sala indicará al Digitador la administración de estos valores según instrucciones recibidas del Banco y emite el "Resumen Certificado de Recuento" con tres copias. Original: Banco, Duplicado: archivo del Supervisor de Sala, Triplicado: Jefe de Procesos de Efectivo. Esta administración de los valores se refiere a que algunos clientes solicitan como se distribuirán los valores, esto significa lo que ira al Banco Principal, Bóveda Central del Banco, Agencias del Banco, Planillas de salarios y/o sencillo, cuanto permanecerá en las Bóvedas de la empresa (Principal, Sencillo, Resguardos).	Resumen Certificado de Recuento, el cual es emitido en original y dos copias.		Mantener al cliente informado cosntantemente sobre el proceso de sus valores, al enviar copia del Resumen certificado de recuento.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la Consolidación de valores procesados en Sala de Banco Smoltz			Modulo: OPT- 3 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
FORTALEZAS Y DEBILIDADES			
Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
5 <b>Preparación de los Valores:</b> El personal asignado para el consolidado final contra el "Resumen Certificado de Recuento" y procede a embolsar como corresponda bajo la supervisión del Supervisor de Sala.	De acuerdo al Resumen certificado de Recuento, se procede a embolsar nuevamente los valores.		Mediante este documento se tiene una guía para el embolso de los valores, una vez terminado el consolidado de valores.
6 <b>Preparación de la Papelería:</b> El Supervisor de Sala arma los reportes de montos y bolsas procesados y el (los) voucher(s) necesarios para entregar los valores al Subjefe de Tesorería.	El Supervisor de sala es el responsable de armar los reportes y bolsas para entrega a Subjefe de Tesorería.		Se garantiza la responsabilidad unilateral por la entrega de reporte y bolsas.
7 <b>Entrega de Valores al Subjefe de Tesorería:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, solicita al Subjefe de Tesorería el formato: "Control de Movimiento de Tesorería", anota los datos que le correspondan y lo entrega junto con las bolsas al Subjefe de Tesorería.	Se documenta la consolidación mediante el "control de movimiento de de Tesorería".		Mediante el "Control de Movimientos de Tesorería" se cuenta con el historial de consolidaciones, para consultar por situaciones que pueden darse posteriormente.
8 <b>Revisión de la papelería:</b> El Subjefe de Tesorería verificará la papelería que le entrega el Supervisor de Sala para verificar que todo este bien.	El Subjefe de Tesorería es responsable de la verificación de lo que recibe por parte del Supervisor de Sala.		Se garantiza que el proceso realizado en cada Sala se haya ejecutado de manera efectiva, siendo este el último filtro.
9 <b>Finalización del Proceso:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes, el Supervisor de Sala dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo sobre: finalización de la jornada de trabajo, inicio del proceso de otro cliente, inicio del proceso de ensobrado de planillas, entre otros.	El Supervisor de Sala es el responsable por dar terminado el proceso de consolidación.		Se garantiza la responsabilidad por la finalización del proceso de consolidación.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para efectuar la apertura  De depósitos bancarios de Banco Smoltz</p>		<p>Modulo: OPT-4  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir en la apertura de bolsas (pigmentadas o vulcanizadas) que pertenezca a una Agencia Bancaria o a la Central del Banco.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Una remesa bancaria esta conformada sólo por billete o moneda ya procesada, generalmente sólo integran pitas (10 fajos amarrados con cáñamo) y bolsas transparentes con 1,000 monedas cada una.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala para que consulte el procedimiento OPT- 2.</p>	
2	<p><b>Verificación de la Información del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el Banco.</p>	
3	<p><b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de “T” invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se debe tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.</p>	
4	<p><b>Cuadre General:</b> Paquetea (confirmar que cada pita este compuesta por 10 fajos) todas las pitas y compara el monto total contra lo declarado en el voucher. Generalmente el Banco envía un detalle por denominación dentro de la bolsa. En caso de existir diferencia ver procedimiento OPT- 9.</p>	
5	<p><b>Cuadre Detallado:</b> Procede a verificar que cada fajo contenga 100 billetes de la misma denominación o que la moneda contenga 1,000 unidades de la misma denominación. Si existe diferencia ver procedimiento OP- 9.</p>	

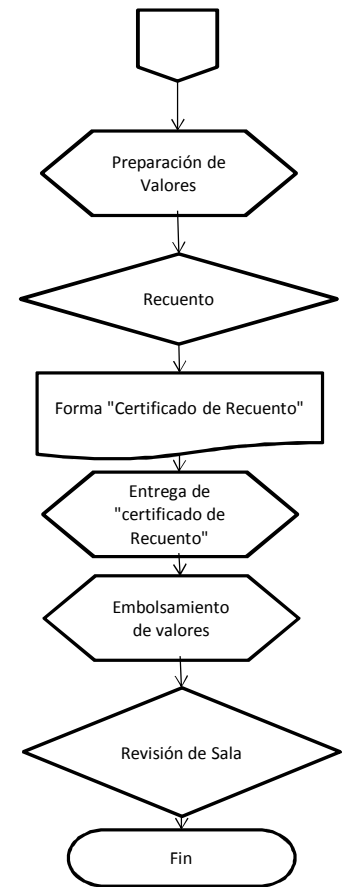
6	<b>Preparación de los Valores:</b> Al momento de estar cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada 100 unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos deben de llevar el sello de identificación del Cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Se sellará el voucher.	
7	<b>Recuento de Cajero:</b> Al finalizar de procesar todos los valores de la bolsa el Cajero elabora un "Recuento de Cajero" y lo entrega al Supervisor de Sala junto con la copia verde del voucher.	
8	<b>Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al digitador para que lo ingrese al sistema e imprima un "Certificado de Recuento".	
9	<b>Entrega del Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al Cajero el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	
10	<b>Preparación de Valores:</b> El Cajero embolsa los valores junto con el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	
11	<b>Revisión del Puesto de Trabajo:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, se solicita al Subjefe de Tesorería el formato: "Control de Movimiento de Tesorería", anota los datos que le correspondan y entrega al Subjefe de Tesorería.	
<b>Revisado y aprobado por:</b> <b>Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
Realizado por: O.A.A.F.	Auditor Externo	
Revisado por: V.A.C.U.	Gerente de Operaciones	
Revisado por: R.O.M.O.	Gerente de Riesgos	
Autorizado por: C.S.D.M.	Gerente General	

Los Caballeros AVEN , S.A. Título: Procedimiento para efectuar la apertura De depósitos bancarios de Banco Smoltz		Modulo: OPT-4 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir en la apertura de bolsas (pigmentadas o vulcanizadas) que pertenezca a una Agencia Bancaria o a la Central del Banco.	
	<b>GENERALIDADES</b> Una remesa bancaria esta conformada sólo por billete o moneda ya procesada, generalmente sólo integran pitas (10 fajos amarrados con cáñamo) y bolsas transparentes con 1,000 monedas cada una.	
	<b>INICIO</b>	
1	<b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala para que consulte el procedimiento OPT- 2.	Cajero de Sala
2	<b>Verificación de la Información del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el Banco.	Cajero de Sala
3	<b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de "T" invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se debe tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.	Cajero de Sala
4	<b>Cuadre General:</b> Paquetea (confirmar que cada pita este compuesta por 10 fajos) todas las pitas y compara el monto total contra lo declarado en el voucher. Generalmente el Banco envía un detalle por denominación dentro de la bolsa. En caso de existir diferencia ver procedimiento OPT- 9.	Cajero de Sala





Los Caballeros AVEN , S.A. Título: Procedimiento para efectuar la apertura De depósitos bancarios de Banco Smoltz		Modulo: OPT-4 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco</b>
6	<b>Preparación de los Valores:</b> Al momento de estar cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada 100 unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos deben de llevar el sello de identificación del Cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Se sellará el voucher.	Cajero de Sala
7	<b>Recuento de Cajero:</b> Al finalizar de procesar todos los valores de la bolsa el Cajero elabora un "Recuento de Cajero" y lo entrega al Supervisor de Sala junto con la copia verde del voucher.	Cajero de Sala
8	<b>Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al digitador para que lo ingrese al sistema e imprima un "Certificado de Recuento".	Supervisor de Sala
9	<b>Entrega del Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al Cajero el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	Supervisor de Sala
10	<b>Preparación de Valores:</b> El Cajero embolsa los valores junto con el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	Cajero de Sala
11	<b>Revisión del Puesto de Trabajo:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, se solicita al Subjefe de Tesorería el formato: "Control de Movimiento de Tesorería", anota los datos que le correspondan y entrega al Subjefe de Tesorería.	Supervisor de Sala
	<b>FIN</b>	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para efectuar la apertura De depósitos bancarios de Banco Smoltz			Modulo: OPT-4 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala para que consulte el procedimiento OPT- 2.	Si existe una anomalia se procede según el procedimiento OPT-2		Permite identificar y tratar una anomalía de manera inmediata.
2	<b>Verificación de la Información del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el Banco.	Se muestra el voucher a la cámara para que esta grabe los datos en él.		Asegura la responsabilidad por situaciones posteriores al revisar el video del día de proceso.
3	<b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de "T" invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se debe tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.	Solo existe un forma para aperturar las bolsa, en forma de "T" invertida, otra forma de aperturar la bolsa no es válida.		Se garantiza que el proceso no es arbitrario al momento de aperturar las bolsas, ya que se establece una forma única para realizarlo.
4	<b>Cuadre General:</b> Paquetea (confirmar que cada pita este compuesta por 10 fajos) todas las pitas y compara el monto total contra lo declarado en el voucher. Generalmente el Banco envía un detalle por denominación dentro de la bolsa. En caso de existir diferencia ver procedimiento OPT- 9.	Se paquetean los billetes de una sola forma en "pitas" de 10 fajos cada una.		Garantiza que los paquetes de los billetes contienen la misma cantidad de 10 fajos de billetes.
5	<b>Cuadre Detallado:</b> Procede a verificar que cada fajo contenga 100 billetes de la misma denominación o que la moneda contenga 1,000 unidades de la misma denominación. Si existe diferencia ver procedimiento OP- 9.	Verificación de los fajos y monedas		Garantiza que los paquetes de los billetes contienen la misma cantidad de 10 fajos de billetes.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para efectuar la apertura De depósitos bancarios de Banco Smoltz			Modulo: OPT-4 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Preparación de los Valores:</b> Al momento de estar cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada 100 unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos deben de llevar el sello de identificación del Cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Se sellará el voucher.	Los billetes se ordenan de en fajos de 100 billetes, se les coloca un precinto y este debe estar sellado, fechado y firmado pro el cajero que lo operó.		Esto garantiza el cobro de faltantes al saberse quien elaboró cada fajo.
7	<b>Recuento de Cajero:</b> Al finalizar de procesar todos los valores de la bolsa el Cajero elabora un "Recuento de Cajero" y lo entrega al Supervisor de Sala junto con la copia verde del voucher.	El documento Recuento de Cajero hace constar todos los valores procesados en una bolsa.		Soporte documental de los valores procesados en una bolsa.
8	<b>Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al digitador para que lo ingrese al sistema e imprima un "Certificado de Recuento".	El supervisor de sala traslada el Recuento de Cajero, a un digitador obtener el "certificado de recuento".		Se documenta el traslado del Recuento de Cajero.
9	<b>Entrega del Certificado de Recuento:</b> El Supervisor de Sala entrega al Cajero el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	Se constan los valores por medio del "Certificado de Recuento".		Asegura al Cajero que su trabajo se ha procesado adecuadamente.
10	<b>Preparación de Valores:</b> El Cajero embolsa los valores junto con el "Certificado de Recuento" y la copia verde del voucher.	Se embolsan los valores por medio del "Certificado de Recuento".		El Certificado de Recuento constituye el soporte documental y guía para embolsar los valores.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para efectuar la apertura De depósitos bancarios de Banco Smoltz		Modulo: OPT-4 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>			
<b>Descripción</b>		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
11	<b>Revisión del Puesto de Trabajo:</b> Al finalizar todo el proceso el Supervisor de Sala revisa que no quede ningún valor en la sala, se solicita al Subjefe de Tesorería el formato: "Control de Movimiento de Tesorería", anota los datos que le correspondan y entrega al Subjefe de Tesorería.	El Supervisor de Sala es el responsable por dar terminado el proceso.	Se garantiza la responsabilidad por la finalización del proceso.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para administrar los  Valores de Banco Madux</p>	<p>Modulo: OPT-5  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>	
	<p><b>OBJETIVO</b>  Detallar los pasos a seguir en la administración de los valores e informes del Banco Madux.</p>
	<p><b>GENERALIDADES</b>  El banco Madux cuenta con la agencia número 333 dentro del Departamento de Procesos de Efectivo funcionando con dos jornadas, la primera en un horario de 08:00 a 15:00 horas y la segunda de 14:00 a 20:00 horas de lunes a sábado. Esta agencia funciona exclusivamente para acreditar a sus clientes los valores que se procesen en las salas de proceso.</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>Recepción de Valores:</b> El Departamento de Procesos de Efectivo esta distribuido en tres turnos: jornada matutina de 07:00 a 15:00 horas, jornada vespertina de 14:00 a 23:00 horas y jornada nocturna de 23:00 a 05:00 horas del día siguiente. En la jornada matutina se procesan los clientes que envían delegado para presenciar el conteo, en la jornada vespertina se procesan los valores de los clientes con recolección matutina; y en la jornada nocturna se procesan los valores de los clientes con recolección vespertina y nocturna.</p>
	<p><b>Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadre de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.</p> <p>Los valores de los clientes procesados en la jornada matutina y vespertina quedarán acreditados el mismo día y los procesados en la jornada quedará acreditados a primera hora del día hábil siguiente.</p> <p><b>Boletas de deposito:</b></p> <p>Después de haber recibido el Subjefe los valores de Bóveda Central y entregarlos al Supervisor, éste distribuye a los cajeros para que cumplan el siguiente procedimiento:</p>

1	<p><b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala.</p>
2	<p><b>Lectura del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número de voucher se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el cliente.</p>
3	<p><b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de “T” invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido, y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se debe tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.</p>
4	<p><b>Conteo de Empaques Internos:</b> Recuenta la cantidad de empaques internos (bolsitas, sobres, precintos) y los compara contra lo declarado en el voucher. En caso de existir diferencia ver manejo de diferencias.</p>
5	<p><b>Cuadre de Montos:</b> Compara que el monto de la boleta o la suma de las bolsas coincida con el monto declarado en el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.</p>
6	<p><b>Suma de los valores de los empaques:</b> Suma la cantidad que declara cada empaque, sin removerlo y lo cuadra contra el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.</p>
7	<p><b>Verificación de Empaques:</b> Procede a verificar que cada empaque interno contenga los valores (billete, moneda o cheque) que declara. El empaque interno no se debe tirar a la basura ni sacarlo de cámara hasta que los valores estén cuadrados. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.</p>
8	<p><b>Clasificación de Valores:</b> Al momento de estas cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada cien unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos llevarán el sello de identificación del cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Por ningún motivo se mezclaran los valores ya procesados con los que corresponden a la bolsa que se esta procesando. Se sellará el voucher y la boleta de depósito (adjuntar los cheques) y el original de la “Acta de Diferencia” junto con la evidencia que la ampare.</p>

9	<p><b>Digitación de la información:</b> El digitador recoge la papelería de los cajeros, la ingresa en el sistema de Tesorería revisando la integridad de la información en cada una sin separarla. Debe revisar que la integración de la boleta sea la correcta y que la suma de los cheques coincida con la casilla correspondiente, si tuviera diferencias se lo notificará al supervisor de sala. Debe registrar las “Actas de Diferencia” en el “Reporte de Diferencias”.</p>
10	<p><b>Reporte de Consulta de Bolsas:</b> El digitador emite el reporte del sistema llamado “Consulta de Boletas” en donde se detalla: número de voucher, número de cuenta, número de boleta, monto cheques propios, monto cheques ajenos y efectivo, e imprime original y copia.</p>
11	<p><b>Revisión de Papelería:</b> El delegado de la agencia del Banco Privado A compara la papelería física contra el reporte, firma de conforme, adjunta la copia a la papelería y entrega el original al digitador.</p>
	<p><b>Manejo de diferencias:</b></p>
	<p><b>NOTA:</b> Si no se cumple el siguiente procedimiento el cliente no se hace responsable de la diferencia detectada y solicita el reintegro por parte de la Empresa. La Jefatura de Procesos de Efectivo deberá determinar quién es la persona responsable del mismo.</p>
1	<p><b>Detección de Diferencias:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala.</p>
2	<p><b>Verificación de Diferencias:</b> El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el Cajero se tuviera que levantar de la mesa debe de agitar las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.</p>
3	<p><b>Evidenciar la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta a la misma.</p>
4	<p><b>Recuento de la Bolsa:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.</p>
5	<p><b>Acta de Diferencia:</b> Al finalizar, el cajero llena el formato “Acta de Diferencia”, adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato “Billetes de Dudosa Legitimidad”, el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar numero de serie) se entregan al Supervisor de Sala para que lo remita a Banco Principal y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencia.</p>

a.	<b>Reembolso de la Diferencia:</b> Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso (retener la bolsa en Bóveda Central) el cajero embolsa: todos los valores, empaques internos, copia amarilla del acta de diferencia, original y duplicado de billetes de depósito. Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa, origen: Tesorería de la Empresa y destino el resguardo que corresponda y entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.
6	<b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente según el medio que indique.
	<b>Solicitud de Remesas:</b> Los requerimientos de remesas que se reciban entre las 8:00 y 12:00 horas deben entregarse en las agencia en el transcurso de la tarde, los que se reciban de 12:00 a 18:00 horas deben entregarse en la agencias por la mañana del día hábil siguiente.
1	<b>Solicitud de Remesas:</b> De la Unidad de Recorridos envían una solicitud vía correo electrónico al delegado de la Agencia del Banco Madux con copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo con el o los requerimientos de las agencias.
2	<b>Entrega de Solicitud:</b> El delegado de la agencia entrega al Supervisor de Sala el detalle por denominación para que se distribuyan el efectivo en el consolidado total.
3	<b>Resumen Certificado de Recuento:</b> En el “Resumen Certificado de Recuento” (aquí se refleja el consolidado total de la jornada por denominación) el total de todos los requerimientos se refleja en la columna llamada “Remesas”.
	<b>Administración del Efectivo:</b>  Al finalizar el consolidado general y ya preparadas las remesas solicitadas, el efectivo se distribuye de la siguiente forma:
1	<b>Envío al Banco Principal:</b> Las piezas de Q.100.00, Q.50.00 y Q.20.00 se envían con destino al Banco Principal debidamente empacadas, embolsadas y con una copia del “Resumen Certificado de Recuento” engrapada en la parte de afuera de una de las bolsas. Al día hábil siguiente estas bolsas se trasladan al Banco Principal en el horario establecido por el Banco Madux para depósito a cuenta de encaje. El delegado del Banco Madux presencia el recuento y registra las diferencias reportadas. Posteriormente el Departamento de Recorridos Z. 48 del Banco Madux envía una carta solicitando el reintegro de los faltantes y adjunta los precintos respectivos. La Jefatura de Procesos de Efectivo procede a solicitar el cheque a nombre del Banco Madux.



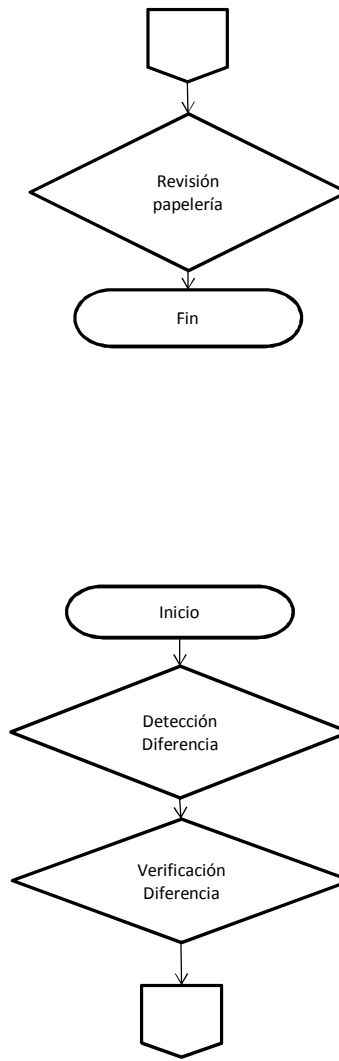
2	<b>Envío a la Bóveda de Sencillo:</b> Las piezas de Q.10.00 y Q.5.00 junto con toda la moneda se envían a Bóveda de Sencillo, quien enviará a la Jefatura de Procesos de efectivo según el procedimiento de dicho departamento la integración de caja para su conciliación.		
3	<b>Resguardo de Dólares:</b> Sí en el proceso de efectivo existieran dólares se envían al Banco Madux Central (Unidad de Recorridos).		
	<b>Bóveda de Sencillo:</b>  El Banco Madux indicará a sus agencias que realicen un voucher por la monda con destino: Bóveda de Sencillo, resguardo Banco Madux y un voucher por el billete al destino que indique.		
1	Bóveda de Sencillo recibe los vouchers de moneda, los totaliza y canjea el total por billete de Q.100.00, empaca los valores y realiza un voucher con destino: Tesorería Banco Madux.		
2	El Departamento de Procesos de Efectivo recibe los valores y los integra con el envío a Banco Principal para su depósito a cuenta de encaje.		
	<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
	<b>Nombre y Firma</b>		
	<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
	<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
	<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
	<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>
<b>OBJETIVO</b> Detallar los pasos a seguir en la administración de los valores e informes del Banco Madux.		<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Fin{ }           </pre>
<b>GENERALIDADES</b> El banco Madux cuenta con la agencia número 333 dentro del Departamento de Procesos de Efectivo funcionando con dos jornadas, la primera en un horario de 08:00 a 15:00 horas y la segunda de 14:00 a 20:00 horas de lunes a sábado. Esta agencia funciona exclusivamente para acreditar a sus clientes los valores que se procesen en las salas de proceso.		
<b>INICIO</b> <b>Recepción de Valores:</b> El Departamento de Procesos de Efectivo esta distribuido en tres turnos: jornada matutina de 07:00 a 15:00 horas, jornada vespertina de 14:00 a 23:00 horas y jornada nocturna de 23:00 a 05:00 horas del día siguiente. En la jornada matutina se procesan los clientes que envían delegado para presenciar el conteo, en la jornada vespertina se procesan los valores de los clientes con recolección matutina; y en la jornada nocturna se procesan los valores de los clientes con recolección vespertina y nocturna.		
<b>Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadre de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.  Los valores de los clientes procesados en la jornada matutina y vespertina quedarán acreditados el mismo día y los procesados en la jornada quedarán acreditados a primera hora del día hábil siguiente.		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>	
	<b>Boletas de deposito:</b>  Después de haber recibido el Subjefe los valores de Bóveda Central y entregarlos al Supervisor, éste distribuye a los cajeros para que cumplan el siguiente procedimiento:	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Rev1{Revisión de}     Rev1 --&gt; Rev2{Revisión de información}     Rev2 --&gt; Act1{{Apertura de bolsa}}     Act1 --&gt; Rev3{Recuento}     Rev3 --&gt; Act2{{Cuadre de montos}}     Act2 --&gt; End([End]) </pre>	
1	<b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala.		Cajero de Sala
2	<b>Lectura del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número de voucher se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el cliente.		Cajero de Sala
3	<b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de "T" invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido, y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se deber tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.		Cajero de Sala
4	<b>Conteo de Empaques Internos:</b> Recuenta la cantidad de empaques internos (bolsitas, sobres, precintos) y los compara contra lo declarado en el voucher. En caso de existir diferencia ver manejo de diferencias.		Cajero de Sala
5	<b>Cuadre de Montos:</b> Compara que el monto de la boleta o la suma de las bolsas coincida con el monto declarado en el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.		Cajero de Sala

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>
6	<b>Suma de los valores de los empaques:</b> Suma la cantidad que declara cada empaque, sin removerlo y lo cuadra contra el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.	Cajero de Sala
7	<b>Verificación de Empaques:</b> Procede a verificar que cada empaque interno contenga los valores (billete, moneda o cheque) que declara. El empaque interno no se debe tirar a la basura ni sacarlo de cámara hasta que los valores estén cuadrados. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.	Cajero de Sala
8	<b>Clasificación de Valores:</b> Al momento de estas cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada cien unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos llevarán el sello de identificación del cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Por ningún motivo se mezclaran los valores ya procesados con los que corresponden a la bolsa que se esta procesando. Se sellará el voucher y la boleta de depósito (adjuntar los cheques) y el original de la "Acta de Diferencia" junto con la evidencia que la ampare.	Cajero de Sala
9	<b>Digitación de la información:</b> El digitador recoge la papelería de los cajeros, la ingresa en el sistema de Tesorería revisando la integridad de la información en cada una sin separarla. Debe revisar que la integración de la boleta sea la correcta y que la suma de los cheques coincida con la casilla correspondiente, si tuviera diferencias se lo notificará al supervisor de sala. Debe registrar las "Actas de Diferencia" en el "Reporte de Diferencias".	Digitador
10	<b>Reporte de Consulta de Bolsas:</b> El digitador emite el reporte del sistema llamado "Consulta de Boletas" en donde se detalla: número de voucher, número de cuenta, número de boleta, monto cheques propios, monto cheques ajenos y efectivo, e imprime original y copia.	Digitador
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Suma{{Suma de empaques}}     Suma --&gt; Verificacion{Verificación de Empaques}     Verificacion --&gt; Clasificacion{{Clasificación de Valores y empaques}}     Clasificacion --&gt; Digitacion{{Digitación de Información}}     Digitacion --&gt; Forma[/Forma "Consulta de Boletas"/]     Forma --&gt; End([End]) </pre>

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>
11	<b>Revisión de Papelería:</b> El delegado de la agencia del Banco Madux compara la papelería física contra el reporte, firma de conforme, adjunta la copia a la papelería y entrega el original al digitador.	Delegado de Banco Madux
	<b>FIN</b>	
<b>Manejo de diferencias:</b>		
<b>NOTA:</b> Si no se cumple el siguiente procedimiento el cliente no se hace responsable de la diferencia detectada y solicita el reintegro por parte de la Empresa. La Jefatura de Procesos de Efectivo deberá determinar quién es la persona responsable del mismo.		
<b>INICIO</b>		
1	<b>Detección de Diferencias:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala.	Cajero de Sala
2	<b>Verificación de Diferencias:</b> El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el Cajero se tuviera que levantar de la mesa debe de agitar las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.	Supervisor de Sala



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>	
		<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Detalle{Detalle Diferencia}     Detalle --&gt; Recuento{{Recuento de Bolsa}}     Recuento --&gt; Forma[Forma "Acta de diferencia"]     Forma --&gt; Notificacion{{Notificación a Cliente}}     Notificacion --&gt; Fin([Fin]) </pre>	
3	<b>Evidenciar la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta a la misma.		Supervisor de Sala
4	<b>Recuento de la Bolsa:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.		Cajero de Sala
5	<b>Acta de Diferencia:</b> Al finalizar, el cajero llena el formato “Acta de Diferencia”, adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato “Billetes de Dudososa Legitimidad”, el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar número de serie) se entregan al Supervisor de Sala para que lo remita a Banco Principal y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencia.		Cajero de Sala
a.	<b>Reembolso de la Diferencia:</b> Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso (retener la bolsa en Bóveda Central) el cajero embolsa: todos los valores, empaques internos, copia amarilla del acta de diferencia, original y duplicado de billetes de depósito. Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa, origen: Tesorería de la Empresa y destino el resguardo que corresponda y entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.		
6	<b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente según el medio que indique.		Supervisor de Sala
	<b>FIN</b>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>	
<b>Solicitud de Remesas:</b>  <b>INICIO</b>  Los requerimientos de remesas que se reciban entre las 8:00 y 12:00 horas deben entregarse en las agencia en el transcurso de la tarde, los que se reciban de 12:00 a 18:00 horas deben entregarse en la agencias por la mañana del día hábil siguiente.		<pre> graph TD   Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitud[Solicitud por e-mail]   Solicitud --&gt; Entrega{{Entrega de solicitud}}   Entrega --&gt; Forma[Forma "Resumen Certificado"]   Forma --&gt; Fin([Fin])         </pre>	
1	<b>Solicitud de Remesas:</b> De la Unidad de Recorridos envían una solicitud vía correo electrónico al delegado de la Agencia del Banco Madux con copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo con el o los requerimientos de las agencias.		Unidad de Recorridos
2	<b>Entrega de Solicitud:</b> El delegado de la agencia entrega al Supervisor de Sala el detalle por denominación para que se distribuyan el efectivo en el consolidado total.		Delegado de Agencia Banco Madux
3	<b>Resumen Certificado de Recuento:</b> En el "Resumen Certificado de Recuento" (aquí se refleja el consolidado total de la jornada por denominación) el total de todos los requerimientos se refleja en la columna llamada "Remesas".		Supervisor de Sala
<b>FIN</b>			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>	
<b>Administración del Efectivo:</b>  <b>INICIO</b>  Al finalizar el consolidado general y ya preparadas las remesas solicitadas, el efectivo se distribuye de la siguiente forma:		<pre> graph TD   Inicio([Inicio]) --&gt; EnvioBancoPrincipal{{Envío a Banco Principal}}   EnvioBancoPrincipal --&gt; EnvioBodegaSencillo{{Envío a Bóveda de Sencillo}}   EnvioBodegaSencillo --&gt; ResguardoDolares{{Resguardo de Dólares}}   ResguardoDolares --&gt; Fin([Fin]) </pre>	
1	<b>Envío al Banco Principal:</b> Las piezas de Q.100.00, Q.50.00 y Q.20.00 se envían con destino al Banco Principal debidamente empacadas, embolsadas y con una copia del “Resumen Certificado de Recuento” engrapada en la parte de afuera de una de las bolsas. Al día hábil siguiente estas bolsas se trasladan al Banco Principal en el horario establecido por el Banco Madux para depósito a cuenta de encaje. El delegado del Banco Madux presencia el recuento y registra las diferencias reportadas. Posteriormente el Departamento de Recorridos Z. 48 del Banco Madux envía una carta solicitando el reintegro de los faltantes y adjunta los precintos respectivos. La Jefatura de Procesos de Efectivo procede a solicitar el cheque a nombre del Banco Madux.		Supervisor de Sala
2	<b>Envío a la Bóveda de Sencillo:</b> Las piezas de Q.10.00 y Q.5.00 junto con toda la moneda se envían a Bóveda de Sencillo, quien enviará a la Jefatura de Procesos de efectivo según el procedimiento de dicho departamento la integración de caja para su conciliación.		Supervisor de Sala
3	<b>Resguardo de Dólares:</b> Sí en el proceso de efectivo existieran dólares se envían al Banco Madux Central (Unidad de Recorridos).		Supervisor de Sala
<b>FIN</b>			



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux		Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Madux</b>	
<b>Bóveda de Sencillo:</b>		<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; R1{{Recepción de Monedas}}     R1 --&gt; R2{{Recepción de Monedas}}     R2 --&gt; Fin([Fin]) </pre>	
<b>INICIO</b>	El Banco Madux indicará a sus agencias que realicen un voucher por la monda con destino: Bóveda de Sencillo, resguardo Banco Madux y un voucher por el billete al destino que indique.		
1	Bóveda de Sencillo recibe los vouchers de moneda, los totaliza y canjea el total por billete de Q.100.00, empaca los valores y realiza un voucher con destino: Tesorería Banco Madux.		Encargado designado de Bóveda
2	El Departamento de Procesos de Efectivo recibe los valores y los integra con el envío a Banco Principal para su depósito a cuenta de encaje.		Encargado designado de Bóveda
<b>FIN</b>			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
<p><b>Cuadre de Cantidad de Bolsas:</b> El Supervisor de sala comparará en el reporte "Proceso de cuadre de boletas" si la cantidad de bolsas que declara el reporte coincide con la suma de bolsas recibidas según los Manifiestos de Bóveda.</p> <p>Los valores de los clientes procesados en la jornada matutina y vespertina quedarán acreditados el mismo día y los procesados en la jornada quedarán acreditados a primera hora del día hábil siguiente.</p> <p><b>Boletas de deposito:</b></p> <p>Después de haber recibido el Subjefe los valores de Bóveda Central y entregarlos al Supervisor, éste distribuye a los cajeros para que cumplan el siguiente procedimiento:</p>				
1	<p><b>Revisión de la Bolsa:</b> El Cajero revisa que la bolsa no presente ningún tipo de alteración en su integridad (bolsa física, marchamo, cinta de seguridad) y verifica que el número de marchamo o bolsa coincida con lo colocado en el voucher. Si alguna de las situaciones anteriores no se cumple informar al Supervisor de Sala.</p>	Si existe una anomalia se procede según el procedimeinto OPT-2		Permite identificar y tratar una anomalía de manera inmediata.
2	<p><b>Lectura del Voucher:</b> Lee toda la información del voucher (número de voucher, origen, monto, número de marchamo o bolsa) y lo muestra a la cámara asegurándose que el número de voucher se vea claro. Si alguno de los datos del voucher no se ve claro informar al Supervisor de Sala para que confirme con el cliente.</p>	Se muestra el voucher a la camara para que esta grabe los datos en él.		Asegura la responsabilidad por situaciones posteriores al revisar el video del dia de proceso.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
3	<b>Apertura de la Bolsa:</b> Aperturar la bolsa en forma de "T" invertida teniendo cuidado de no cortar el marchamo o la cinta de seguridad, vacía su contenido, y le da vuelta para evidenciar que no quedaron valores dentro de la misma y la coloca sobre la mesa. La bolsa no se deber tirar a la basura hasta que los valores estén cuadrados.	Solo existe un forma para aperturar las bolsa, en forma de "T" invertida, otra forma de aperturar la bolsa no es válida.		Se garantiza que el proceso no es arbitrario al momento de aperturar las bolsas, ya que se establece una forma única para realizarlo.
4	<b>Conteo de Empaques Internos:</b> Recuenta la cantidad de empaques internos (bolsitas, sobres, precintos) y los compara contra lo declarado en el voucher. En caso de existir diferencia ver manejo de diferencias.	Recuento de empaques para determinar si existen diferencias.		Asegura la cantida de empaques al realizarse recuento.
5	<b>Cuadre de Montos:</b> Compara que el monto de la boleta o la suma de las bolsas coincida con el monto declarado en el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.	Existen un control cruzado al verificar fisico contra documentos.		Garantiza un control documental adecuado.
6	<b>Suma de los valores de los empaques:</b> Suma la cantidad que declara cada empaque, sin removerlo y lo cuadra contra el voucher. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.	El cálculo permite conocer el monto contra los vouchers.		Se asegura que la información contenida en los vouchers es exacta.
7	<b>Verificación de Empaques:</b> Procede a verificar que cada empaque interno contenga los valores (billete, moneda o cheque) que declara. El empaque interno no se debe tirar a la basura ni sacarlo de cámara hasta que los valores estén cuadrados. Si existe diferencia ver manejo de diferencias.	Permite asegurarse que lo indicado en cada empaque es coherente con lo declarado en el voucher.		La verificación permite que no pase al siguiente paso, información con anomalías.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
8	<b>Clasificación de Valores:</b> Al momento de estas cuadrando los valores de la bolsa: ordenar el billete por denominación, carear los billetes, cada cien unidades (fajo) colocarles el precinto del Banco que corresponde (los precintos llevarán el sello de identificación del cajero, fecha y rubrica), cada 10 fajos (pita) amarrarlos con cáñamo. Por ningún motivo se mezclaran los valores ya procesados con los que corresponden a la bolsa que se esta procesando. Se sellará el voucher y la boleta de depósito (adjuntar los cheques) y el original de la "Acta de Diferencia" junto con la evidencia que la ampare.	Los billetes se ordenan de en fajos de 100 billetes, se les coloca un precinto y este debe estar sellado, fechado y firmado pro el cajero que lo operó.		Esto garantiza el cobro de faltantes al saberse quien elaboró cada fajo.
9	<b>Digitación de la información:</b> El digitador recoge la papelería de los cajeros, la ingresa en el sistema de Tesorería revisando la integridad de la información en cada una sin separarla. Debe revisar que la integración de la boleta sea la correcta y que la suma de los cheques coincida con la casilla correspondiente, si tuviera diferencias se lo notificará al supervisor de sala. Debe registrar las "Actas de Diferencia" en el "Reporte de Diferencias".	Tanto el digitador como el cajero deben revisar la integración de la boleta y estar de acuerdo con la misma.		Asegura la responsabilidad de los que intervienen en el proceso, al tener que estar de acuerdo.
10	<b>Reporte de Consulta de Bolsas:</b> El digitador emite el reporte del sistema llamado "Consulta de Boletas" en donde se detalla: número de voucher, número de cuenta, número de boleta, monto cheques propios, monto cheques ajenos y efectivo, e imprime original y copia.	Consultas a nivel detallado sobre boletas.		Permite conocer de manera pronta un detalle delas boletas.
11	<b>Revisión de Papelería:</b> El delegado de la agencia del Banco Madux compara la papelería física contra el reporte, firma de conforme, adjunta la copia a la papelería y entrega el original al digitador.	Facilita al Delegado del Banco la revisión de los valores del cliente al que representa.		Provee seguridad y certeza al cliente sobre sus operaciones realizadas y sus valores procesados en la empresa.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
<b>Manejo de diferencias:</b>				
1	<b>Detección de Diferencias:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala.	Proteger la evidencia de la probable diferencia.		Asegura la transparencia al momento de detectar una diferencia.
2	<b>Verificación de Diferencias:</b> El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el Cajero se tuviera que levantar de la mesa debe de agitar las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.	Permite que la cámara capte y grabe de manera precisa la diferencia y la responsabilidad del cajero.		Asegura que el proceso de detección y resolución de la diferencia quede grabado.
3	<b>Evidenciar la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta a la misma.	Establece la responsabilidad de la persona encargada de recabar la evidencia de la diferencia.		Soportar la diferencias con toda la evidencia que sea necesaria, para salvaguardar la responsabilidad de la empresa.
4	<b>Recuento de la Bolsa:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.	Evitar atrasos en los procesos.		Garantiza la continuidad del proceso inmediatamente optimizando los tiempos de trabajo.
5	<b>Acta de Diferencia:</b> Al finalizar, el cajero llena el formato "Acta de Diferencia", adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato "Billetes de Dudosa Legitimidad", el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar número de serie) se entregan al Supervisor de Sala para que lo remita a Banco Principal y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencia.	Establecimiento de documentos que evidencian con detalle las diferencias y billetes falsos encontrados durante el proceso.		Controlar las diferencias para su pronta resolución, así mismo llevar una estadística sobre los billetes falsos detectados.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente según el medio que indique.	Aviso inmediato al cliente sobre empaques con anomalías.		Garantiza al cliente que sus empaques son tratados con estándares de calidad.
	<b>Solicitud de Remesas:</b>  Los requerimientos de remesas que se reciban entre las 8:00 y 12:00 horas deben entregarse en las agencia en el transcurso de la tarde, los que se reciban de 12:00 a 18:00 horas deben entregarse en la agencias por la mañana del día hábil siguiente.			
1	<b>Solicitud de Remesas:</b> De la Unidad de Recorridos envían una solicitud vía correo electrónico al delegado de la Agencia del Banco Madux con copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo con el o los requerimientos de las agencias.	Se cuenta con una programación establecida.		Permite programar el trabajo de manera oportuna.
2	<b>Entrega de Solicitud:</b> El delegado de la agencia entrega al Supervisor de Sala el detalle por denominación para que se distribuyan el efectivo en el consolidado total.	Solo el delegado puede entergar el detalle del dinero distribuir.		Esto asegura la responsabilidad de la empresa en caso haya un mal entendido con el cliente.
3	<b>Resumen Certificado de Recuento:</b> En el "Resumen Certificado de Recuento" (aquí se refleja el consolidado total de la jornada por denominación) el total de todos los requerimientos se refleja en la columna llamada "Remesas".	Solo el delegado puede entergar el detalle del dinero distribuir.		Esto asegura la responsabilidad de la empresa en caso haya un mal entendido con el cliente.
	<b>Administración del Efectivo:</b>  Al finalizar el consolidado general y ya preparadas las remesas solicitadas, el efectivo se distribuye de la siguiente forma:			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
FORTALEZAS Y DEBILIDADES			
Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1 <b>Envío al Banco Principal:</b> Las piezas de Q.100.00, Q.50.00 y Q.20.00 se envían con destino al Banco Principal debidamente empacadas, embolsadas y con una copia del "Resumen Certificado de Recuento" engrapada en la parte de afuera de una de las bolsas. Al día hábil siguiente estas bolsas se trasladan al Banco Principal en el horario establecido por el Banco Madux para deposito a cuenta de encaje. El delegado del Banco Madux presencia el recuento y registra las diferencias reportadas. Posteriormente el Departamento de Recorridos Z. 48 del Banco Madux envía una carta solicitando el reintegro de los faltantes y adjunta los precintos respectivos. La Jefatura de Procesos de Efectivo procede a solicitar el cheque a nombre del Banco Madux.	Horario establecido para el envío de billetes al banco principal.		Permite coordinar rutas constantes y programadas al Banco Principal.
2 <b>Envío a la Bóveda de Sencillo:</b> Las piezas de Q.10.00 y Q.5.00 junto con toda la moneda se envían a Bóveda de Sencillo, quien enviará a la Jefatura de Procesos de efectivo según el procedimiento de dicho departamento la integración de caja para su conciliación.	Resguardo del "Sencillo" en Bóveda de Sencillo.		Evita el movimiento y manejo de volúmenes exagerados de billetes y monedas cuya cuantía no es tan significativa.
3 <b>Resguardo de Dólares:</b> Sí en el proceso de efectivo existieran dólares se envían al Banco Madux Central (Unidad de Recorridos).	Poco manejo de moneda extranjera.		Permite que toda la moneda extranjera sea trasladada a la agencia Central del Banco cliente Madux
<b>Bóveda de Sencillo:</b>  El Banco Madux indicará a sus agencias que realicen un voucher por la monda con destino: Bóveda de Sencillo, resguardo Banco Madux y un voucher por el billete al destino que indique.	Todo el sencillo del Banco Madux se custodia en Bóveda Central.		Manejo eficiente y oportuno del Sencillo de Banco Madux.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para administrar los Valores del Banco Madux			Modulo: OPT-5 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
1	Bóveda de Sencillo recibe los vouchers de moneda, los totaliza y canjea el total por billete de Q.100.00, empaca los valores y realiza un voucher con destino: Tesorería Banco Madux.	Existencia de vouchers para el movimiento de el Sencillo		Documenta la operación.
2	El Departamento de Procesos de Efectivo recibe los valores y los integra con el envío a Banco Principal para su depósito a cuenta de encaje.	Ahorro de tiempo en procesos de efectivo.		Optimización de tiempos de trabajo.



<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para el manejo de  Diferencias en valores y documentos en los  Depósitos a procesar</p>		<p>Modulo: OPT- 6  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Este procedimiento es general para todas las diferencias detectadas, pero existen algunos clientes con condiciones especiales los cuales se detallan como excepciones después del procedimiento general</p>	
	<p>NOTA: Si en el proceso no se cumple con cualquier especificación que el cliente solicitó con anterioridad no se hace responsable de la diferencia detectada y solicita el reintegro por parte de la Empresa. La Jefatura de Procesos de Efectivo determinará quién es la persona responsable del reintegro.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala. El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el cajero se tuviera que levantar de la mesa agitará las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.</p>	
2	<p><b>Verificación de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta la misma. Si la bolsa tuviera "Acta de Anomalía" ver el procedimiento OPT-2.</p>	
3	<p><b>Conteo de Valores:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.</p>	
4	<p><b>Reembolso de los Valores:</b> Al finalizar, el Cajero llena el formato "Acta de Diferencia", adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato de "Billetes de Dudosa Legitimidad", el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar número de serie) (ver) se entregan al Supervisor de Sala par que lo remita al Banco Principal y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencias.</p>	

5	<b>Reembolso de los Valores:</b> Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso (retener la bolsa en Bóveda Central) el Cajero reembolsa: todos los valores, empaques internos, copia amarilla del acta de diferencia, original y duplicado de billetes de dudosa legitimidad junto con el billete falso, voucher verde y boleta de depósito.
6	<b>Elaboración del Voucher:</b> Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa origen: Tesorería Empresa y destino el resguardo que corresponda.
7	<b>Entrega de la Bolsa:</b> Entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.
8	<b>Notificación al cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente.
	<b>DIFERENCIA EN LA CANTIDAD DE EMPAQUES INTERNOS:</b>
1	<b>Diferencia de Empaques Internos:</b> El Supervisor de Sala procede a recomtar los empaques internos y escribe en la copia verde del voucher la cantidad correcta.
2	<b>Proceso Especificado por el Cliente:</b> El Supervisor procede según lo indicado por el cliente (detallado a continuación).
3	<b>Verificación de los Valores:</b> Si no existe ninguna instrucción de parte del cliente, el Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.
	Cliente: Autotienda Maravilla Banco: Madux
1	<b>Responsabilidad de la Empresa:</b> La Empresa es responsable de la cantidad de empaques declarados en el voucher, si existiera diferencia por esta razón el depósito se opera sin autorización.
2	<b>Evidencia de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala entrega a la Jefatura de Procesos de efectivo toda la evidencia: empaques internos, controles de buzón, fotocopia de voucher y boleta de depósito.
3	<b>Boleta de Investigación:</b> La Jefatura de procesos de efectivo elabora una "Boleta de Investigación" llenando toda la información que se solicita en el recuadro de "ADJUNTO" y entrega toda la papelería a la Gerencia de Operaciones.
4	<b>Investigación de la Diferencia:</b> La Gerencia de Operaciones completa la información del recuadro "Relación de los Hechos" e investiga el caso.

5	<p><b>Solicitud del Cheque:</b> Servicio al Cliente coordina para que este cheque sea entregado al cliente antes de cumplirse tres días hábiles de la fecha en que se apertura la bolsa.</p>
1	<p>Cliente: Frito Chicken Banco: Banco Alpha</p> <p><b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero además de llamar al Supervisor de Sala avisará al delegado de Frito Chicken para que esté presente en la verificación de cantidad de empaques internos.</p>
1	<p>DIFERENCIA ENTRE EL MONTO DE LA BOLETA DE DEPOSITO Y ELVOUCHER</p> <p>Al momento de la apertura de la bolsa se detecta que el cliente no envió la boleta de depósito correspondiente:</p> <p><b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Supervisor de Sala corrobora la ausencia de la boleta de depósito y en el puesto del cajero realiza una boleta nueva con el monto que declara el voucher, firma en la casilla de enterante (El Banco proporciona boletas de depósito).</p>
2	<p><b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala es responsable de corroborar el número de cuenta con el cliente y notificarle para que se corrija dicha situación.</p>
1	<p>Cliente: Tienda Ilimitada Banco: Banco Alpha</p> <p><b>Acta de Diferencia:</b> Se realiza un acta de diferencia y se reembolsa el depósito hasta que la Tienda Ilimitada autorice.</p> <p>El Cajero detecta una diferencia entre el voucher y boleta de depósito.</p>
1	<p><b>Verificación de Valores:</b> El Cajero procede a la verificación de los valores para corroborar contra qué cuadra, sí contra el voucher o contra la boleta de depósito.</p> <p>a. <b>Opción 1: Los valores cuadran contra el voucher:</b> En el “Acta de Diferencia” se comparan los valores contra el voucher, así que la diferencia total va a ser cero; pero como la boleta de depósito esta incorrecta, se procede a realizar una nueva. En el “Acta de Diferencia” se registra el número de boleta de depósito anterior y al nuevo se adjunta la fotocopia de ambas boletas.</p>

- b. **Opción 2: Los valores cuadran contra la boleta de depósito:** En este caso la diferencia contra el voucher si es real, pero cuadra contra la boleta de depósito; Se procede a reemplazar el voucher original con otro voucher interno para poder colocarle el monto que coincida con la boleta de depósito y se archiva el “Acta de Diferencia” con el soporte de la fotocopia de la boleta de depósito, el voucher original y el voucher de reemplazo.
- c. **Opción 3: Los valores no cuadran contra la boleta de depósito ni contra el voucher:** Se procede a realizar una boleta de depósito nueva para poderla cuadrar contra el voucher y el “Acta de Diferencia” se realiza comparando el efectivo contra el voucher y la misma se respalda con la fotocopia de ambas boletas de depósito y el voucher.

Cliente: Todos  
Banco: Banco Madux

Siempre se comparan los valores contra la boleta de depósito.

La boleta de depósito cuadra contra el voucher, pero al momento de verificar la bolsa se detecta una diferencia en los valores que la integran.

Cliente: Tienda Ilimitada  
Banco: Banco Alpha

Si la diferencia (faltante o sobrante) es mayor o igual a Q.50.00 se debe reembolsar.

Cliente: Mask Hamburg  
Banco: Banco Madux

Si la diferencia es mayor o igual a Q.20.00 se debe reembolsar. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.

Cliente: Estrella Brillante  
Banco: Banco Madux

Si reporta un faltante mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará. Todos los sobrantes se operan. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.

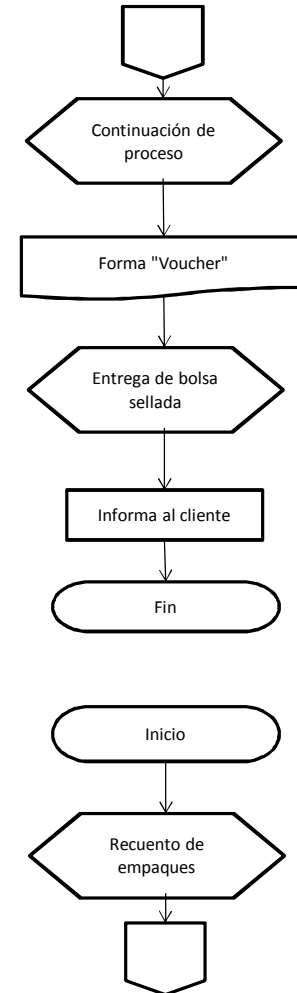
Cliente: Autotienda Maravilla  
Banco: Banco Madux

Si la diferencia es mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará.

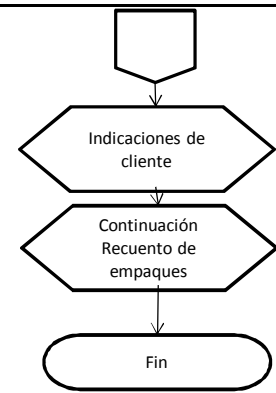
<p>Cliente: Todos Banco: Banco Madux y Banco Gamma</p> <p>Cualquier diferencia se reembolsará.</p>		
<p><b>ENVÍO DE INFORMACIÓN:</b></p>		
<p>1 Todas las diferencias se reportan vía telefónica, fax o correo electrónico y se anota en el "Acta de Diferencias" el nombre de la persona que recibió el reporte. El Banco recibirá copia de todo lo que enviemos a sus clientes.</p>		
<p>2 En el caso de autorizaciones todas tienen que ser por medio escrito (fax o correo electrónico) no se podrá operar una diferencia que sea confirmada en forma verbal.</p>		
<p><b>ENVÍO DE REPORTE:</b></p>		
<p>1 Cualquier reporte que solicite el cliente debe tener autorización de la Jefatura de Procesos de Efectivo.</p>		
<p>2 Se entregará copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo de todo lo enviado al cliente.</p>		
<b>Revisado y aprobado por: Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
Realizado por: O.A.A.F.	Auditor Externo	
Revisado por: V.A.C.U.	Gerente de Operaciones	
Revisado por: R.O.M.O.	Gerente de Riesgos	
Autorizado por: C.S.D.M.	Gerente General	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir en caso de detectar una diferencia, tanto en valores como en documentos, en los depósitos a procesar.	
	<b>GENERALIDADES</b> Este procedimiento es general para todas las diferencias detectadas, pero existen algunos clientes con condiciones especiales los cuales se detallan como excepciones después del procedimiento general	
	<b>NOTA:</b> Si en el proceso no se cumple con cualquier especificación que el cliente solicitó con anterioridad no se hace responsable de la diferencia detectada y solicita el reintegro por parte de la Empresa. La Jefatura de Procesos de Efectivo determinará quién es la persona responsable del reintegro.	
	<b>INICIO</b> <b>1 Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala. El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el cajero se tuviera que levantar de la mesa agitará las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.	Cajero de Sala
	<b>2 Verificación de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta la misma. Si la bolsa tuviera "Acta de Anomalía" ver el procedimiento OPT-2.	Supervisor de Sala
	<b>3 Conteo de Valores:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.	Cajero de Sala
	<b>4 Reembolso de los Valores:</b> Al finalizar, el Cajero llena el formato "Acta de Diferencia", adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato de "Billetes de Dudosa Legitimidad", el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar número de serie) (ver) se entregan al Supervisor de Sala para que lo remita al Banco de Guatemala y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencias.	Cajero de Sala
		<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recepción{{Recepción de Monedas}}     Recepción --&gt; Verificación{Verificación}     Verificación --&gt; Continuation{{Continuación de proceso}}     Continuation --&gt; Forma[Forma "Acta de diferencia"]     Forma --&gt; End[/End/] </pre>

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
5	<b>Reembolso de los Valores:</b> Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso (retener la bolsa en Bóveda Central) el Cajero reembolsa: todos los valores, empaques internos, copia amarilla del acta de diferencia, original y duplicado de billetes de dudosa legitimidad junto con el billete falso, voucher verde y boleta de depósito.	Cajero de Sala
6	<b>Elaboración del Voucher:</b> Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa origen: Tesorería Empresa y destino el resguardo que corresponda.	
7	<b>Entrega de la Bolsa:</b> Entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.	Supervisor de Sala
8	<b>Notificación al cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente.	Supervisor de Sala
	<b>FIN</b>	
<b>DIFERENCIA EN LA CANTIDAD DE EMPAQUES INTERNOS:</b>		
<b>INICIO</b>		
1	<b>Diferencia de Empaques Internos:</b> El Supervisor de Sala procede a recontar los empaques internos y escribe en la copia verde del voucher la cantidad correcta.	Supervisor de Sala



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
2	<b>Proceso Especificado por el Cliente:</b> El Supervisor procede según lo indicado por el cliente (detallado a continuación).	Supervisor de Sala
3	<b>Verificación de los Valores:</b> Si no existe ninguna instrucción de parte del cliente, el Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.	
	<b>FIN</b>  Cliente: Autotienda Maravilla Banco: Madux  1 <b>Responsabilidad de la Empresa:</b> La Empresa es responsable de la cantidad de empaques declarados en el voucher, si existiera diferencia por esta razón el depósito se opera sin autorización.	
2	<b>Evidencia de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala entrega a la Jefatura de Procesos de efectivo toda la evidencia: empaques internos, controles de buzón, fotocopia de voucher y boleta de depósito.	
3	<b>Boleta de Investigación:</b> La Jefatura de procesos de efectivo elabora una "Boleta de Investigación" llenando toda la información que se solicita en el recuadro de "ADJUNTO" y entrega toda la papelería a la Gerencia de Operaciones.	
4	<b>Investigación de la Diferencia:</b> La Gerencia de Operaciones completa la información del recuadro "Relación de los Hechos" e investiga el caso.	
	Realiza una "Solicitud de Cheque" a nombre de "Autotienda Maravilla"	





Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
5	<b>Solicitud del Cheque:</b> Servicio al Cliente coordina para que este cheque sea entregado al cliente antes de cumplirse tres días hábiles de la fecha en que se apertura la bolsa.	
1	Cliente: Frito Chicken Banco: Banco Alpha <b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero además de llamar al Supervisor de Sala avisará al delegado de Pollo Campero para que esté presente en la verificación de cantidad de empaques internos.	
	<b>DIFERENCIA ENTRE EL MONTO DE LA BOLETA DE DEPOSITO Y ELVOUCHER</b>  Al momento de la apertura de la bolsa se detecta que el cliente no envió la boleta de depósito correspondiente: <b>1 Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Supervisor de Sala corrobora la ausencia de la boleta de depósito y en el puesto del cajero realiza una boleta nueva con el monto que declara el voucher, firma en la casilla de enterante (El Banco proporciona boletas de depósito).	
2	<b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala es responsable de corroborar el número de cuenta con el cliente y notificarle para que se corrija dicha situación.  Cliente: Tienda Ilimitada Banco: Banco Alpha <b>1 Acta de Diferencia:</b> Se realiza un acta de diferencia y se reembolsa el depósito hasta que la Fragua autorice.  El Cajero detecta una diferencia entre el voucher y boleta de depósito.	
1	<b>Verificación de Valores:</b> El Cajero procede a la verificación de los valores para corroborar contra qué cuadra, sí contra el voucher o contra la boleta de depósito.	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
a.	<b>Opción 1: Los valores cuadran contra el voucher:</b> En el "Acta de Diferencia" se comparan los valores contra el voucher, así que la diferencia total va a ser cero; pero como la boleta de depósito esta incorrecta, se procede a realizar una nueva. En el "Acta de Diferencia" se registra el número de boleta de depósito anterior y al nuevo se adjunta la fotocopia de ambas boletas.	
b.	<b>Opción 2: Los valores cuadran contra la boleta de depósito:</b> En este caso la diferencia contra el voucher si es real, pero cuadra contra la boleta de depósito; Se procede a reemplazar el voucher original con otro voucher interno para poder colocarle el monto que coincida con la boleta de depósito y se archiva el "Acta de Diferencia" con el soporte de la fotocopia de la boleta de depósito, el voucher original y el voucher de reemplazo.	
c.	<b>Opción 3: Los valores no cuadran contra la boleta de depósito ni contra el voucher:</b> Se procede a realizar una boleta de depósito nueva para poderla cuadrar contra el voucher y el "Acta de Diferencia" se realiza comparando el efectivo contra el voucher y la misma se respalda con la fotocopia de ambas boletas de depósito y el voucher.	
Cliente: Todos Banco: Banco Madux Siempre se comparan los valores contra la boleta de depósito.  La boleta de depósito cuadra contra el voucher, pero al momento de verificar la bolsa se detecta una diferencia en los valores que la integran.  Cliente: Tienda Ilimitada Banco: Banco Alpha  Si la diferencia (faltante o sobrante) es mayor o igual a Q.50.00 se debe reembolsar.		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:	<b>Responsable</b>	<b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
Cliente: Maskc Hamburg Banco: Banco Madux  Si la diferencia es mayor o igual a Q.20.00 se debe reembolsar. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.  Cliente: Estrella Brillante Banco: Banco Madux  Si reporta un faltante mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará. Todos los sobrantes se operan. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.  Cliente: Autotienda Maravilla Banco: Banco Madux  Si la diferencia es mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará.		
Cliente: Todos Banco: Banco Madux y Banco Gamma  Cualquier diferencia se reembolsará.		
<b>ENVÍO DE INFORMACIÓN:</b>  1 Todas las diferencias se reportan vía telefónica, fax o correo electrónico y se anota en el "Acta de Diferencias" el nombre de la persona que recibió el reporte. El Banco recibirá copia de todo lo que enviemos a sus clientes.		
2 En el caso de autorizaciones todas tienen que ser por medio escrito (fax o correo electrónico) no se podrá operar una diferencia que sea confirmada en forma verbal.		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar		Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
	<b>ENVÍO DE REPORTES:</b>	
1	Cualquier reporte que solicite el cliente debe tener autorización de la Jefatura de Procesos de Efectivo.	
2	Se entregará copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo de todo lo enviado al cliente.	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
FORTALEZAS Y DEBILIDADES			
Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1 <b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero coloca las manos extendidas en la mesa y llama al Supervisor de Sala. El Supervisor de Sala llega al lugar de trabajo y si por alguna razón el cajero se tuviera que levantar de la mesa agitará las manos hacia la cámara para evidenciar que no lleva valores en las mismas.	Si existe una anomalia se procede según el procedimiento OPT-2		Permite identificar y tratar una anomalia de manera inmediata.
2 <b>Verificación de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala revisa detalladamente la diferencia y muestra a la cámara toda la evidencia que soporta la misma. Si la bolsa tuviera "Acta de Anomalía" ver el procedimiento OPT-2.	Se muestra el voucher a la camara para que esta grave los datos en él.		Asegura la responsabilidad por situaciones posteriores al revisar el video del día de proceso.
3 <b>Conteo de Valores:</b> El Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.	Evitar atrasos en los procesos.		Garantiza la continuidad del proceso inmediatamente optimizando los tiempos de trabajo.
4 <b>Reembolso de los Valores:</b> Al finalizar, el Cajero llena el formato "Acta de Diferencia", adjunta a la original la evidencia y se queda con la copia amarilla. Para todos los billetes falsos se llena el formato de "Billetes de Dudosa Legitimidad", el original, el duplicado y el billete falso debidamente perforado (no alterar numero de serie) (ver) se entregan al Supervisor de Sala par que lo remita al Banco Principal y el triplicado se adjunta al original del acta de diferencias.	Establecimiento de documentos que evidencian con detalle las diferencias y billetes falsos encontrados durante el proceso.		Controlar las diferencias para su pronta resolución, así mismo llevar una estadística sobre los billetes falsos detectados.
5 <b>Reembolso de los Valores:</b> Si por especificaciones del cliente el monto de la diferencia fuera motivo de reembolso (retener la bolsa en Bóveda Central) el Cajero reembolsa: todos los valores, empaques internos, copia amarilla del acta de diferencia, original y duplicado de billetes de dudosa legitimidad junto con el billete falso, voucher verde y boleta de depósito.	Responsabilidad de reembolsar los valores.		Asegura que la responsabilidad de la empresa esta cubierta al reembolsar los faltantes detectados.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
<b>Descripción</b>		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
6	<b>Elaboración del Voucher:</b> Elabora un nuevo voucher con el monto real de la bolsa origen: Tesorería Empresa y destino el resguardo que corresponda.	Sustitución de documento.		Asegura que la calidad de los procesos ejecutados, es la óptima.
7	<b>Entrega de la Bolsa:</b> Entrega la bolsa sellada al Supervisor de Sala.	No se puede entrega una bolsa abierta.		Garantiza el debido cuidado de la seguridad de las bolsas.
8	<b>Notificación al cliente:</b> El Supervisor de Sala comunica la diferencia al cliente.	Aviso inmediato al cliente sobre empaques con anomalías.		Garantiza al cliente que sus empaques son tratados con estándares de calidad.
<b>DIFERENCIA EN LA CANTIDAD DE EMPAQUES INTERNOS:</b>				
1	<b>Diferencia de Empaques Internos:</b> El Supervisor de Sala procede a recontar los empaques internos y escribe en la copia verde del voucher la cantidad correcta.	Sustitución de documento.		Asegura que la calidad de los procesos ejecutados, es la óptima.
2	<b>Proceso Especificado por el Cliente:</b> El Supervisor procede según lo indicado por el cliente (detallado a continuación).		Puede ser un proceso no adecuado.	Puede ponerse en duda la capacidad de la empresa.
3	<b>Verificación de los Valores:</b> Si no existe ninguna instrucción de parte del cliente, el Cajero continúa con el proceso de recuento de la bolsa.	Evitar atrasos en los procesos.		Garantiza la continuidad del proceso inmediatamente optimizando los tiempos de trabajo.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<p>Cliente: Autotienda Maravilla Banco: Madux</p> <p><b>Responsabilidad de la Empresa:</b> La Empresa es responsable de la cantidad de empaques declarados en el voucher, si existiera diferencia por esta razón el depósito se opera sin autorización.</p>	Salvaguardar la responsabilidad de la empresa por diferencias ajenas.		No pueden operarse empaques que no sean coherentes con la información del voucher.
2	<p><b>Evidencia de la Diferencia:</b> El Supervisor de Sala entrega a la Jefatura de Procesos de efectivo toda la evidencia: empaques internos, controles de buzón, fotocopia de voucher y boleta de depósito.</p>	Reunión de la evidencia de manera oportuna.		Agilizar el proceso de resolución de la diferencias.
3	<p><b>Boleta de Investigación:</b> La Jefatura de procesos de efectivo elabora una "Boleta de Investigación" llenando toda la información que se solicita en el recuadro de "ADJUNTO" y entrega toda la papelería a la Gerencia de Operaciones.</p>	Se da inicio a la investigación mediante la "boleta de investigación"		Permite la pronta resolución del porque de la diferencias estableciendo las responsabilidades correspondientes.
4	<p><b>Investigación de la Diferencia:</b> La Gerencia de Operaciones completa la información del recuadro "Relación de los Hechos" e investiga el caso.</p>	Se tiene una descripción de los hechos y se consigna en el recuadro "Relación de Hechos"		Documentar toda la evidencia relacionada con la diferencias, a fin de determinar la responsabilidades correspondientes y si procede una investigación por parte de autoridades externas.
	Realiza una "Solicitud de Cheque" a nombre de "Autotienda Maravilla"			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
Descripción		Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
5	<b>Solicitud del Cheque:</b> Servicio al Cliente coordina para que este cheque sea entregado al cliente antes de cumplirse tres días hábiles de la fecha en que se apertura la bolsa.	Reintegro inmediato de la diferencia al cliente.		Asegura mantener la confianza del cliente, al darle respuestas inmediatas en cuanto a diferencias detectadas que son responsabilidad de la empresa.
1	Cliente: Frito Chicken Banco: Banco Alpha  <b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Cajero además de llamar al Supervisor de Sala avisará al delegado de Frito Chicken para que esté presente en la verificación de cantidad de empaques internos.	Salvaguardar la responsabilidad de la empresa al estar presente el delegado del Frito Chicken		Asegurar la transparencia de los procesos internos de Frito Chicken.
<b>DIFERENCIA ENTRE EL MONTO DE LA BOLETA DE DEPOSITO Y ELVOUCHER</b>  Al momento de la apertura de la bolsa se detecta que el cliente no envió la boleta de depósito correspondiente:				
1	<b>Notificación al Supervisor de Sala:</b> El Supervisor de Sala corrobora la ausencia de la boleta de depósito y en el puesto del cajero realiza una boleta nueva con el monto que declara el voucher, firma en la casilla de enterante (El Banco proporciona boletas de depósito).	Sustitución inmediata de la boleta de depósito.		Agiliza el proceso evitando atrasos.
2	<b>Notificación al Cliente:</b> El Supervisor de Sala es responsable de corroborar el número de cuenta con el cliente y notificarle para que se corrija dicha situación.	Aviso inmediato al cliente para que corrija la situación.		Una comunicación oportuna con el cliente para evitar malos entendidos.



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
FORTALEZAS Y DEBILIDADES			
Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
<p>Cliente: Tienda Ilimitada Banco: Banco Alpha</p> <p>1 <b>Acta de Diferencia:</b> Se realiza un acta de diferencia y se reembolsa el depósito hasta que la Tienda Ilimitada autorice.</p> <p>El Cajero detecta una diferencia entre el voucher y boleta de depósito.</p>	Se reembolsa a deseo del cliente la diferencia.		Garantiza la confianza del cliente en el servicio prestado.
<p>1 <b>Verificación de Valores:</b> El Cajero procede a la verificación de los valores para corroborar contra qué cuadra, sí contra el voucher o contra la boleta de depósito.</p>	Control de cuadro contra voucher y boleta.		Garantiza el control cruzado para cuadrar valores.
<p>Cliente: Todos Banco: Banco Madux</p> <p>Siempre se comparan los valores contra la boleta de depósito.</p> <p>La boleta de depósito cuadra contra el voucher, pero al momento de verificar la bolsa se detecta una diferencia en los valores que la integran.</p> <p>Cliente: Tienda Ilimitada Banco: Banco Alpha</p> <p>Si la diferencia (faltante o sobrante) es mayor o igual a Q.50.00 se debe reembolsar.</p>			
<p>Cliente: Maskc Hamburg Banco: Banco Madux</p> <p>Si la diferencia es mayor o igual a Q.20.00 se debe reembolsar. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.</p>			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
<p>Cliente: Estrella Brillante Banco: Banco Madux</p> <p>Si reporta un faltante mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará. Todos los sobrantes se operan. Se le cambia boleta de depósito por cualquier diferencia.</p> <p>Cliente: Autotienda Maravilla Banco: Banco Madux</p> <p>Si la diferencia es mayor o igual a Q.100.00 se reembolsará.</p>			
<p>Cliente: Todos Banco: Banco Madux y Banco Gamma</p> <p>Cualquier diferencia se reembolsará.</p>			
<p><b>ENVÍO DE INFORMACIÓN:</b></p> <p>1 Todas las diferencias se reportan vía telefónica, fax o correo electrónico y se anota en el "Acta de Diferencias" el nombre de la persona que recibió el reporte. El Banco recibirá copia de todo lo que enviemos a sus clientes.</p>	Permite al cliente conocer inmediatamente todo lo referente a las diferencias en sus valores.		Asegura la confianza en la calidad de los servicios que presta la empresa.
<p>2 En el caso de autorizaciones todas tienen que ser por medio escrito (fax o correo electrónico) no se podrá operar una diferencia que sea confirmada en forma verbal.</p>	Existencia de autorizaciones escritas.		Disminuye la posibilidad de errores, ya que toda autorización debe hacerse por escrito para ejecutar un proceso.

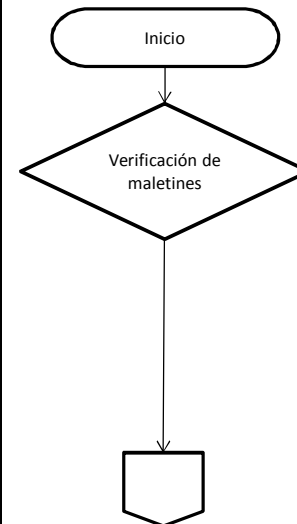
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en valores y documentos en los Depósitos a procesar			Modulo: OPT- 6 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
<b>Descripción</b>		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
<b>ENVÍO DE REPORTE:</b>				
1	Cualquier reporte que solicite el cliente debe tener autorización de la Jefatura de Procesos de Efectivo.	Atención inmediata al cliente.		Se asegura que los reportes que solicite el cliente, deben tener autorización del Jefe de Procesos de Efectivo.
2	Se entregará copia a la Jefatura de Procesos de Efectivo de todo lo enviado al cliente.	Contar con un expediente completo de la documentación entre la empresa y el cliente.		Contar con información organizada, en caso de conflictos posteriores con los clientes

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal</p>		<p>Modulo: OPT-7 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b> Detallar los pasos a seguir en el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia del mismo.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b> El servicio a Banco Principal consiste en el recuento, verificación y clasificación de billetes de las denominaciones que indiquen para confirmar la cantidad de billetes de cada fajo, verificar sus características legales y clasificarlos en billetes aptos para continuar en circulación y deterioradas para su destrucción. El servicio incluye el traslado de los billetes del Banco Principal, a las instalaciones de la empresa y viceversa, de conformidad con las definiciones y especificaciones que el Banco detalla en los términos de referencia el contrato.</p>	
1	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>Verificación de Maletines:</b> El Encargado de Sala recibe los maletines por parte del Subjefe de Tesorería, verifica que todos estén completamente cerrados con candado numerado en el ojete superior del zipper y marchamo de plomo en el ojete inferior. Revisa que el voucher indique la cantidad de materiales, el monto total y la denominación, archiva la copia verde y liquida según procedimiento TES 13 la copia blanca, también archiva copia del manifiesto.</p>	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>NOTA:</b> Existen dos copias de las llaves de los candados, una está bajo la custodia del Encargado de Sala en la empresa y la otra bajo la custodia del Encargado de Bóveda de Banco Principal. Para tener otra copia de las llaves debe de contarse con la autorización de la Gerencia de Administración de Riesgos.</p> </div> <p><b>Distribución de Maletines:</b> El Encargado de Sala distribuye a los Cajeros todos los maletines.</p>	
3	<p><b>Apertura de Maletines:</b> El Cajero procede a abrir bajo cámara los maletines para verificar que contengan 25 pitas y que cada pita este conformada por 10 fajos. En caso de no cumplirse lo anterior se notifica al Encargado de Sala.</p>	

4	<p><b>Distribución de Valores:</b> Después de cuadrado el envío, el encargado de sala entrega las pitas a procesar en el día a cada Cajero, el resto de pitas las vuelve a empacar en los maletines y entrega a Bóveda como Resguardo para su posterior proceso.</p>
5	<p><b>Recuento de Valores:</b> El Cajero procede a determinar que cada fajo contenga 100 billetes de una misma denominación (recuento), al mismo tiempo confirma que los billetes sean auténticos (verificación) y clasifica el billete en apto y no apto para circular. El precinto del fajo que se está procesando debe de estar sobre la mesa a la vista de la cámara se tira a la basura hasta que este cuadrado.</p>
6	<p><b>Detección de Diferencias:</b> Sí el Cajero detecta alguna diferencia en el recuento o verificación de billete, colocará las manos extendidas en la mesa y llamará al encargado de sala para que éste la valide. Si el Cajero por algún motivo tuviera que levantarse de su lugar agitará las manos sobre la mesa para evidenciar que no se quedaron valores en sus manos.</p>
7	<p><b>Verificación de Diferencias:</b> El encargado de sala para validar una diferencia la revisará detalladamente y mostrar a la cámara la evidencia que la respalda. Si la diferencia procede escribe en el precinto el monto total de la diferencia firma y el Cajero coloca su sello.</p>
8	<p><b>Acta de Diferencia:</b> El Cajero llena en ese momento el formato “Acta de Diferencia”. Si la diferencia es por billete ilegítimo se llena el formato “Billetes de dudosa legitimidad” y se adjunta el billete debidamente perforado (no alterar el número de serie).</p>
9	<p><b>Clasificación de Billetes:</b> El Cajero periódicamente formará fajos sólo con billetes aptos o no aptos, si no se completa un fajo de la misma clasificación podrá intercambiar billetes con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala. El fajo de billetes aptos se precintará a una pulgada del borde izquierdo visto desde su anverso y el billete no apto al centro.</p>
10	<p><b>Amarre de Fajos:</b> El Cajero piteará los fajos de la misma clasificación y colocarle sus iniciales en la parte superior a todos los fajos y en la parte inferior la fecha en que fueron procesados. Si no se completa una pita de la misma clasificación podrá intercambiar fajos con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala.</p>
11	<p><b>Supervisión del Trabajo:</b> Durante la realización de los pasos 5 al 10 el Encargado de Sala realizará muestreos al azar entre los Cajeros para verificar que sé este cumpliendo con los parámetros anteriormente definidos, en caso contrario corregirlo pero llevar una estadística de los mismos.</p>

12	<b>Entrega de los Valores:</b> Al finalizar este proceso el Cajero entregará al Encargado de Sala la misma cantidad de pitas que se le entregaron al inicio.	
13	<b>Revisión de Pitas:</b> El Encargado de Sala consolida las pitas y verifica que estén conformadas por una misma clasificación y un mismo sello.	
14	<b>Consolidación de Valores:</b> Al finalizar la entrega de todos los Cajeros se consolida, se empacan de nuevo en los maletines y se entrega a Bóveda. Si es para enviar a Banco Principal solamente existirá una pita con las dos clasificaciones y que contengan el fajo con todas las diferencias reflejadas y adjunto un reporte consolidado de las diferencias detectadas.	
15	<b>Archivo de Papelería:</b> El Encargado de Sala archivará: manifiestos, vouchers de entrada y salida, copias de actas de diferencia y billetes de dudosa legitimidad, entregas y recepciones de piezas al Banco Principal; así como el control de los saldos en Bóveda.	
<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Nombre y Firma</b>		
<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal		Modulo: OPT-7 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal</b>
	<b>OBJETIVO</b> Detallar los pasos a seguir en el proceso de recuento, verificación y clasificación de billetes que el Banco Principal proporcione según contrato así como el cumplimiento de los términos de referencia del mismo.	
	<b>GENERALIDADES</b> El servicio a Banco Principal consiste en el recuento, verificación y clasificación de billetes de las denominaciones que indiquen para confirmar la cantidad de billetes de cada fajo, verificar sus características legales y clasificarlos en billetes aptos para continuar en circulación y deterioradas para su destrucción. El servicio incluye el traslado de los billetes del Banco Principal, a las instalaciones de la empresa y viceversa, de conformidad con las definiciones y especificaciones que el Banco detalla en los términos de referencia el contrato.	
	<b>INICIO</b>  1 <b>Verificación de Maletines:</b> El Encargado de Sala recibe los maletines por parte del Subjefe de Tesorería, verifica que todos estén completamente cerrados con candado numerado en el ojete superior del zipper y marchamo de plomo en el ojete inferior. Revisa que el voucher indique la cantidad de materiales, el monto total y la denominación, archiva la copia verde y liquida según procedimiento OPT-8 la copia blanca, también archiva copia del manifiesto.	Encargado de Sala
	<b>NOTA:</b> Existen dos copias de las llaves de los candados, una está bajo la custodia del Encargado de Sala en la empresa y la otra bajo la custodia del Encargado de Bóveda de Banco Principal. Para tener otra copia de las llaves debe de contarse con la autorización de la Gerencia de Administración de Riesgos.	

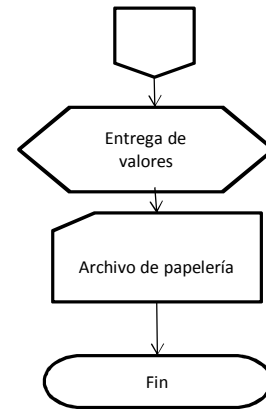


Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal		Modulo: OPT-7 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal</b>
2	<b>Distribución de Maletines:</b> El Encargado de Sala distribuye a los Cajeros todos los maletines.	Encargado de Sala
3	<b>Apertura de Maletines:</b> El Cajero procede a abrir bajo cámara los maletines para verificar que contengan 25 pitas y que cada pita este conformada por 10 fajos. En caso de no cumplirse lo anterior se notifica al Encargado de Sala.	Cajero de Sala
4	<b>Distribución de Valores:</b> Después de cuadrado el envío, el encargado de sala entrega las pitas a procesar en el día a cada Cajero, el resto de pitas las vuelve a empacar en los maletines y entrega a Bóveda como Resguardo para su posterior proceso.	Encargado de Sala
5	<b>Recuento de Valores:</b> El Cajero procede a determinar que cada fajo contenga 100 billetes de una misma denominación (recuento), al mismo tiempo confirma que los billetes sean auténticos (verificación) y clasifica el billete en apto y no apto para circular. El precinto del fajo que se está procesando debe de estar sobre la mesa a la vista de la cámara se tira a la basura hasta que este cuadrado.	Cajero de Sala
6	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí el Cajero detecta alguna diferencia en el recuento o verificación de billete, colocará las manos extendidas en la mesa y llamará al encargado de sala para que éste la valide. Si el Cajero por algún motivo tuviera que levantarse de su lugar agitará las manos sobre la mesa para evidenciar que no se quedaron valores en sus manos.	Cajero de Sala
7	<b>Verificación de Diferencias:</b> El encargado de sala para validar una diferencia la revisará detalladamente y mostrar a la cámara la evidencia que la respalda. Si la diferencia procede escribe en el precinto el monto total de la diferencia firma y el Cajero coloca su sello.	Encargado de Sala
		<pre> graph TD     Start[ ] --&gt; A{{Distribución de maletines}}     A --&gt; B{{Distribución de maletines}}     B --&gt; C{{Distribución de valores}}     C --&gt; D{Recuento de valores}     D --&gt; E{{Detección de diferencia}}     E --&gt; F{Verificación diferencia}     F --&gt; End[ ] </pre>



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal		Modulo: OPT-7 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal</b>	
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Acta[Forma "Acta de diferencia"]     Acta --&gt; Deteccion1{{Detección de diferencia}}     Deteccion1 --&gt; Deteccion2{{Detección de diferencia}}     Deteccion2 --&gt; Recuento{Recuento de valores}     Recuento --&gt; Entrega{{Entrega de valores}}     Entrega --&gt; Revisión{Revisión}     Revisión --&gt; End([End]) </pre>	
8	<b>Acta de Diferencia:</b> El Cajero llena en ese momento el formato "Acta de Diferencia". Si la diferencia es por billete ilegítimo se llena el formato "Billetes de dudosa legitimidad" y se adjunta el billete debidamente perforado (no alterar el número de serie).		Cajero de Sala
9	<b>Clasificación de Billetes:</b> El Cajero periódicamente formará fajos sólo con billetes aptos o no aptos, si no se completa un fajo de la misma clasificación podrá intercambiar billetes con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala. El fajo de billetes aptos se precintará a una pulgada del borde izquierdo visto desde su anverso y el billete no apto al centro.		Cajero de Sala
10	<b>Amarre de Fajos:</b> El Cajero piteará los fajos de la misma clasificación y colocarle sus iniciales en la parte superior a todos los fajos y en la parte inferior la fecha en que fueron procesados. Si no se completa una pita de la misma clasificación podrá intercambiar fajos con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala.		Cajero de Sala
11	<b>Supervisión del Trabajo:</b> Durante la realización de los pasos 5 al 10 el Encargado de Sala realizará muestreos al azar entre los Cajeros para verificar que se este cumpliendo con los parámetros anteriormente definidos, en caso contrario corregirlo pero llevar una estadística de los mismos.		Encargado de Sala
12	<b>Entrega de los Valores:</b> Al finalizar este proceso el Cajero entregará al Encargado de Sala la misma cantidad de pitas que se le entregaron al inicio.		Cajero de Sala
13	<b>Revisión de Pitas:</b> El Encargado de Sala consolida las pitas y verifica que estén conformadas por una misma clasificación y un mismo sello.		Encargado de Sala

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal		Modulo: OPT-7 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal</b>
14	<b>Consolidación de Valores:</b> Al finalizar la entrega de todos los Cajeros se consolida, se empacan de nuevo en los maletines y se entrega a Bóveda. Si es para enviar a Banco Principal solamente existirá una pita con las dos clasificaciones y que contengan el fajo con todas las diferencias reflejadas y adjunto un reporte consolidado de las diferencias detectadas.	Encargado de Sala
15	<b>Archivo de Papelería:</b> El Encargado de Sala archivará: manifiestos, vouchers de entrada y salida, copias de actas de diferencia y billetes de dudosa legitimidad, entregas y recepciones de piezas al Banco Principal; así como el control de los saldos en Bóveda.	Encargado de Sala
<b>FIN</b>		



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal			Modulo: OPT-7 Revisión No: 1	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Verificación de Maletines:</b> El Encargado de Sala recibe los maletines por parte del Subjefe de Tesorería, verifica que todos estén completamente cerrados con candado numerado en el ojete superior del zíper y marchamo de plomo en el ojete inferior. Revisa que el voucher indique la cantidad de materiales, el monto total y la denominación, archiva la copia verde y liquida según procedimiento OPT-8 la copia blanca, también archiva copia del manifiesto.	Verificación sobre si los maletines no presentan anomalías, así como se verifica contra el voucher.		Salvaguarda de la responsabilidad de la empresa por maletines que pudieran venir con anomalías.
	<b>NOTA:</b> Existen dos copias de las llaves de los candados, una está bajo la custodia del Encargado de Sala en la empresa y la otra bajo la custodia del Encargado de Bóveda de Banco Principal. Para tener otra copia de las llaves debe de contarse con la autorización de la Gerencia de Administración de Riesgos.			
2	<b>Distribución de Maletines:</b> El Encargado de Sala distribuye a los Cajeros todos los maletines.	Solo el Encargado de Sala puede distribuir los maletines a los Cajeros.		Permite establecer la responsabilidad sobre la entrega de maletines.
3	<b>Apertura de Maletines:</b> El Cajero procede a abrir bajo cámara los maletines para verificar que contengan 25 pitas y que cada pita este conformada por 10 fajos. En caso de no cumplirse lo anterior se notifica al Encargado de Sala.	Todo este proceso se realiza bajo cámara, para asegurar su transparencia.		Provee confiabilidad en los procesos utilizados por la empresa.
4	<b>Distribución de Valores:</b> Después de cuadrado el envío, el encargado de sala entrega las pitas a procesar en el día a cada Cajero, el resto de pitas las vuelve a empacar en los maletines y entrega a Bóveda como Resguardo para su posterior proceso.	El Encargado de sala, distribuye solo la cantidad a procesar.		Permite establecer la responsabilidad sobre la entrega la cantidad a procesar.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal			Modulo: OPT-7 Revisión No: 1	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
5	<b>Recuento de Valores:</b> El Cajero procede a determinar que cada fajo contenga 100 billetes de una misma denominación (recuento), al mismo tiempo confirma que los billetes sean auténticos (verificación) y clasifica el billete en apto y no apto para circular. El precinto del fajo que se está procesando debe de estar sobre la mesa a la vista de la cámara se tira a la basura hasta que este cuadrado.	Revisión de que cada fajo contenga 100 billetes, todo esto bajo cámara.		Provee confiabilidad en los procesos utilizados por la empresa.
6	<b>Detección de Diferencias:</b> Sí el Cajero detecta alguna diferencia en el recuento o verificación de billete, colocará las manos extendidas en la mesa y llamará al encargado de sala para que éste la valide. Si el Cajero por algún motivo tuviera que levantarse de su lugar agitará las manos sobre la mesa para evidenciar que no se quedaron valores en sus manos.	Si existe una anomalia se procede según el procedimiento OPT-8		Permite identificar y tratar una anomalía de manera inmediata.
7	<b>Verificación de Diferencias:</b> El encargado de sala para validar una diferencia la revisará detalladamente y mostrar a la cámara la evidencia que la respalda. Si la diferencia procede escribe en el precinto el monto total de la diferencia firma y el Cajero coloca su sello.	Se muestra el voucher a la cámara para que esta grabe los datos en él.		Asegura la responsabilidad por situaciones posteriores al revisar el video del día de proceso.
8	<b>Acta de Diferencia:</b> El Cajero llena en ese momento el formato "Acta de Diferencia". Si la diferencia es por billete ilegítimo se llena el formato "Billetes de dudosa legitimidad" y se adjunta el billete debidamente perforado (no alterar el número de serie).	Establecimiento de documentos que evidencian con detalle las diferencias y billetes falsos encontrados durante el proceso.		Controlar las diferencias para su pronta resolución, así mismo llevar una estadística sobre los billetes falsos detectados.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal			Modulo: OPT-7 Revisión No: 1	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
9	<b>Clasificación de Billetes:</b> El Cajero periódicamente formará fajos sólo con billetes aptos o no aptos, si no se completa un fajo de la misma clasificación podrá intercambiar billetes con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala. El fajo de billetes aptos se precintará a una pulgada del borde izquierdo visto desde su anverso y el billete no apto al centro.	Clasificación de billetes en aptos y no aptos.		Esto permitirá conocer que billetes aun pueden circular y cuales deben ser analizados por el Banco Principal para determinar su retiro o no de circulación nacional.
10	<b>Amarre de Fajos:</b> El Cajero piteará los fajos de la misma clasificación y colocarle sus iniciales en la parte superior a todos los fajos y en la parte inferior la fecha en que fueron procesados. Si no se completa una pita de la misma clasificación podrá intercambiar fajos con los demás Cajeros con la autorización del Encargado de Sala.	Se evidenciar el nombre del cajero y fecha en los cuales fueron clasificados los billetes.		Deducir la responsabilidades para posteriores conflictos que sucedieran.
11	<b>Supervisión del Trabajo:</b> Durante la realización de los pasos 5 al 10 el Encargado de Sala realizará muestreos al azar entre los Cajeros para verificar que sé este cumpliendo con los parámetros anteriormente definidos, en caso contrario corregirlo pero llevar una estadística de los mismos.	Se asegura mediante muestreos al azar que los fajos se preparen adecuadamente.		Reducirá la posibilidad de faltantes posteriores derivados de la revisión del Banco Principal.
12	<b>Entrega de los Valores:</b> Al finalizar este proceso el Cajero entregará al Encargado de Sala la misma cantidad de pitas que se le entregaron al inicio.	Que se recibe lo que exactamente se entrego, no debiendo existir diferencias.		Establecer la responsabilidad por faltantes al final del proceso.
13	<b>Revisión de Pitas:</b> El Encargado de Sala consolida las pitas y verifica que estén conformadas por una misma clasificación y un mismo sello.	Verificación del Encargado de sala sobre el trabajo del cajero.		Asegurar que los procesos se realizan de manera efectiva.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento a seguir con el Banco Principal			Modulo: OPT-7 Revisión No: 1	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
14	<b>Consolidación de Valores:</b> Al finalizar la entrega de todos los Cajeros se consolida, se empacan de nuevo en los maletines y se entrega a Bóveda. Si es para enviar a Banco Principal solamente existirá una pita con las dos clasificaciones y que contengan el fajo con todas las diferencias reflejadas y adjunto un reporte consolidado de las diferencias detectadas.	La sala deber quedar sin valores algunos al finalizar el proceso, deben trasladarse a Bóveda para resguardo.		Mantener el orden y limpieza al termino de los procesos, esto garantiza la transparencia de los procesos de la empresa.
15	<b>Archivo de Papelería:</b> El Encargado de Sala archivará: manifiestos, vouchers de entrada y salida, copias de actas de diferencia y billetes de dudosa legitimidad, entregas y recepciones de piezas al Banco Principal; así como el control de los saldos en Bóveda.	Todos los procesos quedan documentados.		Se cuenta con un archivo con información oportuna para revisiones posteriores.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para el manejo de  Diferencias en el proceso de valores del  Banco Principal</p>	<p>Modulo: OPT-8  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>	
	<p><b>OBJETIVO</b>  Que el Departamento de Procesos de Efectivo y el área financiera estén anuentes de cumplir con el término de referencia del contrato con el Banco Principal con relación al tratamiento de diferencias: “Los faltantes reportados por parte del Banco deberán ser reintegrados a más tardar el día hábil siguiente de haberse notificado junto con un informe por escrito de las causas que los motivaron”.</p>
	<p><b>GENERALIDADES</b>  El Banco Principal realiza muestreos periódicos y sin notificar de las pitas que fuero previamente procesadas para poder definir el porcentaje de error que se esta manejando, la tolerancia del Banco Principal es del uno por ciento por millar de billetes. Si en el muestreo el personal del Banco Principal detecta diferencias las cobrará a la Empresa (los sobrantes no compensan a los faltantes).</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>1 <b>Detección de Diferencias:</b> Banco Principal finaliza con el muestreo define el monto total de la diferencia y realiza un “Requerimiento de Pago”.</p>
	<p>2 <b>Requerimiento de Pago:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entre el “Requerimiento de Pago” al Delegado de la Empresa</p>
	<p>3 <b>Solicitud del Efectivo:</b> El Delegado de la Empresa entrega el “Requerimiento de Pago” a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien firmará de recibido. Si el “Requerimiento de Pago” es igual o menor de a Q.100.00 solicitarlo de caja chica, si es mayor a Q.100.00 realizar una “Solicitud de Cheque”.</p>
	<p>4 <b>Soporte de la Solicitud:</b> En ambos casos el soporte de la solicitud sería el requerimiento de pago firmado por la Jefatura de Procesos de Efectivo.</p>
	<p>5 <b>Entrega del Pago:</b> El delegado de la Empresa entre el efectivo o cheque de caja al Encargado de Bóveda de Banco Principal junto con un informe de las causas que los motivaron.</p>

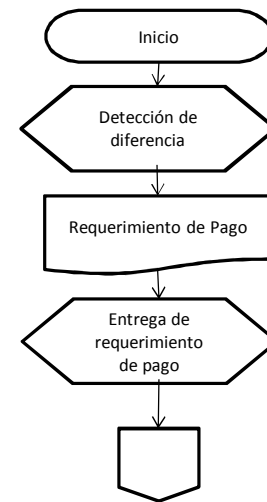
6	<b>Solicitud de los Precintos con Faltantes:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega los precintos que conforman el total del faltante reintegrando al delegado de la Empresa.
7	<b>Entrega de los Precintos con Faltantes:</b> El delegado de la Empresa entrega los precintos a la Jefatura de Procesos de efectivo para que cada quincena y fin de mes, refleje el cargo a los Cajeros responsables en la planilla de Pago de Productividad.

**NOTA:** Si el área financiera detecta inconsistencia entre la sumatoria de los requerimientos de pago y el monto cobrado a los Cajeros, procederá a descontar la diferencia a la Jefatura de Procesos de Efectivo.

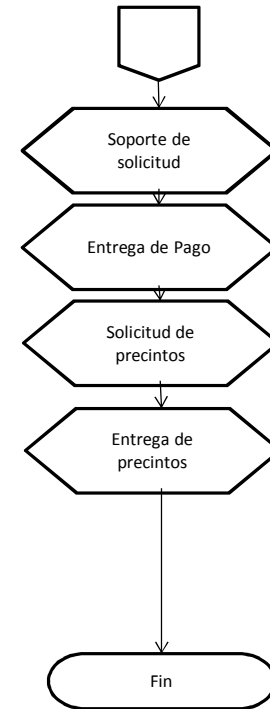
Revisado y aprobado por: Nombre y Firma	Cargo	Fecha
Realizado por: O.A.A.F.	Auditor Externo	
Revisado por: V.A.C.U.	Gerente de Operaciones	
Revisado por: R.O.M.O.	Gerente de Riesgos	
Autorizado por: C.S.D.M.	Gerente General	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en el proceso de valores del Banco Principal		Modulo: OPT-8 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal
	<b>OBJETIVO</b> Que el Departamento de Procesos de Efectivo y el área financiera estén anuentes de cumplir con el término de referencia del contrato con el Banco Principal con relación al tratamiento de diferencias: "Los faltantes reportados por parte del Banco deberán ser reintegrados a más tardar el día hábil siguiente de haberse notificado junto con un informe por escrito de las causas que los motivaron".	
	<b>GENERALIDADES</b> El Banco Principal realiza muestreos periódicos y sin notificar de las pitas que fuero previamente procesadas para poder definir el porcentaje de error que se esta manejando, la tolerancia del Banco Principal es del uno por ciento por millar de billetes. Si en el muestreo el personal del Banco Principal detecta diferencias las cobrará a la Empresa (los sobrantes no compensan a los faltantes).	
	<b>INICIO</b>  1 <b>Detección de Diferencias:</b> Banco Principal finaliza con el muestreo define el monto total de la diferencia y realiza un "Requerimiento de Pago".	Encargado de Banco Principal
	2 <b>Requerimiento de Pago:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega el "Requerimiento de Pago" al Delegado de la Empresa	Encargado de Banco Principal
	3 <b>Solicitud del Efectivo:</b> El Delegado de la Empresa entrega el "Requerimiento de Pago" a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien firmará de recibido. Si el "Requerimiento de Pago" es igual o menor de a Q.100.00 solicitarlo de caja chica, si es mayor a Q.100.00 realizar una "Solicitud de Cheque".	Delegado de Empresa



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en el proceso de valores del Banco Principal		Modulo: OPT-8 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería / Sala de Banco Principal
4	<b>Soporte de la Solicitud:</b> En ambos casos el soporte de la solicitud sería el requerimiento de pago firmado por la Jefatura de Procesos de Efectivo.	Encargado de Banco Principal
5	<b>Entrega del Pago:</b> El delegado de la Empresa entre el efectivo o cheque de caja al Encargado de Bóveda de Bando de Guatemala junto con un informe de las causas que los motivaron.	Delegado de Empresa
6	<b>Solicitud de los Precintos con Faltantes:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega los precintos que conforman el total del faltante reintegrando al delegado de la Empresa.	Encargado de Banco Principal
7	<b>Entrega de los Precintos con Faltantes:</b> El delegado de la Empresa entrega los precintos a la Jefatura de Procesos de efectivo para que cada quincena y fin de mes, refleje el cargo a los Cajeros responsables en la planilla de Pago de Productividad.	Delegado de Empresa
	<b>NOTA:</b> Si el área financiera detecta inconsistencia entre la sumatoria de los requerimientos de pago y el monto cobrado a los Cajeros, procederá a descontar la diferencia a la Jefatura de Procesos de Efectivo.	
	<b>FIN</b>	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en el proceso de valores del Banco Principal			Modulo: OPT-8 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Detección de Diferencias:</b> Banco Principal finaliza con el muestreo define el monto total de la diferencia y realiza un "Requerimiento de Pago".	La diferencia queda consignada en un documento.		Se da una respuesta rápida al Banco Principal para reintegrar la diferencia.
2	<b>Requerimiento de Pago:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega el "Requerimiento de Pago" al Delegado de la Empresa.	Se entrega y recibe el Requerimiento de pago.		Se cuenta con copia para el archivo de la empresa.
3	<b>Solicitud del Efectivo:</b> El Delegado de la Empresa entrega el "Requerimiento de Pago" a la Jefatura de Procesos de Efectivo quien firmará de recibido. Si el "Requerimiento de Pago" es igual o menor de a Q.100.00 solicitarlo de caja chica, si es mayor a Q.100.00 realizar una "Solicitud de Cheque".	Se recibe por parte del delegado de la empresa el requerimiento de pago, documento fuente.		En base al requerimiento de pago se establece la forma de pago.
4	<b>Soporte de la Solicitud:</b> En ambos casos el soporte de la solicitud sería el requerimiento de pago firmado por la Jefatura de Procesos de Efectivo.	Para solicitar el pago es necesario el requerimiento de pago firmado por la jefatura de Procesos de Efectivo.		Garantiza que el reembolso tenga una autorización por escrita, que es el requerimiento de pago.
5	<b>Entrega del Pago:</b> El delegado de la Empresa entrega el efectivo o cheque de caja al Encargado de Bóveda de Banco Principal junto con un informe de las causas que los motivaron.	Existe constancia del reebolso realizado al Banco Principal.		
6	<b>Solicitud de los Precintos con Faltantes:</b> El Encargado de Bóveda de Banco Principal entrega los precintos que conforman el total del faltante reintegrando al delegado de la Empresa.	Se cuenta con los precintos para corroborar el faltante.		Permite establecer la responsabilidad de los faltantes.

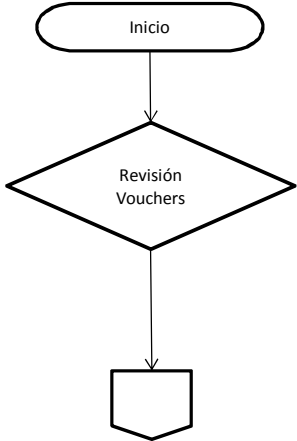
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para el manejo de Diferencias en el proceso de valores del Banco Principal			Modulo: OPT-8 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
7	<b>Entrega de los Precintos con Faltantes:</b> El delegado de la Empresa entrega los precintos a la Jefatura de Procesos de efectivo para que cada quincena y fin de mes, refleje el cargo a los Cajeros responsables en la planilla de Pago de Productividad.	Se cuenta con los precintos para corroborar el faltante.		Permite establecer la responsabilidad de los faltantes.
	<b>NOTA:</b> Si el área financiera detecta inconsistencia entre la sumatoria de los requerimientos de pago y el monto cobrado a los Cajeros, procederá a descontar la diferencia a la Jefatura de Procesos de Efectivo.			

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para la liquidación de  Vouchers originales y valores en Bóveda  Central</p>		<p>Modulo: OPT-9  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir para la liquidación de vouchers originales y valores de Bóveda Central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (receptor de turno). La llave de la reja ubicada antes del elevador es responsabilidad de la persona asignada para dicha operación y la copia en poder de la Jefatura de Procesos de Efectivo.</p>	
	<p><b>NOTA:</b> Es de suma importancia liquidar TODOS los voucher que ingresen al Departamento de Tesorería el mismo día para que al momento de que se realice un arqueo de Bóveda Central no se tengan valores pendientes de liquidar.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b>  Inicio: Paso 13 de OPT-1</p>	
1	<p><b>Revisión de Vouchers:</b> El Receptor de Turno revisa que todos los vouchers estén firmados y sellados.</p>	
2	<p><b>Verificación de la Información: Verificación</b> la cantidad de vouchers con lo anotado en el "Control Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de sala.   Inicio: Paso 15 OPT-3</p>	
1	<p><b>Revisión de los Empaques:</b> El Receptor de turno revisa uno por uno los empaques a entregar a Bóveda Central no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original, copia verde y amarilla (la rosada la archiva el Supervisor de Sala como constancia de entrega), verifica si es resguardo (el Supervisor de Sala archiva la copia verde y rosada), compara los empaques físicos con lo anotado en el "Control de Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de Sala y adjunta los vouchers originales que le fueron entregados al inicio.</p>	

4	<b>Entrega de los Valores a Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda abre la reja y empieza a recibir los empaques verificando que no tengan signos de anomalía, sí algún empaque presenta anomalía lo entrega al receptor de turno para que sea re-empacado en ese momento.
5	<b>Cuadre Verbal:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el Receptor de Turno el total de empaques recibidos.
6	<b>Entrega de Vouchers:</b> Al cuadrar los empaques el Receptor de Turno entrega los vouchers originales al Cajero de Bóveda para que los cuente.
7	<b>Cuadre Verbal de Vouchers:</b> Al finalizar el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el receptor de turno el total de vouchers recibidos.
8	<b>Verificación del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Receptor de Turno revisa en el “Control Movimiento Tesorería” la cantidad de empaques y la cantidad de vouchers y lo entrega al Cajero de Bóveda para que lo firme de conforme.
9	<b>Firma del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Cajero de Bóveda revisa que el “Control Movimiento Tesorería no este alterado y firma quedándose con la copia y entrega el original al Receptor de Turno junto con los manifiestos de liquidación de vouchers y entrega las bolsas.
	<p>LIQUIDACIONES DE VOUCHERS AJENOS A LA EMPRESA</p> <p>GENERALIDADES</p> <p>Algunos clientes de la Empresa utilizan también otras empresas para la recolección de sus valores pero el Proceso de Efectivo lo realiza la Empresa. Las unidades de las otras transportadoras llegan a liquidar a nuestra Bóveda Central y nos entregan los empaques con una sola copia del voucher.</p>
1	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>En el paso 3 OPT-1 el Receptor de Turno revisa que los empaques tengan una copia del Voucher.</p> <p><b>NOTA:</b> No se reciben empaques con “Acta de Anomalía”, sino que se regresan a la transportadora y se notifica al cliente afectado de la situación para que coordine con la otra transportadora.</p>

2	En el paso 6 OPT-1 el Cajero de Bóveda entregará al Receptor de Turno dos copias del manifiesto.	
3	La copia del manifiesto seguirá el mismo proceso que un voucher original.	
<b>Revisado y aprobado por: Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
Realizado por: O.A.A.F.	Auditor Externo	
Revisado por: V.A.C.U.	Gerente de Operaciones	
Revisado por: R.O.M.O.	Gerente de Riesgos	
Autorizado por: C.S.D.M.	Gerente General	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central		Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Bóveda Central</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir para la liquidación de vouchers originales y valores de Bóveda Central por medio del elevador que conecta al Departamento de Tesorería y Bóveda Central.	
	<b>GENERALIDADES</b> Solamente las personas autorizadas previamente por la Jefatura de Procesos de Efectivo pueden realizar este proceso (receptor de turno). La llave de la reja ubicada antes del elevador es responsabilidad de la persona asignada para dicha operación y la copia en poder de la Jefatura de Procesos de Efectivo.	
	<b>NOTA:</b> Es de suma importancia liquidar TODOS los voucher que ingresen al Departamento de Tesorería el mismo día para que al momento de que se realice un arqueo de Bóveda Central no se tengan valores pendientes de liquidar.	
	<b>Inicio: Paso 13 de OPT-1</b>	
1	<b>Revisión de Vouchers:</b> El Receptor de Turno revisa que todos los vouchers estén firmados y sellados.	Receptor de Turno





Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central		Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Departamento de procesos de Efectivo / Bóveda Central</b>
2	<b>Verificación de la Información: Verificación</b> la cantidad de vouchers con lo anotado en el "Control Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de sala.  <b>Inicio: Paso 15 OPT-3</b>	Supervisor de Sala	<pre> graph TD     Start([ ]) --&gt; A{Verificación de información}     A --&gt; B{Revisión de Empaques}     B --&gt; C{{Entrega de valores}}     C --&gt; D{{Cuadre Verbal}}     D --&gt; E{{Cuadre Verbal Empaques}}     E --&gt; F{{Cuadre Verbal Vouchers}}     F --&gt; End([ ]) </pre>
1	<b>Revisión de los Empaques:</b> El Receptor de turno revisa uno por uno los empaques a entregar a Bóveda Central no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original, copia verde y amarilla (la rosada la archiva el Supervisor de Sala como constancia de entrega), verifica si es resguardo (el Supervisor de Sala archiva la copia verde y rosada), compara los empaques físicos con lo anotado en el "Control de Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de Sala y adjunta los vouchers originales que le fueron entregados al inicio.	Receptor de Turno	
4	<b>Entrega de los Valores a Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda abre la reja y empieza a recibir los empaques verificando que no tengan signos de anomalía, si algún empaque presenta anomalía lo entrega al receptor de turno para que sea re-empacado en ese momento.	Cajero de Bóveda	
5	<b>Cuadre Verbal:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el Receptor de Turno el total de empaques recibidos.	Cajero de Bóveda y Receptor de Turno	
6	<b>Entrega de Vouchers:</b> Al cuadrar los empaques el Receptor de Turno entrega los vouchers originales al Cajero de Bóveda para que los cuente.	Cajero de Bóveda y Receptor de Turno	
7	<b>Cuadre Verbal de Vouchers:</b> Al finalizar el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el receptor de turno el total de vouchers recibidos.		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central		Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Departamento de procesos de Efectivo / Bóveda Central</b>
8	<b>Verificación del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Receptor de Turno revisa en el "Control Movimiento Tesorería" la cantidad de empaques y la cantidad de vouchers y lo entrega al Cajero de Bóveda para que lo firme de conforme.	Cajero de Bóveda y Receptor de Turno	<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Verif{Verificación de Control de}     Verif --&gt; Firma{{Firma de Contra de Movimientos}}     Firma --&gt; Fin([Fin]) </pre>
9	<b>Firma del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Cajero de Bóveda revisa que el "Control Movimiento Tesorería" no este alterado y firma quedándose con la copia y entrega el original al Receptor de Turno junto con los manifiestos de liquidación de vouchers y entrega las bolsas.	Cajero de Bóveda y Receptor de Turno	
<b>FIN</b> LIQUIDACIONES DE VOUCHERS AJENOS A LA EMPRESA GENERALIDADES Algunos clientes de la Empresa utilizan también otras empresas para la recolección de sus valores pero el Proceso de Efectivo lo realiza la Empresa. Las unidades de las otras transportadoras llegan a liquidar a nuestra Bóveda Central y nos entregan los empaques con una sola copia del voucher.			
1	<b>INICIO</b> En el paso 3 OPT-1 el Receptor de Turno revisa que los empaques tengan una copia del Voucher.  <b>NOTA:</b> No se reciben empaques con "Acta de Anomalía", sino que se regresan a la transportadora y se notifica al cliente afectado de la situación para que coordine con la otra transportadora.	Receptor de Turno	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central		Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Departamento de procesos de Efectivo / Bóveda Central</b>
2	En el paso 6 OPT-1 el Cajero de Bóveda entregará al Receptor de Turno dos copias del manifiesto.	Receptor de Turno	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Manifiesto[Manifiesto]     Manifiesto --&gt; Seguirá[Seguirá proceso de voucher]     Seguirá --&gt; Fin([Fin]) </pre>
3	La copia del manifiesto seguirá el mismo proceso que un voucher original.	Receptor de Turno	
	<b>FIN</b>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
1	<b>Inicio: Paso 13 de OPT-1</b> <b>Revisión de Vouchers:</b> El Receptor de Turno revisa que todos los vouchers estén firmados y sellados.	Aseguramiento que todos los vouchers estén firmados y sellados.		Esto permite asegurar que no hayan deficiencias que vengan de los procesos anteriores.
2	<b>Verificación de la Información: Verificación</b> la cantidad de vouchers con lo anotado en el "Control Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de sala.  <b>Inicio: Paso 15 OPT-3</b>	Verificación que la cantidad de vouchers fue anotada en el Control Movimientos de Tesorería.		Asegura que los controles se estén llevando de manera oportuna y continua.
1	<b>Revisión de los Empaques:</b> El Receptor de turno revisa uno por uno los empaques a entregar a Bóveda Central no tengan signos de anomalía, que tengan el voucher original, copia verde y amarilla (la rosada la archiva el Supervisor de Sala como constancia de entrega), verifica si es resguardo (el Supervisor de Sala archiva la copia verde y rosada), compara los empaques físicos con lo anotado en el "Control de Movimiento de Tesorería" por el Supervisor de Sala y adjunta los vouchers originales que le fueron entregados al inicio.	Se garantiza la revisión de los empaques.		Facil identificación de probables anomalías.
4	<b>Entrega de los Valores a Bóveda:</b> El Cajero de Bóveda abre la reja y empieza a recibir los empaques verificando que no tengan signos de anomalía, sí algún empaque presenta anomalía lo entrega al receptor de turno para que sea re-empacado en ese momento.	Se establece la responsabilidad de los participantes del proceso.		Asegura el proceso de recepción y entrega de empaques.
5	<b>Cuadre Verbal:</b> Al finalizar la recepción de empaques el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el Receptor de Turno el total de empaques recibidos.		Cuadre verbal de entrega de empaques.	Pueden surgir diferencias de criterios y versiones ante cualquier eventualidad posterior a la entrega.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Entrega de Vouchers:</b> Al cuadrar los empaques el Receptor de Turno entrega los vouchers originales al Cajero de Bóveda para que los cuente.	Se documenta la entrega mediante la entrega de los vouchers.		Se garantiza el soporte documental de la entrega.
7	<b>Cuadre Verbal de Vouchers:</b> Al finalizar el Cajero de Bóveda confirma verbalmente con el receptor de turno el total de vouchers recibidos.		Confirmación verbal del total de voucher recibidos.	Pueden darse conflictos internos entre personal, ante una situación anómala.
8	<b>Verificación del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Receptor de Turno revisa en el "Control Movimiento Tesorería" la cantidad de empaques y la cantidad de vouchers y lo entrega al Cajero de Bóveda para que lo firme de conforme.	Aseguramiento de que en el "Control Movimiento Tesorería" se hayan anotado la cantidad de vouchers correctamente.		Esto permite contar con controles oportunos y adecuados.
9	<b>Firma del Control Movimiento de Tesorería:</b> El Cajero de Bóveda revisa que el "Control Movimiento Tesorería" no este alterado y firma quedándose con la copia y entrega el original al Receptor de Turno junto con los manifiestos de liquidación de vouchers y entrega las bolsas.	El Cajero de Bóveda se asegura que el movimiento no este alterado. Previo a firmarlo.		Establece las responsabilidades de cada uno de los cajeros, ante cualquier situación posterior.
	LIQUIDACIONES DE VOUCHERS AJENOS A LA EMPRESA  GENERALIDADES Algunos clientes de la Empresa utilizan también otras empresas para la recolección de sus valores pero el Proceso de Efectivo lo realiza la Empresa. Las unidades de las otras transportadoras llegan a liquidar a nuestra Bóveda Central y nos entregan los empaques con una sola copia del voucher.			
1	En el paso 3 OPT-1 el Receptor de Turno revisa que los empaques tengan una copia del Voucher.	Asegurar que todos los empaques esten documentados.		Contar con un archivo con información oportuna, para consultas posteriores.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la liquidación de Vouchers originales y valores en Bóveda Central			Modulo: OPT-9 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
	<b>NOTA:</b> No se reciben empaques con "Acta de Anomalía", sino que se regresan a la transportadora y se notifica al cliente afectado de la situación para que coordine con la otra transportadora.			
2	En el paso 6 OPT-1 el Cajero de Bóveda entregará al Receptor de Turno dos copias del manifiesto.	Se sigue un procedimiento ya establecido en OPT-1		Garantiza la continuidad de los procesos.
3	La copia del manifiesto seguirá el mismo proceso que un voucher original.	Se sigue un procedimiento ya establecido		Garantiza la continuidad de los procesos.

<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para la Grabación Digital  De los procesos ejecutados en el  Departamento de Procesos de Efectivo</p>		<p>Modulo: OPT-10  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Detallar los pasos a seguir para la grabación digital de todos los procesos realizados en el Departamento de Tesorería.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Para efectuar dicha grabación se utilizan dos DVR con capacidad de 16 cámaras cada uno y ocho audios, 3 discos de 1 TerraByte cada uno y 3 Case para disco duro USB. El equipo esta ubicado en una sala apartada, la cual se mantiene bajo llave en todo momento, una llave la manejan los Subjefes de turno y la otra la custodia la Jefatura de Procesos de Efectivo. La llave tubular de los DVR la manejan los Subjefes de turno.</p>	
	<p><b>NOTA:</b> Estos equipos estarán encendidos las 24 horas del día los 365 o 366 días año.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Verificación del equipo:</b> El Subjefe recibe el llavero general, donde se encuentra la llave del área de monitores, de manos del Subjefe de turno anterior; entra a la Sala para verificar que todos los equipos estén encendidos y que todas las cámaras tengan escrito en rojo la palabra "REC", se retira de la sala y la deja bajo llave nuevamente. Él es el responsable de la misma durante su turno.</p>	
2	<p><b>Ingreso a la sala de grabación:</b> El ingreso a esta sala es exclusivo para la Jefatura de Procesos de Efectivo y del Subjefe de Turno, los Supervisores de Sala deberán requerir la presencia de estos para revisar un video.</p>	
3	<p><b>Backup de la grabación:</b> El Subjefe del turno vespertino después de haber terminado todos los procesos que se hayan realizado en las salas de conteo entra a la sala de monitores para realizar el backup de los días.</p>	
4	<p><b>Conexión del Equipo:</b> Abre el case, verifica que no tenga electricidad, conecta el disco duro externo, cierra el Case y conecta a la toma eléctrica. Verifica si el CPU reconoce el disco externo.</p>	

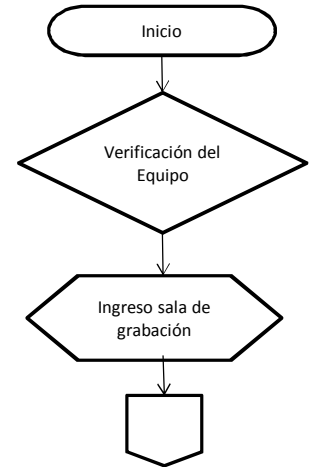
5	<b>Grabación de la información:</b> Reconocido el disco selecciona el icono "Backup Manager" en el escritorio y sigue los siguientes pasos:
5.1	(+) C:\ ó (+)D:\ (depende del disco en el que esté grabando el CPU)
5.2	Selecciona la fecha de día completo que se desea grabar
5.3	>> (Se traslada toda la información para ser grabada al disco externo)
5.4	"Select Backup Folder"
5.5	Local Disk (F:)
5.6	OK
5.7	Start Backup
6	<b>Control de monitoreo:</b> Al finalizar la grabación el sistema indica en una ventana cuantos files se grabaron y el Backup Size, lo anota en el libro de "Control Monitoreo" y presiona OK.
7	<b>Salida del programa:</b> Presiona Exit para salir del programa.
8	<b>Desconexión del equipo:</b> Corta la corriente del Case, desconecta el disco duro y lo guarda en su estuche plástico debidamente rotulado con la fecha y el DVR que se grabó.
9	<b>Entrega de la llave:</b> Deja la llave en la oficina de la Jefatura de Procesos de efectivo o entrega al Subjefe de Turno, según sea el caso.
	<b>NOTA:</b> Antes de ejecutar cualquiera de los procesos que a continuación de detallan se debe minimiza (Ctrl+M) el programa Smart DVR Formula. No lo deben cerrar porque se pierde la grabación.
	PARA CONSULTAR UN DISCO DURO EXTERNO:
1	<b>Apertura del case:</b> Abrir el case, verificar que no tenga electricidad, conectar el disco duro externo cerrar el case y conectar la corriente.
2	<b>Verificación del CPU:</b> Verificar si el CPU reconoció el disco externo.



3	<p><b>Backup Manager:</b> Si lo reconoce, seleccionar el icono “Backup Manager” en el escritorio y seguir lo siguientes pasos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Presionar PLAY</li> <li>b. Local Disk (F:)</li> <li>c. OK</li> <li>d. Selecciona el día que esta con rojo</li> <li>e. LOAD</li> <li>f. Se cierra el Backup Manager</li> <li>g. Maximizar el Smart DVR Formula</li> </ul>
	<p>PARA CONSULTAR GRABACIONES EN DVR</p>
1	<p>Seleccionar el ícono “AVI Backup Manager” en el escritorio.</p>
2	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seleccionar el día que esta en rojo</li> <li>b. LOAD</li> <li>c. Cerrar el AVI Backup Manager</li> <li>d. Maximizar el Smart DVR Fórmula</li> </ul>
	<p>PARA QUEMAR UN CD</p>
1	<p>Insertar el CD en el DVR</p>
2	<p>La computadora lo reconoce y aparece un mensaje</p>
3	<p>Presionar OK</p>
4	<p>Cerrar la ventana</p>
	<p>SI LA INFORMACIÓN ESTA EN EL DVR</p>
1	<p>Seleccionar el ícono “Backup Manager” en el escritorio y seguir pasos:</p>
a.	<p>Presionar el signo más de (+) C:/ ó (+) D:/ (depende del disco del que quiera grabar)</p>
b.	<p>Presionar el signo más de la fecha que se desea grabar.</p>
c.	<p>Presionar el signo más del canal que se desea ganar.</p>
d.	<p>Seleccionar la hora y presionar &gt;&gt; (se traslada toda la información para ser grabada al CD) Si desea grabar sólo unos minutos de esta hora seleccionar lo que desea eliminar y presionar &lt;&lt;.</p>

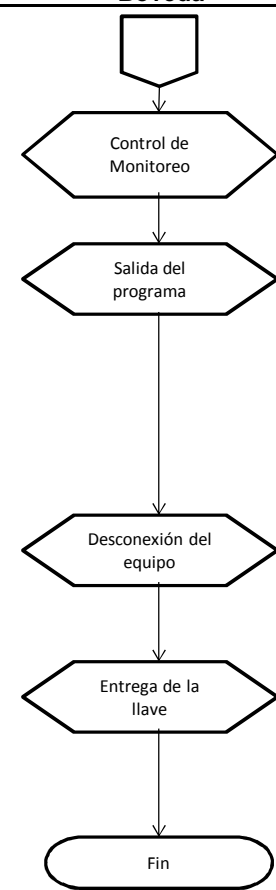
e.	Al finalizar la selección de fecha, canal y hora, presionar el botón “CD Backup” seleccionar que grabe al Backup Player y marcar la descripción del cuadro, presionar OK		
f.	Seleccionar el botón Start Backup y al finalizar el CD sale sólo.		
g.	Cerrar el DVR y cerrar el Backup Manager.		
h.	Maximizar el Smart DVR Fórmula.		
	SI LA INFORMACIÓN ESTA EN DISCO DURO EXTERNO:		
1	Abrir el case, verificar que no tenga corriente, conectar el disco duro externo, cerrar el case y conectar la corriente.		
2	Verificar si el CPU reconoció el disco externo.		
3	Si lo reconoce, abrir el Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta BACKUPIVADATA a IVADATA		
4	Cerrar la ventana.		
5	Seleccionar el ícono “Backup Manager” en el escritorio y seguir los siguientes pasos:		
5.1	Presionar el signo más de: (+) F:/		
5.2	Presionar el signo más de la fecha que se desea grabar.		
5.3	Presionar el signo más del canal que desea grabar.		
5.4	Seleccionar la hora y presionar >> (Se traslada toda la información para ser grabada al CD). Si desea grabar sólo unos minutos de esta hora seleccionar lo que desea eliminar y presionar <<.		
5.5	Al finalizar la selección de fecha, canal y hora, presiona el botón “CD Backup”, seleccionar que grabe el Backup Player y marcar la descripción del cuadro. Presionar OK.		
5.6	Seleccionar el botón Start Backup y al finalizar el CD sale automáticamente.		
6	Cerrar el DVR y el Backup Manager.		
7	Abrir el ícono “Mi Computer”, seleccionar el disco Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta IVADATA a BACKUPDATA. Si no realiza este paso no se podrá consultar todo el disco externo.		
8	Maximizar el Smart DVR Fórmula.		
	<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
	<b>Nombre y Firma</b>		
	<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
	<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
	<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
	<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
	<b>OBJETIVO</b> Detallar los pasos a seguir para la grabación digital de todos los procesos realizados en el Departamento de Tesorería.	
	<b>GENERALIDADES</b> Para efectuar dicha grabación se utilizan dos DVR con capacidad de 16 cámaras cada uno y ocho audios, 3 discos de 1 TerraByte cada uno y 3 Case para disco duro USB. El equipo esta ubicado en una sala apartada, la cual se mantiene bajo llave en todo momento, una llave la manejan los Subjefes de turno y la otra la custodia la Jefatura de Procesos de Efectivo. La llave tubular de los DVR la manejan los Subjefes de turno.	
	<b>NOTA:</b> Estos equipos estarán encendidos las 24 horas del día los 365 o 366 días año.	
	<b>INICIO</b> 1 <b>Verificación del equipo:</b> El Subjefe recibe el llavero general, donde se encuentra la llave del área de monitores, de manos del Subjefe de turno anterior; entra a la Sala para verificar que todos los equipos estén encendidos y que todas las cámaras tengan escrito en rojo la palabra "REC", se retira de la sala y la deja bajo llave nuevamente. Él es el responsable de la misma durante su turno.	Subjefe de Tesorería y Bóveda
	2 <b>Ingreso a la sala de grabación:</b> El ingreso a esta sala es exclusivo para la Jefatura de Procesos de Efectivo y del Subjefe de Turno, los Supervisores de Sala deberán requerir la presencia de estos para revisar un video.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda



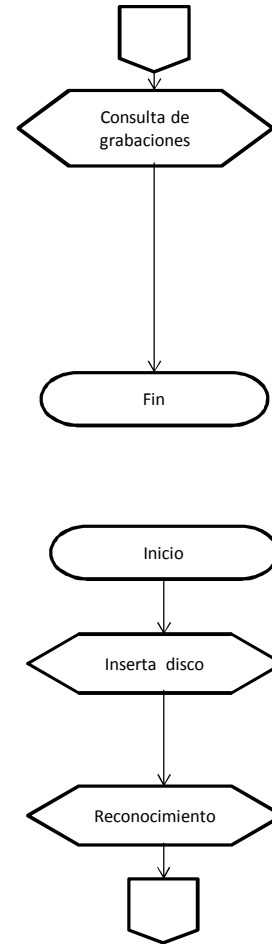
Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>	
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; B1{{Realización de Backups}}     B1 --&gt; B2{{Realización de Backups}}     B2 --&gt; I{{Grabación de Información}}     I --&gt; End([End])           </pre>	
3	<b>Backup de la grabación:</b> El Subjefe del turno vespertino después de haber terminado todos los procesos que se hayan realizado en las salas de conteo entra a la sala de monitores para realizar el backup de los días.		Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
4	<b>Conexión del Equipo:</b> Abre el case, verifica que no tenga electricidad, conecta el disco duro externo, cierra el Case y conecta a la toma eléctrica. Verifica si el CPU reconoce el disco externo.		Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
5	<b>Grabación de la información:</b> Reconocido el disco selecciona el icono "Backup Manager" en el escritorio y sigue los siguientes pasos:		Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
	5.1 (+) C:\ ó (+)D:\ (depende del disco en el que esté grabando el CPU) 5.2 Selecciona la fecha de día completo que se desea grabar 5.3 >> (Se traslada toda la información para ser grabada al disco externo) 5.4 "Select Backup Folder" 5.5 Local Disk (F:) 5.6 OK 5.7 Start Backup		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
6	<b>Control de monitoreo:</b> Al finalizar la grabación el sistema indica en una ventana cuantos files se grabaron y el Backup Size, lo anota en el libro de "Control Monitoreo" y presiona OK.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
7	<b>Salida del programa:</b> Presiona Exit para salir del programa.	
8	<b>Desconexión del equipo:</b> Corta la corriente del Case, desconecta el disco duro y lo guarda en su estuche plástico debidamente rotulado con la fecha y el DVR que se grabó.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
9	<b>Entrega de la llave:</b> Deja la llave en la oficina de la Jefatura de Procesos de efectivo o entrega al Subjefe de Turno, según sea el caso.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
<b>FIN</b>		
<b>NOTA:</b> Antes de ejecutar cualquiera de los procesos que a continuación de detallan se debe minimiza (Ctrl+M) el programa Smart DVR Formula. No lo deben cerrar porque se pierde la grabación.		

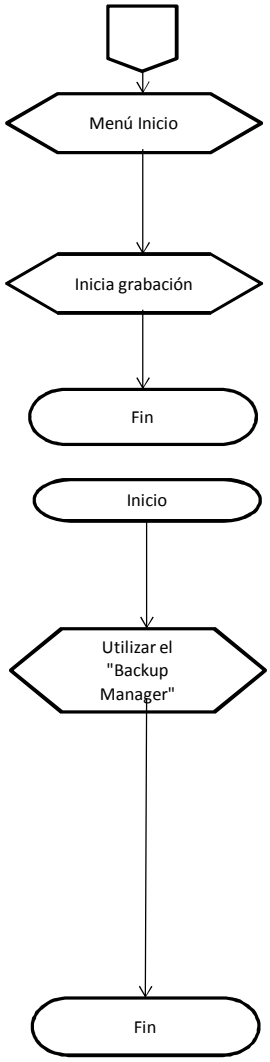


Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
<b>PARA CONSULTAR UN DISCO DURO EXTERNO:</b>  <b>INICIO</b>  1 <b>Apertura del case:</b> Abrir el case, verificar que no tenga electricidad, conectar el disco duro externo cerrar el case y conectar la corriente.		<pre> graph TD   Inicio1([Inicio]) --&gt; Apertura{{Apertura de Case}}   Apertura --&gt; Verificacion{{Verificación de CPU}}   Verificacion --&gt; Selecion{{Selección de Backup manager}}   Selecion --&gt; Fin([Fin])   Inicio2([Inicio]) --&gt; Pentagon{{ }}           </pre>
2 <b>Verificación del CPU:</b> Verificar si el CPU reconoció el disco externo.		
3 <b>Backup Manager:</b> Si lo reconoce, seleccionar el icono "Backup Manager" en el escritorio y seguir lo siguientes pasos.  a. Presionar PLAY b. Local Disk (F:) c. OK d. Selecciona el día que esta con rojo e. LOAD f. Se cierra el Backup Manager g. Maximizar el Smart DVR Formula		
<b>FIN</b>		
<b>PARA CONSULTAR GRABACIONES EN DVR</b>  <b>INICIO</b>  1 Seleccionar el ícono "AVI Backup Manager" en el escritorio.		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
2	Seguir los siguientes pasos:  a. Seleccionar el día que esta en rojo b. LOAD c. Cerrar el AVI Backup Manager d. Maximizar el Smart DVR Fórmula	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
<b>FIN</b>		
<b>PARA QUEMAR UN CD</b>  <b>INICIO</b>		
1	Insertar el CD en el DVR	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
2	La computadora lo reconoce y aparece un mensaje	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
3	Presionar OK	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
4	Cerrar la ventana	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
<b>FIN</b> <b>SI LA INFORMACIÓN ESTA EN EL DVR</b> <b>INICIO</b> 1 Seleccionar el icono "Backup Manager" en el escritorio y seguir pasos: a. Presionar el signo más de (+) C:/ ó (+) D:/ (depende del disco del que quiera grabar) b. Presionar el signo más de la fecha que se desea grabar. c. Presionar el signo más del canal que se desea grabar. d. Seleccionar la hora y presionar >> (se traslada toda la información para ser grabada al CD) Si desea grabar sólo unos minutos de esta hora seleccionar lo que desea eliminar y presionar <<. e. Al finalizar la selección de fecha, canal y hora, presionar el botón "CD Backup" seleccionar que grabe al Backup Player y marcar la descripción del cuadro, presionar OK f. Seleccionar el botón Start Backup y al finalizar el CD sale sólo. g. Cerrar el DVR y cerrar el Backup Manager. h. Maximizar el Smart DVR Fórmula.		Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda
<b>FIN</b>		





Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
<b>SI LA INFORMACIÓN ESTA EN DISCO DURO EXTERNO:</b>  <b>INICIO</b>  1 Abrir el case, verificar que no tenga corriente, conectar el disco duro externo, cerrar el case y conectar la corriente.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Abrir el Case{{Abrir el Case}}     Abrir el Case --&gt; Verificación de CPU{{Verificación de CPU}}     Verificación de CPU --&gt; Menú{{Menú}}     Menú --&gt; Selección Backup Manager{{Selección Backup Manager}}     Selección Backup Manager --&gt; Final{{ }}       </pre>
2 Verificar si el CPU reconoció el disco externo.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	
3 Si lo reconoce, abrir el Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta BACKUPIVADATA a IVADATA	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	
4 Cerrar la ventana.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	
5 Seleccionar el ícono "Backup Manager" en el escritorio y seguir los siguientes pasos:  5.1 Presionar el signo más de: (+) F:/ 5.2 Presionar el signo más de la fecha que se desea grabar. 5.3 Presionar el signo más del canal que desea grabar.  5.4 Seleccionar la hora y presionar >> (Se traslada toda la información para ser grabada al CD). Si desea grabar sólo unos minutos de esta hora seleccionar lo que desea eliminar y presionar <<.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo		Modulo: OPT-10 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>	
5.5	Al finalizar la selección de fecha, canal y hora, presiona el botón "CD Backup", seleccionar que grabe el Backup Player y marcar la descripción del cuadro. Presionar OK.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; CerrarDVR{{Cerrar DVR}}     CerrarDVR --&gt; AbrirMiComputer{{Abrir "Mi Computer"}}     AbrirMiComputer --&gt; MaximizarSmarDVR{{Maximizar Smar DVR}}     MaximizarSmarDVR --&gt; Fin([Fin])           </pre>
5.6	Seleccionar el botón Start Backup y al finalizar el CD sale automáticamente.		
6	Cerrar el DVR y el Backup Manager.		
7	Abrir el ícono "Mi Computer", seleccionar el disco Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta IVADATA a BACKUPDATA. Si no realiza este paso no se podrá consultar todo el disco externo.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	
8	Maximizar el Smart DVR Fórmula.	Jefe de procesos de efectivo y jefes, subjefes de Tesorería y Bóveda	
	<b>FIN</b>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo			Modulo: OPT-10 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Verificación del equipo:</b> El Subjefe recibe el llavero general, donde se encuentra la llave del área de monitores, de manos del Subjefe de turno anterior; entra a la Sala para verificar que todos los equipos estén encendidos y que todas las cámaras tengan escrito en rojo la palabra "REC", se retira de la sala y la deja bajo llave nuevamente. Él es el responsable de la misma durante su turno.	Solo los jefes y subjefes de Tesorería y Bóveda tienen acceso a la sala de monitores.		Establece la responsabilidad de los jefes y subjefes de Tesorería y Bóveda de turno sobre el sistema de grabación digital.
2	<b>Ingreso a la sala de grabación:</b> El ingreso a esta sala es exclusivo para la Jefatura de Procesos de Efectivo y del Subjefe de Turno, los Supervisores de Sala deberán requerir la presencia de estos para revisar un video.	Cuando así lo autorice la Jefatura de Procesos de Efectivo, pueden ingresar los Supervisores de Sala acompañados por los Jefes de Tesorería y/o Bóveda		Mantiene la confidencialidad del área donde se encuentra el equipo de grabación.
3	<b>Backup de la grabación:</b> El Subjefe del turno vespertino después de haber terminado todos los procesos que se hayan realizado en las salas de conteo entra a la sala de monitores para realizar el backup de los días.	Realización de Backup de los días.		Existencia de Archivo magnetico para consultas posteriores.
4	<b>Conexión del Equipo:</b> Abre el case, verifica que no tenga electricidad, conecta el disco duro externo, cierra el Case y conecta a la toma eléctrica. Verifica si el CPU reconoce el disco externo.	El disco para grabación de backup se conecta solo para este proceso.		Garantiza la confidencialidad y seguridad del Backup.
5	<b>Grabación de la información:</b> Reconocido el disco selecciona el icono "Backup Manager" en el escritorio.			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo			Modulo: OPT-10 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Control de monitoreo:</b> Al finalizar la grabación el sistema indica en una ventana cuantos files se grabaron y el Backup Size, lo anota en el libro de "Control Monitoreo" y presiona OK.	Se establece el libro "control de monitoreo"		Asegura contar con un control sobre los archivos grabados en el disco de backup.
7	<b>Salida del programa:</b> Presiona Exit para salir del programa.			
8	<b>Desconexión del equipo:</b> Corta la corriente del Case, desconecta el disco duro y lo guarda en su estuche plástico debidamente rotulado con la fecha y el DVR que se grabó.	Seguridad del Disco Duro		Garantiza la confiabilidad en el proceso de grabación.
9	<b>Entrega de la llave:</b> Deja la llave en la oficina de la Jefatura de Procesos de efectivo o entrega al Subjefe de Turno, según sea el caso.	La llave es responsabilidad de los Jefes de Tesorería y Bóveda o subjefes de turno		Asegura que las llaves no sean utilizadas incorrectamente.
	<b>NOTA:</b> Antes de ejecutar cualquiera de los procesos que a continuación de detallan se debe minimiza (Ctrl+M) el programa Smart DVR Formula. No lo deben cerrar porque se pierde la grabación.			
	<b>PARA CONSULTAR UN DISCO DURO EXTERNO:</b>			
1	<b>Apertura del case:</b> Abrir el case, verificar que no tenga electricidad, conectar el disco duro externo cerrar el case y conectar la corriente.	El disco para grabación de backup se conecta solo para este proceso de revisión.		Garantiza la confidencialidad y seguridad del Backup.
2	<b>Verificación del CPU:</b> Verificar si el CPU reconoció el disco externo.			
3	<b>Backup Manager:</b> Si lo reconoce, seleccionar el icono "Backup Manager" en el escritorio.			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo			Modulo: OPT-10 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
	<b>PARA CONSULTAR GRABACIONES EN DVR</b> 1 Seleccionar el ícono "AVI Backup Manager" en el escritorio.			
	<b>PARA QUEMAR UN CD</b>  <b>INICIO</b> 1 Insertar el CD en el DVR			
	2 La computadora lo reconoce y aparece un mensaje			
	3 Presionar OK			
	4 Cerrar la ventana			
	<b>SI LA INFORMACIÓN ESTA EN EL DVR</b> 1 Seleccionar el ícono "Backup Manager" en el escritorio.  <b>SI LA INFORMACIÓN ESTA EN DISCO DURO EXTERNO:</b>  <b>INICIO</b> 1 Abrir el case, verificar que no tenga corriente, conectar el disco duro externo, cerrar el case y conectar la corriente.	El disco para grabación de backup se conecta solo para este proceso de revisión.		Garantiza la confidencialidad y seguridad del Backup.
	2 Verificar si el CPU reconoció el disco externo.			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para la Grabación Digital De los procesos ejecutados en el Departamento de Procesos de Efectivo			Modulo: OPT-10 Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012	
<b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>				
	<b>Descripción</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Implicaciones</b>
3	Si lo reconoce, abrir el Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta BACKUPIVADATA a IVADATA			
4	Cerrar la ventana.			
5	Seleccionar el ícono "Backup Manager" en el escritorio.			
6	Cerrar el DVR y el Backup Manager.			
7	Abrir el ícono "Mi Computer", seleccionar el disco Local Disk F:/ y cambiar el nombre de la carpeta IVADATA a BACKUPDATA. Si no realiza este paso no se podrá consultar todo el disco externo.			
8	Maximizar el Smart DVR Fórmula.			

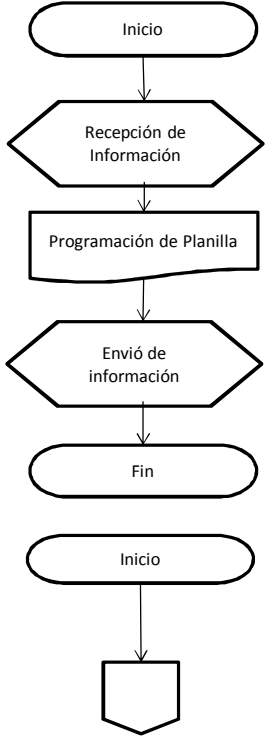
<p>Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para realizar el  Ensobrado de planillas</p>		<p>Modulo: OPT-11  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Detallar los pasos a seguir para el proceso de ensobrado de planillas.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Para realizar este proceso se tiene que trasladar información de un Departamento a otro, también se explica en este procedimiento el rol de cada Departamento.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>SERVICIO AL CLIENTE:</b></p> <p>1 <b>Recepción de información:</b> Recibe la información de parte del cliente tanto física (boletas, carta de autorizada, disquete con la nómina) como electrónica (nómina en forma Excel vía correo electrónico).</p>	
	<p>2 <b>Preparación del formato:</b> Prepara el formato: "Programación de Planilla" y lo hace llegar a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas vía correo electrónico.</p>	
	<p>3 <b>Envío de información:</b> Envía la información electrónica (nómina) a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas para que se inicie el proceso de impresión de sobres.</p>	
	<p><b>DEPARTAMENTO DE PLANILLAS</b></p> <p>1 <b>Impresión de sobres:</b> Inicia la impresión de sobres en un área ajena a las salas de conteo de conformidad con el siguiente manual operativo.</p> <p><b>MANUAL OPERATIVO PARA IMPRESIÓN DE SOBRE:</b></p> <p>1 El archivo de la nómina debe estar en formato Excel con las columnas ordenadas de la siguiente manera: "EMPRESA", "CODIGO", "NOMBRE", "LIQUIDO". De lo contrario el sistema no lo reconocerá. Deberá ser guardado bajo el nombre de "RECOB" y en formato DBF 4 (dBASEIV).</p>	
	<p>2 Se totaliza la columna de "LIQUIDO".</p>	

3	Se abre el ícono bajo el nombre de “Importa1”, se selecciona <Ejecutar> y aparece el monto total de los sobres que se van a imprimir. Se cierra el archivo.
4	<p>Se abre el ícono bajo el nombre de “Sobres”, se selecciona en el menú la opción “Utilidades” y se procede así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selección de finca.</li> <li>b. Fincas Mensuales.</li> <li>c. Inicialización de Registros.</li> <li>d. &lt;Sí&gt;.</li> <li>e. Importación de datos.</li> <li>f. De tabla(s) Estándar.</li> <li>g. Escribir: “Recibos”</li> <li>f. Escribir: “F:/COB”</li> <li>g. &lt;Sí&gt;.</li> <li>h. Impresión de Recibos.</li> <li>i. &lt;Sí&gt;</li> </ol>
5	Al finalizar la impresión de todos los sobres coordinar con el Subjefe de Tesorería para entregárselos físicamente fuera de las salas de conteo y cuadrado contra el formato “Vale de entrega de Planillas”.
6	Al finalizar la entrega el Encargado de Planillas firma el formato “Vale de Entrega de Planillas” y archiva la copia.
1	<p>DEPARTAMENTO DE TESORERÍA:</p> <p><b>Solicitud de bolsas:</b> El Subjefe de Tesorería solicita las bolsas a Bóveda Central con la copia verde del voucher siguiendo el procedimiento OPT-1.</p>
2	<b>Proceso de la bolsa:</b> Los Cajeros de Tesorería procesan la bolsa según procedimiento OPT-3 sólo que en lugar de boleta de depósito es un detalle por denominación.
3	<b>Detección de diferencias:</b> En caso de diferencia avisan a la Jefatura de Procesos de Efectivo, llenan el formato “Acta de Diferencia” y dan aviso al Banco que envió el efectivo para solventar la situación.
4	<b>Ensobrado:</b> Inicia el ensobrado colocando los billetes de forma estirada con la mitad afuera del sobre y las moneda dentro del mismo.
5	<b>Colocación de grapa:</b> Se coloca una grapa en el sobre de forma que la parte abierta de la grapa quede en la parte de atrás del sobre y se coloca el sticker autorizado encima de dicha grapa por la parte de atrás para evitar extracción de dinero de los sobres.



6	<b>Orden de los sobres:</b> Los sobres deben de ir en el orden en que indica la nómina. En caso de grupos se deben de unir con un hule para identificarlos.	
7	<b>Detección de diferencias en el ensobrado:</b> En caso de diferencia al finalizar el ensobrado se llena el formato "Acta de Diferencia", si es sobrante se envía junto con el original de la "Acta de Diferencias" y si es faltante se reintegrará en el momento. Al finalizar el ensobrado se procede a embolsar los sobres junto con la nómina y se anotará en el voucher la cantidad de sobres que incluye y las personas responsables.	
8	<b>Entrega de bolsas a Bóveda:</b> El Subjefe de Tesorería entrega a Bóveda Central las bolsas para coordinación de entrega el día en que fueron programadas.	
9	<b>Archivo de información:</b> El Subjefe de Tesorería archivará la carta de solicitud del servicio que envía el cliente, el voucher verde del efectivo, el voucher rosado de entrega de los sobres y las copias amarillas de las "Actas de Diferencia", así como la impresión del formato para la preparación de planillas que envió Servicio al Cliente y verificar que todo lo solicitado se haya ejecutado.	
10	<b>Pago del ensobrado:</b> Es responsabilidad de la Jefatura de Procesos de Efectivo registrar en un formato Excel el nombre del cliente de la planilla, voucher enviado, cantidad de sobres y distribución de los mismos para su respectivo pago. Deberá solicitar un cheque a principio del mes siguiente.	
	<b>Revisado y aprobado por:</b> <b>Nombre y Firma</b>	<b>Cargo</b> <b>Fecha</b>
	<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>
	<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>
	<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>
	<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas		Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
	<b>OBJETIVO</b> Detallar los pasos a seguir para el proceso de ensobrado de planillas.	
	<b>GENERALIDADES</b> Para realizar este proceso se tiene que trasladar información de un Departamento a otro, también se explica en este procedimiento el rol de cada Departamento.	
	<b>INICIO</b>  SERVICIO AL CLIENTE:  1 <b>Recepción de información:</b> Recibe la información de parte del cliente tanto física (boletas, carta de autorizada, disquete con la nómina) como electrónica (nómina en forma Excel vía correo electrónico).	Secretaria de Servicio Al Cliente
	2 <b>Preparación del formato:</b> Prepara el formato: "Programación de Planilla" y lo hace llegar a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas vía correo electrónico.	Secretaria de Servicio Al Cliente
	3 <b>Envío de información:</b> Envía la información electrónica (nómina) a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas para que se inicie el proceso de impresión de sobres.	Secretaria de Servicio Al Cliente
	<b>FIN</b>	
	<b>DEPARTAMENTO DE PLANILLAS</b>	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas		Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
1 <b>Impresión de sobres:</b> Inicia la impresión de sobres en un área ajena a las salas de conteo de conformidad con el siguiente manual operativo.  MANUAL OPERATIVO PARA IMPRESIÓN DE SOBRES:	Cajero de Planillas	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Step1{{Se recibe información Servicio al cliente}}     Step1 --&gt; Step2{{Impresión de Sobres}}     Step2 --&gt; End([End])           </pre>
1 El archivo de la nómina debe estar en formato Excel con las columnas ordenadas de la siguiente manera: "EMPRESA", "CODIGO", "NOMBRE", "LIQUIDO". De lo contrario el sistema no lo reconocerá. Deberá ser guardado bajo el nombre de "RECOB" y en formato DBF 4 (dBASEIV).		
2 Se totaliza la columna de "LIQUIDO".		
3 Se abre el ícono bajo el nombre de "Importa1", se selecciona <Ejecutar> y aparece el monto total de los sobres que se van a imprimir. Se cierra el archivo.	Cajero de Planillas	
4 Se abre el ícono bajo el nombre de "Sobres", se selecciona en el menú la opción "Utilidades" y se procede así:		
a. Selección de finca. b. Fincas Mensuales. c. Inicialización de Registros. d. <Sí>. e. Importación de datos. f. De tabla(s) Estándar. g. Escribir: "Recibos" f. Escribir: "F:/COB" g. <Sí>. h. Impresión de Recibos. i. <Sí>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas		Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>
			<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Reciben{{Se reciben los sobres y se inicia}}     Reciben --&gt; Proceso{{Proceso de bolsa}}     Proceso --&gt; Deteccion{{Detección de diferencia}}     Deteccion --&gt; Ensobrado{{Ensobrado de billetes}}     Ensobrado --&gt; Fin([Fin])   </pre>
5	Al finalizar la impresión de todos los sobres coordinar con el Subjefe de Tesorería para entregárselos físicamente fuera de las salas de conteo y cuadrado contra el formato “Vale de entrega de Planillas”.	Cajero de Planillas y Subjefe de Tesorería	
6	Al finalizar la entrega el Encargado de Planillas firma el formato “Vale de Entrega de Planillas” y archiva la copia.		
	<b>FIN</b>		
	<b>DEPARTAMENTO DE TESORERÍA:</b> <b>INICIO</b>		
1	<b>Solicitud de bolsas:</b> El Subjefe de Tesorería solicita las bolsas a Bóveda Central con la copia verde del voucher siguiendo el procedimiento OPT-1.	Subjefe de Tesorería	
2	<b>Proceso de la bolsa:</b> Los Cajeros de Tesorería procesan la bolsa según procedimiento OPT-3 sólo que en lugar de boleta de depósito es un detalle por denominación.	Cajero de Tesorería	
3	<b>Detección de diferencias:</b> En caso de diferencia avisan a la Jefatura de Procesos de Efectivo, llenan el formato “Acta de Diferencia” y dan aviso al Banco que envió el efectivo para solventar la situación.	Cajero de Tesorería	
4	<b>Ensobrado:</b> Inicia el ensobrado colocando los billetes de forma estirada con la mitad afuera del sobre y las moneda dentro del mismo.	Cajero de Tesorería	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas		Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de procesos de Efectivo / Tesorería / Bóveda</b>	
		<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; A[Ensobrado de billetes]     A --&gt; B[Orden de sobres]     B --&gt; C[Diferencias en ensobrado]     C --&gt; D[Entrega de bolsas con sobres]     D --&gt; E[Archivo de papelería]     E --&gt; F[Registro de planillas enviadas]     F --&gt; G([Fin]) </pre>	
5	<b>Colocación de grapa:</b> Se coloca una grapa en el sobre de forma que la parte abierta de la grapa quede en la parte de atrás del sobre y se coloca el sticker autorizado encima de dicha grapa por la parte de atrás para evitar extracción de dinero de los sobres.		Cajero de Tesorería
6	<b>Orden de los sobres:</b> Los sobres deben de ir en el orden en que indica la nómina. En caso de grupos se deben de unir con un hule para identificarlos.		Cajero de Tesorería
7	<b>Detección de diferencias en el ensobrado:</b> En caso de diferencia al finalizar el ensobrado se llena el formato "Acta de Diferencia", si es sobrante se envía junto con el original de la "Acta de Diferencias" y si es faltante se reintegrará en el momento. Al finalizar el ensobrado se procede a embolsar los sobres junto con la nómina y se anotará en el voucher la cantidad de sobres que incluye y las personas responsables.		Cajero de Tesorería
8	<b>Entrega de bolsas a Bóveda:</b> El Subjefe de Tesorería entrega a Bóveda Central las bolsas para coordinación de entrega el día en que fueron programadas.		Subjefe de Tesorería
9	<b>Archivo de información:</b> El Subjefe de Tesorería archivará la carta de solicitud del servicio que envía el cliente, el voucher verde del efectivo, el voucher rosado de entrega de los sobres y las copias amarillas de las "Actas de Diferencia", así como la impresión del formato para la preparación de planillas que envió Servicio al Cliente y verificar que todo lo solicitado se haya ejecutado.		Subjefe de Tesorería
10	<b>Pago del ensobrado:</b> Es responsabilidad de la Jefatura de Procesos de Efectivo registrar en un formato Excel el nombre del cliente de la planilla, voucher enviado, cantidad de sobres y distribución de los mismos para su respectivo pago. Deberá solicitar un cheque a principio del mes siguiente.		Subjefe de Tesorería
	<b>FIN</b>		

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas			Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Recepción de información:</b> Recibe la información de parte del cliente tanto física (boletas, carta de autorizada, disquete con la nómina) como electrónica (nómina en forma Excel vía correo electrónico).	Respueta inmediata al requerimiento de los clientes		Asegura la confiabilidad en los servicios de la empresa.
2	<b>Preparación del formato:</b> Prepara el formato: "Programación de Planilla" y lo hace llegar a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas vía correo electrónico.	Programación oportuna del proceso de ensobrado de planilla.		Programar pronta y oportunamente el proceso de ensobrado de planillas.
3	<b>Envío de información:</b> Envía la información electrónica (nómina) a la Jefatura de Procesos de Efectivo con copia al Departamento de Planillas para que se inicie el proceso de impresión de sobres.	La utilización del correo electronico, agiliza el proceso.		Ahorra tiempos y promueve la eficiencias en los tiempos de trabajo de los cajeros.
<b>DEPARTAMENTO DE PLANILLAS</b>				
1	<b>Impresión de sobres:</b> Inicia la impresión de sobres en un área ajena a las salas de conteo de conformidad con el siguiente manual operativo.  <b>MANUAL OPERATIVO PARA IMPRESIÓN DE SOBRE:</b>			
1	El archivo de la nómina debe estar en formato Excel con las columnas ordenadas de la siguiente manera: "EMPRESA", "CODIGO", "NOMBRE", "LIQUIDO". De lo contrario el sistema no lo reconocerá. Deberá ser guardado bajo el nombre de "RECOB" y en formato DBF 4 (dBASEIV).	Contar con un formato y opción de sistema para la preparación de los sobres a utilizar.		El contar con un formato facilita el proceso al estandarizarlo.
2	Se totaliza la columna de "LIQUIDO".			
3	Se abre el ícono bajo el nombre de "Importa1", se selecciona <Ejecutar> y aparece el monto total de los sobres que se van a imprimir. Se cierra el archivo.			
4	Se abre el ícono bajo el nombre de "Sobres", se selecciona en el menú la opción "Utilidades" y se procede así:			

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas			Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
	a. Selección de finca. b. Fincas Mensuales. c. Inicialización de Registros. d. <Sí>. e. Importación de datos. f. De tabla(s) Estándar. g. Escribir: "Recibos" f. Escribir: "F:/COB" g. <Sí>. h. Impresión de Recibos. i. <Sí>			
5	Al finalizar la impresión de todos los sobres coordinar con el Subjefe de Tesorería para entregárselos físicamente fuera de las salas de conteo y cuadrado contra el formato "Vale de entrega de Planillas".	Se hace constar la entrega de los sobres mediante el Vale de Entrega de planillas		Proporciona soporte documental de la entrega de planillas
6	Al finalizar la entrega el Encargado de Planillas firma el formato "Vale de Entrega de Planillas" y archiva la copia.	Contar con copia del vale para efectos de bitacora de entregas.		Existencia de un archivo documental que pueda ser consultado para situaciones posteriores.
<b>DEPARTAMENTO DE TESORERÍA:</b>				
1	<b>Solicitud de bolsas:</b> El Subjefe de Tesorería solicita las bolsas a Bóveda Central con la copia verde del voucher siguiendo el procedimiento OPT-1.	Se inicia el procedimiento OPT-1 para iniciar el ensobrado de planillas.		Garantiza la continuidad de los procesos.
2	<b>Proceso de la bolsa:</b> Los Cajeros de Tesorería procesan la bolsa según procedimiento OPT-3 sólo que en lugar de boleta de depósito es un detalle por denominación.	Se incia el procedimeinto OPT-3.		Garantiza la continuidad de los procesos.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas			Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
3	<b>Detección de diferencias:</b> En caso de diferencia avisan a la Jefatura de Procesos de Efectivo, llenan el formato "Acta de Diferencia" y dan aviso al Banco que envió el efectivo para solventar la situación.	Cualquier diferencia se hace constar en el acta de diferencia.		Garantiza que se pueda iniciar la solución pronta de las diferencias.
4	<b>Ensobrado:</b> Inicia el ensobrado colocando los billetes de forma estirada con la mitad afuera del sobre y las moneda dentro del mismo.	Se establece una forma para el ensobrado del efectivo.		Permite su facil supervisión y revisión.
5	<b>Colocación de grapa:</b> Se coloca una grapa en el sobre de forma que la parte abierta de la grapa quede en la parte de atrás del sobre y se coloca el sticker autorizado encima de dicha grapa por la parte de atrás para evitar extracción de dinero de los sobres.	Se establece una forma para el ensobrado del efectivo.		Permite su facil supervisión y revisión.
6	<b>Orden de los sobres:</b> Los sobres deben de ir en el orden en que indica la nómina. En caso de grupos se deben de unir con un hule para identificarlos.	Orden especial para los sobres.		Permite su facil identificación y entrega.
7	<b>Detección de diferencias en el ensobrado:</b> En caso de diferencia al finalizar el ensobrado se llena el formato "Acta de Diferencia", si es sobrante se envía junto con el original de la "Acta de Diferencias" y si es faltante se reintegrará en el momento. Al finalizar el ensobrado se procede a embolsar los sobres junto con la nómina y se anotará en el voucher la cantidad de sobres que incluye y las personas responsables.	Cualquier diferencia se hace constar en el acta de diferencia.		Garantiza que se pueda iniciar la solución pronta de las diferencias.
8	<b>Entrega de bolsas a Bóveda:</b> El Subjefe de Tesorería entrega a Bóveda Central las bolsas para coordinación de entrega el día en que fueron programadas.	El subjefe de Tesorería es quien tiene la responsabilidad de entregar las bolsas preparadas, para la que se programe la ruta.		Permite programar oportunamente la ruta de entrega.

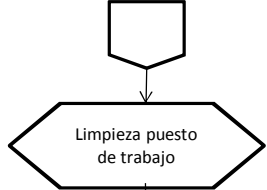

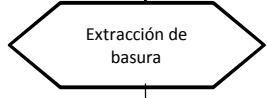




Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar el Ensobrado de planillas			Modulo: OPT-11 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
9	<b>Archivo de información:</b> El Subjefe de Tesorería archivará la carta de solicitud del servicio que envía el cliente, el voucher verde del efectivo, el voucher rosado de entrega de los sobres y las copias amarillas de las "Actas de Diferencia", así como la impresión del formato para la preparación de planillas que envió Servicio al Cliente y verificar que todo lo solicitado se haya ejecutado.	Soporte documental de todo el proceso.		Contar con un archivo documental que proporcione información oportuna para situaciones posteriores.
10	<b>Pago del ensobrado:</b> Es responsabilidad de la Jefatura de Procesos de Efectivo registrar en un formato Excel el nombre del cliente de la planilla, voucher enviado, cantidad de sobres y distribución de los mismos para su respectivo pago. Deberá solicitar un cheque a principio del mes siguiente.	Existencia de un formato para el pago de las planillas y entregas de sobres.		Contar con un archivo documental que proporcione información oportuna para situaciones posteriores.

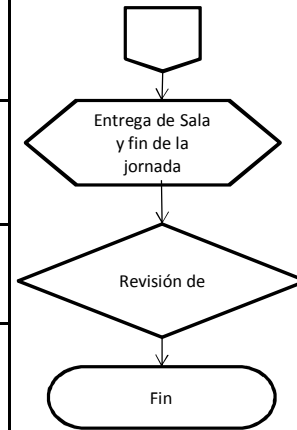
<p style="text-align: center;">Los Caballeros AVEN, S.A.  Título: Procedimiento para realizar la limpieza  De las Salas de Bóveda y Tesorería al  Terminar la jornada laboral</p>		<p>Modulo: OPT-12  Revisión No: 1  Fecha: 23/07/2012</p>
<p>Procedimiento detallado:</p>		
	<p><b>OBJETIVO</b>  Explicar los pasos a seguir para la limpieza de las salas de Bóveda y Tesorería cuando se termine la jornada laboral de cada una de las salas.</p>	
	<p><b>GENERALIDADES</b>  Este proceso de limpieza de la sala, se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Todos los movimientos que se realicen en este proceso deben ser transparentes hacia el cliente. La limpieza de la sala se realizará hasta que se hayan terminado de procesar todos los valores asignados a dicha sala y aclarado cualquier anomalía, diferencia o circunstancias que por seguridad deberá ser aclarada.</p>	
	<p><b>NOTA:</b> La limpieza de la sala siempre se hará bajo la grabación de las cámaras. Si por alguna razón se realiza sin las mismas, se responsabilizará de las consecuencias a la persona que autorizó.</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	
1	<p><b>Finalización de procesar valores:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes y que se hayan aclarado o definido las anomalías y/o diferencias detectadas; el Supervisor de Sala le dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo que inicien la limpieza de los puestos de trabajo y de la sala.</p>	
2	<p><b>Limpiar y guardar el equipo de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará y guardará el equipo de trabajo, éste deberá ser limpiado para remover polvo, pedazos de papel, grapas, clips, entre otros. De cualquier problema en el equipo el Cajero lo notificará al Supervisor de Sala.</p>	
3	<p><b>Limpieza del puesto de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará su puesto de trabajo. En el puesto de trabajo no quedarán papeles, clips, grapas, bolsas, hules, entre otros. Se recomienda que cada Cajero le pase un trapo seco y limpio a todo el puesto de trabajo.</p>	
4	<p><b>Supervisión de la Limpieza:</b> El Supervisor de Sala revisará que todos los puestos de trabajo queden limpios.</p>	

4.1	<b>Detección de falta de limpieza:</b> Sí el Supervisor de Sala detecta que algún puesto de trabajo y/o sala le hace falta limpieza, deberá indicarle al Cajero respectivo para que procede a limpiar bien el puesto de trabajo y/o sala.	
5	<b>Extracción de la basura:</b> El Supervisor de Sala le indicará a cada Cajero que saque la bolsa de la basura que le fue asignado y que la lleve a lugar donde se deberá de almacenar mientras el Conserje la retira del área de Tesorería. La bolsa con la basura la deberá de dejar bien amarrada para evitar que se salga la basura de la bolsa durante la manipulación.	
6	<b>Revisión del equipo de la sala:</b> El Supervisor de Sala verificará que el equipo asignado a la sala este completo y en buenas condiciones.	
6.1	<b>Detección de problemas en el equipo:</b> Sí el Supervisor de Sala detecta que falta equipo o que este dañado deberá de indicarle al Cajero el problema para establecer la responsabilidad.	
6.2	<b>Cargos por problemas en el equipo:</b> El Supervisor de Sala hará lo cargos necesarios al Cajero o responsable por el equipo que hiciera falta o no funcione correctamente.	
7.3	<b>Notificación de los problemas en el equipo:</b> El Supervisor de Sala notificará al Jefe y Subjefe de Tesorería del problema detectado en el equipo y el Cajero Responsable.	
8	<b>Entrega de la sala:</b> Cuando los puestos de trabajo y la sala bien limpios y el equipo esté completo y/o aclarado y definido responsabilidades por problemas detectados. El Supervisor de Sala le deberá indicar al Subjefe de Tesorería que la jornada de trabajo de dicha sala ha terminado.	
9	<b>Supervisión de la sala:</b> El Subjefe de Bóveda y/o Tesorería deberá de recibir la sala y verificar las condiciones en las que es entregada para tenerla lista para el siguiente turno de trabajo.	
<b>Revisado y aprobado por:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Nombre y Firma</b>		
<b>Realizado por: O.A.A.F.</b>	<b>Auditor Externo</b>	
<b>Revisado por: V.A.C.U.</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	
<b>Revisado por: R.O.M.O.</b>	<b>Gerente de Riesgos</b>	
<b>Autorizado por: C.S.D.M.</b>	<b>Gerente General</b>	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la limpieza De las Salas de Bóveda y Tesorería al terminar La jornada laboral		Modulo: OPT-12 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>	<b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería</b>
	<b>OBJETIVO</b> Explicar los pasos a seguir para la limpieza de las salas de Bóveda y Tesorería cuando se termine la jornada laboral de cada una de las salas.		<pre> graph TD     A([Inicio]) --&gt; B{{Orden inicio de Limpieza}}     B --&gt; C{{Orden inicio de Limpieza}}     C --&gt; D{{ }}           </pre>
	<b>GENERALIDADES</b> Este proceso de limpieza de la sala, se realiza bajo cámara con grabación digital en circuito cerrado. Todos los movimientos que se realicen en este proceso deben ser transparentes hacia el cliente. La limpieza de la sala se realizará hasta que se hayan terminado de procesar todos los valores asignados a dicha sala y aclarado cualquier anomalía, diferencia o circunstancias que por seguridad deberá ser aclarada.		
	<b>NOTA:</b> La limpieza de la sala siempre se hará bajo la grabación de las cámaras. Si por alguna razón se realiza sin las mismas, se responsabilizará de las consecuencias a la persona que autorizó.		
	<b>INICIO</b>  1 <b>Finalización de procesar valores:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes y que se hayan aclarado o definido las anomalías y/o diferencias detectadas; el Supervisor de Sala le dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo que inicien la limpieza de los puestos de trabajo y de la sala.	Supervisor de Sala	
	2 <b>Limpiar y guardar el equipo de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará y guardará el equipo de trabajo, éste deberá ser limpiado para remover polvo, pedazos de papel, grapas, clips, entre otros. De cualquier problema en el equipo el Cajero lo notificará al Supervisor de Sala.	Cajero de Sala	

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la limpieza De las Salas de Bóveda y Tesorería al terminar La jornada laboral		Modulo: OPT-12 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b>  <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería</b>
3	<b>Limpieza del puesto de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará su puesto de trabajo. En el puesto de trabajo no quedarán papeles, clips, grapas, bolsas, hules, entre otros. Se recomienda que cada Cajero le pase un trapo seco y limpio a todo el puesto de trabajo.	Cajero de Sala  
4	<b>Supervisión de la Limpieza:</b> El Supervisor de Sala revisará que todos los puestos de trabajo queden limpios.	Supervisor de Sala  
4.1	<b>Detección de falta de limpieza:</b> Sí el Supervisor de Sala detecta que algún puesto de trabajo y/o sala le hace falta limpieza, deberá indicarle al Cajero respectivo para que procede a limpiar bien el puesto de trabajo y/o sala.	
5	<b>Extracción de la basura:</b> El Supervisor de Sala le indicará a cada Cajero que saque la bolsa de la basura que le fue asignado y que la lleve a lugar donde se deberá de almacenar mientras el Conserje la retira del área de Tesorería. La bolsa con la basura la deberá de dejar bien amarrada para evitar que se salga la basura de la bolsa durante la manipulación.	Cajero de Sala  
6	<b>Revisión del equipo de la sala:</b> El Supervisor de Sala verificará que el equipo asignado a la sala este completo y en buenas condiciones.	
6.1	<b>Detección de problemas en el equipo:</b> Sí el Supervisor de Sala detecta que falta equipo o que este dañado deberá de indicarle al Cajero el problema para establecer la responsabilidad.	
6.2	<b>Cargos por problemas en el equipo:</b> El Supervisor de Sala hará lo cargos necesarios al Cajero o responsable por el equipo que hiciera falta o no funcione correctamente.	  

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la limpieza De las Salas de Bóveda y Tesorería al terminar La jornada laboral		Modulo: OPT-12 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012
Procedimiento detallado:		<b>Responsable</b> <b>Departamento de Procesos de Efectivo / Tesorería</b>
6.3	<b>Notificación de los problemas en el equipo:</b> El Supervisor de Sala notificará al Jefe y Subjefe de Tesorería del problema detectado en el equipo y el Cajero Responsable.	
7	<b>Entrega de la sala:</b> Cuando los puestos de trabajo y la sala bien limpios y el equipo esté completo y/o aclarado y definido responsabilidades por problemas detectados. El Supervisor de Sala le deberá indicar al Subjefe de Tesorería que la jornada de trabajo de dicha sala ha terminado.	Supervisor de Sala
8	<b>Supervisión de la sala:</b> El Subjefe de Bóveda y/o Tesorería deberá de recibir la sala y verificar las condiciones en las que es entregada para tenerla lista para el siguiente turno de trabajo.	Subjefe de Bóveda y/o Tesorería
	<b>FIN</b>	



Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la limpieza De las Salas de Bóveda y Tesorería al terminar La jornada laboral			Modulo: OPT-12 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
1	<b>Finalización de procesar valores:</b> Al terminar de procesar todos los valores de los clientes y que se hayan aclarado o definido las anomalías y/o diferencias detectadas; el Supervisor de Sala le dará las instrucciones necesarias a los Cajeros que tiene bajo su cargo que inicien la limpieza de los puestos de trabajo y de la sala.	Solo el Supervisor de Sala puede dar la orden para realizar la limpieza al finalizar la jornada laboral.		Mantener la limpieza de la sala, garantiza el orden y transparencia de los procesos efectuados en la misma.
2	<b>Limpiar y guardar el equipo de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará y guardará el equipo de trabajo, éste deberá ser limpiado para remover polvo, pedazos de papel, grapas, clips, entre otros. De cualquier problema en el equipo el Cajero lo notificará al Supervisor de Sala.	Mantener la limpieza y orden de la Sala.		Mantener la limpieza de la sala, garantiza el orden y transparencia de los procesos efectuados en la misma.
3	<b>Limpieza del puesto de trabajo:</b> Cada Cajero limpiará su puesto de trabajo. En el puesto de trabajo no quedarán papeles, clips, grapas, bolsas, hules, entre otros. Se recomienda que cada Cajero le pase un trapo seco y limpio a todo el puesto de trabajo.	Que la sala quede ordenada y lista para la siguiente jornada.		Optimizar los tiempos de trabajo.
4	<b>Supervisión de la Limpieza:</b> El Supervisor de Sala revisará que todos los puestos de trabajo queden limpios.	Responsabilidad del Supervisor de Sala porque la misma quede limpia y ordenada.		Permitira establecer la responsabilidad por el mantenimiento adecuado de las Salas de trabajo.
5	<b>Extracción de la basura:</b> El Supervisor de Sala le indicará a cada Cajero que saque la bolsa de la basura que le fue asignado y que la lleve a lugar donde se deberá de almacenar mientras el Conserje la retira del área de Tesorería. La bolsa con la basura la deberá de dejar bien amarrada para evitar que se salga la basura de la bolsa durante la manipulación.	Establecimiento de un lugar especial para colocar la basura previo a su extracción.		Garantiza una revisión oportuna de la basura si fuese necesario, para solventar alguna anomalía o diferencia.

Los Caballeros AVEN, S.A. Título: Procedimiento para realizar la limpieza De las Salas de Bóveda y Tesorería al terminar La jornada laboral			Modulo: OPT-12 Revisión No: 1 Fecha: 23/07/2012	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES				
	Descripción	Fortalezas	Debilidades	Implicaciones
6	<b>Revisión del equipo de la sala:</b> El Supervisor de Sala verificará que el equipo asignado a la sala este completo y en buenas condiciones.	Observar que los activos no corrientes de la empresa se utilicen adecuadamente.		Salvaguardar los activos no corrientes de la empresa.
7	<b>Entrega de la sala:</b> Cuando los puestos de trabajo y la sala bien limpios y el equipo esté completo y/o aclarado y definido responsabilidades por problemas detectados. El Supervisor de Sala le deberá indicar al Subjefe de Tesorería que la jornada de trabajo de dicha sala ha terminado.	Solo el Supervisor de Sala puede informar al Subjefe de Bóveda y/o Tesorería sobre el fin de la jornada laboral.		Permitira establecer la responsabilidad sobre el momento en el cual se finaliza la jornada de trabajo.
8	<b>Supervisión de la sala:</b> El Subjefe de Bóveda y/o Tesorería deberá de recibir la sala y verificar las condiciones en las que es entregada para tenerla lista para el siguiente turno de trabajo.	Solo el subejefe de Bóveda y/o Tesorería puede recibir la sala una vez terminada la jornada laboral.		Permitira establecer la responsabilidad sobre el momento en el cual se finaliza la jornada de trabajo.



**LOS CABALLEROS AVEN S.A.**  
**FORMATOS A UTILIZAR EN EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS**  
**DE EFECTIVO**  
**AL 30 DE JUNIO DEL 2,012**

**Forma A : Manifiesto de Bóveda**

Los Caballeros AVEN, S.A.  
Departamento de Procesos de Efectivo

**MANIFIESTO DE BÓVEDA**

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>Nombre Cliente</b>	<b>Cantidad de Empaques</b>	<b>Cantidad de Vouchers</b>	<b>Números de Vouchers</b>

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

**Forma B : Control de Movimientos de Tesorería**

Los Caballeros AVEN, S.A.  
Departamento de Procesos de Efectivo

**CONTROL DE MOVIMIENTOS DE TESORERÍA**

Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha de Movimiento	Nombre Cliente	Cantidad de Empaques	Cantidad de Vouchers	Números de Vouchers

240

Elaboró: \_\_\_\_\_  
Autorizó: \_\_\_\_\_  
Recibió: \_\_\_\_\_

**Forma C : Acta de Anomalía**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**

Departamento de Procesos de Efectivo

**ACTA DE ANOMALÍA**

Guatemala \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

En la ciudad de Guatemala, el día \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos reunidos en las instalaciones de Los Caballeros AVEN, S.A., se hace constar lo siguiente:

Primero: Se solicita emitir la presente ACTA DE ANOMALÍA, en virtud de haberse encontrado \_\_\_\_\_ empaques con anomalías.

Segundo: la anomalía detectada corresponde a : \_\_\_\_\_

Tercero: Que corresponde al cliente: \_\_\_\_\_ detectada durante el proceso de : \_\_\_\_\_

Cuarto: En virtud de la Anomalía se procede empacar la misma en una bolsa plástica transparente, para dar inicio a las investigaciones correspondientes, según lo decida el Jefe de Procesos de Efectivo y Gerente de Riesgos.

Quinto: Se resguarda la anomalía para su posterior apertura bajo cámara.

Sexto: Se da aviso al cliente sobre la anomalía detectada.

Séptimo: Se finaliza el acta en el mismo lugar y fecha descritos anteriormente.

Firman los presentes:

**Forma D: Acta de Diferencia**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**

Departamento de Procesos de Efectivo

**ACTA DE DIFERENCIA**

Guatemala \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

En la ciudad de Guatemala, el día \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos reunidos en las instalaciones de Los Caballeros AVEN, S.A., se hace constar lo siguiente:

Primero: Se solicita emitir la presente ACTA DE DIFERENCIA, en virtud de haberse encontrado una diferencia por \_\_\_\_\_

Segundo: la diferencia detectada corresponde a : \_\_\_\_\_

Tercero: Que corresponde al cliente: \_\_\_\_\_  
detectada durante el proceso de : \_\_\_\_\_

Cuarto: En virtud de la Anomalía se procede empacar la misma en una bolsa plástica transparente, para dar inicio a las investigaciones correspondientes, según lo decida el Jefe de Procesos de Efectivo y Gerente de Riesgos.

Quinto: Se resguarda la anomalía para su posterior apertura bajo cámara.

Sexto: Se da aviso al cliente sobre la anomalía detectada.

Séptimo: Se finaliza el acta en el mismo lugar y fecha descritos anteriormente.

Firman los presentes:

**Forma E: Proceso de Cuadre de Boletas**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**PROCESO DE CUADRE DE BOLETAS**

Nombre del Cliente \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Del: \_\_\_\_\_ Al: \_\_\_\_\_

Nombre del Cajero	Cantidad de Boletas Procesadas	Suma Total Quetzales	Suma Total Moneda US\$ Dólares	Suma Total Otra Moneda Extranjera	Observaciones
<b>Montos totales</b>					

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_







**Forma G: Resumen Certificado de Recuento Moneda Nacional**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**RESUMEN CERTIFICADO DE RECUESTO MONEDA NACIONAL**

Cliente: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Del: \_\_\_\_\_ Al: \_\_\_\_\_

Billetes	Cantidad	Totales
Q.200.00		
Q.100.00		
Q. 50.00		
Q. 20.00		
Q. 10.00		
Q. 5.00		
Q. 1.00		
Q. 0.50		

Subtotal

Monedas	Cantidad	Totales
Q. 1.00		
Q. 0.50		
Q. 0.25		
Q. 0.10		
Q. 0.05		
Q. 0.01		

Subtotal

Total

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

**Forma G1: Resumen Certificado de Recuento Moneda Extranjera**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**RESUMEN CERTIFICADO DE RECUENTO MONEDA EXTRANJERA**

Cliente: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Moneda: \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

Del: \_\_\_\_\_ Al: \_\_\_\_\_

Billetes	Cantidad	Totales

Subtotal

Monedas	Cantidad	Totales

Subtotal

Total

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_





**Forma I : Boleta de investigación**

Los Caballeros AVEN, S.A.

**BOLETA DE INVESTIGACION**

Guatemala:  de  del

Cliente:

Razón de diferencia.

Relación de Hechos.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

**Forma J : Solicitud de Cheque**

Los Caballeros AVEN, S.A.

**SOLICITUD DE CHEQUE**

Guatemala:  de  del

Monto

Beneficiario:

La Suma de:

En Concepto de:

Solicitante  Autorizado

**Forma K : Billetes de dudosa legitimidad Moneda Nacional**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**BILLETES DE DUDOSA LEGITIMIDAD MONEDA NACIONAL**

Cliente: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Del: \_\_\_\_\_ Al: \_\_\_\_\_

Fecha	Billetes de Q.200.00	Billetes de Q.100.00	Billetes de Q.50.00	Billetes de Q. 20.00	Billetes de Q. 10.00	Billetes de Q.5.00	Billetes de Q.1.00	Motivo de dudosa legitimidad
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
Montos totales								

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

**Forma K1 : Billetes de dudosa legitimidad Moneda Extranjera**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**BILLETES DE DUDOSA LEGITIMIDAD MONEDA EXTRANJERA**

Cliente: \_\_\_\_\_ Moneda: \_\_\_\_\_  
 Responsable: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_  
 Del: \_\_\_\_\_ Al: \_\_\_\_\_

Fecha	Billetes de	Billetes de	Billetes de	Billetes de	Billetes de	Billetes de	Billetes de	Motivo de dudosa legitimidad
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
Montos totales								

Elaboró: \_\_\_\_\_  
 Autorizó: \_\_\_\_\_  
 Recibió: \_\_\_\_\_

<b>Forma L: Voucher</b>		
Los Caballeros AVEN, S.A.		No. _____
<b>VOUCHER</b>		
Guatemala:	<input type="text"/>	de <input type="text"/> del <input type="text"/>
		Por <input type="text"/>
Cliente	<input type="text"/>	
Cantidad de empaques	<input type="text"/>	
En Concepto de:	<input type="text"/>	
Observaciones:	<input type="text"/>	
Preparó:	_____	

<b>Forma M : Programación de Planilla</b>		
Los Caballeros AVEN, S.A.		
<b>PROGRAMACIÓN DE PLANILLA</b>		
Guatemala:	<input type="text"/>	de <input type="text"/> del <input type="text"/>
Cliente	<input type="text"/>	
Fecha de entrega y pago	<input type="text"/>	
Observaciones:	<input type="text"/>	
Preparó:	_____	



**Forma N: Pago y entrega de sobres de planillas**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
 Departamento de Procesos de Efectivo

**PAGO Y ENTREGA DE SOBRE DE PLANILLAS**

Cliente: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Fecha de Pago: \_\_\_\_\_

Nombre completo	Monto Pagado Q.	Firma
Montos totales		

Elaboró: \_\_\_\_\_

Autorizó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

**Forma N: Control de Monitoreo**

**Los Caballeros AVEN, S.A.**  
Departamento de Procesos de Efectivo

**CONTROL DE MONITOREO**

<b>Nombre completo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Archivos consultados y/o copiados</b>	<b>Firma</b>

## CONCLUSIONES

- 1) Las Empresas de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo, dado el alto riesgo que manejan, deben contar con controles internos, que permitan reducir al mínimo dichos riesgos, estos controles deben estar en función de sus necesidades principales, considerando las normativas legales establecidas específicamente para su ramo.
- 2) El Sistema de Control Interno de toda empresa debe garantizar que la información financiera sea correcta, oportuna, segura y razonable. De igual forma debe dar seguridad que sus controles permitan salvaguardar los activos y mantener una eficiencia operativa para agilizar los procesos y que permita la optimización de los recursos.
- 3) Las debilidades del Sistema de Control Interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión, deben ser informados para que se tomen las medidas correctivas correspondientes. De acuerdo al efecto de las debilidades, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada, como la gerencia.
- 4) El Contador Público y Auditor en el ejercicio de su profesión busca mejorar la efectividad de los procesos de una organización; a través de la implementación de nuevas metodologías para el diseño y aplicación de sistemas de control interno.
- 5) Se confirma la hipótesis, en el sentido de que al contar con un diseño adecuado de controles operativos, se mantendrá un alto grado de confianza, así como de un mejoramiento constante en la operación.

## RECOMENDACIONES

- 1) En la medida que sea posible, se recomienda hacerse de los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor, para el diseño del sistema de control interno, no solo para una empresa dedicada al transporte de valores y gestión de efectivo, sino a cualquier otra de otro giro comercial, dado que el Contador Público y Auditor cuenta con la experiencia en la teoría y aplicación práctica del Control Interno.
- 2) Para que el sistema de control interno garantice, que la información financiera sea correcta, oportuna, segura y razonable; de igual forma de dar seguridad de salvaguardar los activos y mantener una eficiencia operativa para agilizar los procesos y que permita la optimización de los recursos; este debe ser diseñado atendiendo todas las necesidades de la empresa, siguiendo un procedimiento especial que cubra todas las áreas, de preferencia se recomienda que este proceso sea realizado por un Contador Público y Auditor.
- 3) Que la gerencia considere las recomendaciones dictadas en el Informe de Control Interno y que ponga en práctica el Diseño de Controles Operativos para el Departamento de Procesos de Efectivo, ya que fue elaborado considerando las políticas y necesidades de la empresa.
- 4) El Contador Público y Auditor debe estar a la vanguardia del mundo moderno, capacitándose constantemente debido al cambio acelerado de las normas que rigen su profesión, especialmente de la normativa tendiente al Control Interno.
- 5) Aplicar los controles operativos diseñados para el Departamento de Procesos de Efectivo de una Empresa de Transporte de Valores y Gestión de Efectivo, ya que este cubre las operaciones fundamentales del Departamento y en la medida de lo posible propiciar su mejoramiento constante, reduciendo de esta manera los riesgos inherentes del departamento.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Cabrera Hernández, Walter Augusto. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN MATERIAL DE APOYO A LA DOCENCIA, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, Seminario de Integración Profesional, 2006, 11 páginas.
2. Catácora, F. SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES. Venezuela, Editorial McGraw – Hill Venezuela, 2003, 486 páginas, Octava Edición.
3. Chiavenatto, Adalberto. PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTROL. Brasil, Makron Books Do Brasil Editora LTDA, 2004, 438 páginas, Tercera Edición.
4. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría. NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA. Estados Unidos, El Comité, 2011, 597 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario. Decreto No. 6-91.
6. Congreso de la República de Guatemala, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto No. 20-2006.
7. Congreso de la República de Guatemala, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria y el Combate a la Defraudación y al Contrabando. Decreto No. 4-2012.
8. Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. Decreto No. 67-2001.
9. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012.
10. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Armas y Municiones. Decreto No. 15-2009.
11. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto No. 19-2002.
12. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002.
13. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 27-92. Y sus reformas.

14. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto No. 73-2008.
15. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto No. 26-92 y sus reformas.
16. Congreso de la República de Guatemala, Ley para prevenir y reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005.
17. Congreso de la República de Guatemala, Ley que regula los Servicios de Seguridad Privada. Decreto No. 52-2010.
18. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA –NIIF-, Inglaterra, 2011, 660 páginas.
19. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA –NIIF- PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES, Inglaterra, Clares Flores Trinidad 2009, 257 páginas.
20. De Castro, Emiliano P. / García del Junco, Julio. ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN. España, Editorial McGraw – Hill Interamericana España, 2003, 326 páginas, Segunda Edición.
21. Dorta Velásquez, José Andrés. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS COMO COMPONENTE BÁSICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. España Editorial McGraw – Hill Interamericana España, 2004, 452 páginas, Tercera Edición.
22. Leonard, W. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, EVALUACIÓN DE MÉTODOS Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA. México, Editorial Diana, 2002, 214 páginas, Cuarta Edición.
23. Meigs, W. Larsen, J. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA. México, Editorial Diana, 2003, 306 páginas, Segunda Edición.
24. Molina Conseza, Mónica Paola. EL ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO DEL NEGOCIO Y SUS RIESGOS EN LA PLANEACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS DE UNA EMPRESA COMERCIAL. USAC Tesis de Contaduría Pública y Auditoría, Facultad de Ciencia Económicas. 2006, 115 p.

25. Muñoz Razo, Carlos. AUDITORÍA EN SISTEMA COMPUTACIONALES. México, Editorial Pearson Educación, 2002, 796 páginas, Primera Edición.
26. Poch, R. MANUAL DE CONTROL INTERNO. España, Editorial Gestión 2000, 2003, 269 páginas, Décima Edición.
27. Redondo, A. CURSO PRÁCTICO DE CONTABILIDAD GENERAL. Venezuela, Editorial Centro Contable Venezolano, 2002, 328 páginas, Décima Edición.
28. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis. MATERIAL DE APOYO PARA LAS PLÁTICAS DE ORIENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS. Guatemala, febrero de 2002. 67 páginas.
29. Vera Smith, Fernando/Flores Lezana, José. AUDITORÍA INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS. México, Editorial Litografía Ingramex, S.A. de C.V., 2002, 393 páginas, Décima Primera Edición.

Páginas WEB consultadas:

30. [www.es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_Internacionales\\_de\\_Informaci%C3%B3n\\_Financiera](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Normas_Internacionales_de_Informaci%C3%B3n_Financiera)
31. [www.g4s.com](http://www.g4s.com)
32. [www.grupoproval.com](http://www.grupoproval.com)
33. [www.nicniif.org/home/iasb/que-es-el-iasb.html#Diferencias](http://www.nicniif.org/home/iasb/que-es-el-iasb.html#Diferencias)
34. <http://www.niifpymes.com/>
35. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
36. [www.prensalibre.com](http://www.prensalibre.com)
37. [www.pronegocios.net/empresa/tipos-empresa.html](http://www.pronegocios.net/empresa/tipos-empresa.html)
38. [www.psicondec.com.es](http://www.psicondec.com.es)
39. [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt)
40. [www.transval.com.gt](http://www.transval.com.gt)
41. [www.wikipedia.org/wiki/Empresa\\_p%C3%ABblica](http://www.wikipedia.org/wiki/Empresa_p%C3%ABblica)