



TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Graduación para optar por el título de Bachiller en Administración de
Empresas

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS DEPARTAMENTOS
FINANCIERO-CONTABLE, AUDITORÍA INTERNA Y ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

TOMO II

Realizado por:

CARMEN CHANG KU

Profesora guía:

LIC. XENIA CHANTO SÁNCHEZ

San José, Noviembre 2010

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla de contenidos.....	ii
Índice de cuadros.....	iv
Índice de figuras.....	iv
Introducción	1
Capítulo I Generalidades de la Investigación	2
A. Objetivos	2
B. Alcances de la investigación.....	3
C. Variables de estudio.....	4
Capítulo II Propuestas Generales	12
A. Generalidades de la empresa.....	12
1. Descripción del organigrama	12
2. Distribución de las instalaciones físicas.....	18
3. Descripción del FODA.....	26
Capítulo III Manual de Procedimientos para los Departamentos Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo	30
A. Actualización del manual de procedimientos	32
B. Los procedimientos del Departamento Financiero Contable	47
1. Toma física de los inventarios	48
2. Trámite de cheques	73
3. Archivo de cheques.....	97
4. Cobro y crédito a franquicias.....	110
5. Cambio de menudo	129
6. Facturación con tarjetas de crédito.....	142
7. Depósitos bancarios.....	161
8. Cuentas por cobrar	179
9. Reintegro de caja chica.....	199
C. Los procedimientos del Departamento de Auditoría Interna	215

1.	Arqueo de caja chica.....	216
2.	Arqueo de caja (ventas)	226
3.	Cobro de boletas de depósito.....	238
4.	Cambio de custodio de la caja chica	248
D.	Los procedimientos del Departamento Administrativo	260
1.	Compras administrativas.....	261
2.	Abastecimiento de suministros.....	285
3.	Atención y control de visitas y proveedores.....	299
4.	Viajes al exterior.....	311
	Referencia bibliográfica.....	327
	Anexos.....	330

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Análisis FODA general.....	26
Cuadro N°2: Análisis FODA del Departamento de Organización y Métodos.....	28
Cuadro N°3: Procedimientos en estudio.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Organigrama general.....	13
Figura N°2: Organigrama del Departamento de Organización y Métodos.....	14
Figura N°3: Organigrama del Departamento Financiero Contable.....	15
Figura N°4: Organigrama del Departamento de Auditoría Interna.....	16
Figura N°5: Organigrama del Departamento Administrativo.....	17
Figura N°6: Distribución de planta del Departamento de Organización y Métodos.....	21
Figura N°7: Distribución de planta del Departamento Financiero Contable.....	23
Figura N°8: Distribución de planta del Departamentos de Auditoría Interna.....	24
Figura N°9: Distribución de planta del Departamento Administrativo.....	25

INTRODUCCION

Actualmente la complejidad del fenómeno de la globalización ha obligado a los empresarios a llevar a cabo nuevos desafíos para la captación de los clientes, así como nuevas técnicas para impulsar el desarrollo y crecimiento económico. Por esta razón es importante utilizar herramientas estratégicas que apoyen la consecución de los objetivos en este ambiente tan competitivo y cambiante.

El análisis administrativo es una herramienta que contribuye a detectar deficiencias en los procesos y lograr soluciones óptimas que señalen el rumbo a seguir de la organización.

Por lo tanto para el presente proyecto se realizó un análisis previo de la situación actual de cada procedimiento en estudio para elaborar un manual de procedimientos para los Departamentos Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

El presente manual de procedimientos proporcionará a los departamentos en estudio un detalle de los procesos que realizan en forma unificada y estándar, brindándoles controles y políticas a seguir, formularios que faciliten sus funciones y la sistematización de las actividades, para que lleven a cabo los procedimientos en forma oportuna y haciendo uso eficiente de los recursos disponibles.

Este tomo II corresponde al manual de procedimientos propuesto, el cual está compuesto por tres capítulos estructurados de la siguiente manera:

El capítulo I corresponde a las generalidades de la investigación.

El capítulo II corresponde a las propuestas generales para la empresa y los departamentos en estudio correspondientes al organigrama, la distribución de planta y el FODA.

El capítulo III corresponde a la propuesta del manual de procedimientos para los Departamentos Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se detallarán aspectos relacionados con los objetivos, el alcance y las variables del estudio.

El propósito de este capítulo consiste en ubicar al lector en el contexto de la investigación para que pueda entender de forma adecuada el presente trabajo.

A. OBJETIVOS

1. General

Diseñar técnicamente un manual de procedimientos que les permita a los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo guiar a los trabajadores hacia un desempeño adecuado en el desarrollo de sus funciones.

2. Específicos

- a. Identificar los objetivos de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo.
- b. Identificar los procedimientos actuales de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo.
- c. Identificar las actividades que conlleva cada procedimiento.
- d. Identificar a los responsables de las actividades que conlleva cada procedimiento.
- e. Identificar las políticas que deben cumplir cada procedimiento.
- f. Identificar los documentos que se utilizan en cada procedimiento.
- g. Identificar los sistemas de información que se utilizan en cada Departamento en estudio.

- h. Diseñar un diagrama de flujo para cada procedimiento.
- i. Realizar un análisis de la situación actual.
- j. Identificar la distribución de la planta física de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo.

B. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se analizaron 17 procedimientos para los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., los cuales se detallan a continuación:

a. Departamento Financiero-Contable

- Toma física de los inventarios
- Trámite de cheques
- Archivo de cheques
- Cobro y crédito a franquicias
- Cambio de menudo
- Facturación con tarjetas de crédito
- Depósitos bancarios
- Cuentas por cobrar
- Reintegro de caja chica

b. Departamento de Auditoría Interna

- Arqueos de caja chica
- Arqueos de caja (Ventas)
- Cobro de las boletas de depósito
- Cambio de custodio de la caja chica

c. Departamento Administrativo

- Compras administrativas

- Abastecimiento de suministros
- Atención y control de visitas y proveedores
- Viajes al exterior

C. VARIABLES DE ESTUDIO

1. Lista de variables de estudio

Las variables de estudio son las características o propiedades del objeto de estudio, para la presente investigación se estudiarán los procedimientos de las áreas Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo. Para cada procedimiento en estudio se establecerá la siguiente estructura:

- a. Portada
- b. Descripción del procedimiento
- c. Objetivo del procedimiento
- d. Alcances del procedimiento
- e. Responsables del procedimiento
- f. Políticas del procedimiento
- g. Formularios del procedimiento
- h. Documentos del procedimiento
- i. Sistemas de información
- j. Glosario
- k. Actividades del procedimiento
- l. Diagrama de flujo
- m. Histórico de modificaciones

2. Detalle o descripción de las variables de estudio

a. Portada

La primera página de cada procedimiento posee el encabezado, la identificación de la empresa por medio de su logotipo, el título del procedimiento y

un pie de página con las unidades responsables de la elaboración, revisión y autorización del procedimiento.

a.1. Encabezado

El encabezado proporciona información sobre el tipo de manual al que se refiere, el nombre y el logotipo de la empresa, el número de versión del documento, el código que permite identificar al país y al departamento al que se refiere, la fecha de emisión y de revisión, y el número de páginas que contiene el documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: DD/MM/AAAA	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 1 de 1	

a.2. La identificación de la empresa

La empresa utiliza en la primera página un logotipo de fondo que permite identificar el nombre de la empresa.



a.3. El título del procedimiento

El título indica el nombre del procedimiento correspondiente.

a.4. Pie de página

El pie de página contiene información referente al nombre y puesto del responsable de elaborar, revisar y autorizar la formalización del procedimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Puesto	Puesto	Puesto

b. Descripción del procedimiento

Explica brevemente en qué consiste el procedimiento.

c. Objetivo del procedimiento

Explica el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

d. Alcances del procedimiento

Son las áreas de aplicación del procedimiento, se refiere a la esfera de acción que cubre el procedimiento.

e. Responsables del procedimiento

Son las áreas, unidades administrativas y/o puestos que intervienen en el procedimiento en cualquiera de sus fases.

f. Políticas del procedimiento

Normas, criterios, leyes y reglamentos generales de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

g. Formularios del procedimiento

Son las formas que se utilizan en un procedimiento, se intercalan dentro del procedimiento o se adjuntan como apéndices.

h. Documentos de Referencia

Es aquel que proporciona información sobre una actividad por ejemplo, un procedimiento, un manual de especificaciones, un registro, entre otros.

i. Sistemas de información

Señala los programas computacionales que permitan el trámite de los procedimientos.

j. Glosario

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y las técnicas de elaboración en cada uno de los procedimientos.

k. Actividades del procedimiento

Detalle de las actividades, tareas y labores que deben seguir los responsables del procedimiento.

I. Diagrama de flujo

Representa gráficamente las actividades de cada procedimiento.

m. Histórico de modificaciones

Es el historial de modificaciones de cada procedimiento, donde se detalla la fecha y el número del documento o solicitud de modificación del procedimiento, se detalla también la persona que lo revisó y la modificación que se le aplicó al procedimiento.

Fecha	# Sol. Cambio	Revisión	Modificaciones

3. Formato de presentación de los documentos

A continuación se muestra el formato de presentación que se utilizará en el manual de procedimientos en la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., con el fin de estandarizar el formato de todos los procedimientos de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRMO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: DD/MM/AAAA

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Puesto	Puesto	Puesto

Diagrama de Flujo			
Descripción de la actividad	Nombre del puesto del responsable	Nombre del puesto del responsable	Nombre del puesto del responsable

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones

CAPÍTULO II

PROPUESTAS GENERALES

Este capítulo pretende proponer una mejora a la situación actual de la empresa, la cual fue analizada en el capítulo IV del tomo I del presente trabajo. Se detallarán aspectos relacionados con el organigrama de la empresa, la distribución de las instalaciones físicas y el FODA.

A. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1. Descripción del organigrama

a. Organigrama general de la empresa

En la Figura N° 1 se propone un organigrama general para la empresa con las siguientes modificaciones:

- Se agrega el Departamento de Organización y Métodos dentro del organigrama general de la empresa.
- Se modifica la denominación del Departamento de Recursos Humanos por el Departamento de Desarrollo Humano.
- Se coloca al Departamento de Auditoría Interna como un área de consultoría o staff.
- Se coloca al Departamento de Organización y Métodos como un área de consultoría o staff.

Figura N° 1

ORGANIGRAMA GENERAL

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento de Desarrollo Humano. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

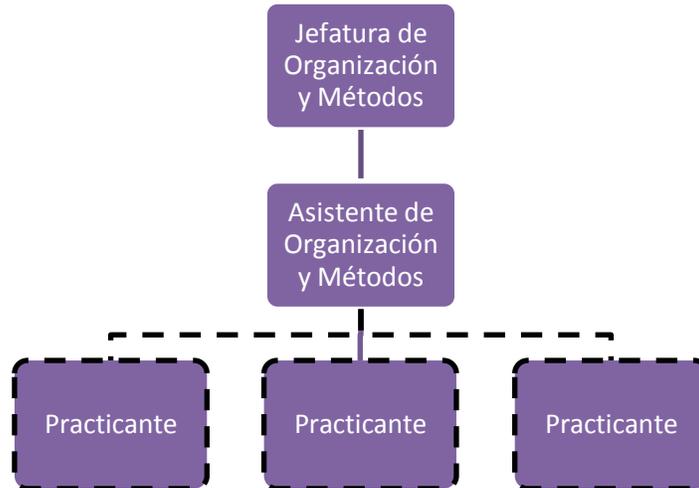
b. Organigrama del Departamento de Organización y Métodos

Para el Departamento de Organización y Métodos se propone un organigrama con una serie de modificaciones tal y como se logra apreciar en la Figura N° 2.

- Incluir únicamente al Departamento de Organización y Métodos.
- Sólo los Practicantes serán temporales, por lo tanto se representan con línea punteada dentro del organigrama.

Figura N° 2

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.
AGOSTO 2010**



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento de Organización y Métodos. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

c. Organigrama del Departamento Financiero Contable

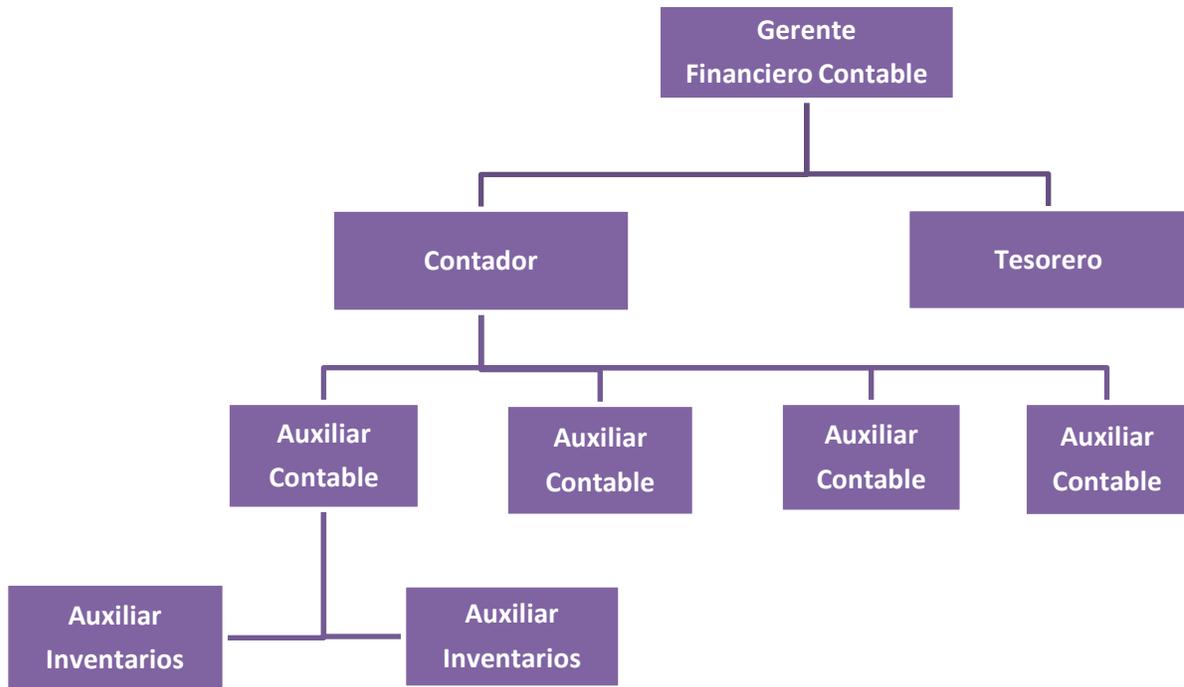
Para el Departamento Financiero Contable se propone un organigrama con una serie de ajustes, los cuales se logran apreciar en la Figura N° 3.

- En el organigrama del Departamento se incluye únicamente al Departamento Financiero Contable.
- Se coloca el nombre de los puestos en este organigrama.
- Se elimina el proyecto financiero dentro del organigrama, ya que lo desarrollan los mismos colaboradores del Departamento.

Figura N° 3

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento Financiero Contable. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

d. Organigrama del Departamento de Auditoría Interna

Se elaboró una propuesta para el organigrama del Departamento de Auditoría Interna que se logra observar en la Figura N° 4, la cual consiste en una serie de cambios que se detallan a continuación:

- En el organigrama del Departamento se incluye únicamente al Departamento de Auditoría Interna.
- Se actualizan los puestos de Auditor Operativo y se agrega al Auditor Financiero.
- Se establece dentro del organigrama el nombre el puesto del Auditor de la empresa que corresponde al puesto de Gerente de Auditoría Interna.

Figura N° 4

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.
AGOSTO 2010**



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento de Auditoría Interna. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

e. Departamento Administrativo

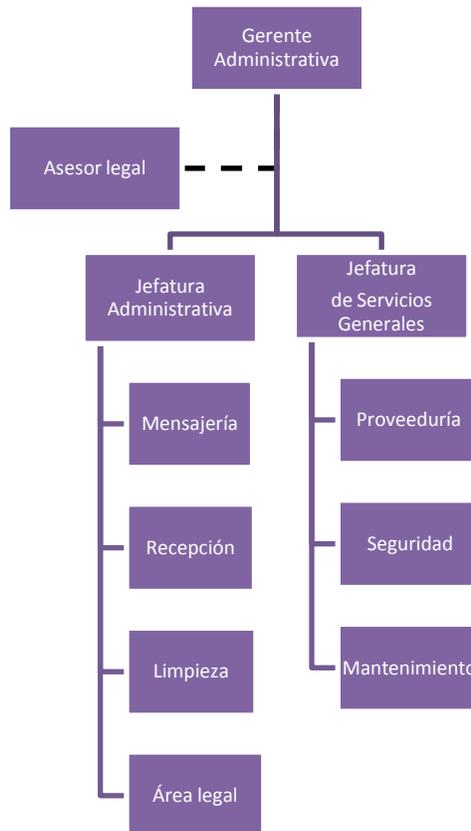
En la Figura N° 5 se puede apreciar el organigrama del Departamento Administrativo con la siguiente mejora:

- Representar mediante una línea punteada la condición de consultoría o staff del área de Asesoría Legal del Departamento.

Figura N° 5

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento Administrativo. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

2. Distribución de las instalaciones físicas

a. Empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Las instalaciones físicas de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. se encuentran distribuidos en tres edificios ubicados en San José, Zapote y Barrio México, así mismo cuenta con 25 tiendas ubicadas a lo largo del país.

Para la presente investigación se propone una distribución física para las instalaciones de la empresa donde cada departamento se encuentre incorporado en un mismo edificio y que los departamentos relacionados estén lo más cercano posible, esto con el fin de mejorar la comunicación entre las áreas relacionadas y lograr una disminución en costo de tiempo y transporte para el traslado de los mismos.

De igual manera se propone que las bodegas de Esencias y Producto Terminado se encuentren en un mismo edificio y que incorporen altas medidas de seguridad debido a la naturaleza de los materiales con los que labora (producto inflamable).

Asimismo se recomienda elaborar e implementar un plan de evacuación en caso de algún accidente o siniestro para los tres edificios de la empresa, también se recomienda adquirir un seguro para los tres edificios, acondicionar salidas de emergencias y señalización dentro de los mismos, así como la incorporación de los requisitos que solicita la ley 7600 sobre la igualdad de derechos en las personas con discapacidades en cuanto a las entradas, ascensores, tamaño en los servicios sanitarios, entre otros aspectos.

El Departamento de Organización y Métodos aplicó una encuesta para determinar las relaciones y las dependencias entre las diferentes áreas de la empresa, con el fin de realizar una propuesta que logre mejorar la distribución física de los diferentes departamentos. (Ver Anexo N°1).

Con base en la encuesta que se aplicó se logró determinar que la siguiente distribución será la más adecuada para la empresa de acuerdo a la relación que poseen las diferentes áreas de la organización:

- **Oficinas Centrales**

Las oficinas centrales están constituidas por dos edificios contiguos ubicados en avenida ocho y diez, calle veinte, 250 metros sur de la Junta de Protección Social, detrás de la iglesia Las Ánimas, San José.

El primer edificio de las oficinas centrales cuenta con cinco plantas que se distribuyen de la siguiente manera:

- En la planta baja se encontrarán ubicados la Recepcionista y el Departamento de Tecnologías de la Información.
- En la segunda planta se encontrarán las oficinas del Departamento Administrativo, incluyendo el Encargado de Proveeduría, la bodega de los suministros de la empresa y el Encargado del Área Legal.
- En la tercera planta se encontrará ubicado el Departamento de Organización y Métodos, el Departamento de Auditoría Interna y los Auxiliares de Inventarios.
- En la cuarta planta se encontrarán las oficinas del Departamento Financiero Contable, la Gerencia General y la sala de juntas.
- En la azotea se encontrará el comedor de la empresa.

En el segundo edificio de las oficinas centrales se encontrará ubicado únicamente el Departamento Comercial, brindándoles mayor espacio a los integrantes de este Departamento para que desempeñen sus funciones con mayor comodidad.

Con esta distribución se logrará mejorar la comunicación entre los departamentos, así mismo permitirá que cada departamento se encuentre unificado en un solo edificio y con la mayor cercanía posible.

- **Edificio en Zapote**

Este edificio se encuentra ubicado de la clínica Carlos Durán 50 metros noroeste contiguo a la Torre del ICE, Zapote.

Dentro de la sede de Zapote se localizarán las bodegas de Esencias y de Producto Terminado, así mismo se encontrará ubicado el Departamento de Operaciones y Logística, ya que este Departamento coordina el trabajo de las bodegas y su cercanía a ella mejorará la comunicación y la eficiencia en el desempeño de las labores.

- **Edificio en Barrio México**

Este edificio se encuentra ubicado diagonal al Almacén Salvador Ramírez, Barrio México.

En esta sede se localizará el Departamento de Desarrollo Humano junto con el laboratorio de capacitaciones que se planea construir en los próximos meses. Además se encontrará ubicada en este edificio el Área de Mantenimiento.

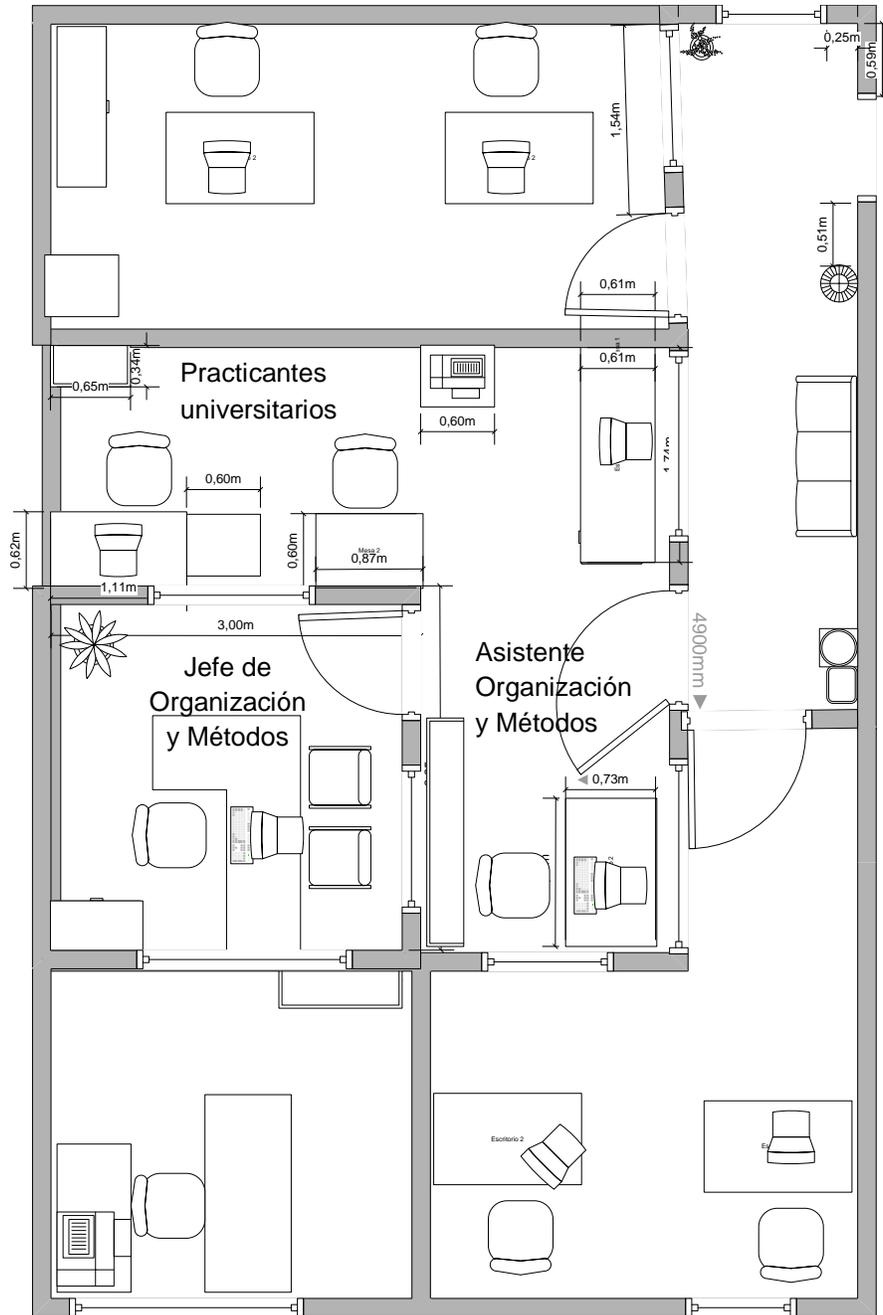
- a. El Departamento de Organización y Métodos**

El Departamento de Organización y Métodos se ubicará en las Oficinas Centrales de la empresa, ya que este Departamento posee una relación estrecha con todos los demás departamentos de la empresa por su carácter de asesoría interna. Por esta razón se ubicará en las Oficinas Centrales, específicamente en la tercera planta debido a las características de la oficina, la cual le permitirá al Jefe del Departamento estar en su propia oficina interna y al mismo tiempo encontrarse en estrecha cercanía con el Asistente y los practicantes, tal como se muestra en la Figura N°6.

Figura N° 6

**DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEPARTAMENTO ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

b. El Departamento Financiero Contable

El Departamento Financiero Contable se encontrará ubicado en la cuarta planta de las Oficinas Centrales de la empresa, sin embargo los Auxiliares de Inventarios se encontrarán ubicados en la tercera planta de la empresa debido a la naturaleza de este puesto, ya que no requiere de la permanencia diaria en las oficinas, sino que se realizan tomas físicas de inventarios en los puntos de ventas diariamente; sin embargo sí se toma en cuenta importancia de la cercanía con el resto del Departamento, por esta razón se ubican en la tercera planta los Auxiliares de Inventarios y el resto del Departamento en la cuarta planta. La ubicación de este Departamento se logra apreciar en la Figura N° 7.

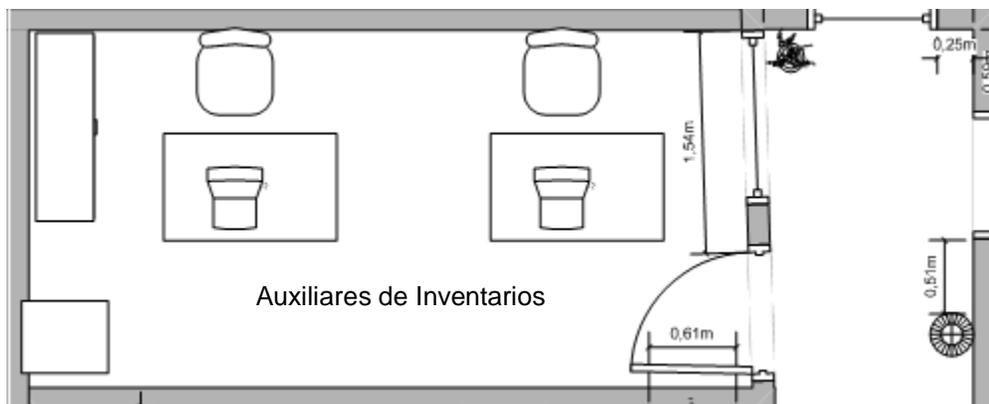
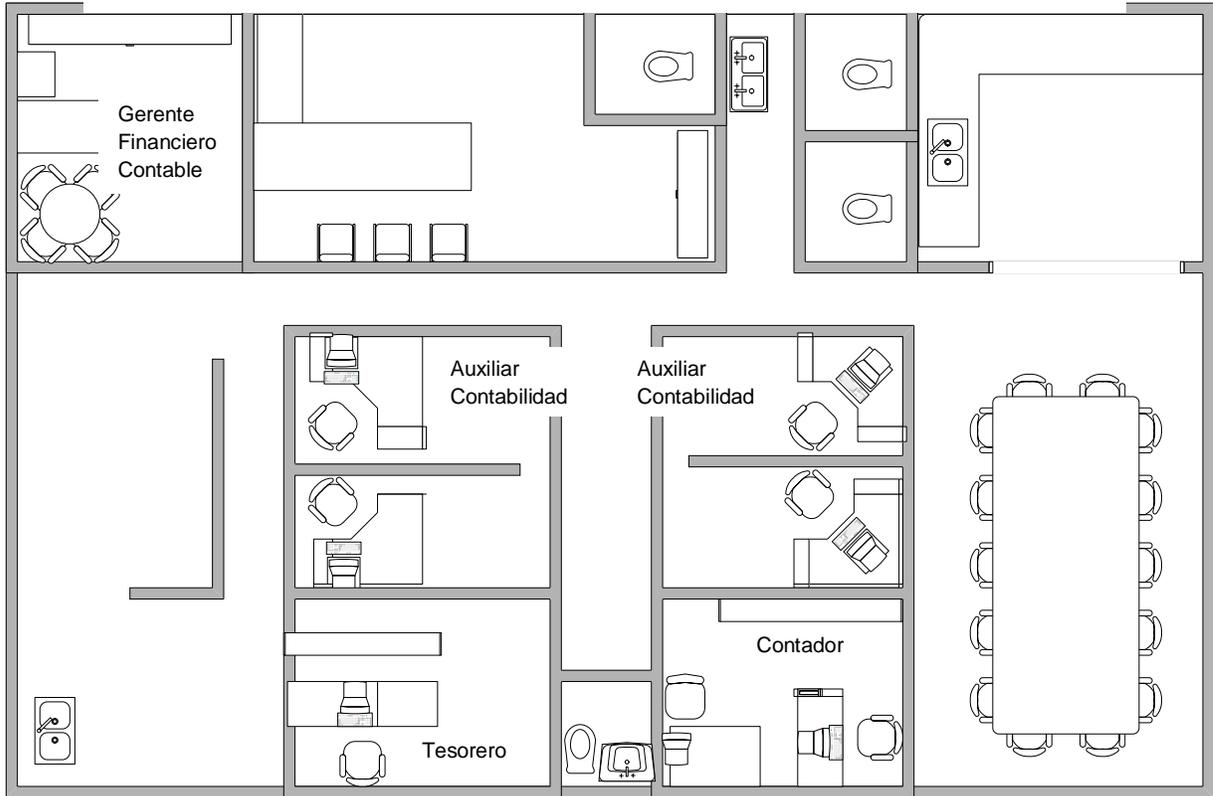
c. El Departamento de Auditoría Interna

El Departamento de Auditoría Interna se encontrará ubicado en la tercera planta de las oficinas centrales de la empresa, la localización de este Departamento se debe principalmente a la estrecha relación que tiene esta Área con el Departamento Financiero Contable, por lo tanto se ubicarán lo más cerca posible. Además por la naturaleza de las funciones de este Departamento, debe permanecer cerca de las otras áreas de la organización con el fin de brindarles apoyo cuando sea necesario. La ubicación de este Departamento se logra apreciar en la Figura N°8.

Figura N° 7

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

AGOSTO 2010

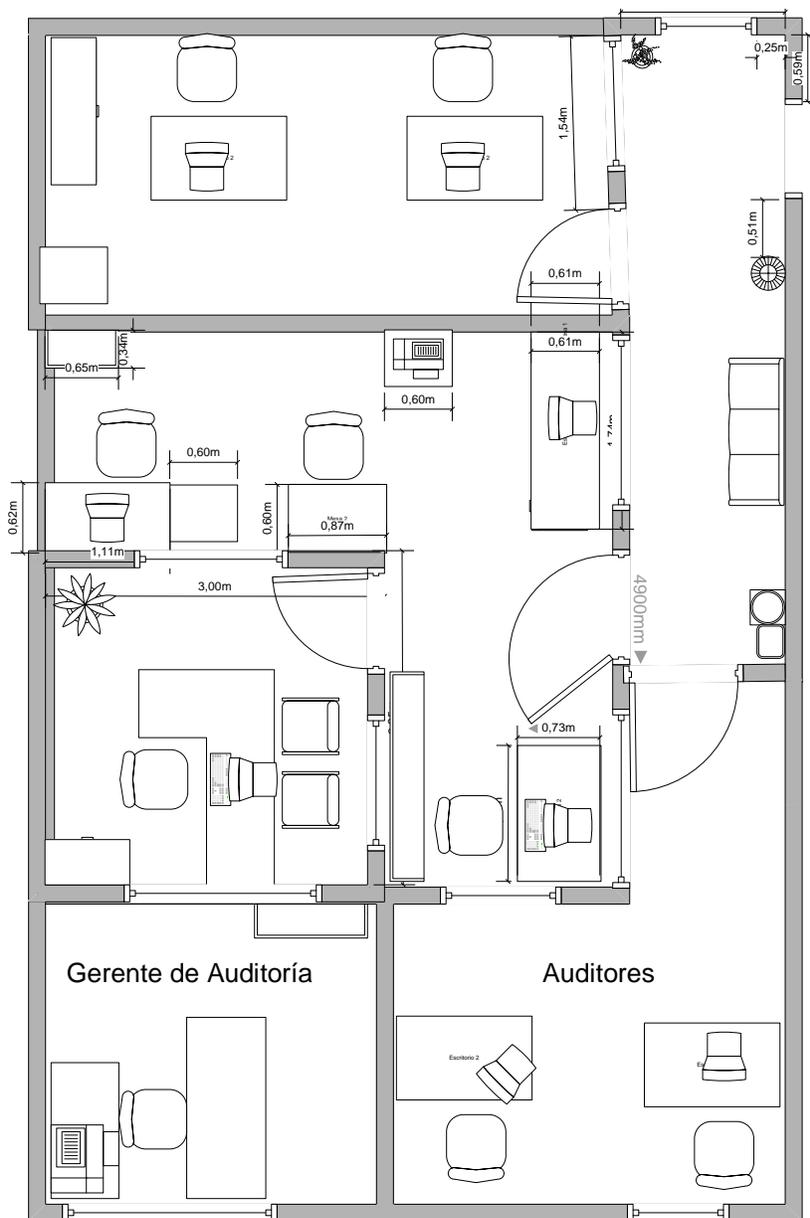


FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Figura N° 8

**DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.**

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

d. Departamento Administrativo

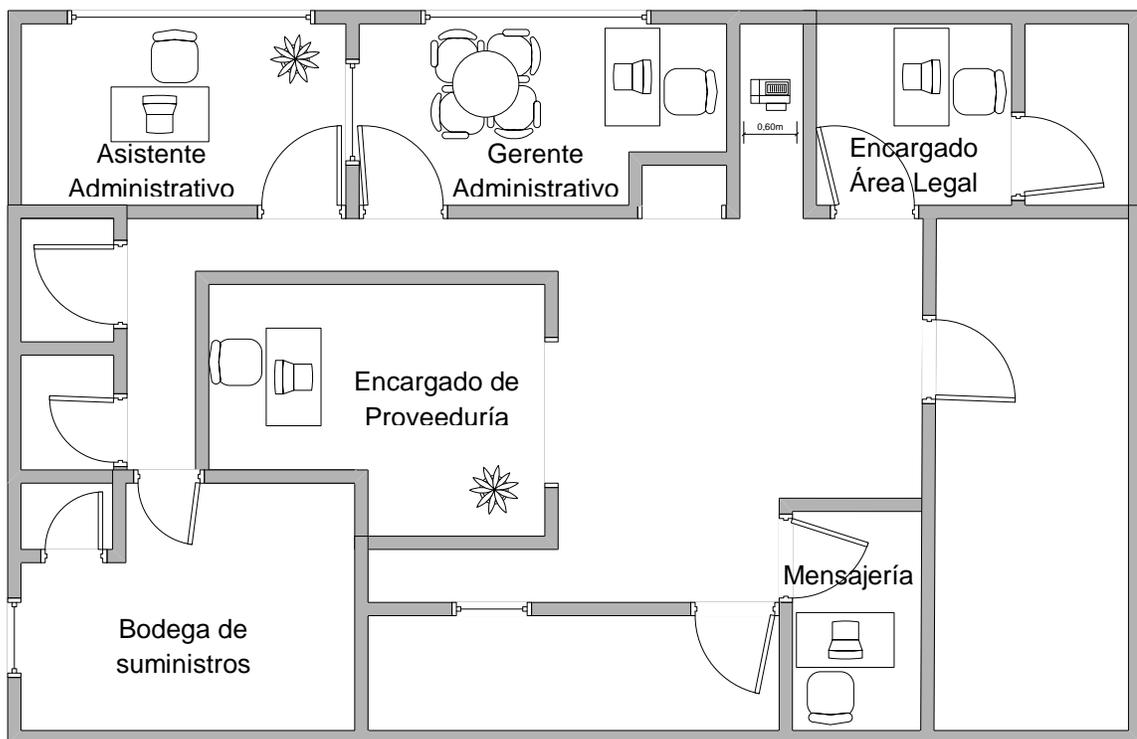
El Departamento Administrativo se ubicará en la segunda planta de la empresa, al ingresar a formar parte de la empresa el Encargado de Proveeduría y el Área Legal se deberán acondicionar nuevos lugares para ubicar a estos nuevos puestos, así como un lugar para la bodega de suministros. Por esta razón se acondicionará toda la segunda planta para ubicar a este Departamento, con el fin de mantener esta Área lo más unida posible, tal como se muestra en la Figura N°9.

Figura N° 9

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

AGOSTO 2010



FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

3. Descripción del FODA

a. Empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

Se propone un FODA para la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., ya que un FODA le permitirá a la empresa conocer la situación actual de la compañía desde una perspectiva interna y externa al detectar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

El análisis FODA constituye una herramienta estratégica que contribuye a detectar los principales aspectos internos y externos de la empresa para intentar mejorar todavía más los aspectos positivos y a corregir los aspectos negativos de la empresa.

Por esta razón se propone un FODA para que la compañía siga mejorando día con día y pueda enfrentar los cambios del entorno de la mejor manera posible:

Cuadro N° 1

FODA GENERAL

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

AGOSTO 2010

FODA	
EMPRESA PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Las tiendas o los puntos de ventas poseen un alcance geográfico estratégico, ubicado a lo largo del país y especialmente en el área metropolitana.• Bajos costos que le permiten a la empresa ofrecer un producto de buena calidad a un precio muy bajo.• Diversidad en perfumería y productos de cuidado personal.	<ul style="list-style-type: none">• Deficiencia en el servicio al cliente por parte de las tiendas o los puntos de ventas.• Dependencia de la publicidad boca a boca para atraer clientes, ya que la empresa no cuenta con publicidad masiva.• Las instalaciones físicas de los departamentos de la empresa se encuentran distribuidos en distintos edificios.

<ul style="list-style-type: none"> • Los productos Fraiche posee la particularidad que permite la personalización de los aromas en todos sus productos o línea de productos. • Buenas relaciones con los proveedores. • Excelente record crediticio tanto con proveedores como con acreedores. • La empresa se ha posicionado como líder en el mercado de la perfumería genérica. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de salidas de emergencia o un plan de evacuación en las oficinas centrales ante alguna emergencia o eventualidad. • No existe un servicio post-venta. • Alta rotación de personal en las tiendas. • Los productos que ofrece la empresa Fraiche son bienes de lujo.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La apertura de una sucursal en Medellín y dos franquicias en El Salvador y otras dos en Panamá. • La empresa cuenta con una red sólida de distribuidores y franquicias a lo largo del país. • Los proyectos elaborados para la empresa por parte de estudiantes universitarios calificados. • El crecimiento acelerado de la demanda de los productos de cuidado personal y perfumería genérica en los últimos años. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia directa que penetra al mercado de la perfumería genérica y el cuidado personal con una estructura muy similar. • Competencia indirecta correspondiente a los productos de perfumería y cuidados personales originales.

FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

b. Departamento de Organización y Métodos

La presente investigación se elabora para el Departamento de Organización y Métodos, el cual no cuenta con un FODA, por lo tanto se propone uno para el Departamento con el fin de que logre detectar las fortalezas y las pueda mejorar, detecte las oportunidades y las pueda explotar, detecte las debilidades y las pueda corregir, así mismo detecte sus amenazas y las pueda afrontar.

Cuadro N° 2

FODA

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.
AGOSTO 2010

FODA	
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con el apoyo de la Gerencia para la documentación de las áreas.• Objetivos claros, bien definidos y alcanzables.• Metodología de trabajo bien definida.• Cuenta con personal joven, calificado y con ideas nuevas.• Ofrece productos y servicios internos con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none">• La lejanía de las instalaciones físicas del Departamento y las oficinas centrales.• Poca cantidad de personal en el Departamento.• Poca experiencia laboral.

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Posición estratégica de asesoría en la estructura organizacional de la empresa. • Los proyectos elaborados para el Departamento por parte de estudiantes universitarios. • Alta participación por parte del personal de toda la empresa en los proyectos del Departamento. • La asesoría que le brinda la empresa originaria México al Departamento. • Las capacitaciones del personal de Organización y Métodos en temas que le den mayor valor agregado al Departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con la acreditación de las normas ISO. • La resistencia al cambio.

FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por el Departamento de Organización y Métodos. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS DEPARTAMENTOS FINANCIERO CONTABLE, AUDITORÍA INTERNA Y ADMINISTRATIVO

Esta sección abarcará los 17 procedimientos en estudio correspondientes a los Departamentos Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo, así como el procedimiento correspondiente a la actualización del manual de procedimientos, donde se detallan la descripción de los procedimientos propuestos, los cuales incluyen aspectos como la descripción, el objetivo, los alcances, los responsables, los formularios y los documentos, los sistemas de información, las políticas, el cuadro de actividades y la diagramación de cada procedimiento.

A continuación se detalla en el cuadro N° 3 los procedimientos que se proponen para el presente trabajo:

Cuadro N° 3**PROCEDIMIENTOS EN ESTUDIO**

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

AGOSTO 2010

PROCEDIMIENTOS EN ESTUDIO		
DEPARTAMENTO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Organización y Métodos	PRF-CROM-001	Actualización del manual de procedimientos
Financiero Contable	PRF-CRFC-001	Toma física de los inventarios
Financiero Contable	PRF-CRFC-002	Trámite de cheques
Financiero Contable	PRF-CRFC-003	Archivo de cheques
Financiero Contable	PRF-CRFC-004	Cobro y crédito a franquicias
Financiero Contable	PRF-CRFC-005	Cambio de menudo
Financiero Contable	PRF-CRFC-006	Facturación con tarjetas de crédito
Financiero Contable	PRF-CRFC-007	Depósitos bancarios
Financiero Contable	PRF-CRFC-008	Cuentas por cobrar
Financiero Contable	PRF-CRFC-009	Reintegro de caja chica
Auditoría Interna	PRF-CRAI-001	Arqueos de caja chica
Auditoría Interna	PRF-CRAI-002	Arqueos de caja (Ventas)
Auditoría Interna	PRF-CRAI-003	Cobro de las boletas de depósito
Auditoría Interna	PRF-CRAI-004	Cambio de custodio de la caja chica
Administrativo	PRF-CRAD-001	Compras administrativas
Administrativo	PRF-CRAD-002	Abastecimiento de suministros
Administrativo	PRF-CRAD-003	Atención y control de visitas y proveedores
Administrativo	PRF-CRAD-004	Viajes al exterior

FUENTE: Elaboración con base en información suministrada por los Departamentos Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 1 de 8	


**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

a. Descripción

El procedimiento consiste en la actualización del manual de procedimientos de la empresa en forma periódica, en ella se realizan los ajustes necesarios para que refleje la realidad del procedimiento y pueda enfrentar los cambios del entorno de una manera eficiente.

b. Objetivo

Ofrecer al personal Fraiche un manual de procedimientos actualizado para que lo pueda utilizar de forma oportuna.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca todos los documentos que se modifiquen o se elaboren de las diferentes áreas de la empresa.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el jefe de Organización y Métodos, el asistente de Organización y Métodos y cualquier colaborador interesado en actualizar los procedimientos de su respectiva área.

e. Políticas

Las políticas para la realización de este procedimiento son las siguientes:

- Toda actualización del manual de procedimientos de la empresa se regirá bajo las normas de este procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

- La actualización de los manuales de procedimientos solo podrán ser realizados por el personal del Departamento de Organización y Métodos con la aprobación de los jefes de área que involucre.
- Las actualizaciones de los procedimientos se realizarán de forma periódica, como mínimo una vez cada 6 meses.
- La actualización y los cambios que se efectúen deberán ser comunicados a todos los jefes de área y personas relacionadas con los procedimientos en un tiempo máximo de 15 días, a partir de su aprobación.
- La revisión y actualización de los procedimientos se realizarán por medio de una breve investigación con ayuda de los cuestionarios, entrevistas y observaciones.

f. Formularios

- El cuestionario: se utiliza para recolectar información directamente de las personas encargadas de ejecutar cada procedimiento. (Ver Apéndice N° 1).
- La guía de entrevista: se utiliza para cruzar la información obtenida del cuestionario y amplificar las recomendaciones y opiniones de los jefes del área en estudio. (Ver Apéndice N° 2).
- La guía de observación: se utiliza para anotar las observaciones mientras se ejecuta el procedimiento, esto lo realiza el personal del Departamento de Organización y Métodos. (Ver Apéndice N° 3).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

- Solicitud de Elaboración o Cambio: la persona o departamento que desee realizar una solicitud para cambiar o modificar un procedimiento deberá llenar esta boleta para que el Departamento de Organización y Métodos realice la investigación. (Ver Anexo N° 1).

g. Documentos de Referencia

- Los procedimientos y las políticas actuales: estos le servirán de referencia al encargado de actualizar el manual de procedimientos.

h. Sistemas de información

- Carpeta en red: se utiliza para subir los procedimientos actualizados y vigentes de cada departamento, con el fin de que todos los empleados de Fraiche puedan tener acceso al manual de procedimientos de la empresa.

i. Glosario

- Manual de procedimientos: es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas.
- Procedimientos: es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie de pasos claramente definidos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 26/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

j. Actividades del procedimiento

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Llena la Solicitud de Elaboración o Cambio y entregar al Jefe del Departamento de Organización y Métodos.	Colaborador interesado
3	Recibe la boleta Solicitud de Elaboración o Cambio y le indica al Asistente de Organización y Métodos que realice la investigación.	Jefe del Departamento de Organización y Métodos
4	Revisa el procedimiento actual y procede a realizar las entrevistas, aplicar los cuestionarios y realizar las observaciones necesarias a las personas responsables del procedimiento.	Asistente de Organización y Métodos
5	Con la información recopilada se realiza un análisis y se determina si procede el cambio o elaboración del procedimiento o no. Sí, paso 6. No, fin del procedimiento.	
6	Actualizar el procedimiento.	
7	Solicitar la aprobación del cambio o elaboración del procedimiento al Jefe de Organización y Métodos. Sí, paso 8. No, fin del procedimiento.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

8	Solicitar la aprobación del cambio o elaboración del procedimiento al Jefe de área. Sí, paso 9. No, paso 5.	Jefe de Organización y Métodos
9	Informar a los jefes de área sobre los cambios efectuados en el procedimiento.	Jefe de Organización y Métodos
10	Subir el procedimiento actualizado o nuevo a la carpeta de red y archivar los procedimientos físicos.	Asistente de Organización y Métodos
11	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CROM-001

VERSIÓN: 01

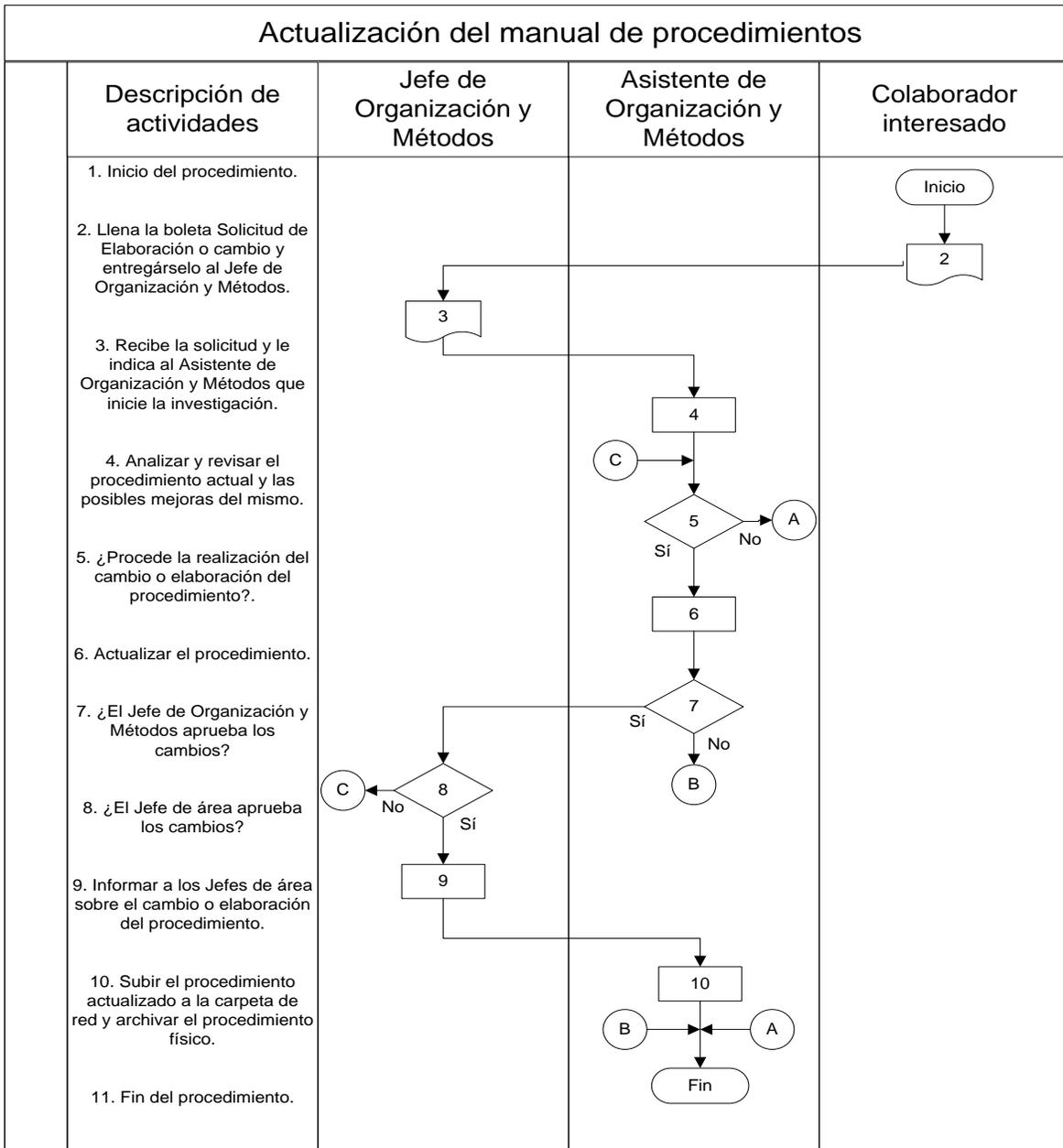
FECHA EMISIÓN: 26/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

k. Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CROM-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 8	
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
26/08/2010			Se documenta y se propone un procedimiento para la actualización de los manuales de procedimientos de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

ANEXOS

Anexo N°1

	PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A. ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS SOLICITUD DE ELABORACIÓN O CAMBIOS DE DOCUMENTOS	# Solicitud	
		Código	FTF-CROM-003
		Fecha	
A. DATOS GENERALES			
1. Área solicitante		2. Elabora	
3. Título del documento		4. Código	5. Versión
6. Tipo de documento			
Mamul		Formato	
		Procedimiento	
		Instructivo	
		Política	
B. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD			
7. Tipo de solicitud		8. Justificación	
Elaboración			
Eliminación			
Cambio			
9. Prioridad		10. Descripción del cambio o documento propuesto	
Critica			
Alta			
Media			
Baja		11. Sección modificada del documento	
C. APROBACION			
12. Recomendación Control de Cambios		13. Observaciones	
Aprobado según Solicitud			
Aprobado con cambios			
No Aprobado			
14. Elaboró		15. Revisó	16. Aprobó
Nombre Puesto		Nombre Puesto	Nombre Puesto

APÉNDICES

Apéndice N°1



Cuestionario para los procedimientos de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información para realizar el estudio de los procedimientos de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Le solicito unos minutos de su tiempo para contestar las siguientes preguntas:

1. Indique el nombre del procedimiento que usted realiza.

2. Realice una breve descripción del procedimiento.

3. ¿Cuál es el objetivo del procedimiento?

4. ¿Quiénes son los responsables de llevar a cabo el procedimiento? Indique el nombre del puesto.

5. ¿Cuáles son las áreas o unidades relacionadas con este procedimiento?

6. Indique las políticas o normas que se deben seguir para lleva a cabo el procedimiento.

7. Indique el nombre de los formularios o Documentos de Referencia que utiliza para llevar a cabo el procedimiento.

8. Indique el nombre de los sistemas de información que utiliza para llevar a cabo el procedimiento.

9. ¿Cuáles son las principales actividades que se llevan a cabo en este procedimiento?

Paso	Actividad

10. ¿Qué dificultades presenta este procedimiento?

11. Mencione algunas recomendaciones que contribuyan a mejorar la ejecución del procedimiento.

Datos Personales

Nombre _____

Puesto _____

Departamento _____

Firma _____

Fecha _____

Muchas Gracias

Apéndice N°2



**Entrevista para los procedimientos de los Departamentos
Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa
Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.**

Las siguientes preguntas tienen la finalidad de recolectar información para realizar el estudio de los procedimientos de los Departamentos Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Le solicito unos minutos de su tiempo para contestar las siguientes preguntas:

Fecha _____

Nombre del entrevistado _____

Puesto _____

Departamento _____

1. ¿Cuál es el objetivo del Departamento?

2. Nombre del procedimiento

3. Realice brevemente una descripción del procedimiento

4. ¿Cuál es el objetivo del procedimiento?

5. ¿Quiénes son los responsables del procedimiento?

6. ¿Cuáles son las políticas que deben seguir este procedimiento?

7. ¿Cuáles son los formularios que utiliza este procedimiento?

8. Mencione los pasos de las actividades en forma secuencial del procedimiento.

Paso	Actividad

9. Mencione algún comentario o detalle para el procedimiento

Observaciones

Apéndice N°3



**Guía de observación para los procedimientos de los Departamentos
Financiero-Contable, Auditoría Interna y Administrativo de la empresa
Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.**

Fecha _____

Departamento _____

1. Nombre del procedimiento _____
2. Responsables del procedimiento _____
3. Unidades relacionadas _____
4. Las políticas del procedimiento

5. Documentos que utiliza este procedimiento

6. Formularios que utiliza este procedimiento

7. Los sistemas de información que utiliza el procedimiento, detallar cómo funcionan

8. Las principales actividades del procedimiento

9. Recomendaciones para el procedimiento

10. Notas



**LOS PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 14

**TOMA FÍSICA DE LOS
INVENTARIOS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

a. Descripción

El procedimiento consiste en la evaluación de los inventarios por medio del sistema perpetuo tanto en los PVF como en las bodegas de los PVF al realizar una conciliación entre el inventario de toma física y el inventario que registra el sistema.

b. Objetivo

Mantener actualizado y controlado las existencias en las tiendas y en las bodegas de PVF para que exista el mínimo de faltantes y sobrantes de inventario.

c. Alcances

- **Comercial**

- Puntos de Venta: tienen a su cargo el conteo físico de las existencias, tanto en tienda como en la bodega.

- **Operaciones y Logística**

- Encargado Bodega Suministros: se encarga de administrar el inventario de suministros de toda la compañía, por lo que realiza el conteo físico de las existencias.
- Coordinador Esencias / Accesorios: administran los inventarios de esencias y accesorios respectivamente, realizan el conteo físico de existencias de la materia prima.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

- **Financiero Contable**

- Jefatura: aprueba el cronograma de trabajo de los Auxiliares de Control de Inventarios, a su vez realiza un seguimiento de los inventarios en las tiendas y bodegas.
- Auxiliares de control de inventarios: son los que realizan los conteos físicos de mercancías y velan porque se lleven a cabo de acuerdo con los lineamientos establecidos.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: El jefe de Financiero Contable, el auxiliar de control de inventarios y los colaboradores de las tiendas y las bodegas.

e. Políticas

Las políticas que deben cumplir este procedimiento son las siguientes:

- Toda toma de inventarios que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La toma física de inventarios se realizará una vez por mes en cada PVF. Sin embargo, la realización de una segunda toma física queda sujeto a decisión del gerente del área Financiero Contable, Auditoría Interna o la Gerencia General.
- Sin excepción, todo el personal del PVF o bodegas citado por parte de los auxiliares de control de inventario deben estar presente el día del inventario, como mínimo se requiere la presencia de la administradora, el bodeguero y una cajera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

- Las tomas físicas de inventarios son totales y no parciales. Si el gerente del área de Financiero Contable, Auditoría Interna o Gerencia General lo consideran pertinente, se podrán hacer de manera parcial, únicamente en aquellos casos que así lo ameriten.
- El inventario de bodega, se realiza contra kardex y no físico, sin embargo dependiendo del histórico de inventarios del lugar se puede optar por el conteo físico.
- El horario en que se realizan los inventarios es el siguiente:
 - 6:30 a 8:00 a.m. se realiza el inventario en tienda. Lo lleva a cabo todo el personal a puertas cerradas.
 - 8:00 a.m. en adelante se realizará el inventario en bodega, para lo cual los auxiliares de control de inventarios determinarán quienes lo realizarán (dependiendo de la cantidad de colaboradores asignados al PVF).
- Si el conteo del inventario físico no coincide con el inventario registrado en el sistema se podrá realizar como máximo un recuento adicional a la tienda y la bodega para corroborar las existencias del PVF.
- La calificación que se obtenga en la hoja de Evaluación del Inventario estará ligado con el pago de las comisiones de la administradora.
- Sólo se podrá utilizar la cantidad y el aroma establecido mensualmente para promocionar las esencias mediante labor de venta, las mismas tendrán que ser especificadas en su respectivo formulario.
- No se recibirá ningún formulario que no sea el estandarizado por la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

- No se recibirá ningún formulario con tachones, corrector, sin número de folio o sin la aclaración de las correcciones y sus respectivas firmas.
- La administradora de la tienda tendrá 3 días a partir de la toma física de inventarios para revisar las existencias del inventario y manifestar algún error en la toma física de los inventarios al auxiliar de control de inventarios.

f. Formularios

- Hoja de Inventarios: Los colaboradores del PVF o bodega apuntan las cantidades de existencias físicas de mercadería. (Ver Apéndice N°1).
- Hoja de Evaluación del Inventario: Los auxiliares de control de inventarios realizan la evaluación sobre el manejo y control de los inventarios tanto del PVF como de la bodega, así como una evaluación personal de los colaboradores respecto a la toma de los inventarios. (Ver Apéndice N°2).

g. Documentos de Referencia

- El Kardex: es un control sobre las existencias de la bodega. (Ver Anexo N°1).
- Hoja de Merma: en ella se anotan las mermas que surgieron durante el mes. (Ver Apéndice N°3).
- Hoja de Traspaso de Mercadería: este documento lo utiliza el personal de las tiendas cuando prestan o pide prestado material de otras tiendas vecinas en caso de alguna emergencia. (Ver Apéndice N°4).
- Hoja de Devoluciones: este documento es utilizado por el personal de las tiendas en caso de alguna devolución de mercadería. (Ver Anexo N°2).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

h. Sistemas de Información

Para este procedimiento se utiliza el sistema de información SAP Business One, a través de este sistema se realizan los ajustes de inventarios, a saber: las entradas y salidas de mercancías, así como la contabilización del inventario.

También se utilizan las hojas electrónicas de Excel, con el propósito de complementar y facilitar la toma de inventarios. Es importante mencionar que todos los documentos de Excel de este procedimiento fueron exportados desde SAP hasta este programa, ya que brinda una mayor flexibilidad de los datos y permite la impresión de los formularios y documentos.

i. Glosario

- **Inventario:** Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.
- **Inventario periódico:** La base del sistema de inventario periódico es el conteo físico de las mercancías disponibles al final del periodo. Este procedimiento, llamados toma de inventario físico, es inconveniente y costoso.
- **Inventario perpetuo:** Este sistema contrasta considerablemente con el sistema de inventario periódico. Bajo el sistema de inventario permanente, la cuenta inventario se mantiene continuamente actualizada; de allí el nombre del sistema de inventario permanente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

- Método PEPS: El método PEPS parte del supuesto de que las primeras unidades de productos que se compraron fueron las que primero se vendieron.
- Merma: Es una pérdida o reducción de un cierto número de mercancías o de la actualización de un stock que provoca una fluctuación, es decir, la diferencia entre el contenido de los libros de inventario y la cantidad real de productos o mercancía dentro de un establecimiento, negocio o empresa que conlleva a una pérdida monetaria.
- Kardex: Es un documento donde el bodeguero anota las entradas y salidas de los inventarios de la bodega.

j. Actividades del procedimiento

Actividades del Procedimiento		
Actividad	Responsable	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Establecer el cronograma de trabajo y pasarlo al Gerente del área Financiero Contable para su aprobación.	Auxiliar de Control de Inventarios
3	Recibir el cronograma y revisarlo. Si aprueba el cronograma ir al paso 5. Si no lo aprueba ir al paso 4.	Gerente Financiero Contable
4	Realizar las observaciones necesarias y devolver a los Auxiliares de Control de Inventarios. Ir al paso 2.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

5	Proporcionar el visto bueno y devolver el cronograma a los Auxiliares de Control de Inventarios.	Gerente Financiero Contable
6	Llamar al PVF el día anterior a la toma física para citar al personal necesario para la toma de inventarios (Administradora, Cajera, Bodeguero).	Auxiliar de Control de Inventarios
7	Imprimir la Hoja de Inventarios (En la oficina de inventarios).	
8	Trasladarse a la tienda citada para realizar la toma física de los inventarios.	
9	Verificar las Hojas de Mermas y determinar las mermas de entrega, faltante y operación.	
10	Devolverle a la Administradora las mermas que no estén debidamente registradas en la Hoja de Mermas.	
11	Realizar la salida o entrada correspondiente de las mermas.	
12	Entregar la Hoja de Inventarios a los colaboradores del PVF o bodega.	
13	Recibir la Hoja de Inventarios y proceder a realizar el conteo de la toma física de los inventarios en la tienda: pesar botes, contar tapas, envases y demás producto.	Colaboradores de tienda y bodega
14	Se procede a contabilizar la bodega por medio de los registros del Kardex.	Auxiliar de Control de Inventarios



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

15	Calcular la sumatoria total de tienda y bodega, considerar las Hojas de Mermas y las Hojas de Traspaso de Mercadería.	Auxiliar de Control de Inventarios
16	Acceder al sistema SAP, introducir el código de la tienda e ingresar las cantidades totalizadas.	
17	Acceder a la página contabilización de Stock para ver las existencias que debería tener.	
18	Verificar si existen diferencias entre lo que tiene el PVF y lo que debería tener. Sí, paso 19. No, paso 23.	
19	Notificar a la Administradora sobre las diferencias del inventario.	
20	Desea realizar un recuento físico en la tienda y en la bodega para verificar las existencias. Si, paso 21. No, paso 23.	Colaboradores de tienda y bodega
21	Hacer recuento sobre las diferencias más significativas. Anotar en la Hoja de Inventarios y devolvérselo al Auxiliar de Inventarios.	
22	Recibir la Hoja de Inventarios, ingresar aquellas cantidades del recuento que tengan diferencias en el sistema SAP.	Auxiliar de Control de Inventarios
23	Presionar la opción reconciliar para que el sistema SAP ejecute los ajustes correspondientes a las entradas y salidas de artículos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

24	Exportar la página correspondiente a la Reconciliación de Inventario al programa MS EXCEL (exportar los símbolos de moneda) e imprimirlo en dos tantos.	Auxiliar de Control de Inventarios
25	Buscar el asiento contable que confecciona el sistema e imprimirlo.	
26	Solicitar a la Administradora, Cajera y Bodeguero que firmen la Hoja de Inventarios con la reconciliación de inventario y el asiento contable que se generó.	
27	Firmar la Hoja de Inventarios suministrada por los Auxiliares de Control de Inventario.	Colaboradores de tienda y bodega
28	Firmar los documentos generados en la toma de inventarios y archivar permanentemente en el ampo correspondiente al PVF en el Área Financiero Contable.	Auxiliar de Control de Inventarios
29	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

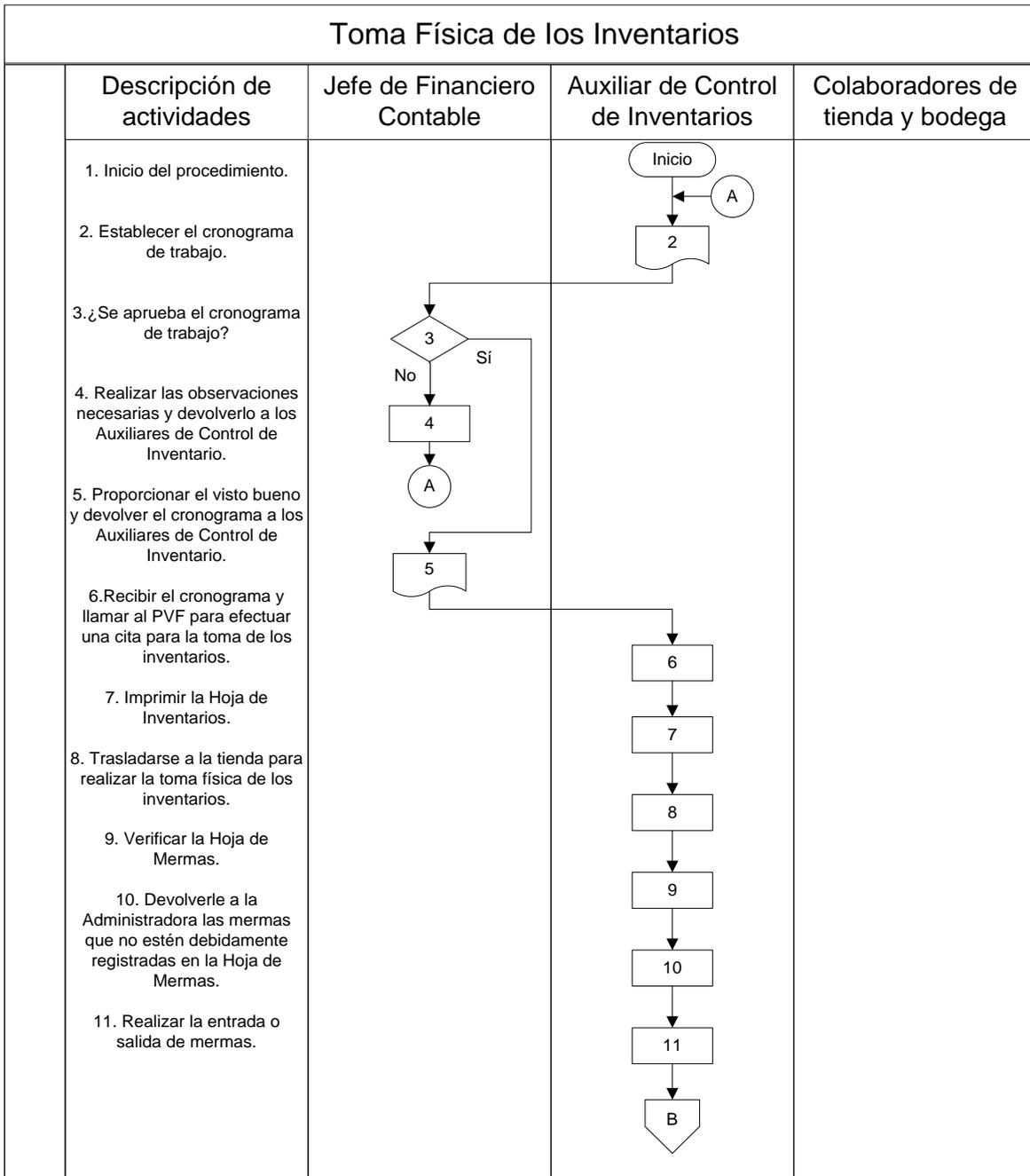
FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

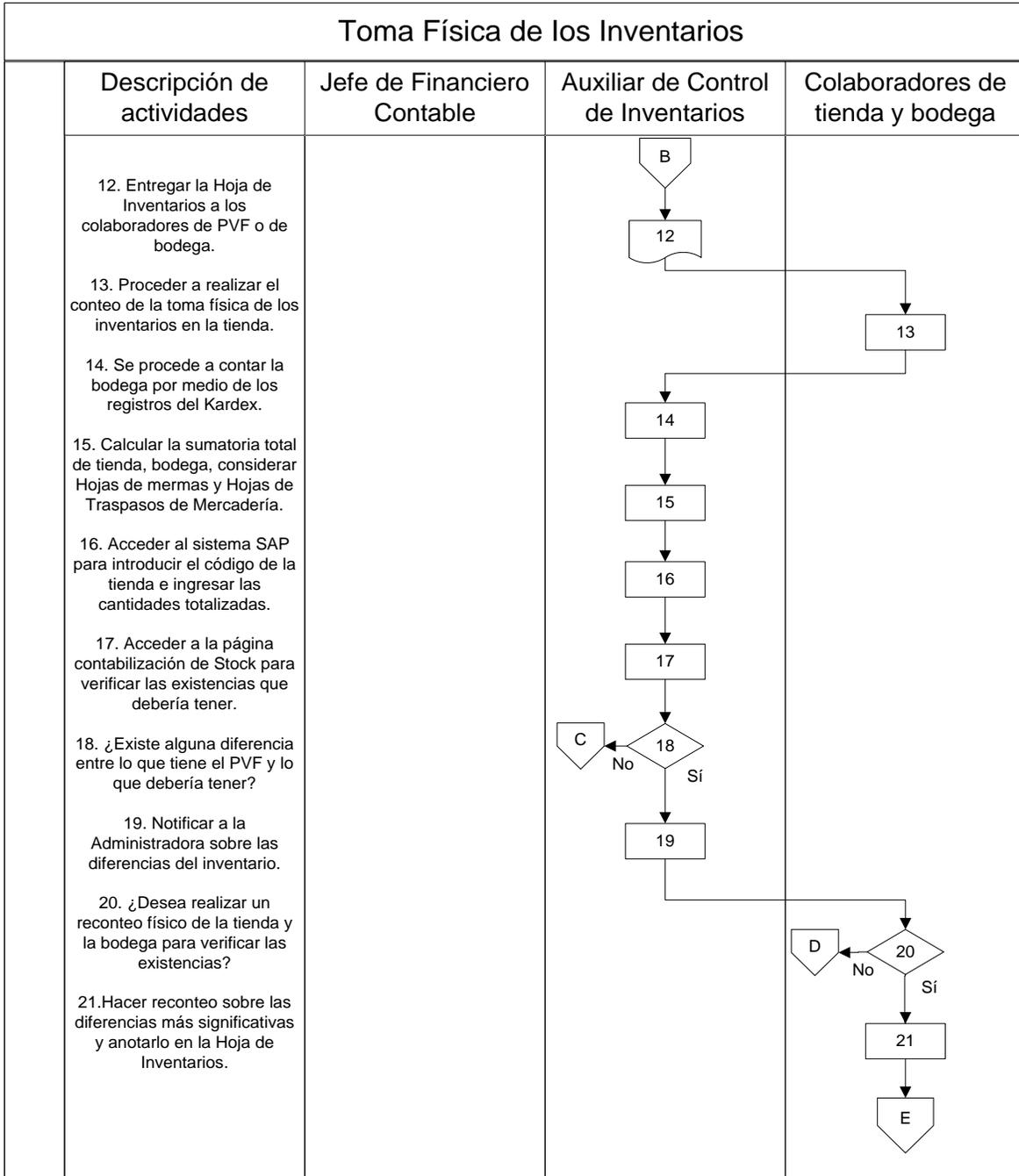
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 13 de 14

TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS

Toma Física de los Inventarios			
Descripción de actividades	Jefe de Financiero Contable	Auxiliar de Control de Inventarios	Colaboradores de tienda y bodega
<p>22. Ingresar las cantidades del recuento que tengan diferencias en el sistema SAP.</p> <p>23. Presionar opción reconciliar para que el sistema SAP ejecute los ajustes de entradas y salidas.</p> <p>24. Exportar la página de Reconciliación de inventarios al programa Excel e imprimirlo.</p> <p>25. Buscar el asiento contable que confecciona el sistema e imprimirlo.</p> <p>26. Solicitar a la Administradora, Cajera y bodeguero que firmen la Hoja de Inventarios, la Reconciliación de Inventarios y el Asiento Contable que se genera.</p> <p>27. Firmar las hojas suministradas por los Auxiliares de Control de Inventario.</p> <p>28. Firmar los documentos generados y archivar permanentemente en el ampo de PVF de Financiero Contable.</p> <p>29. Fin del procedimiento.</p>		<pre> graph TD C{C} --> 22[22] D{D} --> 22 22 --> 23[23] 23 --> 24[24] 24 --> 25[25] 25 --> 26[26] 26 --> 27[27] E{E} --> 27 27 --> 28[28] 28 --> Fin([Fin]) </pre>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 14 de 14	
TOMA FÍSICA DE LOS INVENTARIOS		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
30/08/2010			Estandarizar la metodología para la toma física de los inventarios y generar políticas y controles para lograr un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la tienda en la toma física de los inventarios.

APÉNDICES

Apéndice N° 1: Hoja de Inventarios

#	CODIGO	DESCRIPCION	BODEGA	TIENDA	SALDOS	TOTAL				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Hoja de Inventarios</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Código FTF-CRFC-001</td> <td></td> </tr> </table>							Hoja de Inventarios		Código FTF-CRFC-001	
Hoja de Inventarios										
Código FTF-CRFC-001										
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA FINANCIERO CONTABLE HOJA DE INVENTARIOS DE DAMA										
ENCARGADO DE TOMA: _____										
FECHA: _____										
1	D2000 ET UN	BASE 127223 TLACAZTALI MF10325								
2	D212	BASE 120051 ALINA M10908A								
3	D212 H2O	BASE DIOSA AQUA CR MEX-EC0007592								
4	D212 ON ICE	BASE DIOSA HIELO CR MEX-EC0007563								
5	D212 SEXY	BASE DIOSA SEXY CR MEX-EC0015706								
6	D273	BASE 120050 YELLOW M10315C								
7	D360	BASE 20457 TOURNIQUET CR								
8	D360 BLUE	BASE TOURNIQUET BLUE CR MEX-EC0029432								
9	D360 RED	BASE TOURNIQUET RED CR MEX-EC0007612								
10	D90210	BASE 496072 MIXTLAN MF10036/1								
11	DABSOLUT	BASE 126067 YANCUIC MF11352								
12	DABSOLUTEL Y IRRES GI	BASE ABSOLUTEL Y LIFE 01/00692A								
13	DADDICT	BASE 487959 MAXCANU MF10991								
14	DADICT EAU FRAICHE	BASE 129939 TLECUAUHTLI MF11437								
15	DAIRESDELTA	BASE 741579 VENDAVAL 51009								
16	DALBOUVEVE	BASE EVITAL DE FRAICHE								
17	DALCHIME	BASE 28830 ATHENES								
18	DAMARIGE	BASE 789487 AVALON D11614 E MEX								
19	DAMARIGE DAMOUR	BASE 115709 CUICATLAN MF11138								
20	DAMERICA	BASE 120739 YANKEE WOMAN M10753A								
21	DAMOUR AMOUR	BASE AMARETO CR MEX-EC0007605								
22	DANA SUI	BASE CANAUTLI DE FRAICHE								
23	DANAIANAI	BASE 477654 ROMANTICA M10017C								
24	DANGEL	BASE 714186 AMELIA CR								
25	DANGELES Y DEMONIOS	BASE AMICTLAN 271038								
26	DANIMAL	BASE 6568 ANNE CR								
27	DANNE KLEI	BASE TIZIMIN DE FRAICHE								
28	DAQUA GIO	BASE 714073 CUCULCAN M10476								
29	DARMANI CODE	BASE MARGARITA CODE MEX-EC0144231								
30	DAVIANCE	BASE AKE DE FRAICHE								
31	DAZZURA	BASE CUAHXICALI DE FRAICHE								
32	DBABY DOLL	BASE 33930 BENGALIA CR								
33	DBEAUTIFUL	BASE 756515 BEAUTY D20084ATS MEX								
34	DBIRMANE	BASE TOLTECA DE FRAICHE								
35	DBIZANTYNE	BASE BALLADE DE FRAICHE								
36	DBLONDE	BASE BOUTONDOR DE FRAICHE								
37	DBLUE LAGO	BASE BLUE LAGOON DE FRAICHE								
38	DBLUE RALPH	BASE BLOOM CR MEX-C0007610								
39	DBODY POWER	BASE TLAMANACALI DE FRAICHE								
40	DBOSS	BASE 477656 PAQUIME MF10411/1								
41	DBOSS FEMME	BASE AZTLI 257010								
42	DBOSS INTENSE	BASE BOSPHORE INTENSA CR MEX-EC0007604								
43	DBUCHERON	BASE 120740 BLUE MOON MF11170								
44	DBURBERRY LONDON	BASE EZTETL 385250								
45	DBYZANCE	4590 BEATRICE DE FRAICHE								
46	DCALINE	BASE BECAN DE FRAICHE								
47	DCALIPSO	BASE 129451 CAMPECHE MF11390/1								
48	DCAMPOSELI	BASE 20602 CONCORDE CR								
49	DCANOE	BASE CANOE DE FRAICHE								

Hoja de Inventarios
 Código FTF-CRFC-001



PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.
 DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE
 HOJA DE INVENTARIOS DE CABALLERO

ENCARGADO DE TOMA: _____

FECHA: _____

L	CODIGO	DESCRIPCION	BODEGA	TIENDA	SALDOS	TOTAL
1	C1 MILLION	BASE MILLIONARE 833273				
2	C212 H2O	BASE DESERT AQUA CR MEX-EC0007652				
3	C212 MAN	BASE 127211 CENTEOTL MF101227				
4	C212 ON ICE	BASE DESERT HIELO CR MEX-EC0007643				
5	C273	BASE 20330 DOFREHY CR				
6	C315	BASE CAMPEON 315 CR MEX-EC0035925				
7	C360	BASE 120074 CIRCLE LINE M10600B				
8	C360 BLACK PORTAFOL	BASE BLACK 394371				
9	C360 BLUE	BASE TOURNANT BLUE CR MEX-EC0029426				
10	C360 RED	BASE TOURNANT RED CR MEX-EC0007663				
11	C90210	BASE 444600 TOCHTLI MF10150				
12	CADIDAS	BASE 713060 ACTIF M10429				
13	CALLURE SPORT	BASE ALADIN SPORT CR MEX-EC0007669				
14	CAMERICA	BASE 714914 YANKEE MAN M10752				
15	CANATALIA	BASE ANATALIA DE FRAICHE				
16	CANIMAL	BASE 14964 AGUILA CR				
17	CANTEUS	BASE TITUS DE FRAICHE				
18	CAQUA GIO	BASE 714442 OTELO M10642				
19	CARAMIS LIFE	BASE VIDA CR MEX-EC0007659				
20	CARMANIPOURHOMME	BASE GEORGEBOUS 756184				
21	CATHLETICS	BASE 100849 CAUCALLI M10993B				
22	CAZZARO	BASE 454528 LORIS MF11051				
23	CBABYBJEAN	BASE 24396 BAMBI AZUL DE FRAICHE				
24	CBALDESAIRINNI	BASE 440897 MIXTEPEC MF10924				
25	CBEAT OF BURBERRY	BASE THE GROOVE 833276				
26	CBEYOND PARADISE	BASE BELLO PARAISO MEN CR MEX-EC0015715				
27	CBLACK CODE	BASE SILEX BLACK CR MEX-EC0035926				
28	CBLACK XS	BASE BALL CR MEX-EC0042792				
29	CBLACKJEAN	BASE 120040 TIZMIN M10904A				
30	CBLUE JEAN	BASE 20377 BLOUSON CR				
31	CBOOSTER	BASE BOMMER DE FRAICHE				
32	CBOSS	BASE 27258 BRYAN HUBO CR				
33	CBOSS EDITION	BASE HUBERTO MOTION EDITION CR MEX-EC0007666				
34	CBOSS INMOTION	BASE 440604 HUALAHUISES MF10840				
35	CBOSS PURE HOMME	BASE PURE FRAGRANCE 02/00571A				
36	CBOSS S	BASE 56932 BRYAN SPIRIT DE FRAICHE				
37	CBOSS SELECTION	BASE COCHTICA 295336				
38	CBOSS SOUL	BASE HUBERTO SOUL CR MEX-EC0035924				
39	CBUCHERON	BASE 789933 TUAREG D11827 MEX				
40	CBULGARI	BASE 120746 ZORRO M10935A				
41	CBURBERRY BRIT	BASE CALAKMUL 191236				
42	CCARLO	BASE 120076 TORONTO M10080G				
43	CCAROLINA AQUA	BASE CONSTANTIN AQUA CR MEX-EC0035931				
44	CCARRINGTO	BASE CREEK DE FRAICHE				
45	CCATALYTS	BASE CIUADELA DE FRAICHE				
46	CCHAPS RALPH LAUREN	BASE CHACO 02/00591A				
47	CCHIC	BASE CHICO MEN 77663				
48	CCHIC MEN	BASE 129578 CHIMACOATL MFAA410/1				
49	CCK ONE	BASE 120078 L'UN ET L'AUTRE MF11162				
50	CCONTRADIC	BASE CONRAD DE FRAICHE				
51	CCOOL WATER DEEP	BASE DRYWATER DEEP CR MEX-EC0007674				
52	CCOOL WATER FROZEN	BASE DRY WATER FROZEN CR MEX-EC0015717				

Hoja de Inventarios
 Código FTF-CRFC-001



PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.
 DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE
 HOJA DE INVENTARIOS DE ACCESORIOS

ENCARGADO DE TOMA: _____
 FECHA: _____

#	CODIGO	DESCRIPCION	BODEGA	TIENDA	SALDOS	TOTAL
1	BAS03	BASE 4120401 CORRECTORA ANTI-ENVEJECIMIENTO CLARO				
2	BAS04	BASE 4120402 CORRECTORA ANTI-ENVEJECIMIENTO MEDIO				
3	BAS05	BASE 4120403 CORRECTORA ANTI-ENVEJECIMIENTO OSCURO				
4	BAS06	BASE 4120404 CORRECTORA ANTI-ENVEJECIMIENTO PISTACHO				
5	BODY AMBER PEAC	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
6	BODY CITRUS PUNC	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
7	BODY DELICIOUS APPLE	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
8	BODY EXOTIC GARDEN	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
9	BODY FRESH BLOSSOM	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
10	BODY FRUIT EXPLOSION	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
11	BODY GREEN ENERGY	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
12	BODY JUICY APPLE	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
13	BODY OCEAN MISTIC	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
14	BODY CABALLERO	BODY SPLASH PARA CABALLERO 250ML				
15	BODY DAMA	BODY SPLASH PARA DAMA 250ML				
16	BODY PASSION FLOWERS	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
17	BODY SWEET VIOLET	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
18	BODY TENDER PEACH	LOCION REFRESCANTE 240 ML.				
19	BRO 01	BRONCEADOR SPF #4				
20	BRO 02	BRONCEADOR SPF #15				
21	BRO 03	BRONCEADOR SPF #35				
22	BRO 04	BRONCEADOR SPF #8				
23	CRE P04	CREMA PEINADORA LISO 300 GRMS.				
24	CRE P05	CREMA PEINADORA HUMECTANTE 300 GRMS.				
25	CRE P06	CREMA PEINADORA EXTRA BRILLO 300 GRMS.				
26	CRE P07	CREMA PEINADORA SABILA 30 GRMS.				
27	CRE P08	CREMA PEINADORA MANZANILLA 300 GRMS.				
28	CRE P09	CREMA PEINADORA RIZOS 300 GRMS.				
29	EMP01	Empaque pequeño				
30	EMP02	Empaque Mediano				
31	EMP03	Empaque Grande				
32	EMP10	CAJA COSMETICOS FRAICHE				
33	EMP11	CAJA ESTUCHE FRAICHE				
34	EMP12	BOLSA NAVIDEÑA- PAPEL DE BANANO				
35	EMP13	BOLSA MEDIANA CON STICKER				
36	EMP14	BOLSA DE PAPEL, TROQUELADAS CON CORDON, DISEÑO FRAICHE				
37	EMP15	CLERILLO PROMOCIONAL CON DISEÑO FRAICHE TODO COLOR BESO, TAPA PLASTICA				
38	ENO 01	ENCRESPADOR 1.6.1.43 LARGA DURACION NEGRO				
39	ENO 02	ENCRESPADOR 1.6.1.42 CAFE LARGA DURACION				
40	GEL P01	GEL 1000G				
41	KCREM04	BASE PARA CREMA FRASCO DE 250 GMRS.				
42	KCREMP 03					
43	LC06	LOCION PARA DESPUES DE AFEITAR				
44	MINIBODY DELICIOUS	LOCION REFRESCANTE 70ML				
45	MINIBODY EXOTIC GARD	LOCION REFRESCANTE 70ML				
46	MINIBODY OCEAN MIST	LOCION REFRESCANTE 70ML				
47	PVW39	ENVASE COSMETICO PET 180 ML-ETIQUETA				

Apéndice N°2: Evaluación de Inventarios

Evaluación del Inventario						
Código FTF-CRFC-003						
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA FINANCIERO CONTABLE EVALUACIÓN DE INVENTARIOS				
I PARTE: INVENTARIO DE BODEGA						
A. ESENCIAS						
1	Botes de esencias ordenados de acuerdo con los lineamientos establecidos.	1	2	3	4	5
2	Botes debidamente rotulados (códificación y cantidad).	1	2	3	4	5
3	Botes limpios, en buen estado y con su respectiva tapa.	1	2	3	4	5
4	Los botes muestran la tara.	1	2	3	4	5
5	Suficientes existencias de acuerdo con los máximos y mínimos.	1	2	3	4	5
6	Mantiene cantidades mínimas de producto vencido o pronto a vencerse.	1	2	3	4	5
7	Aplicación correcta de la metodología PEPS.	1	2	3	4	5
TOTAL: 35 PUNTOS						
B. ACCESORIOS						
1	Los accesorios se encuentran ordenados de acuerdo con los lineamientos establecidos.	1	2	3	4	5
2	Los accesorios se encuentran debidamente rotulados (códificación y cantidad).	1	2	3	4	5
3	La rotulación corresponde con la descripción y el total del contenido de las cajas.	1	2	3	4	5
4	Los accesorios se encuentran limpios y en buen estado.	1	2	3	4	5
5	Las cajas con accesorios se encuentran selladas.	1	2	3	4	5
6	Suficientes existencias de acuerdo con los máximos y mínimos.	1	2	3	4	5
7	Hay una sola secuencia de cantidades en las bolsas (paquetes de 50 o 100 unidades).	1	2	3	4	5
8	Aplicación correcta de la metodología PEPS.	1	2	3	4	5
TOTAL: 40 PUNTOS						
C. KARDEX, TRASPASOS, MERMAS Y ORDEN GENERAL						
1	Todas las esencias y accesorios poseen su respectivo kardex.	1	2	3	4	5
2	Los kardex se encuentran actualizados (muestran las existencias reales).	1	2	3	4	5
3	Documentos ordenados de acuerdo con los lineamientos establecidos (acomodados en ampos y en secuencia).	1	2	3	4	5
4	Los kardex se encuentran en buen estado y con letra legible.	1	2	3	4	5
5	Los kardex no poseen tachones, corrector o escritos a lápiz.	1	2	3	4	5
6	Las correcciones tienen la nota aclaratoria, fecha y firma del Bodeguero y Administradora.	1	2	3	4	5
7	Todo movimiento (Devolución, ingresos, trasposos y préstamos) posee	1	2	3	4	5
8	Los trasposos se encuentran firmados y con fecha.	1	2	3	4	5
9	Recolección de trasposos. PRESTAMOS NO PASAN POR ESTAS.	1	2	3	4	5
10	La hoja de merma es utilizada de forma adecuada (están al día con folios y responsables).	1	2	3	4	5
12	Los distintos tipos de merma se encuentran claramente identificados (entrega, operación, faltante y labor de venta).	1	2	3	4	5
13	Las hojas de merma están debidamente firmadas.	1	2	3	4	5
14	La bodega se encuentra ordenada.	1	2	3	4	5
15	La bodega se encuentra apropiadamente limpia.	1	2	3	4	5
16	El acceso a la bodega se mantiene despejado.	1	2	3	4	5
TOTAL: 80 PUNTOS						

II PARTE: INVENTARIO DEL PVF	
A. ESENCIAS	
1	Los botes de aluminio se encuentran ordenados de acuerdo con los lineamientos establecidos.
2	Los botes de aluminio se encuentran debidamente rotulados.
3	Los botes de aluminio se encuentran limpios, en buen estado y con su respectivo corcho.
4	Los botes de aluminio muestran la tara.
5	Hay existencias suficientes de modo que facilite la venta de las mismas.
TOTAL: 25 PUNTOS	

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

B. ACCESORIOS	
1	Los accesorios se encuentran ordenados de acuerdo con los lineamientos establecidos (que no hayan debajo de las urnas).
2	Los accesorios se encuentran debidamente rotulados.
3	Los envases poseen sus respectivas tapas.
4	Los accesorios se encuentran limpios.
5	Los accesorios se encuentran en buen estado.
6	Hay existencias suficientes de modo que facilite la venta de los mismos.
TOTAL: 30 PUNTOS	

Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

C. MERMAS Y ADMINISTRACIÓN GENERAL	
1	Las mermas presentadas son del periodo vigente.
2	Los saldos de producto terminado se encuentran debidamente identificados con su respectiva descripción y dosificación.
3	La tienda se encuentra limpia de modo que facilite la realización del inventario (cajas, etc.).
4	No hay producto, materiales ni accesorios debajo de las urnas.
5	La facturación es realizada de forma adecuada.
TOTAL: 25 PUNTOS	

Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

III PARTE: VALORACIÓN DEL PERSONAL	
A. PERSONAL DE PVF	
1	Los colaboradores citados se presentaron puntualmente a la toma física de los inventarios.
2	Se mostró disponibilidad por parte de los colaboradores en la realización del inventario y con los encargados del mismo.
3	El inventario se efectuó sin contratiempos (interrupciones ajenas a la operación propia del negocio).
4	Conteo apropiado del inventario por parte de los colaboradores.
TOTAL: 20 PUNTOS	

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

TOTAL: 255 PUNTOS = 100 %

ESCALA	
1- Deficiente	Cumple 0-20%
2- Malo	Cumple 21-40%
3- Regular	Cumple 41-60%
4- Bueno	Cumple 61-80%
5- Muy Bueno	Cumple 81-100%

ESPACIO PARA FIRMAS

ADMINISTRADOR (A)

CAJERO (A)

BODEGUERO

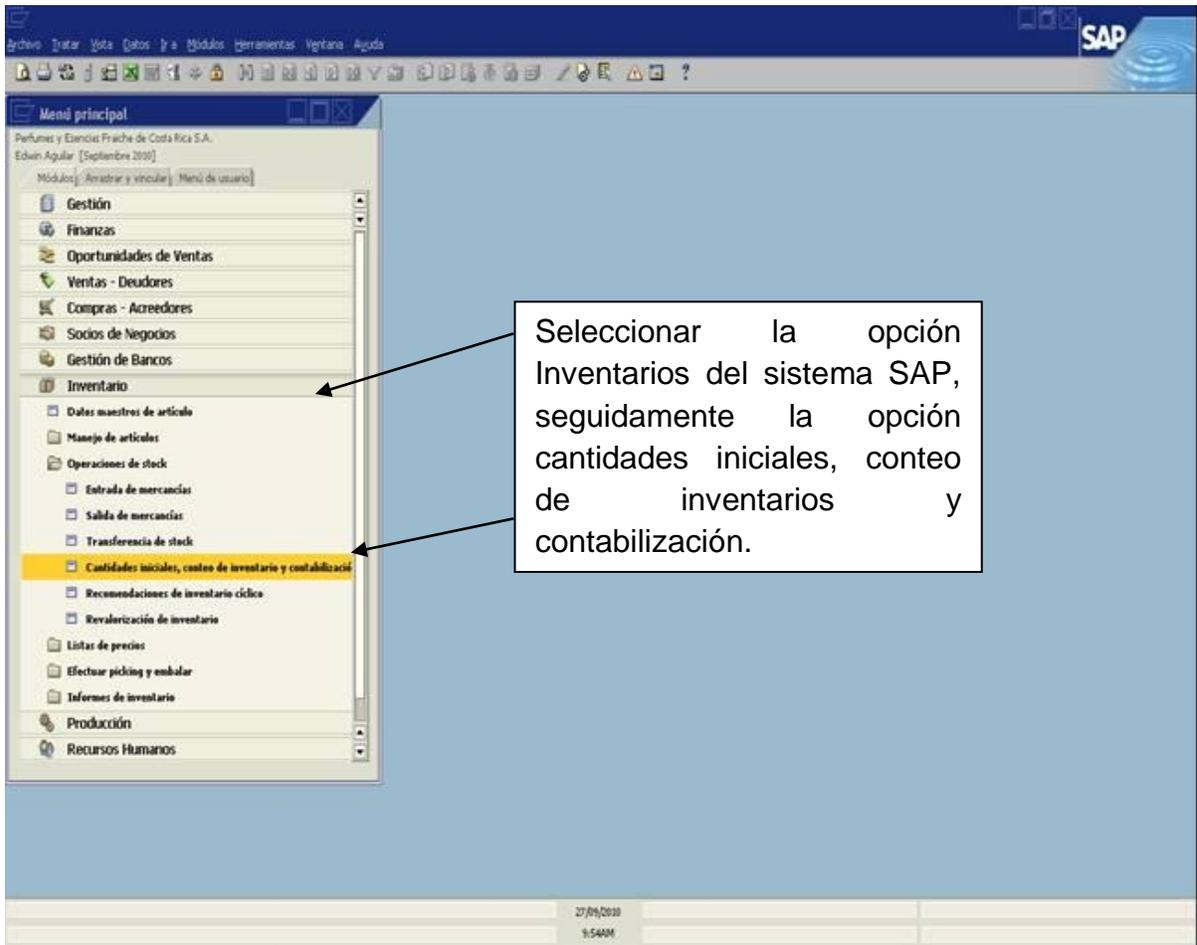
EVALUADOR

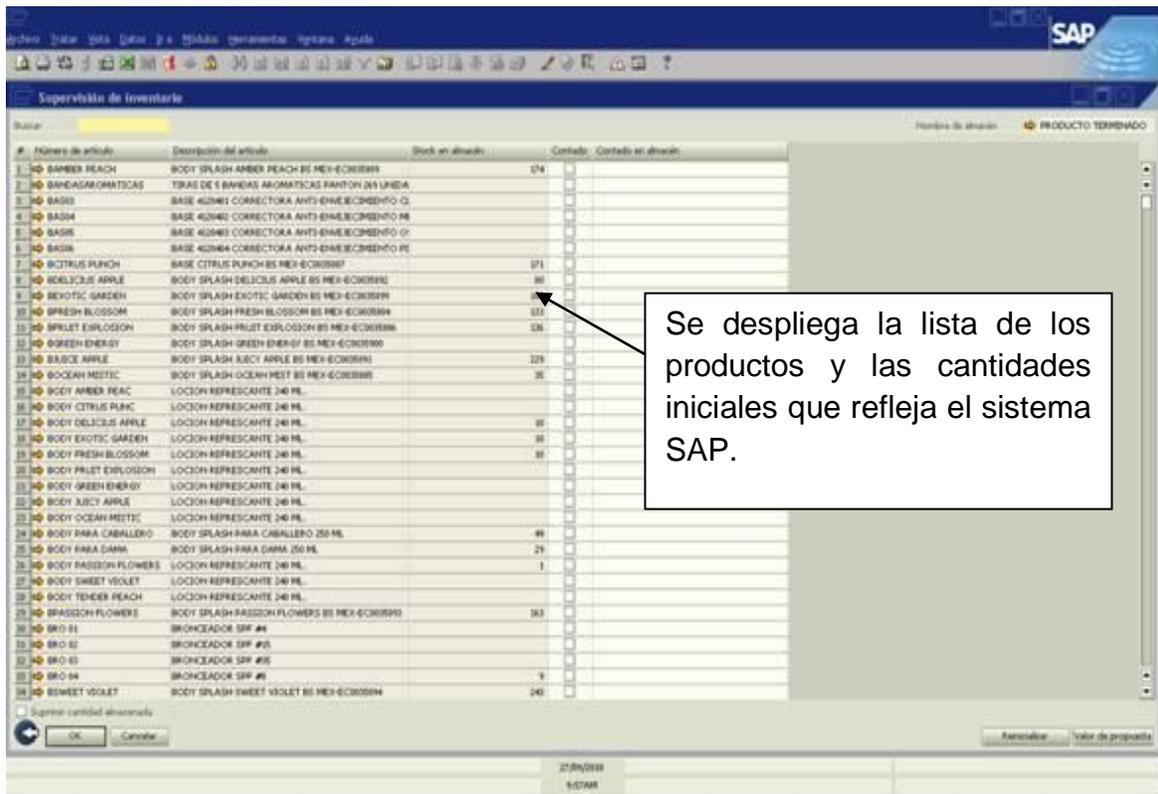
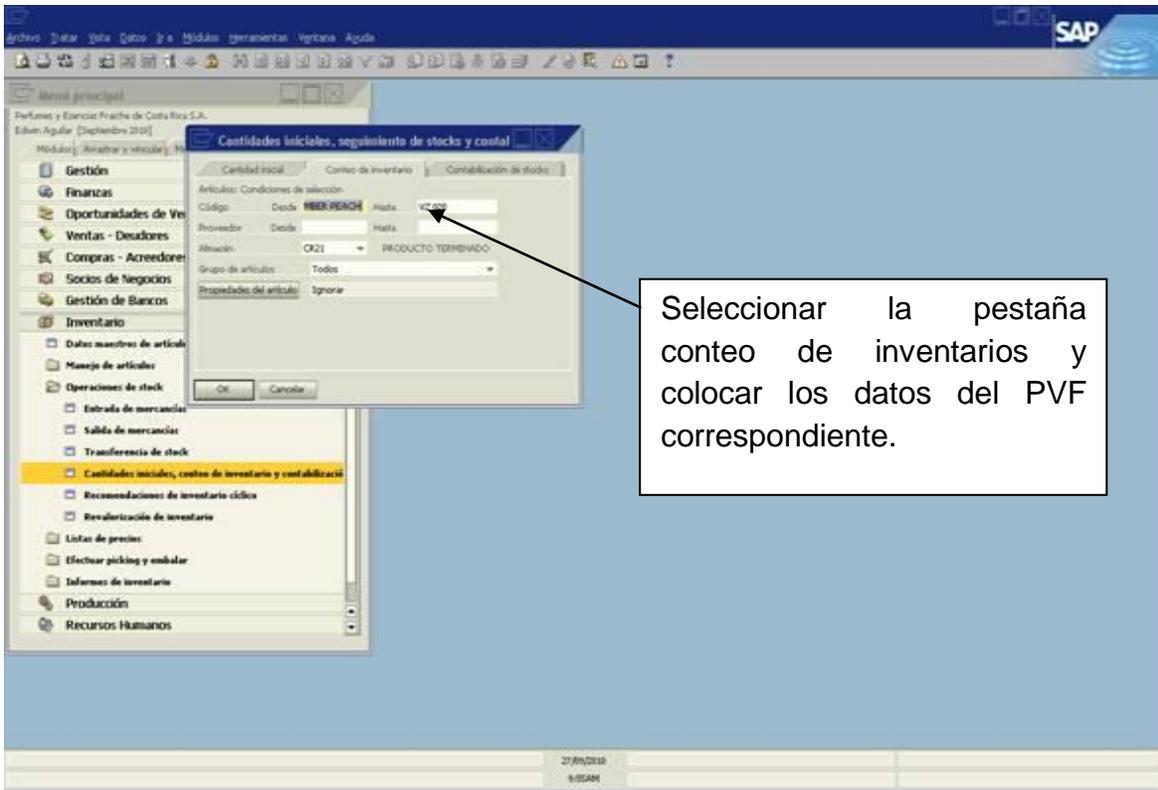
OBSERVACIONES

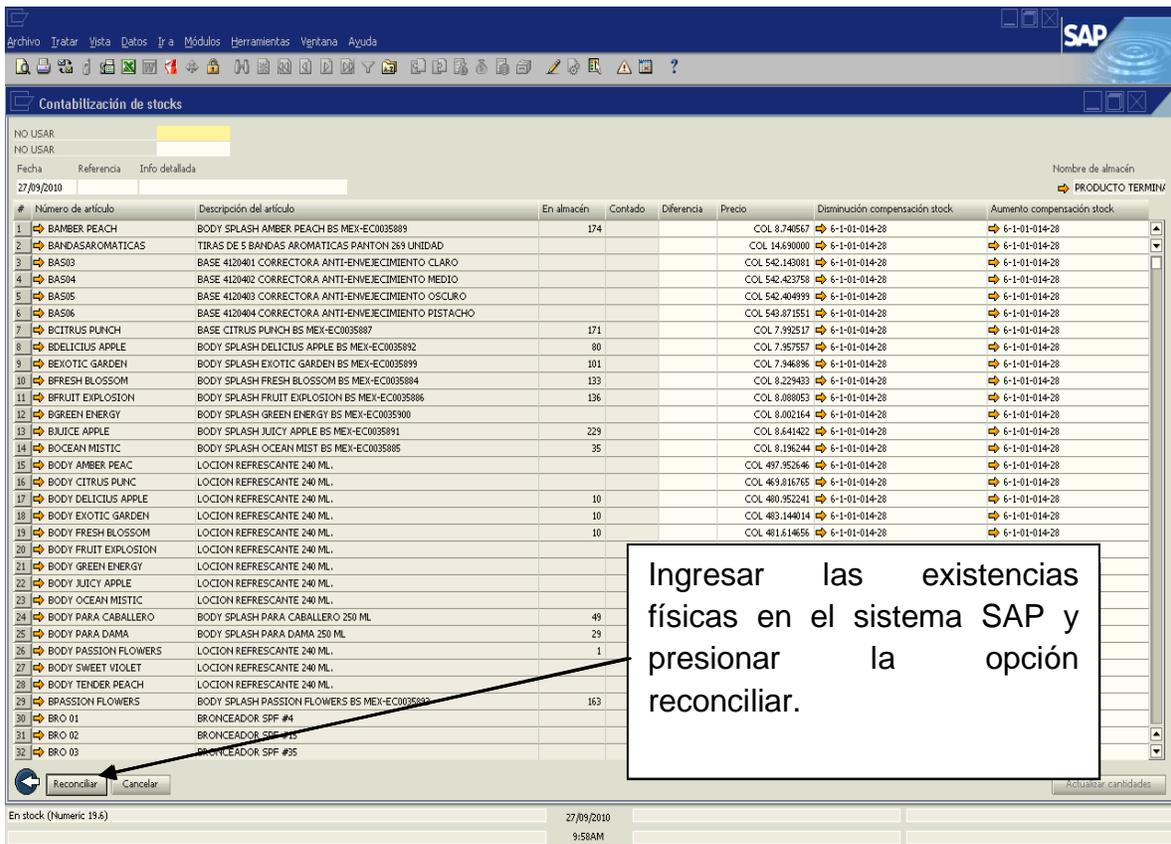
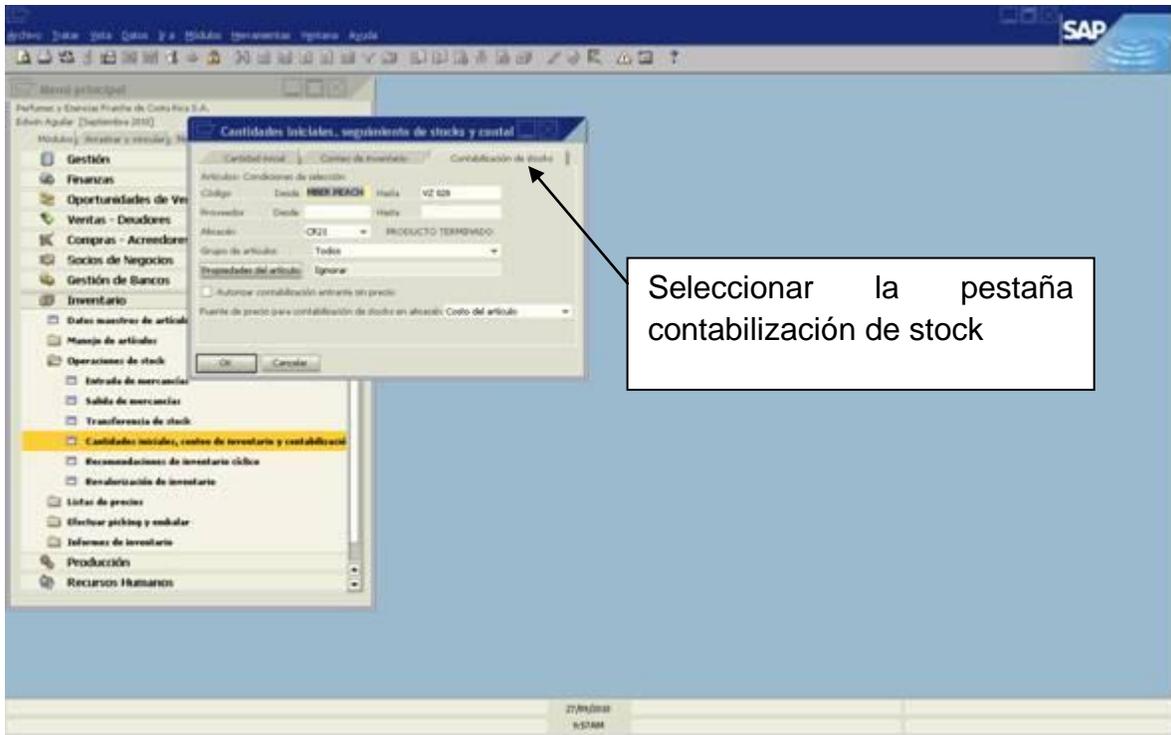
Apéndice N° 3: Hoja de Mermas

Hoja de Mermas					
Código FTF-CRFC-002					
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A ÁREA FINANCIERO CONTABLE HOJA DE MERMAS			
FECHA:		CÓDIGO DE LA SUCURSAL			
SUCURSAL:					
ENCARGADO:					
MERMAS POR:		OPERACIÓN	ENTREGA	FALTANTE	OTRAS
L	CLAVE DE MATERIAL	CANTIDAD	FOLIO	FECHA	FIRMA RESPONSABLE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
REGISTRO DE PERDIDA EN SISTEMA SAP, POR EL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE					
DOCUMENTO DE SAP:		FECHA DE REGISTRO:		REGISTRADOR:	

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP









MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en la realización de todo lo relacionado con la inclusión e impresión de los cheques para efectuar los pagos a los proveedores de la empresa, abarca desde la inclusión del pago en el sistema hasta la entrega del cheque al proveedor.

b. Objetivo

Tramitar y efectuar los pagos de todas las obligaciones recibidas por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

c. Alcances

Este procedimiento abarca las siguientes áreas: Financiero Contable, Auditoría Interna y Administrativo.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el auxiliar de contabilidad, el tesorero, el auditor, el gerente administrativo y la recepcionista.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

e. Políticas

- Todo trámite de cheques deberá registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Se recibirán únicamente Solicitudes de Cheques por parte del encargado de proveeduría (compras administrativas e insumos) y del encargado de las compras de operaciones.
- Toda emisión de cheque deberá estar justificada por el formulario de Solicitud de Cheques, la Solicitud de Materiales o Servicios y la Orden de Compra en el caso de bienes. Si por el contrario es una contratación de servicios, deberá igualmente llevar la Solicitud de Materiales o Servicios y el Contrato en el cual se estipulan las condiciones en las que se va a recibir el servicio.
- El área Financiero Contable no recibirá Solicitudes de Cheques si no están debidamente llenas.
- Todo cheque que debe ser entregado a los distintos puntos de venta, se enviará mediante tula con su respectivo formulario de recibido conforme.
- Sin excepción la entrega de cheques a los proveedores se realizará únicamente los días viernes de las 14:00 a las 16:30 horas en el área de la recepción por el tesorero de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

- Si el caso lo amerita se entregarán cheques fuera del horario establecido, únicamente con la expresa aprobación de la Gerencia Administrativa y esta se tramitará a través de correo electrónico indicando lo siguiente: el día y la hora que se necesita entregar el cheque, el nombre de la persona o empresa a quien se emitió, así como el justificante de la entrega fuera de horario.
- Todo cheque entregado fuera de horario deberá estar firmado por la Gerencia Administrativa como aprobación de entrega.
- Únicamente se entregarán cheques a los proveedores que presenten la factura correspondiente y un recibo de dinero con el N° de cheque, el monto, el banco, el logo de la empresa y el N° de recibo. Si el proveedor no posee estos documentos se deberá consultar al gerente Financiero Contable para determinar si aprueba la entrega del cheque o no.
- En caso de la entrega de un cheque por concepto de servicios, se deberá consultar al gerente de Financiero Contable si ya se cumplieron con todas las condiciones y si ya se prestó de forma completa el servicio acordado.
- Se deberá especificar en la Solicitud de Cheques el Código de Condición (C.C.) al que está sujeto el cheque:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

CÓDIGOS DE CONDICIÓN

(C.C.)

Codificación	
Código	Detalle
01	Factura
02	Contrato
03	Necesita el visto bueno del Área de Compras antes de entregarse
04	Necesita el visto bueno del Área de Sistemas antes de entregarse
05	Necesita el visto bueno del Área de Mercadeo antes de entregarse
06	Necesita el visto bueno del Área de Recursos Humanos antes de entregarse
07	Necesita el visto bueno del Área de Finanzas antes de entregarse
08	Sin fondos (consultar con la Dirección Financiera antes de entregarlos)
09	Internacional
10	Otros (consultar con la Dirección Financiera antes de entregarlos)

Fuente: Secretaría General, agosto 2008.

f. Formularios

- Talonario de cheques (Ver Anexo N°1)
- Control de entrega de cheques FTF-CRFC-005. (Ver Apéndice N°1)
- Recibido Conforme FTF-CRFC-006. (Ver Apéndice N°2)

g. Documentos de Referencia

- Solicitud de Cheque FTF-CRAD-003. (Ver Anexo N°2)
- Orden de Compra (Ver Anexo N°3)
- Contrato por servicio (Ver Anexo N°4)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

h. Sistemas de información

Para este procedimiento se utiliza el sistema de información SAP, mediante el cual se realizan tanto los asientos contables como la impresión de los cheques.

También se utilizan hojas electrónicas en el sistema Excel, con el propósito de complementar el resumen de los cheques a pagar por semana.

i. Glosario

- **Cheque:** Título de crédito en el que la persona es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

Jurídicamente el cheque es un título de crédito en virtud del cual una persona, llamada librador, ordena incondicionalmente a una institución de crédito, que es librado, el pago de una suma de dinero a favor de una tercera persona llamada beneficiario.

- **Códigos de Condición:** Numeración utilizada en los cheques para indicar el estatus del mismo, es decir, si falta un documento o necesita el visto bueno de un área.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Recibir la Solicitud de Cheques por parte del Encargado de Proveduría y del Encargado de Compras de Operaciones.	Auxiliar de Contabilidad
3	Registrar en el sistema SAP las facturas de cada proveedor y generar el asiento contable respectivo.	
4	Imprimir los asientos contables y entregárselos al Tesorero de la empresa.	
5	Recibir los asientos contables y revisar por medio del SAP las cuentas por pagar a los proveedores.	
6	De acuerdo con el código del proveedor se registra la salida del cheque.	Tesorero
7	Seleccionar el banco y el monto a pagar, el sistema asignará un número de cheque.	
8	Verificar que el número de cheque que indica el sistema sea el mismo que el número de cheque del talonario. Sí, paso 10. No, paso 9.	
9	Determinar la razón de la inconsistencia, reversar el asiento contable que se genera y devolverse al paso 6.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

10	Generar e imprimir el asiento contable del sistema SAP y archivarlo en el ampo correspondiente.	Tesorero
11	Imprimir el cheque.	
12	Verificar que el cheque impreso tenga el mismo número que registra el sistema y que indique el mismo banco. Sí, ir a paso 14. No, ir a paso 13.	
13	Determinar la razón de la inconsistencia, anular el cheque y devolverse al paso 6.	
14	Pasar los cheques por la firmadora electrónica con la firma del Gerente General.	
15	Trasladar los cheques debidamente firmados y la Solicitud de Cheques al Área de la Auditoría Interna para que los revise.	Auditoría Interna
16	Recibir los cheques y revisar que cada uno esté bien confeccionado de acuerdo con la Solicitud de Cheques, los asientos correspondientes, la factura o cotización del proveedor. Sí, ir a paso 19. No, ir a paso 17.	
17	Devolver al Tesorero los cheques que no estén debidamente confeccionados y explicarle al Tesorero las razones del mismo.	
18	Anular los cheques y devolverse al paso 3.	Tesorero
19	Devolver al Tesorero los cheques con el visto bueno.	Auditoría Interna



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

20	Recibir los cheques con el visto bueno de Auditoría y enviarlos al Gerente Administrativo para su activación.	Tesorero
21	Activar los cheques según el banco correspondiente. Devolver los cheques activados al Tesorero.	Gerente Administrativo
22	Recibir los cheques y revisar que estén debidamente activados. Sí, ir a paso 24. No, ir a paso 23.	Tesorero
23	Devolver los cheques al Gerente Administrativo. Ir a paso 21.	
24	Elaborar en Excel una lista con los cheques activados y acomodarlos por orden alfabético.	
25	Acomodar los cheques físicos según número de cheque.	
26	Trasladarse los días viernes a la recepción para la entrega de los cheques.	
27	Verificar si el cheque corresponde a un pago a proveedores. Sí ir a paso 28. No, ir a paso 30.	
28	Solicitar el documento y el número correspondiente a la factura y al recibo del proveedor.	
29	Solicitarle la firma de recibido al proveedor en la copia del cheque. Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

30	Verificar si el cheque corresponde a un pago a PVF. Sí, ir a paso 31. No, ir a paso 33.	Tesorero
31	Entregar el cheque a la Recepcionista solicitando el recibido conforme.	
32	Recibir el cheque y enviarlo por tula con el Mensajero de la empresa al PVF, por medio de un control de recibido conforme. Fin del procedimiento.	Recepcionista
33	Verificar si el cheque corresponde a un pago de la empresa por servicios públicos. Sí ir a paso 34. No, ir a paso 35.	Tesorero
34	Entregar los cheques al Mensajero de la empresa con un recibido conforme.	
35	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

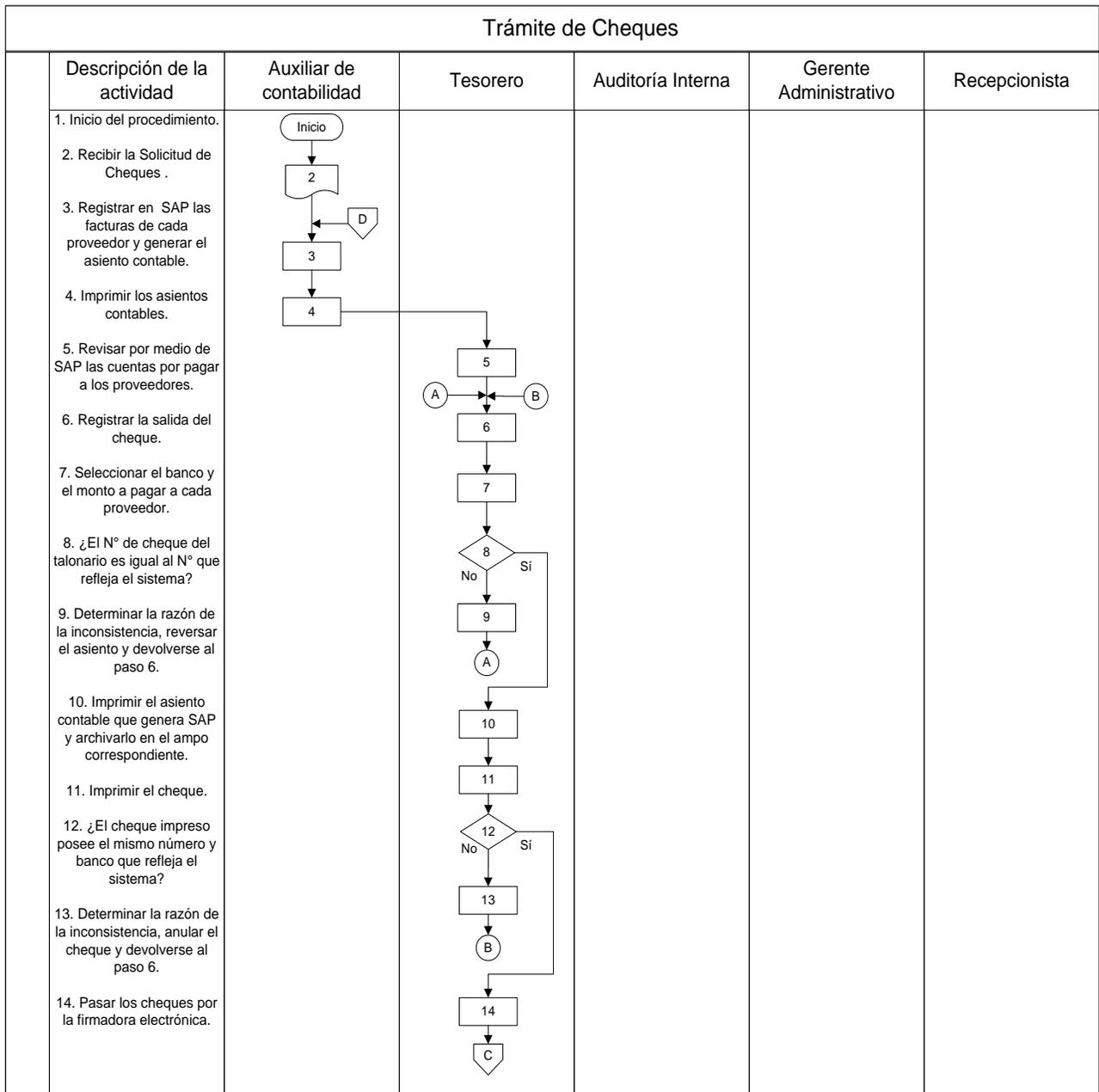
FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

Trámite de Cheques					
Descripción de la actividad	Auxiliar de contabilidad	Tesorero	Auditoría Interna	Gerente Administrativo	Recepcionista
<p>15. Trasladar los cheques y la documentación de respaldo a la Auditoría Interna.</p> <p>16. ¿Los cheques están bien confeccionados de acuerdo a la documentación de respaldo?</p> <p>17. Devolver los cheques que no estén bien confeccionados y explicar el motivo.</p> <p>18. Anular los cheques mal confeccionados y devolverse al paso 3.</p> <p>19. Devolver los cheques con el visto bueno.</p> <p>20. Recibir los cheques con el visto bueno y enviarlos al Gerente Administrativo.</p> <p>21. Activar los cheques y devolverlos al Tesorero.</p> <p>22. ¿Los cheques se encuentran debidamente activados?</p> <p>23. Devolver los cheques que no estén activados al Gerente Administrativo. Ir al paso 21.</p> <p>24. Elaborar en Excel una lista con los cheques activados y acomodarlos en orden alfabético.</p>					



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 13 de 10

TRÁMITE DE CHEQUES

Trámite de Cheques					
Descripción de la actividad	Auxiliar de contabilidad	Tesorerero	Auditoría Interna	Gerente Administrativo	Recepcionista
<p>25. Acomodar los cheques físicos según número de cheque.</p> <p>26. Trasládarse los días viernes a la recepción para la entrega de los cheques</p> <p>27. ¿Corresponde a un pago de proveedores?</p> <p>28. Solicitar el documento y el número correspondiente a la factura y al recibo al proveedor.</p> <p>29. Solicitar la firma del proveedor en la copia del cheque. Fin del procedimiento.</p> <p>30. ¿Corresponde a un pago de PVF?</p> <p>31. Entregar el cheque a la Recepcionista solicitando el recibido conforme.</p> <p>32. Recibir el cheque y enviarlo por tula con el Mensajero y solicitar recibido conforme. Fin del procedimiento.</p> <p>33. ¿Corresponde a un pago de servicios públicos?</p> <p>34. Entregar los cheques al Mensajero con su respectivo recibido conforme.</p> <p>35. Fin del procedimiento.</p>					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 13 de 10	
TRÁMITE DE CHEQUES		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
13/09/2010			Se rediseña el procedimiento de trámite de cheques debido a la incorporación de un nuevo puesto de Tesorería en la empresa, con esto se reestructura todo el procedimiento desde la elaboración hasta la entrega del mismo.

Anexo N°2: Solicitud de Cheque

Solicitud de Cheque	N° _____						
FTF-CRAD-003							
	PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE COMPRAS SOLICITUD DE CHEQUE						
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 33%;">Día</td> <td style="width: 33%;">Mes</td> <td style="width: 33%;">Año</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Día	Mes	Año			
Día	Mes	Año					
Nombre: _____	Fecha de pago: _____						
Concepto: _____							
Basado en la orden de compra: _____	Condición de pago: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No						
Condicinado por: _____							
DETALLE	MONTO						
USO DE CONTABILIDAD							
CUENTA CONTABLE	DÉBITO	CRÉDITO					
		TOTAL C					
Área: _____ Solicitado por: _____ Autorizado por: _____							

Anexo N°3: Cotización



PRESUPUESTO

Cotización: 1
Cliente: Ana Mendosa

Fecha: 25 de Junio de 2010
Proyecto: Fraiche-Oficinas Central

<i>DESCRIPCIÓN</i>	
Producto: Talonarios de devolución	
Tintas: Un color	
Forma de Pago: 50% Adelantado y 50% contra entrega	
Tiempo de Entrega: A convenir	
Cantidad: 70 Talonarios	
Impresión litográfica de 70 talonarios de devolución de mercadería en papel químico cuyas medidas son de ocho pulgadas de alto por diez y media pulgadas de base, original blanco, intermedio rosado y final amarillo. Los talonarios irán numerados de acuerdo al consecutivo que se nos de y cada talonario lleva una pleca al costado izquierdo para mayor facilidad al momento de desprender las facturas. Los talonarios estarán forrados por cartulina y ala ves la cartulina hace un separador para no manchar la factura siguiente.	
	Subtotal----- ¢ 315,000.00
	Imp. Ventas----- ¢ 40,950.00
	Total ----- ¢ 355,950.00

Autorización del cliente
Nombre _____ Firma _____ Cédula _____

Yo, _____ quien autoriza este(os) presupuesto(s) en representación de _____
Pagaré a la orden de Francisco E. Lazo M, la suma aprobada, En el domicilio del acreedor, según las condiciones establecidas en este documento.

NOTA: Está cotización es valida por solo 30 día
Francisco E. Lazo
Por Afraga Publicidad Internacional
TEL: 8322-3788
E-mail: afragainternacional@gmail.com

Anexo N°4: Contrato por Servicio

CONTRATO POR SERVICIOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD

Entre nosotros **Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica**, de una parte, constituida legalmente según las leyes de la República de Costa Rica, con sus oficinas principales en San José, dirección Acueductos y Alcantarillados ciento setenta y cinco metros al este, edificio de dos plantas, en Bufete Alfaro y Asociados, debidamente representada por Gerardo Xavier Peña García, mayor de edad, de nacionalidad mexicana, pasaporte de su país CRI-ciento veintinueve-dos mil siete, estado civil soltero, profesión comerciante, vecino de San Jose de la Junta de Protección Social de San Jose, , en su condición de Apoderado Generalísimo sin limite de suma, con facultades de Apoderado Generalísimo sin limite de suma de la misma, inscrita en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Público, al tomo mil ciento sesenta y ocho, asiento cero-cero-doscientos sesenta y dos, con cédula jurídica número tres-ciento uno-doscientos cincuenta y dos mil trescientos diecinueve, la cual en adelante del presente **CONTRATO** se denominará "**CLIENTE**" y de la otra parte, **Servicios Profesionales de Seguridad Integrada S.A. (SEPROSEIN S.A.)** constituida legalmente según las leyes de la República de Costa Rica y con sus oficinas principales en la ciudad de San José, Barrio Pitahaya, en el número quinientos cuarenta y uno, cuatrocientos metros norte, cien oeste y setenta y cinco norte de KFC Paseo Colón, representada por el señor **NORMAN BLANCO VALVERDE** costarricense, mayor de edad, casado una vez, Licenciado en Gerencia de Empresas, portador de la cédula de identidad número uno – setecientos uno – seiscientos noventa y dos, con domicilio en Sabana Sur, en su condición de Apoderado Generalísimo sin limite de suma de la misma, la cual consta en la Sección Mercantil del Registro Público al tomo 565, asiento 10941, folio 1, bajo cédula jurídica número tres – ciento uno- cuatrocientos treinta y cinco mil doscientos doce, en adelante se denominará simplemente **SEPROSEIN S.A.**

CONVENIMOS EN FORMALIZAR EL SIGUIENTE CONTRATO POR EL SUMINISTRO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD

I ALCANCE DEL CONTRATO

SEPROSEIN S.A. se compromete a suministrar al **CLIENTE**, o a la persona jurídica que éste designe por escrito, los servicios profesionales de seguridad requeridos y acordados en el aparte II de este contrato, mismos que se prestará servir en las instalaciones físicas del contratante localizadas en Barrio Lujan y en Avenida 8 y 10 detrás de la Iglesia de las Animas. Por su naturaleza la celebración de este contrato no crea relación laboral entre las partes.

II CLASE DE SERVICIOS

SEPROSEIN S.A., suministrará al **CLIENTE** el servicio **REGULAR** de seguridad física en las instalaciones citadas, en un horario de Lunes a Viernes de las 17:00 horas a las 8:00 horas; Sábados, Domingos y Feriados de ley se trabaja en jornada continua debiendo cubrirse el horario diurno y nocturno.



Página 1 de 5

Apéndice N°2: Recibido Conforme

FTF-CRFC-006	Recibido Conforme		
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA RECIBIDO CONFORME			
		CHEQUE N° _____ LUGAR _____ FECHA _____	
PAGUESE A :		c	
LA SUMA DE:		COLONES	
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A CUENTA N°: <input style="width: 150px;" type="text"/>			
EMITE ESTE CHEQUE EN CONCEPTO DE:			
ELABORADO POR		NOMBRE RECIBIDO CONFORME	

FTF-CRFC-006	Recibido Conforme		
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA RECIBIDO CONFORME			
		CHEQUE N° _____ LUGAR _____ FECHA _____	
PAGUESE A :		\$	
LA SUMA DE:		DÓLARES	
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A CUENTA N°: <input style="width: 150px;" type="text"/>			
EMITE ESTE CHEQUE EN CONCEPTO DE:			
ELABORADO POR		NOMBRE RECIBIDO CONFORME	

FTF-CRFC-006	
Recibido Conforme	
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA RECIBIDO CONFORME	
	
	
CHEQUE N° _____	
LUGAR _____	
FECHA _____	
PAGUESE A :	c
LA SUMA DE:	COLONES
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A	
CUENTA N°:	_____
EMITE ESTE CHEQUE EN CONCEPTO DE:	
ELABORADO POR	NOMBRE RECIBIDO CONFORME

FTF-CRFC-006	
Recibido Conforme	
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA RECIBIDO CONFORME	
	
	
CHEQUE N° _____	
LUGAR _____	
FECHA _____	
PAGUESE A :	c
LA SUMA DE:	COLONES
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A	
CUENTA N°:	_____
EMITE ESTE CHEQUE EN CONCEPTO DE:	
ELABORADO POR	NOMBRE RECIBIDO CONFORME

SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP

Factura de acreedores

Proveedor: ORCO
Nombre: OFIC. CENTRALES
Persona de contacto: [dropdown]
Número de referencia: 1891
Moneda local: [dropdown]

№: 10827
Estado del documento: Cerrado
Fecha de contabilización: 06/09/2010
Fecha de vencimiento: 10/09/2010
Fecha del documento: 06/09/2010

Clase de artículo/serv: Servicio
Tipo de resumen: Sin resumen

#	Descripción	Cuenta de mayor	Centro de beneficio	Indicador de impuestos	Total (M.)	Promoción Aplica	Tipo de C...
1	PAGO DE 1º Q SETIEMBRE	6-1-01-007-03	OKADM	EXE	COL 100,000.00		SIN TOMAR

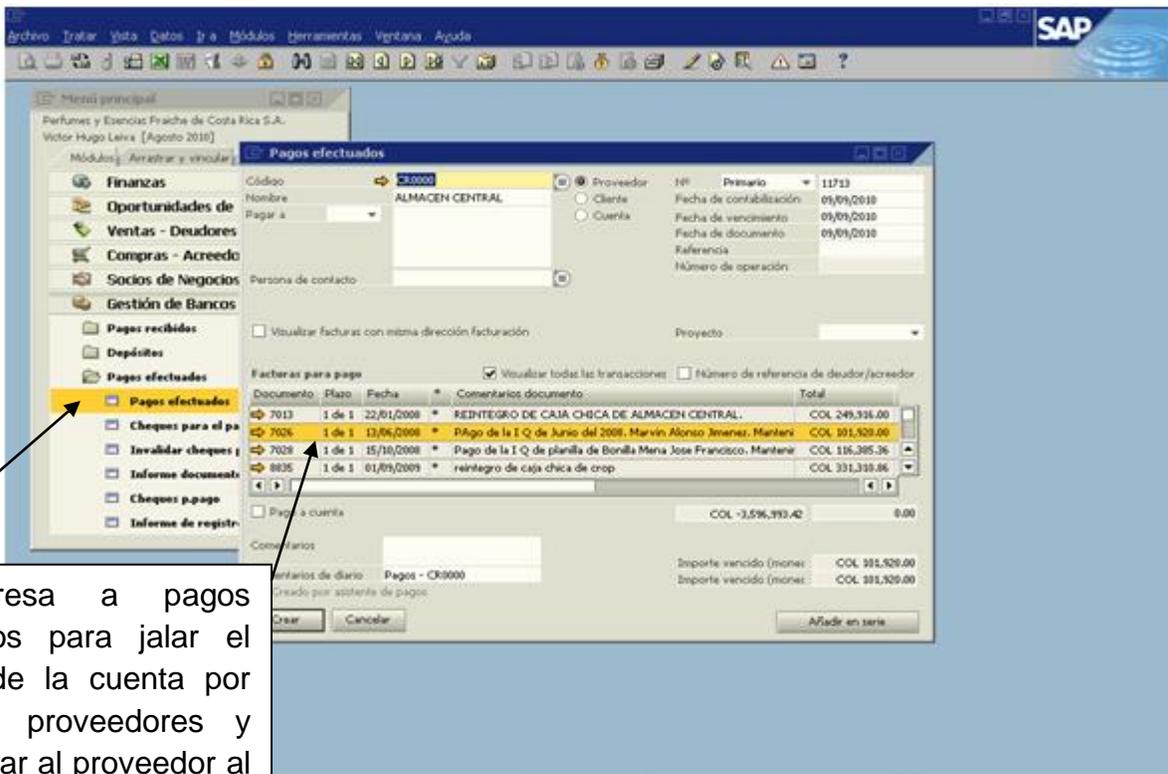
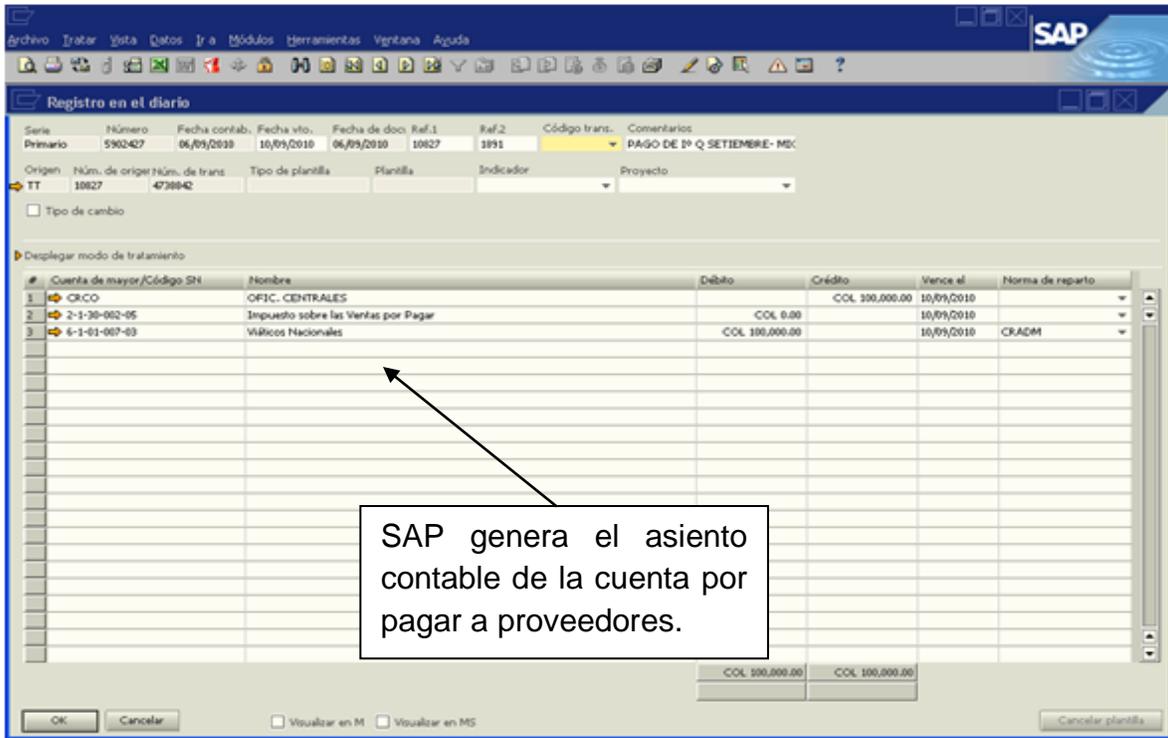
Encargado de compras: Ningún empleado del departam
Titular: [dropdown]

Comentarios: PAGO DE 1º Q SETIEMBRE- MICHELLE CECILIANO ALVARADO

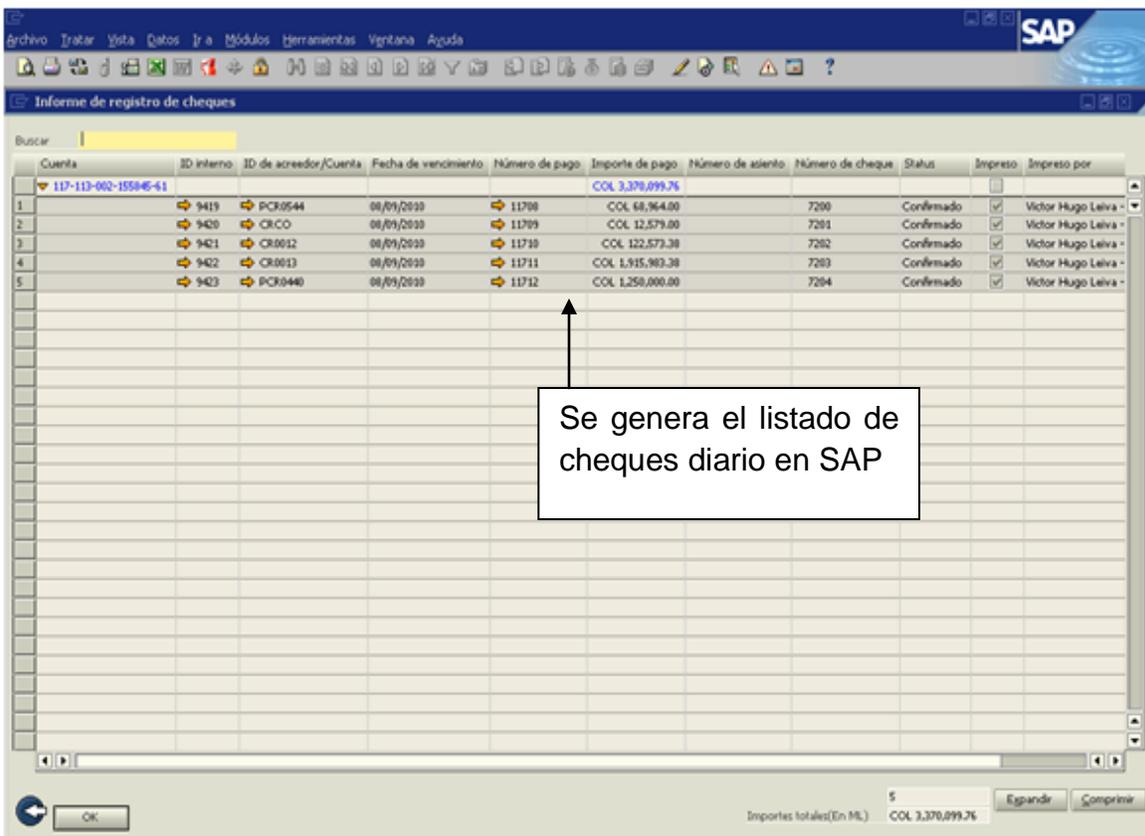
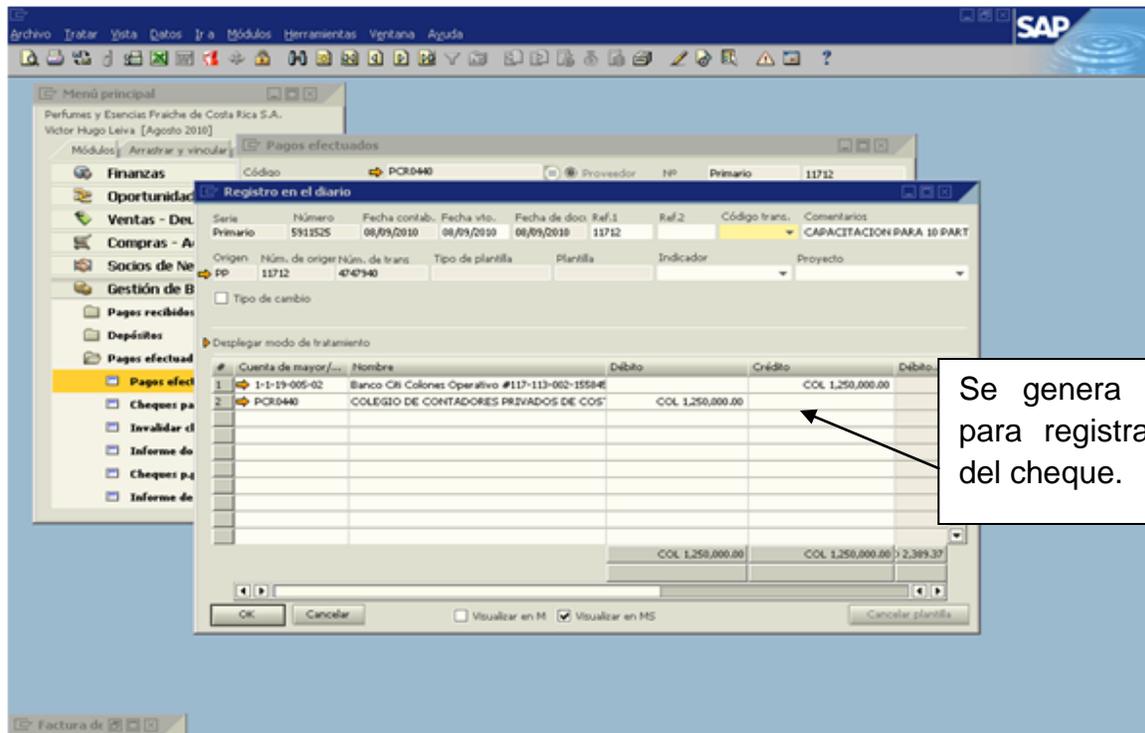
Total antes del descuento: COL 100,000.00
Descuento: %
Anticipo total: [input]
ENCOMENDAS: [dropdown]
Redondeo: [checkbox]
Impuesto: [input]
Total del documento: COL 100,000.00
Pagado/Abonado: COL 100,000.00
Saldo pendiente: [input]

OK Cancelar Copiar de Copiar a

Se ingresa al sistema SAP el registro de la Solicitud de Cheque



Se ingresa a pagos efectuados para jalar el asiento de la cuenta por pagar a proveedores y seleccionar al proveedor al que se le va a pagar.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 21/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

ARCHIVO DE CHEQUES®



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

a. Descripción

El procedimiento de archivos de cheques consiste en la organización de la diferente documentación de soporte y la copia de los cheques posfechados según el tipo de banco emisor, esto con el fin de mantener la información necesaria para su correspondiente respaldo.

b. Objetivo

Salvaguardar los documentos relacionados con la elaboración y entrega de los cheques en orden cronológico.

c. Alcances

Este procedimiento abarca el área Financiero Contable.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el tesorero y el auxiliar contable.

e. Políticas

- Todo archivo de cheques que se efectuó, debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

- Toda copia de cheque que se archive debe estar debidamente firmado por la persona que lo recibe, así mismo debe incluir los documentos de respaldo: solicitud de cheque, orden de compra y asientos contables que se generen.
- Todos los cheques deberán contener la documentación soporte correspondiente la cual se menciona a continuación:
 - Compras: factura y orden de compra debidamente firmada.
 - Bonificaciones.
 - Liquidación: datos personales de la persona liquidada y la Hoja de liquidación laboral.
 - Impuestos: Recibo oficial de pago.
 - Reintegros de caja chica: desglose detallado de los gastos y las respectivas facturas, recibos de facturas, vales de transporte, así como el reintegro de caja chica.
 - Servicios públicos: copias de recibos o consultas impresas de internet.
- El tesorero deberá notificar alguna inconsistencia como: diferencias en los montos especificados en el cheque y la documentación de soporte, falta de alguna documentación que respalde la emisión y ausencia de firmas al área de Auditoría Interna para iniciar una indagación del mismo.
- En caso de que se extraiga de los ampos un archivo de cheques, el movimiento debe especificarse en el respectivo formulario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

- El retiro de un archivo de cheque únicamente se podrán realizar para efectos de alguna revisión o análisis de trazabilidad, en cuyo caso se deberá especificar en el formulario Control de Movimientos de Cheques custodiado por el auxiliar de contabilidad.
- Los únicos encargados de custodiar los archivos son el tesorero y el auxiliar de contabilidad.
- Los archivos que se reubiquen en alguna de las bodegas de la empresa deben almacenarse en una caja de cartón que especifique en la parte exterior: el consecutivo de cheques, la fecha y el nombre del banco en que fueron emitidos.
- No se deben archivar documentos sin la copia del cheque debidamente firmado.
- Si el cheque emitido no es retirado, el mismo quedara con la copia 2 del cheque por un periodo de un año fiscal, en tanto este sea anulado se reintegrará.
- Todo cheque nulo archivado, debe estar mutilado el nombre y la firma en el espacio correspondiente, así como la leyenda de nulo.
- Todo cheque que no se haya retirado y se transfiera al auxiliar de contabilidad, debe quedar indicado en una carta que especifique el nombre de la persona a quien se entrega, el número de cheque, a quien iba dirigido, el monto, así como las firmas respectivas.
- El archivo de los cheques deben seguir un consecutivo respecto al banco donde se tramitó. Los bancos estipulados son los siguientes:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

- Banco CITI Colones.
- Banco Cuscatlán (Banco CITI) Dólares.
- BAC San José.
- Banco Nacional de Costa Rica.
- Los ampos donde se archivan los cheques temporalmente deben encontrarse numerados, clasificados por cuenta bancaria y mes en que fueron emitidos mediante una ficha colocada en el lomo de los mismos.
- El tesorero custodia los archivos por el periodo del mes en vigencia, una vez concluido lo debe enviar al auxiliar de contabilidad para ser guardado en una bodega de papelería contable.

f. Formularios

- Control de movimientos de cheque. FTF-CRFC-007 (Ver Apéndice N°1).

g. Documentos de Referencia

- Etiqueta para ampos (Ver Anexo N°1).
- Procedimiento para el trámite de los cheques PRF-CRFC-002.

h. Sistemas de Información

Este procedimiento no utiliza ningún tipo de sistemas de información, el archivo de cheques se realiza de forma manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

i. Glosario

- **Cheque:** es un documento de título valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta, extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.
- **Archivo:** Un archivo es un grupo de datos estructurados que son almacenados en algún medio.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Separar las copias de los cheques, en copia 1 y copia 2.	Tesorero
3	Adjuntarle a la copia 1 del cheque los documentos de soporte.	
4	Verificar que los documentos de soporte estén completos y debidamente firmados antes de archivarlos. Sí, ir a paso 6. No, ir a paso 5.	
5	Solicitar los documentos o las firmas faltantes al área correspondiente o proveedor.	
6	Ordenar y clasificar los cheques por cuenta bancaria.	
7	Foliar en forma consecutiva los documentos archivados en cada ampo.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 21/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

ARCHIVO DE CHEQUES

8	Colocar los ampos de forma ordenada en el anaquel correspondiente.	Tesorero
9	Vencido el tiempo de custodia llamar al Auxiliar de Contabilidad para que reciba los ampos correspondientes al mes pasado.	
10	Recibir los ampos que almacenan los documentos de respaldo de los cheques.	Auxiliar de Contabilidad
11	Verificar que cada uno de los archivos esté foliado en forma consecutiva y que el rango de estos corresponda al especificado en la etiqueta del ampo. Sí, ir al paso 12. No, ir al paso 13.	
12	Verificar que cada copia 1 del cheque tenga la documentación de soporte completa y que especifique el mismo monto de dinero por el que fue emitido el cheque. Sí ir al paso 15. No, ir al paso 13.	
13	Devolver los ampos al Tesorero y explicarle el motivo por el cual se le devuelve el ampo.	
14	Solicitar los documentos o las firmas faltantes al área correspondiente o proveedor. Ir a paso 10.	Tesorero
15	Ordenar y almacenar los ampos en una caja debidamente rotulada.	Auxiliar de Contabilidad
16	Colocar y ordenar las cajas en los anaqueles.	
17	Almacenar y custodiar las cajas en la bodega de papelería contable.	
18	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-003

VERSIÓN: 01

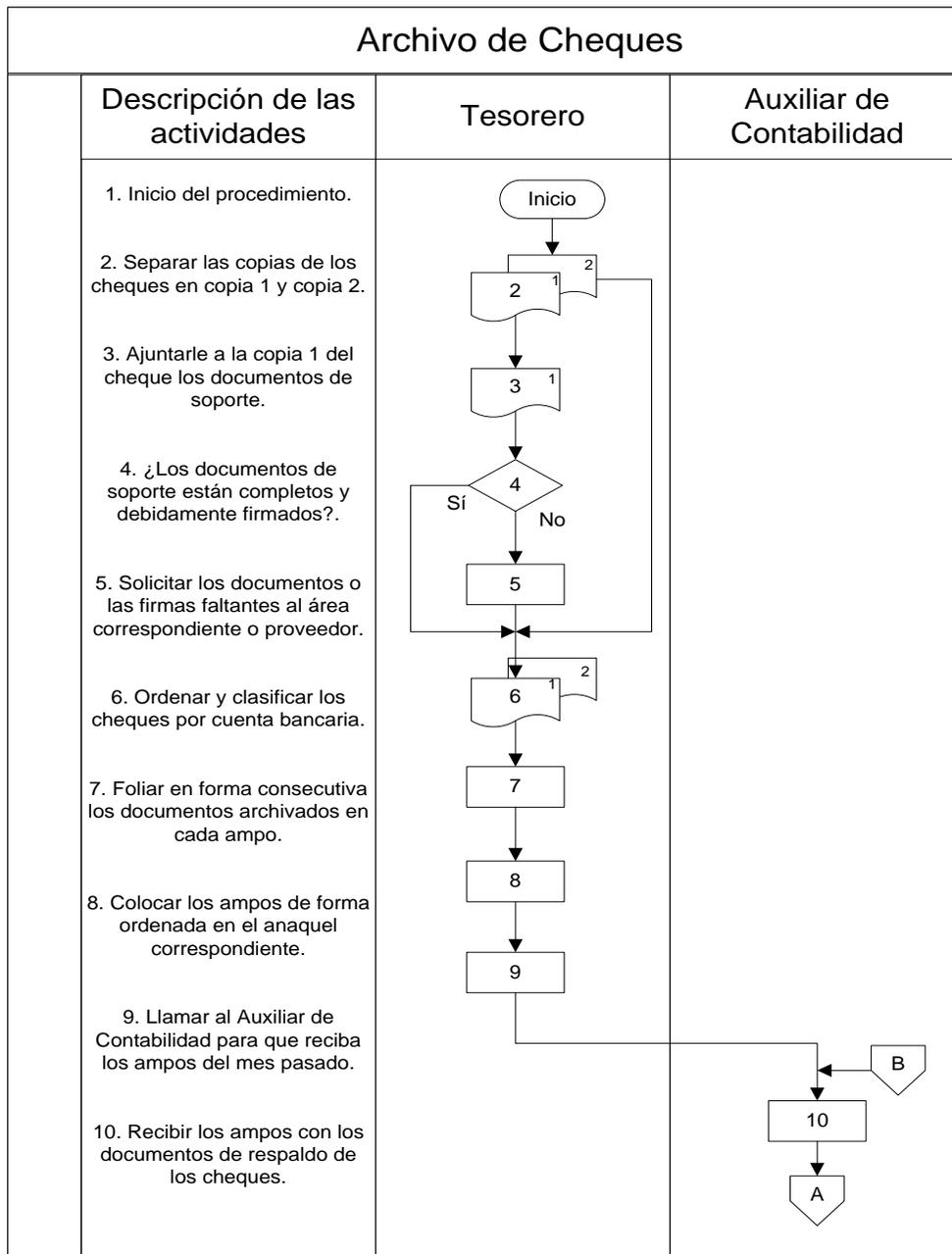
FECHA EMISIÓN: 21/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

ARCHIVO DE CHEQUES

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-003

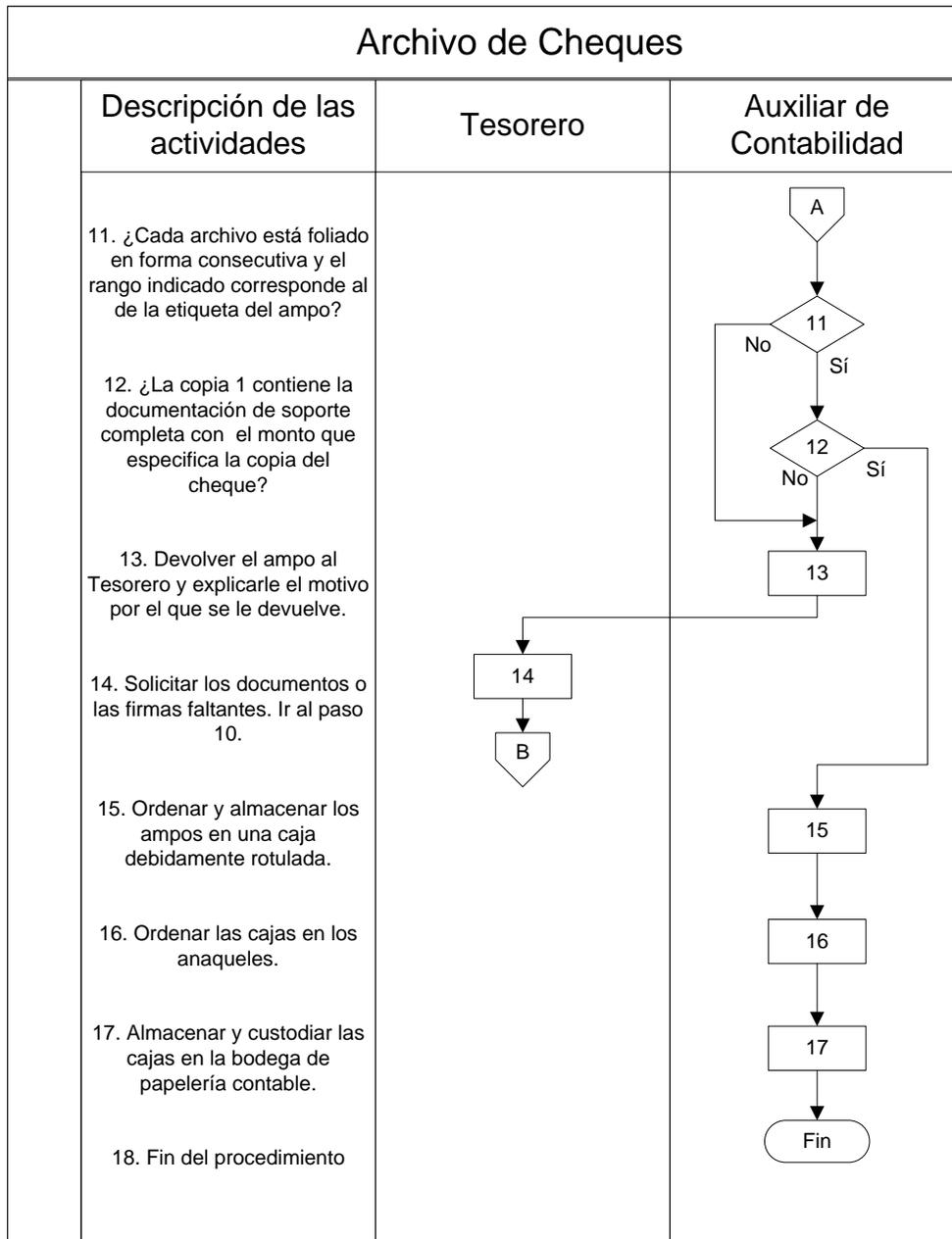
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 21/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

ARCHIVO DE CHEQUES



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 21/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 10	
ARCHIVO DE CHEQUES		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
21/09/2010			Se reestructura el procedimiento de archivo de cheques ya que deja de ser una función del Departamento Administrativo para convertirse en una función del Departamento Financiero Contable. También se establecen políticas y controles para llevar a cabo este procedimiento de forma oportuna.

ANEXOS

Anexo N°1: Etiquetas para Ampos

Fraiche[®]
Costa Rica

PERFUMES Y
ESENCIAS FRAICHE
BAC SAN JOSE
SEPTIEMBRE 2010

N° _____

DEL _____

AL _____

BN BANCO NACIONAL
MAS CERCA DE USTED

Fraiche[®]
Costa Rica

PERFUMES Y
ESENCIAS FRAICHE
BAC SAN JOSE
SEPTIEMBRE 2010

N° _____

DEL _____

AL _____

BAC San José



PERFUMES Y
ESENCIAS FRAICHE
CITY DOLARES
SEPTIEMBRE 2010

N° 1

DEL
1188

AL _____



PERFUMES Y
ESENCIAS FRAICHE
CITY COLONES
SEPTIEMBRE 2010

N° 1

DEL
7160

AL _____



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 20/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 1 de 12	



**COBRO Y CRÉDITO A
FRANQUICIAS**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 12	
COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS		

a. Descripción

El procedimiento para el cobro y crédito a franquicias consiste en el otorgamiento de préstamos en efectivo a los franquiciados que soliciten créditos para la compra de materiales y suministros que contribuyan abastecer las ventas de la temporada.

b. Objetivo

Controlar el otorgamiento y el cobro de los créditos que se les otorgan a las franquicias para la compra de materiales y suministros necesarios para la venta de forma oportuna y objetiva.

c. Alcances

Este procedimiento abarca las siguientes áreas: Financiero Contable, Comercial y Operaciones y Logística.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el gerente Financiero Contable, el auxiliar de contabilidad, el franquiciado y el auxiliar de franquicias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 12	
COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS		

e. Políticas

- Todo cobro y crédito a franquicias deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El gerente Financiero Contable definirán con base en el historial crediticio de la franquicia el monto y el periodo de cobro del mismo.
- Todo crédito a franquicias deberá estar respaldado por un contrato de crédito y una letra de cambio.
- Solo se les otorgarán créditos a las franquicias que posean un buen historial crediticio.
- Se otorgará como máximo 60 días de crédito dependiendo del historial crediticio que posea la franquicia, esto quedará a criterio del gerente Financiero Contable.
- Solo se otorgarán un tipo de crédito a la vez según el periodo en que se solicite:
 - Crédito ordinario: De enero a setiembre.
 - Crédito extraordinario: De octubre a diciembre.
- Para los créditos ordinarios se otorgarán como máximo un 60% sobre el promedio de las compras del año anterior (Promedio de compras de los meses de enero a setiembre).
- Para los créditos extraordinarios se otorgarán como máximo un 60% sobre el promedio de las compras del año anterior (Promedio de compras de los meses de octubre a diciembre).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 12	
COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS		

- El auxiliar contable generará para la primera semana del mes de enero los promedios de compras del año anterior correspondientes al periodo de crédito ordinario (enero a setiembre) para cada franquicia.
- El auxiliar contable generará para la primera semana del mes de octubre los promedios de compras del año anterior correspondientes al periodo de crédito extraordinario (octubre a diciembre) para cada franquicia.
- El auxiliar contable le enviará mensualmente al franquiciado un estado de cuentas para informar sobre los movimientos de los saldos de la franquicia.
- El auxiliar contable le notificará al franquiciado sobre el pronto vencimiento de su crédito con 5 días de anticipación.
- Después de vencido el crédito se le otorgará al franquiciado un periodo de gracia de 5 días para que cancele las deudas, posterior a este lapso se procederá el cobro de los intereses y el bloqueo de la clave de facturación.
- Una vez vencido el crédito y el periodo de gracia se aplicará un 28.75% de interés anual capitalizable mensualmente sobre el monto de la deuda (2.4% de interés mensual).
- La clave de facturación no se desbloqueará hasta que el franquiciado haya cancelado la deuda y los intereses en forma total. A excepción que se negocie el arreglo de pago con aprobación del gerente Financiero Contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 12	
COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS		

f. Formularios

- Solicitud de crédito FTF-CRFC-007 (Ver Apéndice N°1)

g. Documentos de Referencia

- Estado de cuenta. (Ver Anexo N°1)
- Cotización. (Ver Anexo N°2)
- Letra de cambio. (Ver Anexo N°3)

h. Sistemas de Información

Se utiliza el sistema SAP para registrar la información sobre los movimientos de los cobros y créditos de las franquicias, también se utiliza el sistema Excel como control de la información del Auxiliar Contable.

i. Glosario

- La franquicia: es la práctica de utilizar el modelo de negocios de otra persona. Una franquicia es un acuerdo entre el franquiciador y el destinatario "franquicia". Hay dos elementos importantes para que los pagos se realicen a un franquiciador - la marca comercial, que distingue el franquiciador, y la formación impartida a los franquiciados.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 12

COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS

- El franquiciado: es toda aquella persona física o jurídica que mediante ciertas condiciones, obtiene el derecho a comercializar y explotar productos o servicios bajo técnicas uniformes y experimentadas con una rentabilidad probada y con una marca registrada.
- La letra de cambio: es el título de crédito o de valor formal y completo que contiene una orden incondicionada y abstracta de hacer pagar a su vencimiento al tomador o a su orden una suma de dinero en lugar determinado, vinculando solidariamente a todos los que en ella intervienen.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Determinar la necesidad de solicitar un crédito para realizar las compras necesarias para solventar las ventas de la temporada.	Franquiciado
3	Llenar la Solicitud de Crédito y entregárselo al Auxiliar Contable.	
4	Recibir la Solicitud de Crédito y realizar un estudio del historial crediticio de la franquicia que solicita el préstamo.	Auxiliar Contable
5	Analizar el historial crediticio de la franquicia solicitante y verificar si aplica para el otorgamiento de un préstamo. Sí, ir a paso 7. No, ir a paso 6.	Gerente Financiero Contable / Auxiliar Contable



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 12

COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS

6	Realizar las observaciones en la Solicitud de Crédito e informarle al Franquiciado la razón por la cual se le deniega el crédito. Fin del procedimiento.	Auxiliar Contable
7	Citar al Franquiciado para que se presente a oficinas centrales y realizar una reunión para determinar las condiciones del crédito.	
8	Presentarse a las oficinas centrales y llegar a un acuerdo de crédito.	Franquiciado
9	Establecer las condiciones de crédito según historial crediticio y promedio de compras del año anterior.	Gerente Financiero Contable / Auxiliar Contable
10	Llenar la letra de cambio con las condiciones convenidas.	Auxiliar Contable
11	Enviar cotización de compras al Auxiliar de Franquicias.	Franquiciado
12	Recibir la cotización de compra, ingresar al sistema y enviarlo al Auxiliar Contable para su aprobación.	Auxiliar de Franquicias
13	Verificar si la franquicia solicitante posee crédito. Sí, ir a paso 15. No, ir a paso 14.	Auxiliar Contable.
14	Informarle al Auxiliar de Franquicias que no posee crédito y bloquear la clave de facturación. Fin del procedimiento.	
15	Revisar las condiciones de crédito, aprobar la compra y liberar la clave para que pueda facturar.	
16	Enviar mensualmente el estado cuenta actualizado a la franquicia solicitante.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 12

COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS

17	Enviar notificación del pronto vencimiento de los pagos 5 días antes del vencimiento del crédito.	Auxiliar Contable
18	Verificar si cancelo a tiempo el crédito concedido. Sí, fin del procedimiento. No, ir al paso 19.	
19	Realizar el cálculo del cobro de los intereses y aplicarlo desde el día 5 después de vencido el plazo establecido.	
20	Bloquear la clave de facturación de la franquicia con morosidad	
21	Presentarse a las oficinas centrales y llegar a un arreglo de pago con el Gerente Financiero Contable y el Auxiliar Contable.	Franquiciado
22	Desbloquear la clave de facturación y cobrar el monto según acuerdo convenido junto con los intereses por demora.	Auxiliar Contable
23	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-004

VERSIÓN: 01

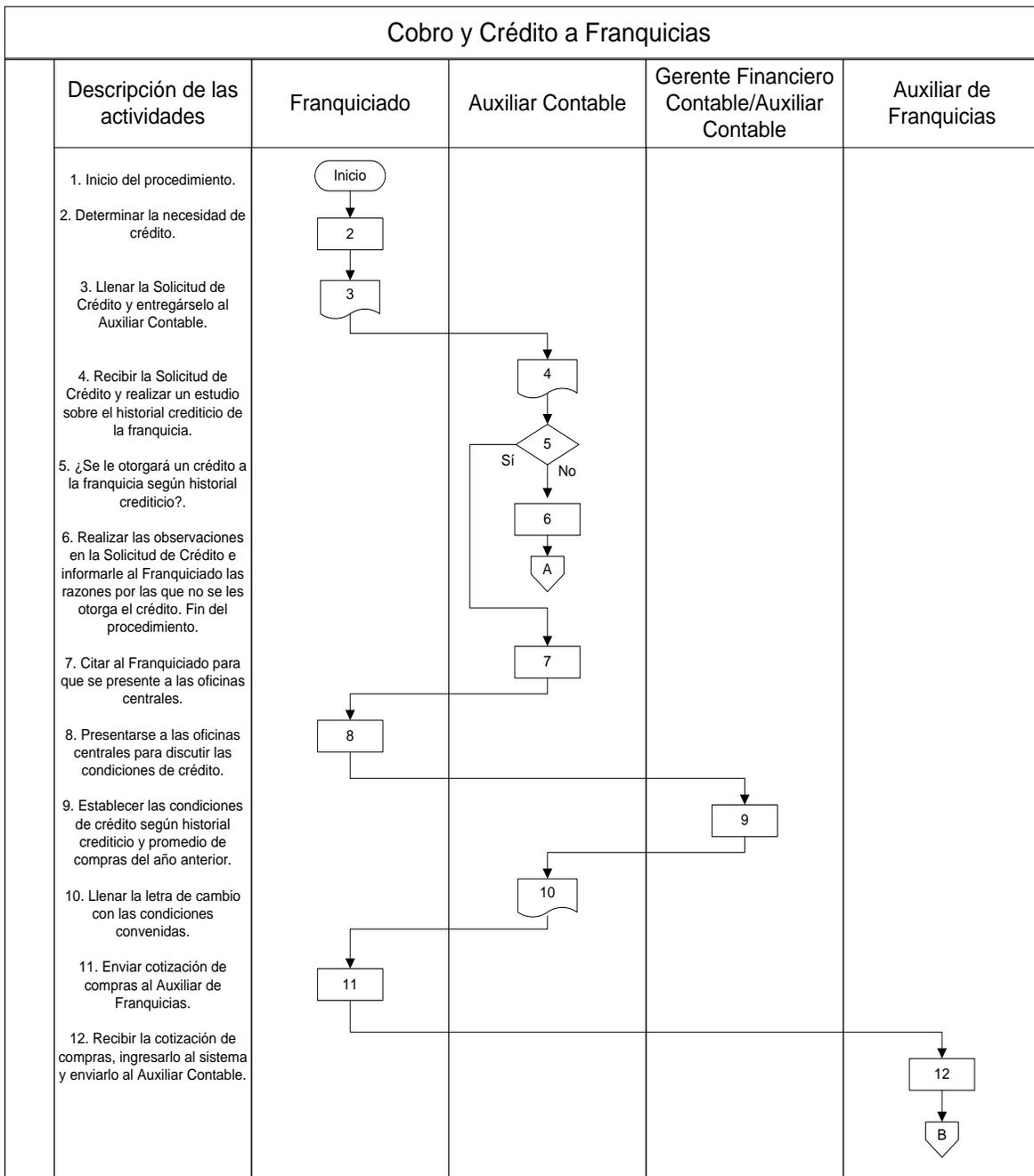
FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 12

COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-004

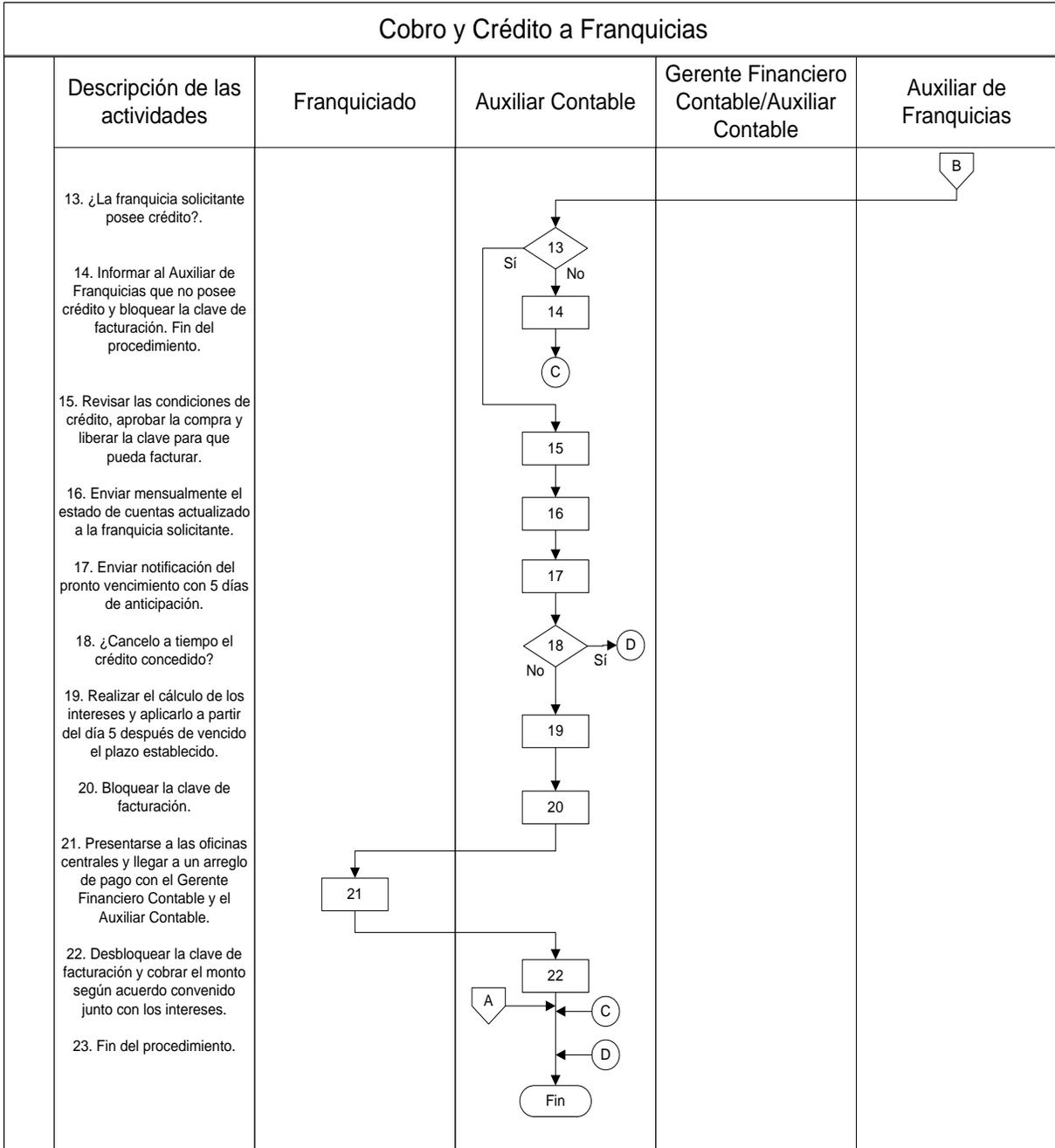
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 12

COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 12	
COBRO Y CRÉDITO A FRANQUICIAS		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
17/09/2010			Se realiza la documentación del procedimiento descrito ya que actualmente se realiza de forma empírica, también se establecen políticas y controles para mantener la objetividad y la eficiencia en el cobro y otorgamiento de los créditos a las franquicias.

ANEXOS

Anexo N°1: Estado de Cuenta

<i>Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S,A</i> <i>Ced. Juridica: 3-101-252319</i> <i>San Jose, Costa Rica, 200 Sur de la Junta de Proteccion Social</i> <i>Calle 20, Avenidas 8 y 10</i>				<i>Tel.: (506) 2248 9796</i> <i>Fax.: (506) 2248 9796 ext: 3051</i> <i>Email: hazel.quiros@fraiche.co.cr</i>			
				<u>Estado de cuenta</u>			
CLIENTE:				Fecha de corte:			
DIRECCION:				14-09-10			
CEDULA JURIDICA :				RF- FACTURAS			
EMAIL:				PR-PAGOS			
				RC- NOTA CREDITO			
				(XX) SALDO A FAVOR			
Fecha	Condicion	Vencimiento	Tipo documento	Descripción	Credito/factura	Debito/Pago	Saldo

Anexo N°2: Cotización



PRESUPUESTO

Cotización: 1
Cliente: Ana Mendosa

Fecha: 25 de Junio de 2010
Proyecto: Fraiche-Oficinas Central

DESCRIPCIÓN

Producto: Talonarios de devolución
Tintas: Un color
Forma de Pago: 50% Adelantado y 50% contra entrega
Tiempo de Entrega: A convenir
Cantidad: 70 Talonarios

Impresión litográfica de 70 talonarios de devolución de mercadería en papel químico cuyas medidas son de ocho pulgadas de alto por diez y media pulgadas de base, original blanco, intermedio rosado y final amarillo.

Los talonarios irán numerados de acuerdo al consecutivo que se nos de y cada talonario lleva una pleca al costado izquierdo para mayor facilidad al momento de desprender las facturas.

Los talonarios estarán forrados por cartulina y ala ves la cartulina hace un separador para no manchar la factura siguiente.

Subtotal----- ¢ 315,000.00
Imp. Ventas----- ¢ 40,950.00
Total ----- ¢ 355,950.00

Autorización del cliente

Nombre _____ Firma _____ Cédula _____

Yo, _____ quien autoriza
este(os) presupuesto(s) en representación de _____

Pagaré a la orden de Francisco E. Lazo M, la suma aprobada, En el domicilio del
acreedor, según las condiciones establecidas en este documento.

NOTA: Está cotización es valida por solo 30 día

Francisco E. Lazo
Por Afraga Publicidad Internacional
TEL: 8322-3788
E-mail: afragainternacional@gmail.com

Anexo N°3: Letra de Cambio

LETRA DE CAMBIO	
VALE POR: _____	El día de vencimiento: _____
Se servirá EL Deudor: _____	
Número de Cédula Jurídica: _____	Representada por: _____
Cédula de identificación del representante: _____	
Con domicilio social y contractual en : _____	
Acepta pagar esta letra de cambio a la orden de : _____ Cédula: _____	
Con domicilio social y contractual en: _____	
Por la suma de: _____ C	
Con intereses al tipo del 2.4% moratorio mensual sobre suma adeudada que deberá ser pagada en el domicilio del beneficiario ya indicado.	
Tanto el librado como el librador, endosantes o avalistas, así como cualquier otra persona que interviniere en esta letra de cambio, tienen por renunciados el domicilio, requerimientos de pago, trámites de juicio ejecutivo y diligencias de protesto por falta de aceptación y de pago, quedando además autorizada la concesión de prórrogas sin consulta ni notificación. La deudora fija como lugar para recibir notificaciones judiciales su domicilio contractual cito en, en caso de incumplimiento.	
de la obligación, sabiendas, de que podrá ser notificada por aviso o edicto que se publicará en la Gaceta o en un diario de publicación Nacional.	
EL LUGAR Y FECHA DE EMISION: SAN JOSE, 04 DE ENERO 2010 LUGAR Y FECHA DE ACEPTACION: SAN JOSE, 04 ENERO 2010	
Firma del Librador	Firma del Librado y aceptación de esta letra de cambio
Nombre: _____	Nombre: _____
Número de Cédula: _____	Número de Cédula: _____
	Cédula de identificación del representante: _____
POR AVAL, POR CUENTA DEL LIBRADO ACEPTANTE.	
Cédula de IDENTIFICACION _____	
Con domicilio en : _____	
El cual señalo como lugar para recibir notificaciones judiciales en caso de incumplimiento de pago, GARANTIZO solidariamente el pago de esta letra de cambio a favor de su beneficiario, y hago las mismas renunciaciones que el librado.	
Firma del avalista	
Nombre: _____	
Cédula de Identidad: _____	

APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud de Crédito

Solicitud de Crédito FTF-CRFC-007	N° _____								
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE SOLICITUD DE CRÉDITO									
Fecha _____ Solicitante _____									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Condición <input type="checkbox"/> PVF _____ <input type="checkbox"/> Franquicia _____ </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Tipo de crédito <input type="checkbox"/> Crédito ordinario <input type="checkbox"/> Crédito extraordinario </td> </tr> </table>		Condición <input type="checkbox"/> PVF _____ <input type="checkbox"/> Franquicia _____	Tipo de crédito <input type="checkbox"/> Crédito ordinario <input type="checkbox"/> Crédito extraordinario						
Condición <input type="checkbox"/> PVF _____ <input type="checkbox"/> Franquicia _____	Tipo de crédito <input type="checkbox"/> Crédito ordinario <input type="checkbox"/> Crédito extraordinario								
Monto que solicita <input style="width: 200px;" type="text"/> Colones									
Motivo									
ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Historial crediticio</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Bueno</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Regular</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Malo</td> </tr> </table>		Historial crediticio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	
Historial crediticio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Se otorga crédito</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">Sí</td> <td style="width: 50%;">Justificación</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td>_____</td> </tr> </table>		Se otorga crédito	<input type="checkbox"/>	Sí	Justificación		<input type="checkbox"/>	No	_____
Se otorga crédito	<input type="checkbox"/>	Sí	Justificación						
	<input type="checkbox"/>	No	_____						
Promedio de compras _____ Colones									
_____ _____ _____									
CONDICIONES DE CRÉDITO									
Monto que se concede _____ Colones									
Condición de cobro <input type="checkbox"/> 30 días <input type="checkbox"/> 60 días <input type="checkbox"/> Otro _____									
Fecha de cobro _____									
Observaciones									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"> _____ Firma del Solicitante </td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> _____ Firma del Gerente Financiero Contable </td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> _____ Firma del Auxiliar Contable </td> </tr> </table>		_____ Firma del Solicitante	_____ Firma del Gerente Financiero Contable	_____ Firma del Auxiliar Contable					
_____ Firma del Solicitante	_____ Firma del Gerente Financiero Contable	_____ Firma del Auxiliar Contable							

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP

The screenshot displays the SAP user interface. On the left, the 'Menú principal' (Main Menu) is visible, with the 'Compras - Acreedores' (Purchases - Suppliers) section expanded. The 'Factura de acreedores' (Supplier Invoice) option is highlighted in yellow. An arrow points from this option to a text box. In the center-right, a window titled 'Avisos/Resumen alarimas' (Alerts/Summary Alarms) is open, showing a table of alerts. The table has columns for 'Asunto' (Subject), 'Fecha' (Date), and 'Desde' (From). The data shows multiple 'Petición de autorización documento' (Document authorization request) alerts from 21/09/2010 and 17/09/2010, all originating from 'Andrea Campi'. At the bottom of the screen, the date '21/09/2010' and time '3:01PM' are displayed.

Seleccionar la opción factura de acreedores para revisar las facturas que envía el Auxiliar de Franquicias.

Asunto	Fecha	Desde
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	20/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi
Petición de autorización documento	17/09/2010	Andrea Campi

Archivo Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

SAP

Avisos/Resumen alarmas

Asunto	Fecha	Desde		Mensajes enviados
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Petición de autorización documento	21/09/2010	Andrea Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Petición de autorización documento				
Petición de autorización documento				
Petición de autorización documento				
Petición de autorización documento				
Petición de autorización documento				
Petición de autorización documento				

Solicitud de autorización

El usuario **Andrea Campos** solicita autorización para la emisión **Factura de deudores**

Info detallada de documento

Status: Autorizado Fecha de emisión: 21/09/2010
 Número de documento: 6201 Clave doc.preliminar: 4358

Info detallada de autorización

Status: Autorizado Fecha de solicitud: 21/09/2010
 Modelo: facturas franquicias Etapa: Aprobacion Fac. Fran
 Comentarios: FACT PUNTARENAS
 Visualizar historial

Respuesta

Decisión: **Pendiente**
 Comentarios:

OK Cancelar

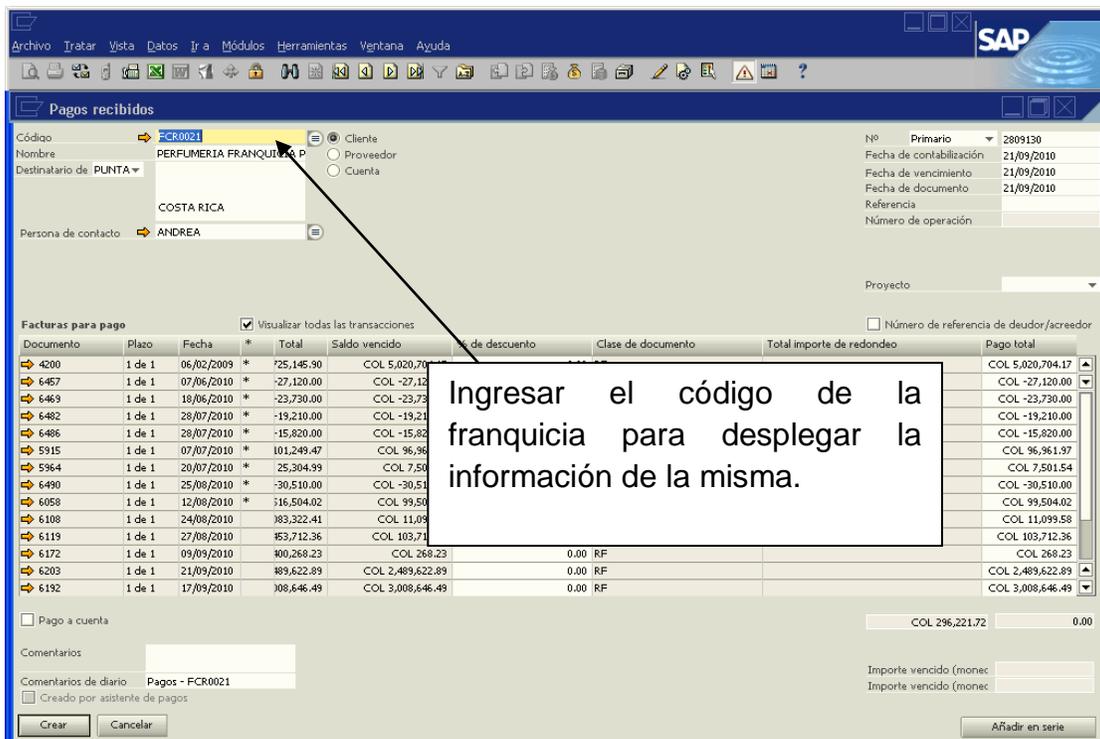
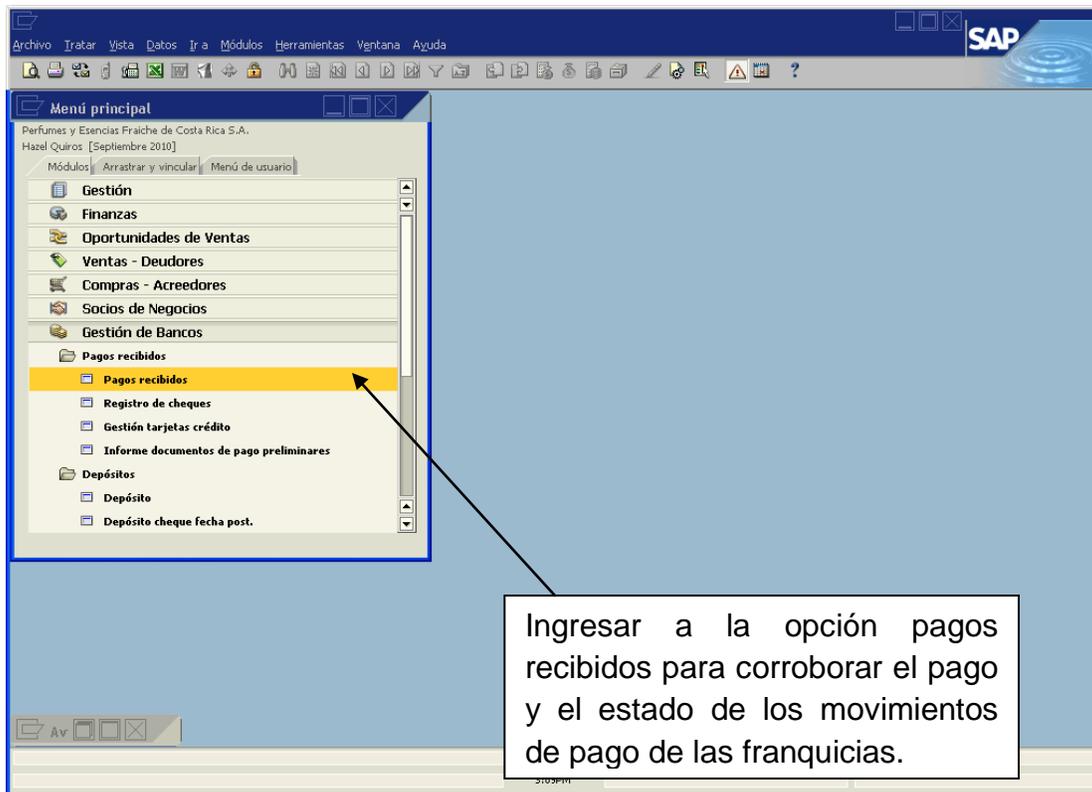
Petición de autorización docum

1 Factura de deudores basado en núm.docu

Transmitir Responder Borrar Ausernte

21/09/2010 3:04PM

Seleccionar las solicitudes de autorización pendientes para su revisión y aprobación.



Archivo Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

SAP

Pagos recibidos

Código: FCR0021
 Nombre: PERFUMERIA FRANQUICIA P
 Destinatario de: PUNTA
 COSTA RICA
 Persona de contacto: ANDREA

Cliente
 Proveedor
 Cuenta

Nº: 2809130
 Fecha de contabilización: 21/09/2010
 Fecha de vencimiento: 21/09/2010
 Fecha de documento: 21/09/2010
 Referencia:
 Número de operación:

Proyecto:

Número de referencia de deudor/acreador

redondeo: Pago total
 COL 5,020,704.17
 COL -27,120.00
 COL -23,730.00

Facturas para pago Visua

Documento	Plazo	Fecha	*	T
4200	1 de 1	06/02/2009	*	72
6457	1 de 1	07/06/2010	*	-2
6469	1 de 1	18/06/2010	*	-2
6482	1 de 1	28/07/2010	*	-1
6486	1 de 1	28/07/2010	*	-1
5915	1 de 1	07/07/2010	*	10
5964	1 de 1	20/07/2010	*	2
6490	1 de 1	25/08/2010	*	-3
6058	1 de 1	12/08/2010	*	51
6108	1 de 1	24/08/2010	*	38
6119	1 de 1	27/08/2010	*	45
6172	1 de 1	09/09/2010	*	40
6203	1 de 1	21/09/2010	*	48
6192	1 de 1	17/09/2010	*	30

Pago a cuenta
 Comentarios:
 Comentarios de diario: Pagos - FCR0021
 Creado por asistente de pagos

Crear Cancelar

Medios de pago

Moneda: Colón

FORANEOS NO USAR TARJETA DE CREDITO EFECTIVO

Cuenta de mayor: 1-1-10-002-01 Sucursal Coca Cola

Importe total: COL -27,120.00
 Saldo vencido: COL -27,120.00

OK Cancelar

Pagado: COL 296,221.72 0.00

Importe vencido (moned): COL -27,120.00
 Importe vencido (moned): COL -27,120.00

Añadir en serie

Verificar el medio de pago y el monto que va cancelando la franquicia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

CAMBIO DE MENUDO



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
CAMBIO DE MENUDO		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en el proceso de cambio de dinero en billetes a monedas para solventar las necesidades de entregar vueltos en los PVF.

b. Objetivo

Ejecutar de manera apropiada el cambio de billetes por monedas para los PVF de la compañía Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: Financiero Contable, Comercial y Administrativo.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el tesorero, el mensajero, y los administradores y cajeros de los puntos de venta.

e. Políticas

- Todo cambio de dinero a PVF que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
CAMBIO DE MENUDO		

- El administrador o en su ausencia el cajero son los únicos autorizados de entregar y/o recibir dinero del chofer mensajero.
- Sin excepción para todo cambio de menudo debe mediar el documento comprobatorio de recepción y/o entrega de dinero.
- El dinero que va a ser cambiado debe estar reservado para tal fin desde el momento en que se realiza la solicitud a tesorería.
- Tesorería enviará el dinero en bolsas plásticas de seguridad, las cuales se pesarán y enviarán cerradas, en la parte frontal se incluirá la información referente al contenido de la misma.
- Sin excepción el PVF deberá devolver en el acto aquellas bolsas que al momento de recibir se encuentren rotas, alteradas o que presenten desconfianza de su procedencia, también cuando su peso no corresponda con el indicado en la correspondiente boleta.
- El chofer mensajero debe entrar sin excepción hasta el área de caja para recoger y entregar el dinero, el cual debe ser pesado por el administrador o el cajero en presencia del chofer mensajero para corroborar que los montos sean correctos.
- El chofer mensajero estará acompañado por un custodio durante toda la gestión del proceso de cambio de menudo.
- La respectiva solicitud de cambio de monedas se debe realizar de lunes a viernes antes de las 12 medio día, para ser entregadas al día siguiente, de acuerdo con la ruta preestablecida.
- La solicitud al banco para el cambio de billetes por monedas, se efectuará exclusivamente los días lunes de 08:00 a 10:00 de la mañana.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
CAMBIO DE MENUDO		

f. Formularios

- Solicitud de Cambio de Menudo FTF-CRFC-010 (Ver Apéndice N°1)
- Formulario de Recibido Conforme FTF-CRFC-011 (Ver Apéndice N°2)
- Etiqueta para el Menudo FTF-CRFC-012 (Ver Apéndice N°3)
- Saldo de Caja FTF-CRFC-013 (Ver Apéndice N°4)

g. Documentos de Referencia

Para llevar a cabo este procedimiento no es necesario utilizar ningún tipo de documento de referencia.

h. Sistemas de Información

Para el procedimiento de cambio de menudo no es necesario utilizar ningún tipo de sistema de información.

i. Glosario

- Cambio de dinero: es un proceso mediante el cual se envía determinada cantidad de billetes a Oficinas Centrales para que sean cambiados por monedas de diferente denominación, por los montos que se requieran en los PVF para poder dar cambio a los clientes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 10

CAMBIO DE MENUDO

- Denominación de monedas: corresponde al tipo de moneda que representa un monto de dinero en específico. Las que el país maneja actualmente son ¢5, ¢10, ¢25, ¢50, ¢100 y ¢500.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Detectar la necesidad de cambiar menudo.	
3	Llenar la Solicitud de Cambio de Menudo y enviarlo por correo electrónico al Tesorero de la empresa.	Administrador o Cajero
4	Recibir la Solicitud de Cambio de Menudo y verificar si existe suficiente cantidad de dinero para satisfacer el pedido. Sí, ir a paso 7. No, ir a paso 5.	Tesorero
5	Devolver la Solicitud de Cambio de Menudo especificando que no posee dicha cantidad y que se le puede enviar una cantidad inferior. Solicitar confirmación de pedido.	
6	Recibir la Solicitud de Cambio e indicar si desea el cambio de menudo por una menor cantidad. Sí ir a paso 7. No, fin del procedimiento.	Administrador o Cajero



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 10

CAMBIO DE MENUDO

7	Alista la cantidad acordada con la máquina contadora de dinero.	Tesorero
8	Llenar la Etiqueta para el Menudo con las especificaciones de cada bolsa de monedas, la imprime y la inserta dentro de la bolsa de monedas.	
9	Sellar la bolsa de monedas.	
10	Registrar en la hoja Saldo de Caja el pedido y las modificaciones en las existencias registradas.	
11	Imprimir la boleta de Recibido Conforme en dos tantos.	
12	Entregar el dinero al Chofer Mensajero y solicitar que firme recibido conforme en la copia 1 de la boleta de cambio de efectivo.	Chofer Mensajero
13	Recibir el dinero y la boleta de Recibido Conforme, revisar que esté acorde la boleta con las bolsas físicas y la etiqueta. Firmar recibido en la copia 1.	
14	Llevar el pedido al PVF y solicitar al Administrador o Cajero que pese las bolsas y revise que la cantidad real sea la indicada en la etiqueta y en la boleta de Recibido Conforme 2.	Administrador o Cajero
15	Verificar que la bolsa de monedas posea la cantidad indicada en la etiqueta y la boleta de Recibido Conforme 2. Sí, ir a paso 18. No, ir a paso 16.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

CAMBIO DE MENUDO

16	Devolver las bolsas al Chofer Mensajero, no firmar la boleta de Recibido Conforme 2 y reportarlo al Tesorero.	Administrador o Cajero
17	Verificar la razón de la inconsistencia y devolverse al paso 7. En su defecto se notificará a la Auditoría Interna para que inicie una investigación.	Tesorero
18	Entregar el monto en billetes correspondiente al cambio de menudo al Chofer Mensajero y firmar la copia 2 de Recibido Conforme.	Administrador o Cajero
19	Recibir el monto en billetes correspondiente al cambio de menudo, contarlo y verificar que esté correcto.	Chofer Mensajero
20	Entregar el dinero recibido y la boleta con las firmas al Tesorero.	
21	Archivar las dos copias de la boleta Recibido Conforme junto con la Solicitud de Cambio de Menudo.	Tesorero
22	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

VERSIÓN: 01

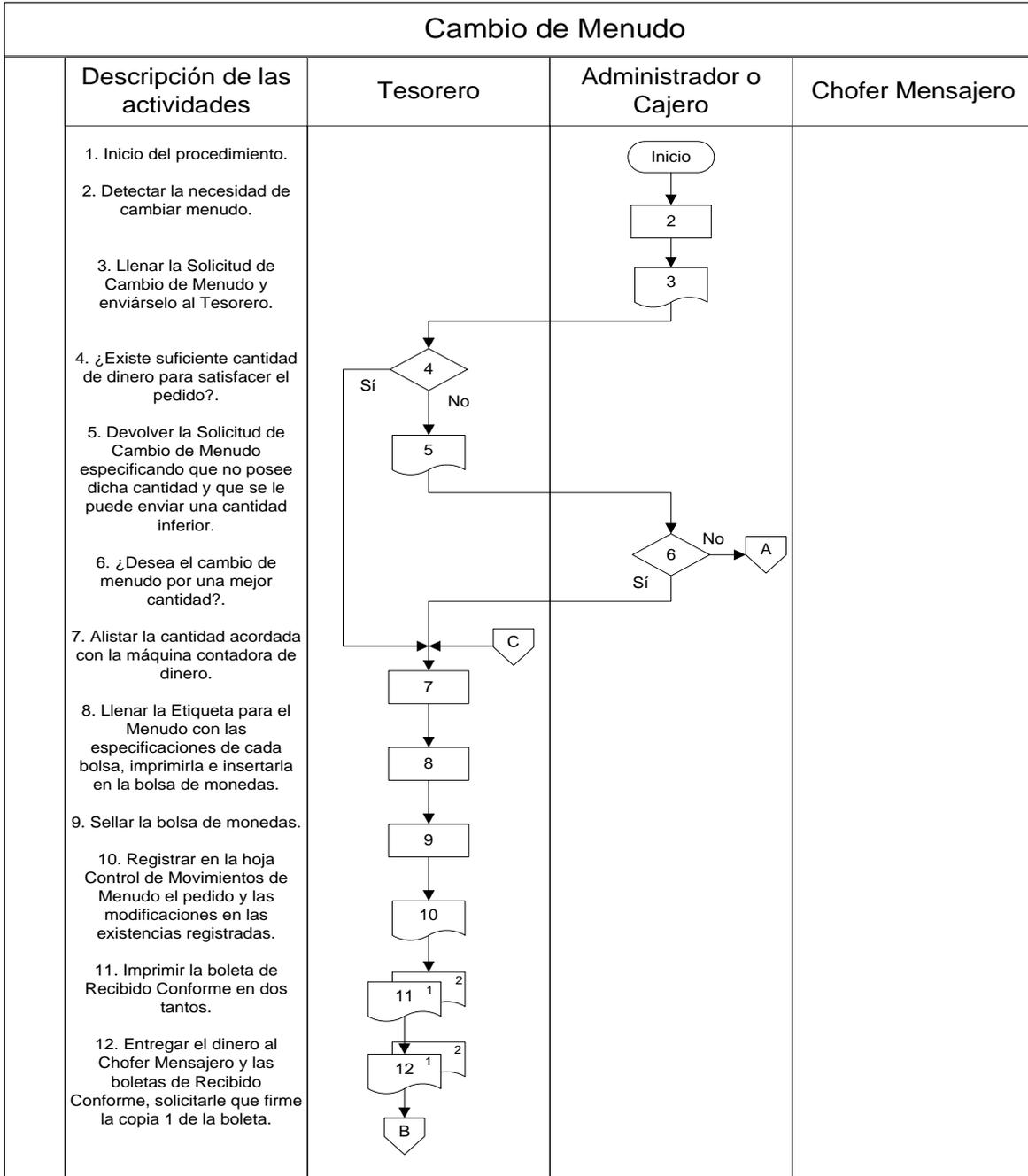
FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

CAMBIO DE MENUDO

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-005

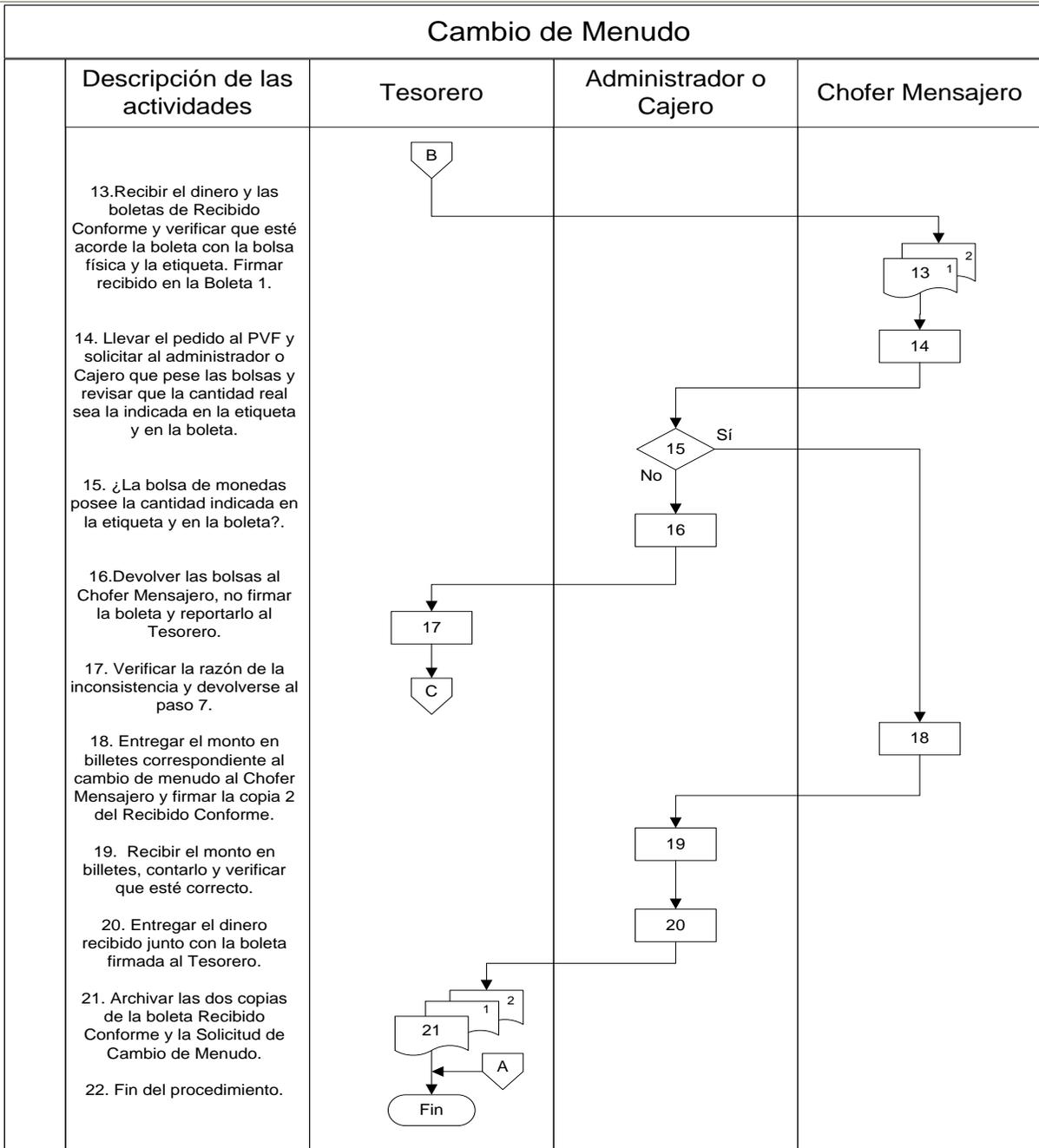
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

CAMBIO DE MENUDO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-005	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 10	
CAMBIO DE MENUDO		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
22/09/2010			Se diseña y se documenta el procedimiento para el cambio de menudo, se establecen los responsables, las políticas, los controles y los formularios necesarios para llevar a cabo este procedimiento.

APÉNDICES

Apéndice N° 1: Solicitud de Cambio de Menudo

Solicitud de Cambio de Menudo FTF-CRFC-010	N° _____	
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE SOLICITUD DE CAMBIO DE MENUDO		
Fecha Solicitud _____ Fecha Recibido _____ Hora Recibido _____ Fecha Entrega _____	PVF _____ Solicitante _____ Destino <u>TESORERÍA</u>	
Cantidad de Monedas	Denominación	Total
Monto total que solicita		
ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE TESORERÍA		
Se envía la cantidad solicitada	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Monto que se envía _____		
Observaciones		
_____ Solicitante	_____ Tesorero	

Apéndice N° 2: Recibido Conforme

Recibido Conforme FTF-CRFC-011	N° _____		
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA RECIBIDO CONFORME			
Fecha envío _____ Fecha recibido _____	Solicitante _____ PVF _____		
Cantidad de Moneda	Denominación	Peso en Gramos	Total
Monto Total			
_____ Entrega		_____ Recibe	

Apéndice N° 3: Etiqueta para el Menudo

	PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.	
	<p>CANTIDAD DE MONEDAS: _____</p> <p>DENOMINACIÓN: _____</p> <p>PESO EN GRAMOS: _____</p>	
		Etiqueta para el Cambio de Menudo FTF-CRFC-012

Apéndice N° 4: Saldo de Caja

Saldo de Caja				
FTF-CRFC-013				
 <p>PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE ÁREA DE TESORERÍA SALDO DE CAJA</p>				
MONEDAS DE ₡				
FECHA	RECIBIDO DEL BANCO	ENVIADO A TIENDAS	RECIBIDO DE TIENDAS	SALDO
DD/MM/AAAA	12,000.00	5,000.00		7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
				7,000.00
TOTAL				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 24/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

**FACTURACIÓN CON TARJETAS DE
CRÉDITO**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku Analista Departamento de Organización y Métodos	Nombre Puesto	Nombre Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 24/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en la revisión diaria de las ventas efectuadas por los Puntos de Venta Fraiche mediante la modalidad de las tarjetas de crédito, para evitar faltantes de dinero durante el día.

b. Objetivo

Verificar que las ventas que se facturaron mediante tarjetas de crédito se hayan efectuado de forma correcta, para que exista una conciliación entre la información suministrada por el sistema SAP y los registros que envían los PVF en el Informe Diario de Caja.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: Financiero Contable, Comercial y Administrativo.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: El auxiliar contable, el mensajero y el administrador y/o cajero.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 24/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO		

e. Políticas

- Toda facturación con tarjetas de crédito debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El cajero o administrador no deberá imprimir la factura hasta que el cliente haya efectuado el pago.
- El auxiliar de inventarios deberá realizar al final de cada mes una conciliación de la información diaria referente a la facturación de las tarjetas de crédito suministrada por los PVF en el sistema SAP.
- Los Informes Diarios deberán entregarse con la información completa y sin tachones o corrector, en caso de alguna corrección se deberá realizar la observación y deberá ser firmado por la persona que lo elaboró y el administrador del PVF.
- Los PVF deberán enviar diariamente mediante tula los documentos referentes a las ventas efectuadas por tarjetas de crédito.
 - Las Facturas.
 - El Informe Diario de Caja.
 - Las Boletas de Depósito.
 - El Cierre de Caja o Corte de Cajero.
 - Las Facturas Nulas (si hubieran).
 - El VOUCHER.
 - Las Boletas Nulas.
 - Las Facturas Manuales (si hubieran).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 24/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO		

- La documentación que se envía de PVF al auxiliar contable deberá estar ordenado según el tamaño del documento, siendo el VOUCHER el más pequeño el que se encuentre encima de todos, de la siguiente manera:
 - De primero se deben colocar las facturas debidamente grapadas.
 - De segundo se deberá colocar encima de las facturas el Informe Diario de Caja.
 - De tercero se colocan las boletas de Depósitos.
 - De cuarto se coloca el Cierre de Caja.
 - De quinto se colocan las Anulaciones de Facturas, en caso de que hubiera alguno.
 - De sexto se coloca el VOUCHER (Datafono).
- El administrador y/o cajero del PVF deberá enviar los documentos de soporte en el orden mencionado en el punto anterior, ordenados y grapados sobre la esquina superior izquierda del Informe Diario de Cajas.
- El administrador y/o cajero del PVF deberá enviar los documentos de soporte: Boletas Nulas y Facturas manuales, ordenados y grapados sobre la esquina superior derecha del Informe Diario de Cajas.
- Todas las facturas que se adjunten deberán estar ordenados por número de consecutivo.
- Todos los documentos deberán ordenarse y colocarse en forma vertical.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 24/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO		

f. Formularios

- Informe Diario de Caja FTF-CRFC-014 (Ver Apéndice N°1)
- Conciliación de Tarjetas de Crédito FTF-CRFC-015 (Ver Apéndice N°2)

g. Documentos de Referencia

- Facturas (Ver Anexo N°1)
- Boletas de Depósito (Ver Anexo N°2)
- Corte de Cajero (Ver Anexo N°3)
- VOUCHER (Datafono) (Ver Anexo N°4)
- Factura Manual (Ver Anexo N°5)

h. Sistemas de Información

Para llevar a cabo este procedimiento se utiliza el sistema SAP, donde se concilia la información enviada diariamente por los PVF.

Además se utiliza el sistema Excel para registrar diariamente la información enviada por los PVF en el formulario electrónico Conciliación de Tarjetas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 24/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	
FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO		

i. Glosario

- Tarjeta de crédito: es una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número de relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta.
- Tula: Bolsa de tela con candado que se utiliza para transportar documentos.
- Conciliación bancaria: es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Llenar el Informe Diario de Caja al final del día.	Administrador y Cajero
3	Ordenar y adjuntar los documentos de respaldo de acuerdo con el orden establecido en este procedimiento.	
4	Enviar mediante tula toda la documentación de referencia.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 24/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 10

FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO

5	Recoger la documentación diaria según la ruta ya establecida.	Mensajero
6	Entregar la documentación al Auxiliar Contable.	
7	Recibir la documentación e ingresar la información en el formulario Conciliación de Tarjetas de Crédito en el sistema Excel.	
8	Conciliar los datos registrados por los PVF en el formulario Informe Diario de Caja con los registros del sistema SAP diariamente.	
9	Verificar si existe una conciliación entre lo reportado por los PVF y lo que muestra el sistema SAP. Sí, ir a paso 13. No, ir a paso 10.	
10	Llamar al Administrador del PVF y verificar si éste conoce el motivo de la inconsistencia. Sí, ir a paso 13. No, ir a paso 11.	Auxiliar Contable
11	Llamar al Área de Sistemas de la Información para verificar la razón por la cual no se subieron las facturas a tiempo.	
12	Ingresar las facturas que no se han subido en el sistema SAP como facturas pendientes en el formulario Conciliación de Tarjetas de Crédito en Excel.	
13	Realizar una conciliación a fin de cada mes entre el sistema SAP y el registro de la información del formulario Conciliación de Tarjetas de Crédito en Excel.	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: PRF-CRFC-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 24/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO

14	Sumarle al monto correspondiente los intereses que gana la empresa por concepto de tarjetas de crédito y restarle cualquier diferencia por concepto de gasto por tarjetas de crédito.	Auxiliar Contable
15	Ingresar a la página del Banco y verifica que coincida el monto reportado por éste y el monto que muestra el sistema SAP.	
16	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-006

VERSIÓN: 01

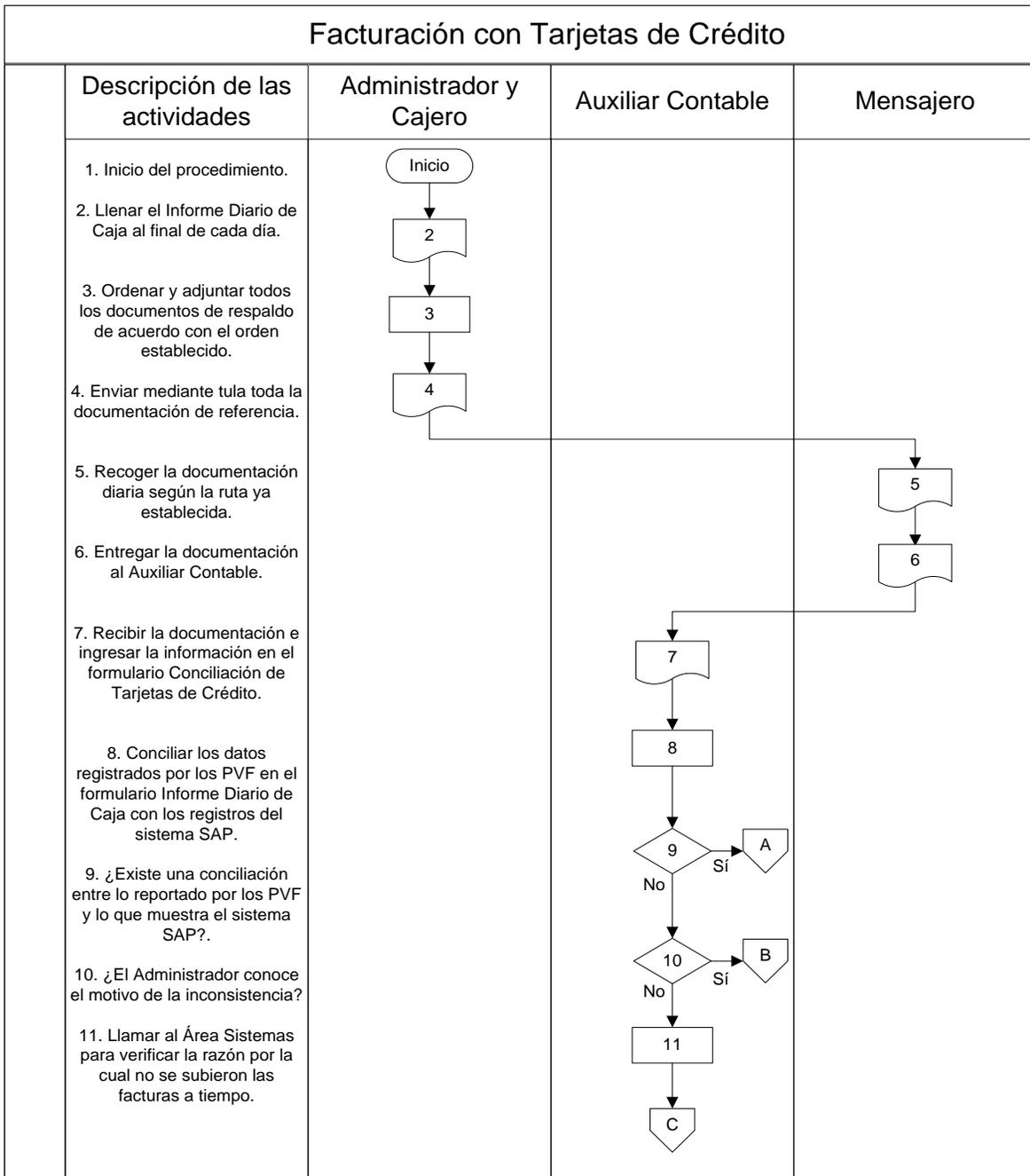
FECHA EMISIÓN: 24/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 24/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

FACTURACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO

Facturación con Tarjetas de Crédito				
	Descripción de las actividades	Administrador y Cajero	Auxiliar Contable	Mensajero
	<p>12. Ingresar las facturas que no se han subido en el sistema SAP como facturas pendientes.</p> <p>13. Realizar una conciliación a fin de mes entre el sistema SAP y el registro de la información del formulario Conciliación de Tarjetas de Crédito.</p> <p>14. Sumarle al monto correspondiente los intereses que gana la empresa y restarle cualquier otra diferencia por concepto de gasto.</p> <p>15. Ingresar a la página del Banco y verificar que coincida el monto reportado por éste y el monto que muestra el sistema SAP.</p> <p>16. Fin del procedimiento.</p>		<pre> graph TD C{{C}} --> 12[12] 12 --> A{{A}} 12 --> B{{B}} A --> 13[13] B --> 13 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> Fin([Fin]) </pre>	

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
24/09/2010			Se diseña y se documenta el procedimiento para la facturación de las tarjetas de crédito, igualmente se establecen políticas para un mejor desempeño del mismo.

ANEXOS

Anexo N°1: Factura



Perfumes y Esencias Fraiche
de Costa Rica, S.A.
DE COSTA RICA

FACTURA CANCELADA

Carretera Interamericana
Calle 20 Av. 8-10
San José, Costa Rica
TEL: 2248-9794
www.fraiche.co.cr

Factura # 1193625

Empresa: Coca Cola

ENTE: s/nombre

tipo Documento: C/F

cant.	PAU	Dere/U
ABOUC.AMOUE		
	ASE AMARILLO CR. MEX-EC0007405	
	4131.3	€0
R 01		
	LCOROL ETILICO DE GRANO	
	424	€0
STADOREI		
	ASE 714999 FRAICHE FRAICHE ED06198	
	429.5	€0
L 174		
	LILIANA CRISTALINO 30ML. ROSA	
	4478.4	€0
A 01		
	COMBIZAFOR COLOR BLANCO DIAMETRO 15	
	4179.7	€0
ED 32		
	LILIANA ROSA PENVASE 30ML.	
	4889	€0
R 123		
	ARJULDO LILIANA ROSA PENVASE 30ML.	
	4484	€0
<hr/>		

Anexo N°2: Boletas de Depósito

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE CR, S.A. **Depósito Empresarial** Soluciones de Cobranza **citi**

Cuenta corriente N°: 11711300215584487
 Depositante: 000000CR01
 Referencia: COCA COLA

Cantidad en letras setecientos sesenta y siete mil setecientos sesenta y cinco
 Lugar y fecha La Guayacana

DEPÓSITO	
Efectivo	717.375
Cheques	
Propios	
Otros Bancos	
Otros	
TOTAL	717.375

Visto con la certificación de la tributaria a salvo del cajero

N° 44980

Nombre y firma del depositante Erabello Hoya

44980:1171:11300215584487 500000000021701

Banco Citibank de Panamá S.A.

BANCO - Ver condiciones al reverso

Anexo N°3: Corte de Cajero

EF → dl 772,274.60

CORTE POR
CAJA

Fecha: 18/09/2010 07:00:49 p.m.
Empresa: Perfumes y Esencias Fraiche
Caja: 1
Sesion: 140936

Saldo de Contado (Colones)

158) Colones	C. 1,087,656.00
12) Retiro Parcial COL	772,274.30
149) Vueltos	C. 315,381.40
	C. 0.03

Saldo de Contado (Dolares)

0) Dolares	\$ 0.00
0) Retiro Parcial Dol.	\$ 0.00
	\$ 0.00
	= C. 0.00

Saldo con tarjeta

7) Credomatic	C. 28,585.09
7) Visanet	C. 11,950.19
	C. 40,535.28

Transferencias

0) Transferencia	C. 0.00
0) Transferencia	C. 0.00
	C. 0.00

Otros valores

0) Interconsumo	C. 0.00
0) Valores e inversiones	C. 0.00
0) Clientes mayoreo	C. 0.00
0) Otros	C. 0.00
	C. 0.00

Exenciones

0) I.V.A.	C. 0.00
	C. 0.00

GRAN TOTAL
C. 40,535.31

TOTAL VENTA
C. 812,809.60

Resumen

{167} Trans. Vigentes	C. 812,809.60
{0} Trans. Anuladas	C. 0.00

Supervisor: Elisabeth Monge
Fecha: 18/09/2010 07:00:49 p.m.

APÉNDICES

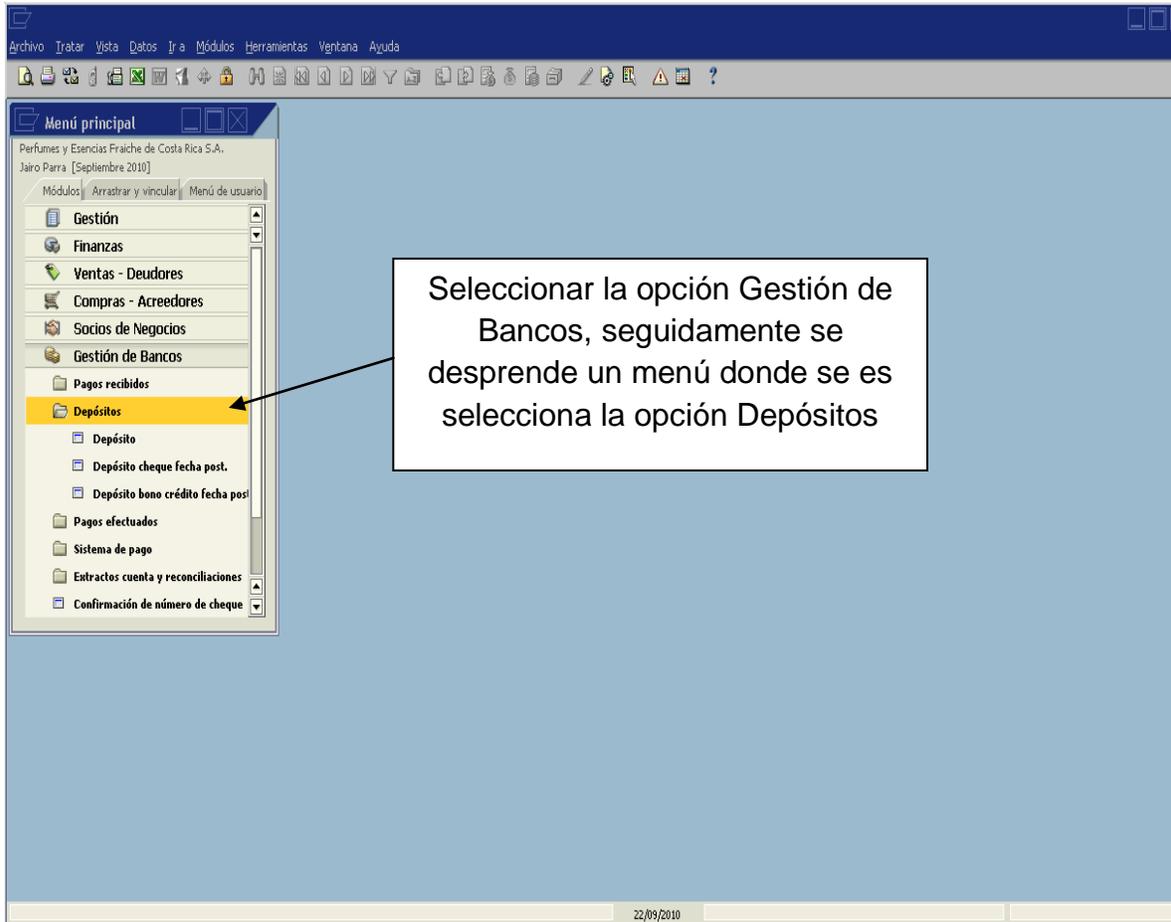
Apéndice N°1: Informe Diario de Caja

Informe Diario de Caja FTF-CRFC-014	N° _____						
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE INFORME DIARIO DE CAJA							
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">DÍA</th> <th style="width: 15%;">MES</th> <th style="width: 15%;">AÑO</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO					
SUCURSAL _____							
FACTURAS DEL N° _____	AL N° _____						
ANULACIONES DEL N° _____	AL N° _____						
VENTAS EN EFECTIVO _____	TIPO DE CAMBIO _____						
VENTAS EN TARJETA DE CRÉDITO _____							
VENTAS EN CHEQUE _____							
VENTAS EN DÓLARES _____							
TOTAL DE VENTAS _____							
DETALLE DEL DEPÓSITO							
VOUCHER TARJETA N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
TOTAL DE DEPÓSITOS Y VOUCHERS _____							
DIFERENCIA ENTRE VENTAS Y DEPÓSITOS _____							
<input type="checkbox"/> FALTANTE <input type="checkbox"/> SOBRENTE							
OBSERVACIONES							
Hecho por _____							
Recibido Contabilidad _____							
Mensajería _____							
Registrado Contabilidad _____							

Apéndice N°2: Conciliación de Tarjetas de Crédito

Conciliación de Tarjetas de Crédito											N° _____
FTF-CRFC-015											
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE CONCILIACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO									
Periodo _____											
SUCURSAL	FECHA	MONTO DIARIO CREDOMATIC	PENDIENTE CREDOMATIC	TOTAL CONCILIADO CREDOMATIC	COMISIÓN 4.25% CREDOMATIC	IMP/VENTAS 5.16% CREDOMATIC	AJUSTE BANCO CREDOMATIC	SALDO NETO	TOTAL BANCO	DIFERENCIAS	
TOTAL											

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP



Archivo Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

SAP

Depósito

Número de depósito: 47828 Serie: Primario Fecha de depósito: 22/09/2010

Fecha: Desde: Hasta: Banco: Sucursal: Cuenta: Referencia bancaria: Pagador:

Moneda depósito: Colón Cuenta bancaria: Cuenta de pago diferid:

Foraneos Tarjeta de crédito Fondos en efectivo

Buscar núm.certif.n:

Seleccionar la sucursal a la que corresponde el registro de la facturación

#	Nº certificado de retención de impuestos	Fecha	Nombre de tarjeta	Referencia	Vía de pago	Cliente	# de pagos	Total
1	001-CR01-1191687	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 6,568.30
2	001-CR01-1191698	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 4,000.00
3	001-CR01-1191722	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,386.56
4	001-CR01-1191737	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 9,726.58
5	001-CR01-1191744	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	PROMOBODY	1	COL 1,789.24
6	001-CR01-1191746	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 10,223.83
7	001-CR01-1191748	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 3,813.63
8	001-CR01-1191756	31/08/2010	MASTER CARD		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 6,101.68
9	001-CR01-1191778	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,895.46
10	001-CR01-1191779	31/08/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,720.83
11	001-CR01-1191857	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,391.32
12	001-CR01-1191867	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,774.72
13	001-CR01-1191876	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 4,090.68
14	001-CR01-1191883	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 4,097.82
15	001-CR01-1191884	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 3,018.56
16	001-CR01-1191902	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 1,563.39
17	001-CR01-1191909	01/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 2,063.68
18	001-CR01-1191988	02/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 8,406.20
19	001-CR01-1191997	02/09/2010	VISA		Tarjetas de Credito	ZFACTURA	1	COL 8,199.48
							Ctd.documentos	0
							Total	

Comentarios de diario: Número de operac:

Crear Cancelar

Comisión: Sucursal Coca Cola

- Sucursal Coca Cola
- Sucursal Canada
- Sucursal Avenida Segunda
- Sucursal Correo
- Sucursal Caja
- Sucursal Alajuela #1
- Sucursal Alajuela 2
- Sucursal Heredia 1
- Sucursal Heredia 2
- Sucursal Avenida Primera
- Sucursal Calle 6
- Sucursal San Carlos
- Sucursal Desamparados
- Sucursal Avenida Central
- Sucursal Calle 3
- Sucursal Boulevard
- Sucursal Cartago
- Sucursal San José
- Sucursal Parque Central
- Producto Terminado
- Sucursal San Juan
- Sucursal Cartago 2
- Sucursal Boulevard La Caja
- Sucursal Boulevard Cañada
- Sucursal Heredia 3
- Sucursal Tres Rios
- Sucursal Canada
- Sucursal Avenida Segunda

22/09/2010



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11

DEPÓSITOS BANCARIOS



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en el control y establecimiento de las normas para el buen manejo de los depósitos de las ventas diarias que realizan los puntos de ventas en la autoridad bancaria autorizada por la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

b. Objetivo

Llevar un control estricto sobre los registros que reportan los puntos de ventas y lo que refleja el Banco, para supervisar el manejo oportuno de las ventas en efectivo que depositan diariamente los PVF.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: El Área Comercial, el Área Financiero Contable y el Área Administrativo.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el auxiliar contable, el gerente Financiero Contable, el gerente Administrativo y el administrador y/o cajero.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

e. Políticas

- Todo depósito bancario producto de las ventas diarias del PVF que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Los depósitos solo se deberán realizar en las tulas de seguridad de la empresa remesera Vargas Mejía y Asociados suministradas por el Banco Citi.
- Solo el administrador o cajero de los PVF están autorizados para entregar a los blindados el dinero de las ventas diarias.
- Para la elaboración de los fajos de billetes para el depósito en las cajas de seguridad se deben considerar los siguientes aspectos:
 - Se hace un retiro parcial, este produce un rebajo en el sistema.
 - Los fajos se deben hacer no menos de ¢50,000.00 y no más de ¢100,000.00.
 - Se hace un acta donde se indica la cantidad de dinero guardada.
 - Los billetes se deben revisar uno por uno para descartar los billetes falsos o alteraciones importantes (rotos, mojados, etc.) para evitar devoluciones por parte de la entidad bancaria (Banco Citi).
 - Se guarda en la caja de seguridad de cada PVF.
 - Se hace una boleta de depósito con el total de fajos del día anterior y se mantiene lista para la llegada de los blindados.
- Para la entrega del dinero a los blindados se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

- Tanto el administrador como el cajero deberán confirmar el nombre del blindado en el padrón enviado por la empresa Proval de Vargas Mejía, así mismo deberán verificar si porta su respectivo carnet, de lo contrario no entregarán los depósitos y se reportará de inmediato al área Administrativo.
- Contar el dinero en presencia de los blindados para corroborar que los montos sean correctos con el efectivo indicado.
- Llenar la planilla con los datos correctos y entregar junto con la tula al personal remesero.
- El tiempo de permanencia del blindado en la tienda no puede ser mayor a diez minutos.
- Si el responsable del faltante lo cree conveniente, se puede solicitar la revisión del video al Banco Citi o bien solicitar una revisión de las facturas en el sistema al área Financiero Contable.
- Se otorgará como máximo una semana de tiempo para que se justifique el faltante de dinero que se refleja en el sistema SAP, transcurrido este periodo el auxiliar contable solicitará al gerente Financiero Contable la autorización para solicitar el video al Banco Citi y realizar el rebajo respectivo al empleado responsable.
- Si el faltante no es justificado, el administrador o cajero deberá de depositar el monto o autorizar al rebajo de la planilla según la siguiente tabla:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

- De 5.00 a 10,000.00 colones en un pago
- De 10,001.00 a 15,000.00 colones en dos pagos
- De 15,001.00 a 30,000.00 colones en tres pagos
- De 30,001.00 a 50,000.00 colones en cuatro pagos
- De 50,000.00 colones en adelante según lo disponga el Gerente de Auditoría Interna.
- Si se detecta un sobrante no justificado se hace un depósito y se registra en la cuenta de otros ingresos (área Financiero Contable).
- El área de la Auditoría Interna realizará revisiones sorpresivas en casos específicos, denuncias o cuando lo consideren pertinente.

f. Formularios

- Formulario Control de Depósitos FTF-CRFC-016. (Ver Apéndice N°1)

g. Documentos de Referencia

- Informe Diario FTF-CRFC-014. (Ver Apéndice N°2)

h. Sistemas de Información

Para bajar la información de los registros diarios por concepto de depósitos bancarios se utiliza el sistema SAP, igualmente se utiliza este Sistema para realizar las conciliaciones bancarias.

Para ingresar a los registros del Banco Citi, se utiliza el sitio Web www.netbanking.cuscatlan.cr.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 11

DEPÓSITOS BANCARIOS

i. Glosario

- Depósito bancario: el cliente entrega una suma de dinero al banco mediante una operación formalizada, obligándose la institución a devolverle las sumas recibidas a su requerimiento a un vencimiento determinado o bien con un plazo previo de aviso, según unas condiciones pactadas.
- Tula: Es un bolso de tela con candado que se utiliza para transportar documentos y materiales.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Entregar los fajones de efectivo guardados en la caja fuerte a los blindados para ser depositados en el Banco.	Administrador o Cajero
3	Ingresar a la página del Banco Citi para bajar los reportes diarios sobre los depósitos que realizó cada PVF el día anterior.	Auxiliar Contable
4	Ingresar los datos del reporte del Banco al formulario Control de Depósitos en Excel.	
5	Ingresar al sistema SAP y bajar la información que reporta este sistema con base en las ventas efectuadas por los PVF.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

6	Ingresar los datos del reporte de SAP al formulario Control de Depósitos en Excel.	Auxiliar Contable
7	Conciliar los datos que refleja el Banco con los datos registrados en SAP	
8	Verificar si los datos del Banco concilian con los datos registrados en SAP. Sí, ir a paso 17. No, ir a paso 9.	
9	Llamar al PVF correspondiente y verificar si el Administrador o Cajero conoce el motivo del faltante o sobrante de dinero.	
10	Colocar los faltantes o sobrantes como pendientes en el formulario Control de Depósitos.	
11	Otorgar una semana para verificar si se reversa el faltante o sobrante en los próximos días. Sí, ir al paso 16. No, ir al paso 12.	
12	Solicitar al Gerente Financiero Contable la autorización para solicitar un video del Banco.	Gerente Financiero Contable
13	Autorizar y solicitar al Gerente Administrativo la gestión con el Banco para revisar el video respectivo.	
14	Solicitar al Banco el video correspondiente al momento en que se cuenta el dinero y entregárselo al Auxiliar Contable.	Gerente Administrativo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

15	Verificar el video y realizar el respectivo rebajo respectivo a la persona responsable del faltante en los depósitos.	Auxiliar Contable
16	Ingresar los faltantes que se recuperan al formulario Control de Depósitos.	
17	Realizar una conciliación total entre el sistema SAP y los registros del Banco al final de cada mes.	
18	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-007

VERSIÓN: 01

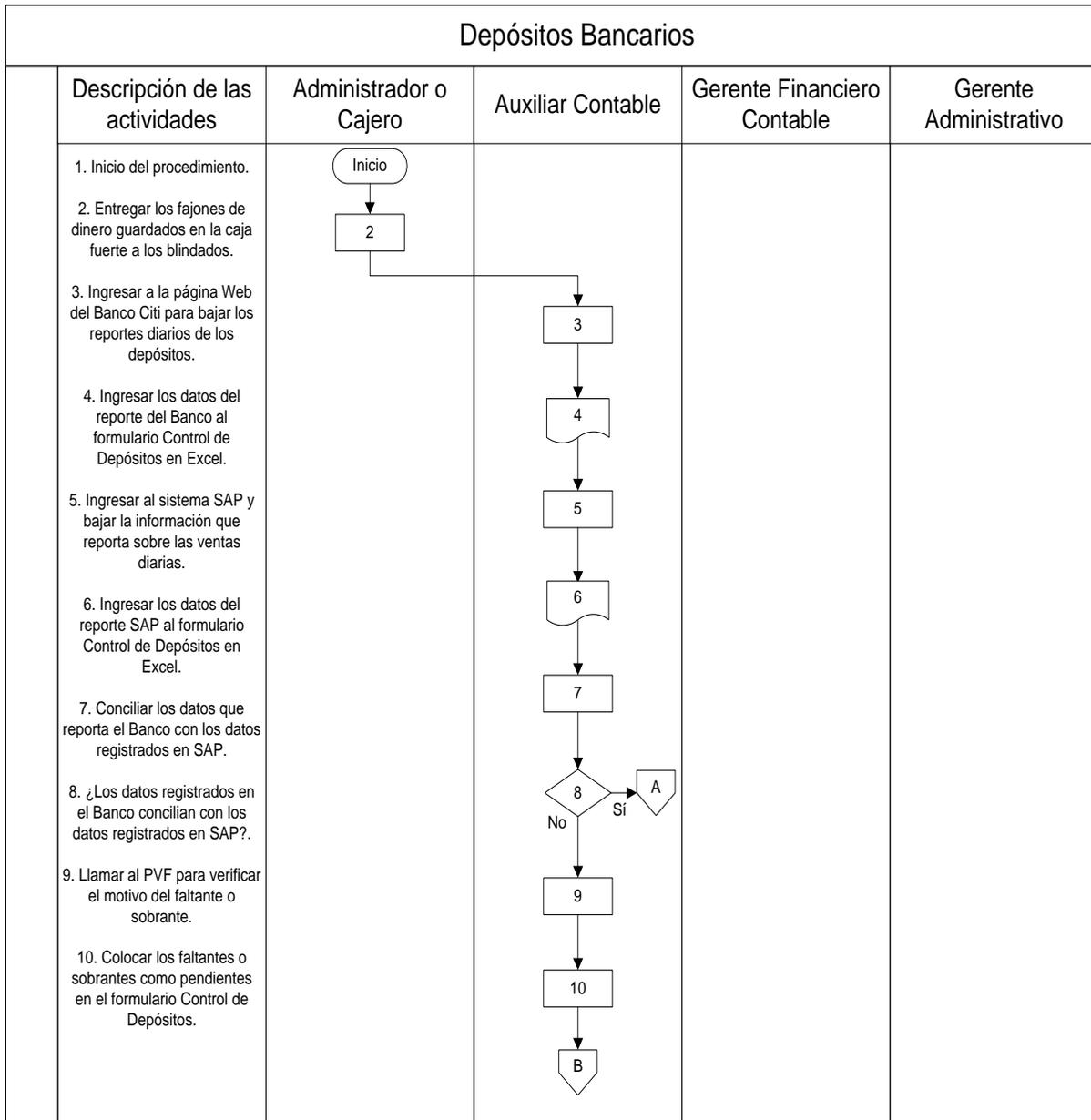
FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 11

DEPÓSITOS BANCARIOS

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 11

DEPÓSITOS BANCARIOS

Depósitos Bancarios				
Descripción de las actividades	Administrador o Cajero	Auxiliar Contable	Gerente Financiero Contable	Gerente Administrativo
<p>11. ¿El faltante o sobrante se reversa durante la semana?.</p> <p>12. Solicitar al Gerente Financiero Contable la autorización para solicitar el video al Banco.</p> <p>13. Autorizar y solicitar el Gerente Administrativo la gestión con el Banco para revisar el video respectivo.</p> <p>14. Solicitar el video al Banco en el momento justo cuando se contaba el dinero.</p> <p>15. Verificar el video y realizar el respectivo rebajo al responsable del faltante.</p> <p>16. Ingresar los faltantes que se recuperan en el formulario Control de Depósitos.</p> <p>17. Realizar una conciliación total entre los registros del Banco y los registros de SAP al final de cada mes.</p> <p>18. Fin del procedimiento.</p>		<pre> graph TD B{B} --> D11{11} D11 -- No --> B12[12] D11 -- Sí --> C((C)) B12 --> B13[13] B13 --> B14[14] B14 --> B15[15] C --> B15 B15 --> B16[16] B16 --> B17[17] A{A} --> B17 B17 --> Fin([Fin]) </pre>		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 11	
DEPÓSITOS BANCARIOS		

I. Histórico de modificaciones

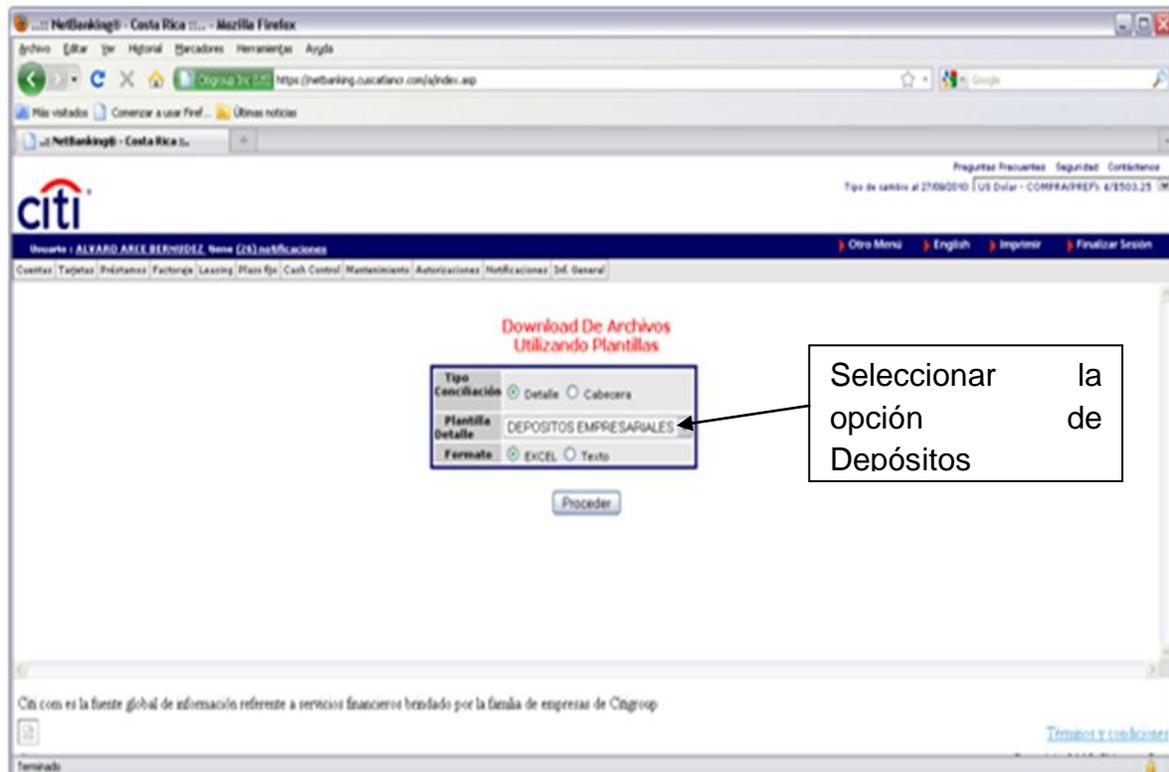
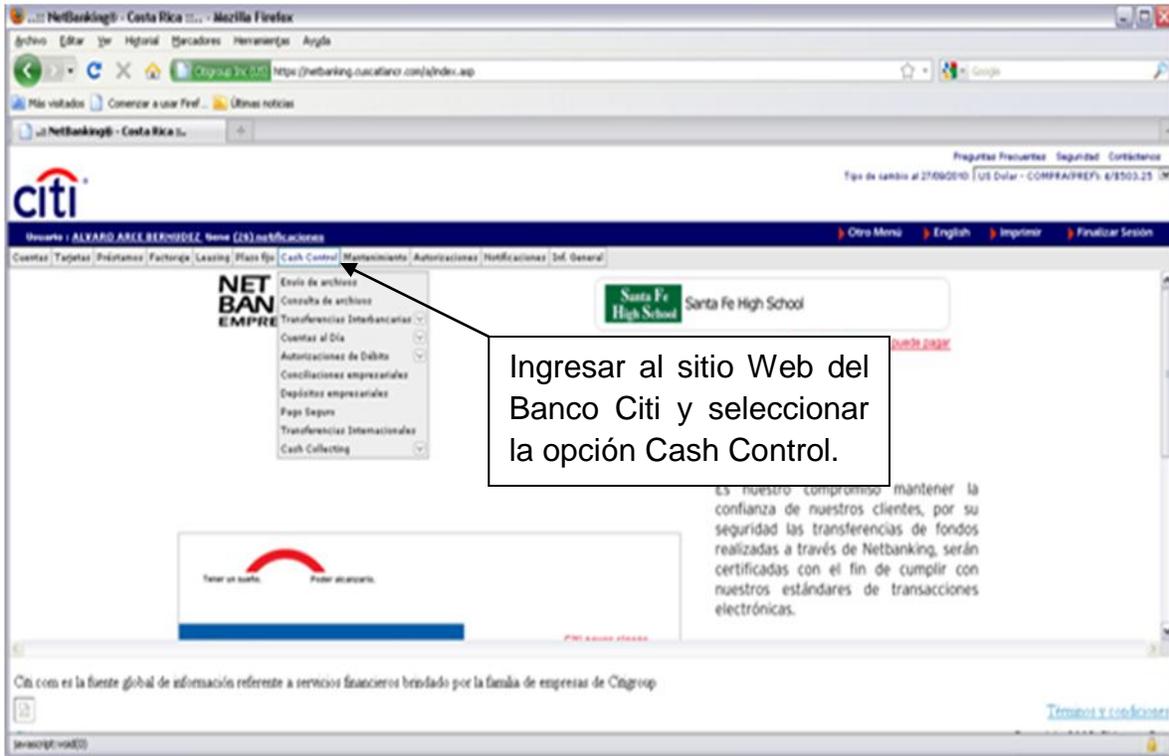
Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
27/09/2010			Se diseña y se documenta el procedimiento para los depósitos bancarios, además se establecen las políticas y los controles necesarios para llevar a cabo este procedimiento de forma eficiente.

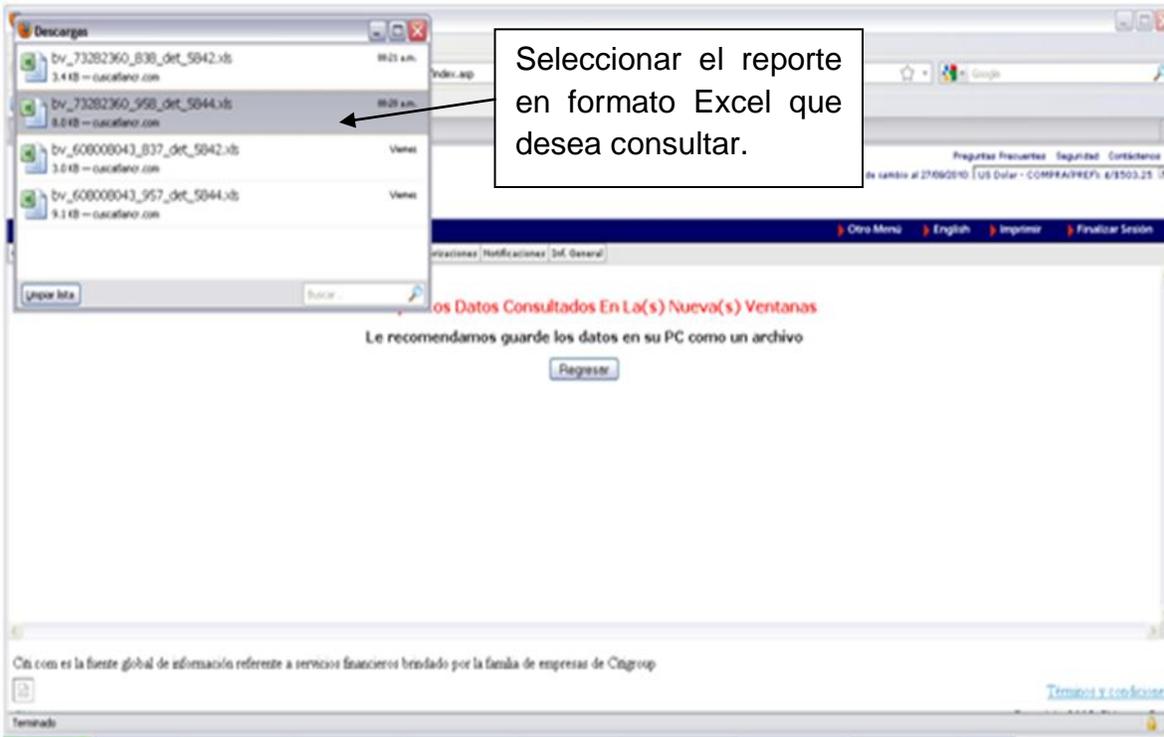
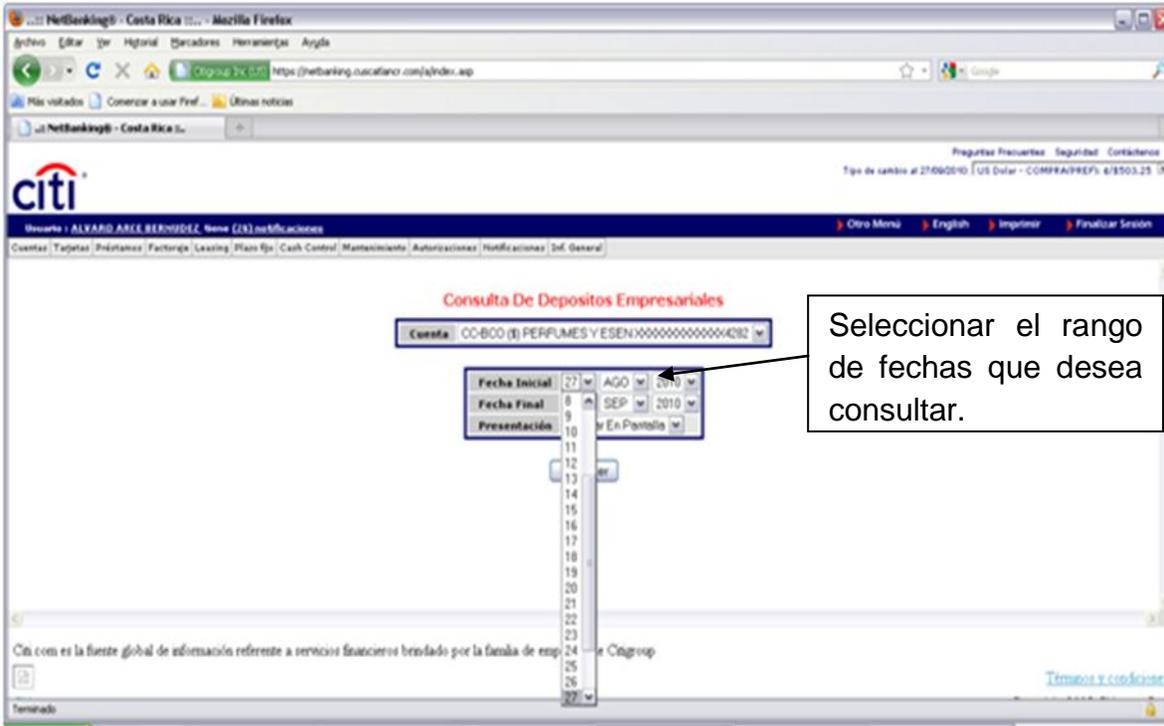
ANEXOS

Anexo N°1: Informe Diario

Informe Diario de Caja FTF-CRFC-014	N° _____						
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE INFORME DIARIO DE CAJA							
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 30%;">DÍA</th> <th style="width: 30%;">MES</th> <th style="width: 30%;">AÑO</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO					
SUCURSAL _____							
FACTURAS DEL N° _____	AL N° _____						
ANULACIONES DEL N° _____	AL N° _____						
VENTAS EN EFECTIVO _____ VENTAS EN TARJETA DE CRÉDITO _____ VENTAS EN CHEQUE _____ VENTAS EN DÓLARES _____ TOTAL DE VENTAS _____	TIPO DE CAMBIO _____						
DETALLE DEL DEPÓSITO							
VOUCHER TARJETA N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
DEPÓSITO N° _____	MONTO _____						
TOTAL DE DEPÓSITOS Y VOUCHERS _____							
DIFERENCIA ENTRE VENTAS Y DEPÓSITOS _____							
<input type="checkbox"/> FALTANTE <input type="checkbox"/> SOBRENTE							
OBSERVACIONES							
Hecho por _____	Recibido Contabilidad _____						
Mensajería _____	Registrado Contabilidad _____						

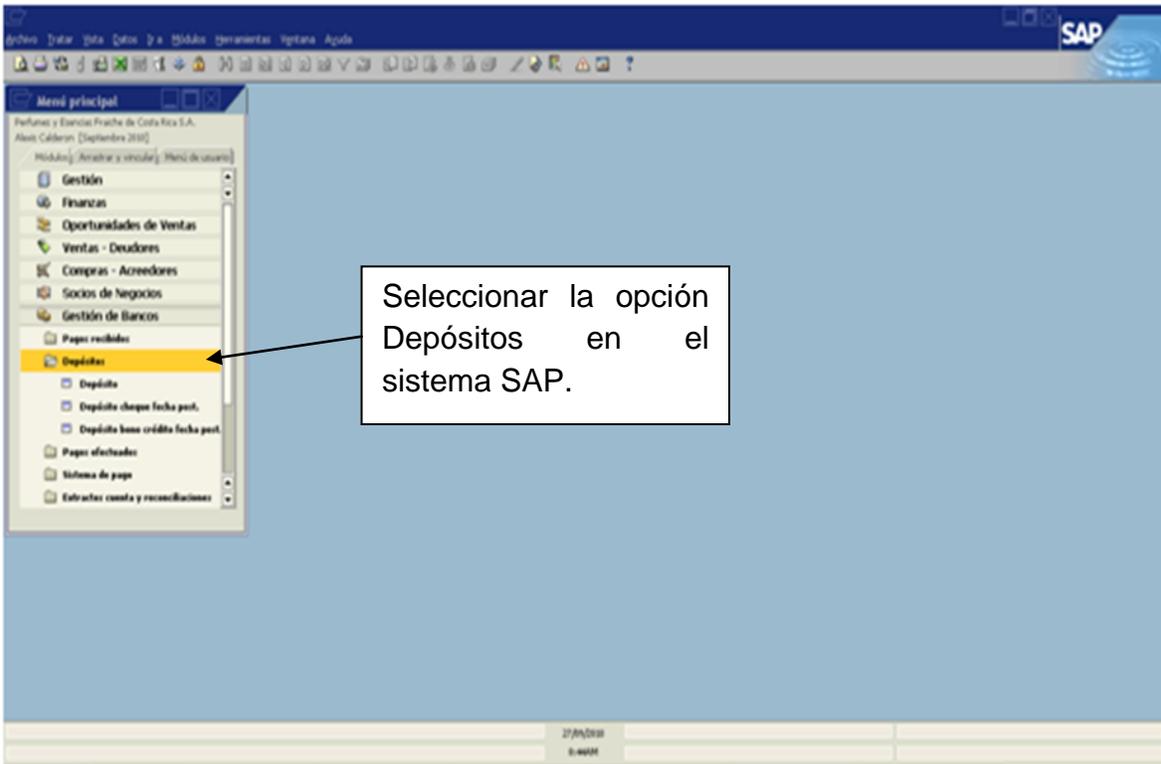
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

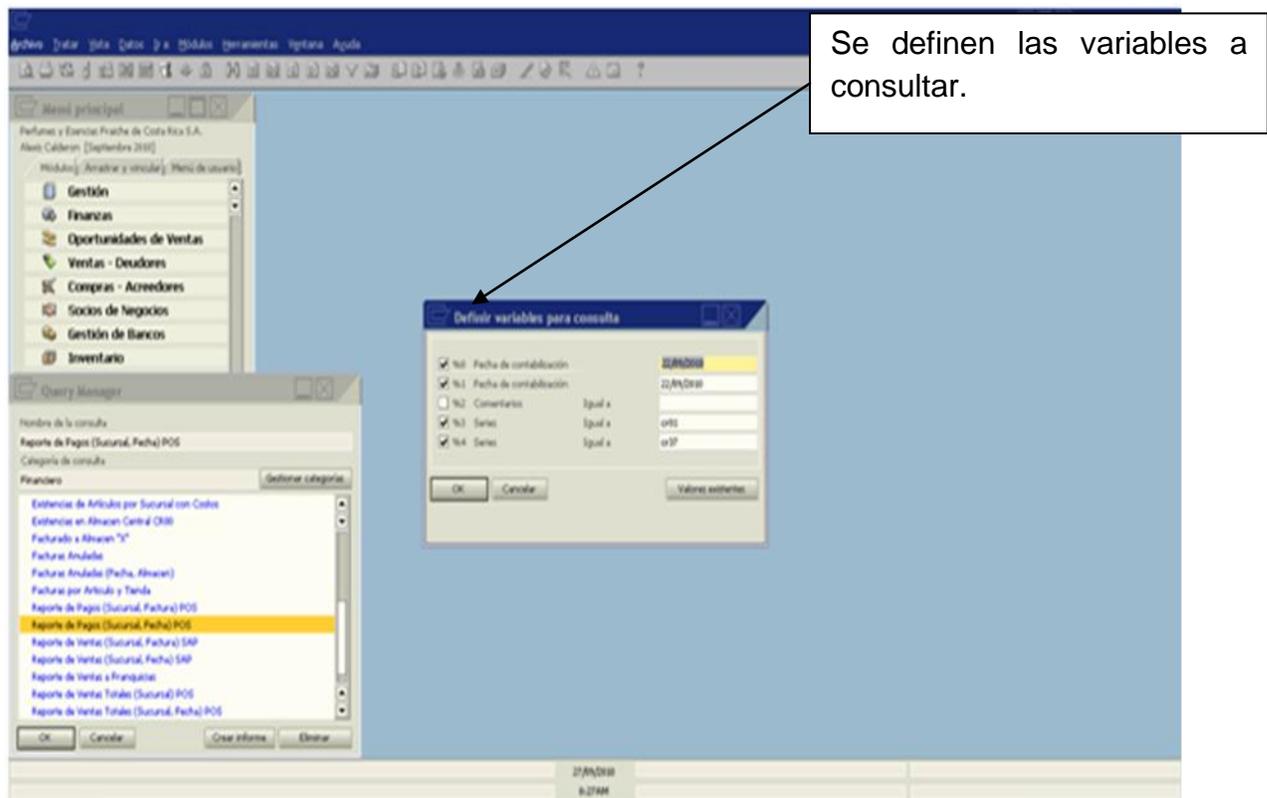
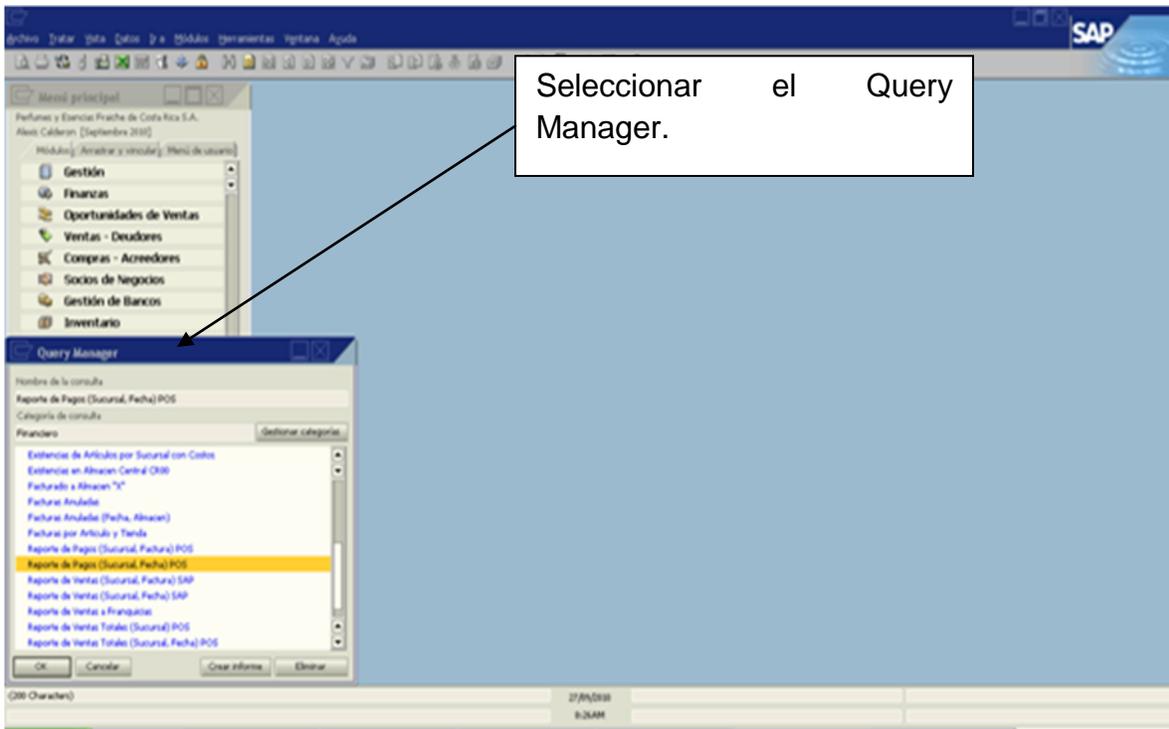




Se despliega el reporte correspondiente.

	A	B	C	D	E	F	G
1	24/09/2010	000000cr01	44985	220910	+	2	1.130,00
2	24/09/2010	000000cr01	44986	220910	+	2	421.160,00
3	24/09/2010	000000cr02	47566	220910	+	2	432.170,00
4	24/09/2010	000000cr05	53080	220910	+	2	495.010,00
5	24/09/2010	000000cr06	43647	220910	+	2	308.415,00
6	24/09/2010	000000cr08	48693	220910	+	2	3.000,00
7	24/09/2010	000000cr08	48692	220910	+	2	340.225,00
8	24/09/2010	000000cr12	37761	220910	+	2	374.805,00
9	24/09/2010	000000cr14	59163	220910	+	2	277.130,00
10	24/09/2010	000000cr15	44278	220910	+	2	277.920,00
11	24/09/2010	000000cr17	61437	220910	+	2	584.715,00
12	24/09/2010	000000cr18	47931	220910	+	2	200.390,00
13	24/09/2010	000000cr18	47930	220910	+	2	800,00
14	24/09/2010	000000cr19	41267	220910	+	2	563.555,00
15	24/09/2010	000000cr22	41753	220910	+	2	234.285,00
16	24/09/2010	000000cr23	35218	250910	+	2	191.970,00
17	24/09/2010	000000cr23	35217	210910	+	2	57.170,00
18	24/09/2010	000000cr23	35216	200910	+	2	123.110,00
19	24/09/2010	000000cr25	66664	220910	+	2	81.180,00
20	24/09/2010	000000cr25	66663	200910	+	2	237.575,00
21	24/09/2010	000000cr26	42845	200910	+	2	190.160,00
22	24/09/2010	000000cr26	42846	210910	+	2	133.835,00
23	24/09/2010	000000cr26	42847	220910	+	2	111.395,00
24	24/09/2010	000000cr37	47175	200910	+	2	97.500,00
25	24/09/2010	000000cr37	47177	220910	+	2	303.725,00
26	24/09/2010	000000cr37	47176	210910	+	2	39.125,00
27							
28							
29							
30							





Archivos Datos Datos 2 x Modulos Herramientas Informacion Ayuda

SAP

Reporte de Pagos (Sucursal, Fecha) POS

```

SELECT T4.SeriesName + '-' + T4.Remark 'Bodega',
       T3.DocDate Fecha, T0.u_Tienda 'Tienda', @U_serie 'Serie',
       SUM(SNALL(T3.CashSum,0)) 'Efectivo',
       SUM(SNALL(T3.CreditSum,0)) 'Tarjeta de Crédito',
       SUM(SNALL(T3.CheckSum,0)) 'Foráneo',
  
```

#	Bodega	Fecha	Tienda	Serie	Efectivo	Tarjeta de Crédito	Foráneo	Total Pago
1	POS - SERIE POS	22/05/2019	1	CR01	42,157.56	142,795.47	79,977.45	140,949.48
2	POS - SERIE POS	22/05/2019	2	CR02	40,288.36	37,286.75	42,795.53	112,570.64
3	POS - SERIE POS	22/05/2019	3	CR03	44,546.40	57,745.93	4,911.76	47,451.95
4	POS - SERIE POS	22/05/2019	4	CR04	186,657.43	22,869.29	53,289.43	257,816.15
5	POS - SERIE POS	22/05/2019	5	CR05	495,961.67	67,107.21	0.00	567,438.39
6	POS - SERIE POS	22/05/2019	6	CR06	284,484.42	16,411.40	0.00	326,471.95
7	POS - SERIE POS	22/05/2019	7	CR07	188,459.11	13,417.75	0.00	202,311.11
8	POS - SERIE POS	22/05/2019	8	CR08	261,117.54	25,522.44	0.00	371,076.13
9	POS - SERIE POS	22/05/2019	9	CR09	129,388.89	5,527.90	0.00	134,433.99
10	POS - SERIE POS	22/05/2019	10	CR10	138,052.86	34,669.94	28,854.29	171,577.09
11	POS - SERIE POS	22/05/2019	11	CR11	165,802.40	63,128.01	0.00	228,930.41
12	POS - SERIE POS	22/05/2019	12	CR12	179,944.42	63,421.94	63,289.29	296,655.65
13	POS - SERIE POS	22/05/2019	13	CR13	277,129.25	36,212.01	0.00	312,341.26
14	POS - SERIE POS	22/05/2019	14	CR14	276,203.48	32,487.89	0.00	312,471.25
15	POS - SERIE POS	22/05/2019	15	CR15	187,622.59	11,734.46	0.00	199,471.03
16	POS - SERIE POS	22/05/2019	16	CR16	194,112.24	56,527.79	0.00	240,640.03
17	POS - SERIE POS	22/05/2019	17	CR17	260,286.42	56,540.24	0.00	316,826.66
18	POS - SERIE POS	22/05/2019	18	CR18	175,446.43	13,546.90	0.00	192,398.53
19	POS - SERIE POS	22/05/2019	19	CR19	234,646.53	21,844.03	35,993.49	292,484.05
20	POS - SERIE POS	22/05/2019	20	CR20	240,646.30	39,559.76	0.00	280,402.06
21	POS - SERIE POS	22/05/2019	21	CR21	193,967.99	36,534.13	0.00	229,502.11
22	POS - SERIE POS	22/05/2019	22	CR22	172,972.73	4,661.74	0.00	178,442.47
23	POS - SERIE POS	22/05/2019	23	CR23	111,296.26	14,348.05	0.00	125,736.41

Se despliega el reporte correspondiente.

Ejecutar Cancelar Ayuda tabla

Tarjeta de Crédito (Numer: 24)

27/05/2019 8:33AM

Grabar Abort



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 28/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

CUENTAS POR COBRAR[®]



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku Analista Departamento de Organización y Métodos	Nombre Puesto	Nombre Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en el proceso del rebajo en la planilla de algún empleado Fraiche por concepto de faltante de caja de ventas, caja chica, uso indebido de algún recurso de la empresa, entre otros.

b. Objetivo

Rebajar de forma oportuna y eficiente cualquier monto que se le cargue a un empleado Fraiche por distintos conceptos, para asegurar el buen manejo de los recursos de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: Área Financiero Contable y Área de Desarrollo Humano.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: El auxiliar contable, el auxiliar de Desarrollo Humano y el solicitante de la cuenta por cobrar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

e. Políticas

- Toda cuenta por cobrar que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Toda cuenta por cobrar debe estar sustentada por la documentación de respaldo que lo justifique.
- Todo gerente, supervisor o empleado que detecte una cuenta por cobrar deberá reportarlo mediante la Solicitud de Cuentas por Cobrar.
- Ninguna cuenta por cobrar se puede rebajar de la planilla sin la firma del colaborador.
- Si el colaborador se niega a firmar la cuenta por cobrar, se notificará al superior inmediato y se solicitará la verificación de la Auditoría Interna.
- Se realizará el rebajo en la planilla con las siguiente condiciones:
 - De 5.00 a 10,000.00 colones en un pago
 - De 10,001.00 a 15,000.00 colones en dos pagos
 - De 15,001.00 a 30,000.00 colones en tres pagos
 - De 30,001.00 a 50,000.00 colones en cuatro pagos
 - De 50,000.00 colones en adelante según lo disponga el Gerente de Auditoría Interna.
- Toda cuenta por cobrar deberá estar constituidas por tres tantos:
 - La original deberá estar custodiado por el Departamento Financiero Contable.
 - La copia 1 deberá estar custodiado por el auxiliar del Departamento de Desarrollo Humano, con el recibido del auxiliar contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

- La copia 2 deberá estar custodiado por el empleado al que se le aplica el rebajo en la planilla.
- En el caso de los PVF se les enviará la cuenta por cobrar mediante tula.
- Cuando se aplique el rebajo a varios empleados de un mismo PVF, el Coordinador del PVF será el responsable de firmar la cuenta por cobrar y entregárselo al supervisor inmediato.

f. Formularios

- Solicitud de Cuentas por Cobrar FTF-CRFC-017. (Ver Apéndice N°1)
- Rebajo en la Planilla FTF-CRFC-018. (Ver Apéndice N°2)

g. Documentos de Referencia

- Arqueo de Caja Chica FTF-CRAI-001. (Ver Apéndice N°3)
- Arqueo de Caja FTF-CRAI-002. (Ver Apéndice N°4)
- Solicitud de Cheque FTF-CRAD-003. (Ver Apéndice N°5)
- Boletas de Depósito (Ver Anexo N°1)

h. Sistemas de Información

Se utiliza el Sistema SAP para realizar el registro de la cuenta por cobrar al empleado que posea una cuenta por cobrar a su nombre.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

Además se utiliza el Sistema de Planillas y Recursos Humanos para realizar los rebajos respectivos en la planilla.

i. Glosario

- Cuenta por cobrar: es un recurso económico propiedad de una empresa que le generará un beneficio en el futuro. Forma parte del activo circulante de la empresa.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Detectar una cuenta por cobrar y llenar la Solicitud de Cuentas por Cobrar.	Solicitante
3	Adjuntarle la documentación de soporte a la Solicitud y entregárselo al Auxiliar Contable.	
4	Recibir la Solicitud de Cuentas por Cobrar, verificar que la documentación adjunta le brinde soporte. Sí, ir a paso 5. No, ir a paso 3.	Auxiliar Contable

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

5	Detectar la necesidad de generar una cuenta por cobrar. Sí, ir a paso 7. No, ir a paso 6.	Auxiliar Contable
6	Explicarle al solicitante el motivo, realizar las anotaciones necesarias en la Solicitud de Cuentas por Cobrar y archivarlo. Fin del procedimiento.	
7	Realizar el registro de la cuenta por cobrar en el Sistema SAP.	
8	Imprimir los asientos contables que se generen y entregárselos al Auxiliar de Desarrollo Humano.	
9	Fotocopiar la Solicitud de Cuentas por Cobrar, la documentación de respaldo y los asientos contables.	
10	Archivar toda la documentación que se generó y se fotocopió a manera de respaldo.	
11	Recibir los asientos contables impresos, la Solicitud de Cuentas por Cobrar y la documentación de respaldo.	Auxiliar Desarrollo Humano
12	Elaborar el formulario Rebajo de la Planilla y solicitar las firmas respectivas.	
13	Realizar el rebajo en la planilla en el sistema Planillas y Recursos Humanos.	
14	Sacar dos copias al formulario Rebajo de la Planilla.	
15	Entregar el formulario Rebajo de la Planilla original al Auxiliar Contable y solicitar la firma de éste en la copia 1.	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: PRF-CRFC-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 28/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

CUENTAS POR COBRAR

16	Recibir el formulario Rebajo de la Planilla original, archivarlo y firmar la copia 1.	Auxiliar Contable
17	Recibir la copia 1 del formulario Rebajo de la Planilla debidamente firmado y archivarlo.	Auxiliar Desarrollo Humano
18	Entregar la copia 2 al empleado que se le está aplicando el rebajo.	
19	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-008

VERSIÓN: 01

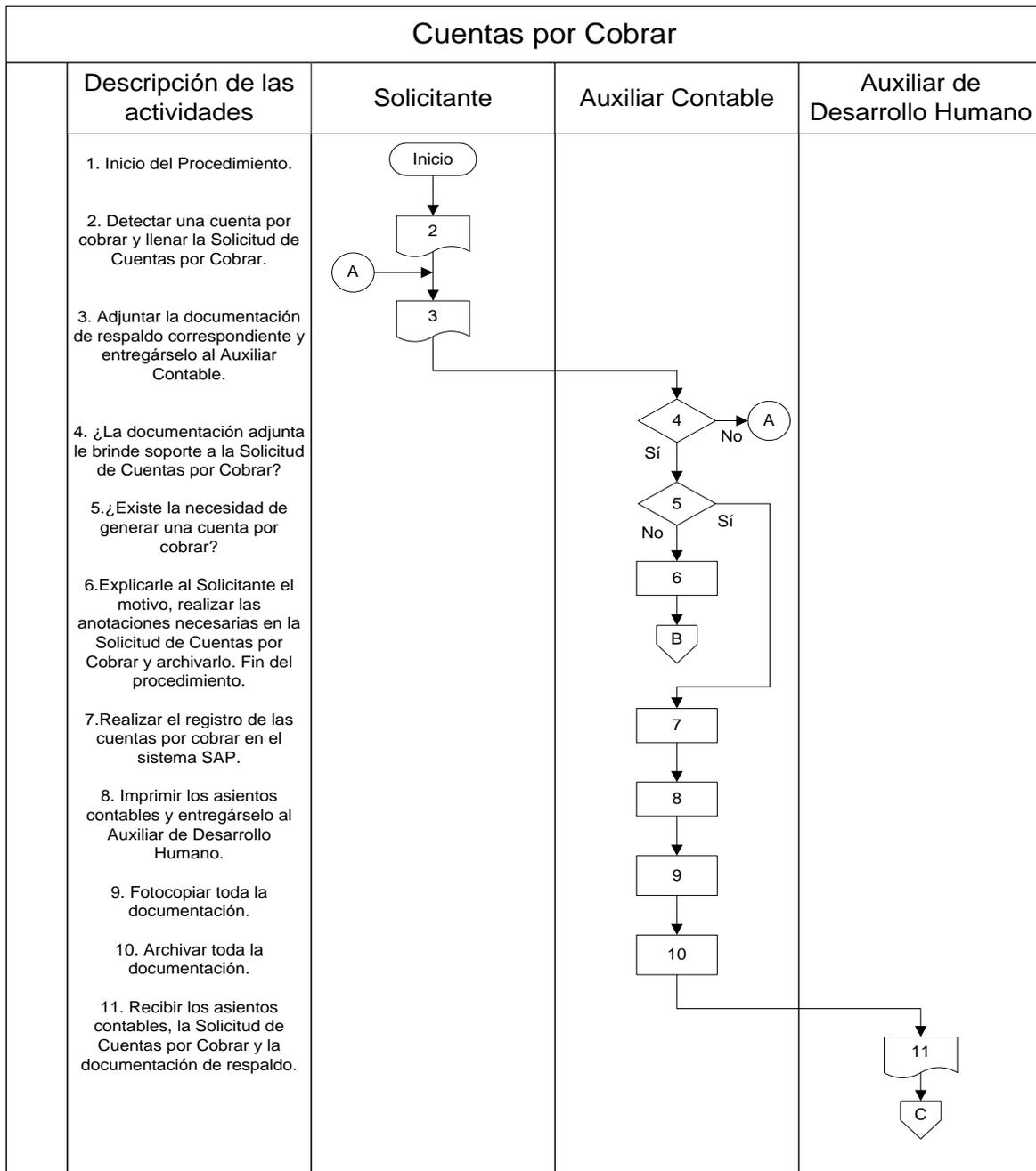
FECHA EMISIÓN: 28/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

CUENTAS POR COBRAR

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 28/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

CUENTAS POR COBRAR

Cuentas por Cobrar			
Descripción de las actividades	Solicitante	Auxiliar Contable	Auxiliar de Desarrollo Humano
<p>12. Elaborar el formulario Rebajo de la Planilla y solicitar las firmas respectivas.</p> <p>13. Realizar el rebajo en la planilla.</p> <p>14. Sacar dos copias al Rebajo de la Planilla.</p> <p>15. Entregar el formulario Rebajo de la Planilla original al Auxiliar Contable para su archivo y solicitar la firma de éste en la copia 1.</p> <p>16. Recibir el formulario Rebajo de la Planilla original, archivarlo y firmar la copia 1.</p> <p>17. Recibir la copia 1 del formulario Rebajo de la Planilla debidamente firmado y archivarlo.</p> <p>18. Entregar la copia 2 al empleado que se le está aplicando el rebajo.</p> <p>19. Fin del procedimiento.</p>			<pre> graph TD C([C]) --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> B([B]) B --> Fin([Fin]) </pre>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-008	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 28/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 10	
CUENTAS POR COBRAR		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
28/09/2010			Se reestructura a los responsables de llevar a cabo este procedimiento, además se establecen controles, políticas y formularios necesarios para el buen funcionamiento del mismo.

ANEXOS

Anexo N°1: Boletas de Depósito

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE CR, S.A. **Depósito Empresarial** Soluciones de Cobranza **citi**

Cuenta corriente N°: 11711300215584487
Depositante: 000000CR01
Referencia: COCA COLA

Cantidad en letras veinte y siete mil
veinte y siete mil

Lugar y fecha La Guayacana

DEPOSITO	
Efectivo	21.375
Cheques	
Propios	
Otros	
Bancos	
Otros	
TOTAL	21.375

Visado con la certificación de la máquina o sello del cajero

N°: 44980

Nombre y firma del depositante Erabelle Hoare

44980:1171:11300215584487 5000000002170

Banco Citibank de Panamá, S.A.

BANCO - Ver condiciones al reverso

APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud de Cuentas por Cobrar

Solicitud de Cuentas por Cobrar FTF-CRFC-017		N° _____	
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE SOLICITUD DE CUENTAS POR COBRAR	
Fecha Emisión _____ Fecha Recibido _____ Hora Recibido _____		Solicitante	
#	Nombre del Colaborador	Documento de Referencia	Motivo
** ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**			
La Cuenta por Cobrar procede:		<input type="checkbox"/>	Sí
		<input type="checkbox"/>	No Especifique _____

_____		_____	
Solicitante		Auxiliar Contable	

Apéndice N°2: Rebajo en la Planilla

Rebajo de la Planilla FTF-CRFC-018	N° _____																					
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE REBAJO DE LA PLANILLA																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 40%;">Colaborador</th> <th style="width: 30%;">Referencia</th> <th style="width: 30%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Carmen Chang.</td> <td style="text-align: center;">255</td> <td style="text-align: right;">500,000.00</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL</td> <td style="text-align: right;">₡ 500,000.00</td> </tr> </tbody> </table>		Colaborador	Referencia	Monto	1. Carmen Chang.	255	500,000.00													TOTAL		₡ 500,000.00
Colaborador	Referencia	Monto																				
1. Carmen Chang.	255	500,000.00																				
TOTAL		₡ 500,000.00																				
MOTIVO																						
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; text-align: center;"> Auxiliar de Desarrollo Humano </td> <td style="width: 50%; border-top: 1px solid black; text-align: center;"> Colaborador </td> </tr> </table>		Auxiliar de Desarrollo Humano	Colaborador																			
Auxiliar de Desarrollo Humano	Colaborador																					
** ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE **																						
Fecha: _____ Hora: _____ Nombre de la persona que recibe: _____																						
_____ Auxiliar Contable																						

Apéndice N°3: Arqueo de Caja Chica

Arqueo de Caja Chica	N° _____
FTF-CRAI-001	
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA ARQUEO DE CAJA CHICA	
Sucursal _____	Monto fijo de Caja Chica _____
Responsable _____	

DOCUMENTOS			EFECTIVO		
# Documento	Fecha	Monto	Cantidad	Denominación	Total
				50.000,00	
				20.000,00	
				10.000,00	
				5.000,00	
				2.000,00	
				1.000,00	
				500,00	
				100,00	
				50,00	
				25,00	
				10,00	
				5,00	
TOTAL			TOTAL		

TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO _____

FALTANTE _____

SOBRENTE _____ N° DEPÓSITO _____

****ESPACIO PARA FIRMAS****

Responsable de caja

Administrador (a)

Realizado por

Apéndice N°4: Arqueo de Caja

Arqueo de Caja FTF-CRAI-002	N° _____																																																																																																						
PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA ARQUEO DE CAJA (VENTAS)																																																																																																							
Sucursal _____ Responsable _____	Monto fijo de caja _____ Firma del responsable _____																																																																																																						
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">DOCUMENTOS</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;"># Documento</th> <th style="width: 40%;">Fecha</th> <th style="width: 40%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> </tbody> </table>	DOCUMENTOS			# Documento	Fecha	Monto																			TOTAL			<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">EFECTIVO</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 40%;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td>50.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>20.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>2.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>1.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>500,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>100,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>50,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>25,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5,00</td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> </tbody> </table>	EFECTIVO			Cantidad	Denominación	Total		50.000,00			20.000,00			10.000,00			5.000,00			2.000,00			1.000,00			500,00			100,00			50,00			25,00			10,00			5,00		TOTAL																																
DOCUMENTOS																																																																																																							
# Documento	Fecha	Monto																																																																																																					
TOTAL																																																																																																							
EFECTIVO																																																																																																							
Cantidad	Denominación	Total																																																																																																					
	50.000,00																																																																																																						
	20.000,00																																																																																																						
	10.000,00																																																																																																						
	5.000,00																																																																																																						
	2.000,00																																																																																																						
	1.000,00																																																																																																						
	500,00																																																																																																						
	100,00																																																																																																						
	50,00																																																																																																						
	25,00																																																																																																						
	10,00																																																																																																						
	5,00																																																																																																						
TOTAL																																																																																																							
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">CORTE DE VENTAS</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Fecha</th> <th style="width: 40%;">Fecha</th> <th style="width: 40%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr><td>Del</td><td>Ai</td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> </tbody> </table>		CORTE DE VENTAS			Fecha	Fecha	Monto	Del	Ai		Del	Ai		Del	Ai		Del	Ai		Del	Ai		Del	Ai		TOTAL																																																																													
CORTE DE VENTAS																																																																																																							
Fecha	Fecha	Monto																																																																																																					
Del	Ai																																																																																																						
Del	Ai																																																																																																						
Del	Ai																																																																																																						
Del	Ai																																																																																																						
Del	Ai																																																																																																						
Del	Ai																																																																																																						
TOTAL																																																																																																							
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> FALTANTE _____ <input type="checkbox"/> SOBRANTE _____ </td> <td>N° DEPÓSITO _____</td> </tr> </table>		TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO	_____	<input type="checkbox"/> FALTANTE _____ <input type="checkbox"/> SOBRANTE _____	N° DEPÓSITO _____																																																																																																		
TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO	_____																																																																																																						
<input type="checkbox"/> FALTANTE _____ <input type="checkbox"/> SOBRANTE _____	N° DEPÓSITO _____																																																																																																						
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="background-color: #cccccc;">ARQUEO FONDOS DE EFECTIVO PARA CAMBIOS DE MONEDA</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">DOCUMENTOS</th> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">EFECTIVO</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 40%;">Total</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 40%;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td>50.000,00</td><td> </td><td> </td><td>50.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>20.000,00</td><td> </td><td> </td><td>20.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10.000,00</td><td> </td><td> </td><td>10.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5.000,00</td><td> </td><td> </td><td>5.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>2.000,00</td><td> </td><td> </td><td>2.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>1.000,00</td><td> </td><td> </td><td>1.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>500,00</td><td> </td><td> </td><td>500,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>100,00</td><td> </td><td> </td><td>100,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>50,00</td><td> </td><td> </td><td>50,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>25,00</td><td> </td><td> </td><td>25,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10,00</td><td> </td><td> </td><td>10,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5,00</td><td> </td><td> </td><td>5,00</td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL FONDO</td> <td colspan="3"> </td> </tr> </tbody> </table>		ARQUEO FONDOS DE EFECTIVO PARA CAMBIOS DE MONEDA						DOCUMENTOS			EFECTIVO			Cantidad	Denominación	Total	Cantidad	Denominación	Total		50.000,00			50.000,00			20.000,00			20.000,00			10.000,00			10.000,00			5.000,00			5.000,00			2.000,00			2.000,00			1.000,00			1.000,00			500,00			500,00			100,00			100,00			50,00			50,00			25,00			25,00			10,00			10,00			5,00			5,00		TOTAL			TOTAL			TOTAL FONDO					
ARQUEO FONDOS DE EFECTIVO PARA CAMBIOS DE MONEDA																																																																																																							
DOCUMENTOS			EFECTIVO																																																																																																				
Cantidad	Denominación	Total	Cantidad	Denominación	Total																																																																																																		
	50.000,00			50.000,00																																																																																																			
	20.000,00			20.000,00																																																																																																			
	10.000,00			10.000,00																																																																																																			
	5.000,00			5.000,00																																																																																																			
	2.000,00			2.000,00																																																																																																			
	1.000,00			1.000,00																																																																																																			
	500,00			500,00																																																																																																			
	100,00			100,00																																																																																																			
	50,00			50,00																																																																																																			
	25,00			25,00																																																																																																			
	10,00			10,00																																																																																																			
	5,00			5,00																																																																																																			
TOTAL			TOTAL																																																																																																				
TOTAL FONDO																																																																																																							
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL GENERAL</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>FALTANTE <input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>SOBRANTE <input type="checkbox"/></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>N° DEPÓSITO _____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		TOTAL GENERAL	_____	FALTANTE <input type="checkbox"/>	_____	SOBRANTE <input type="checkbox"/>	_____	N° DEPÓSITO _____	_____																																																																																														
TOTAL GENERAL	_____																																																																																																						
FALTANTE <input type="checkbox"/>	_____																																																																																																						
SOBRANTE <input type="checkbox"/>	_____																																																																																																						
N° DEPÓSITO _____	_____																																																																																																						
Responsable de caja _____ Administrador (a) _____																																																																																																							

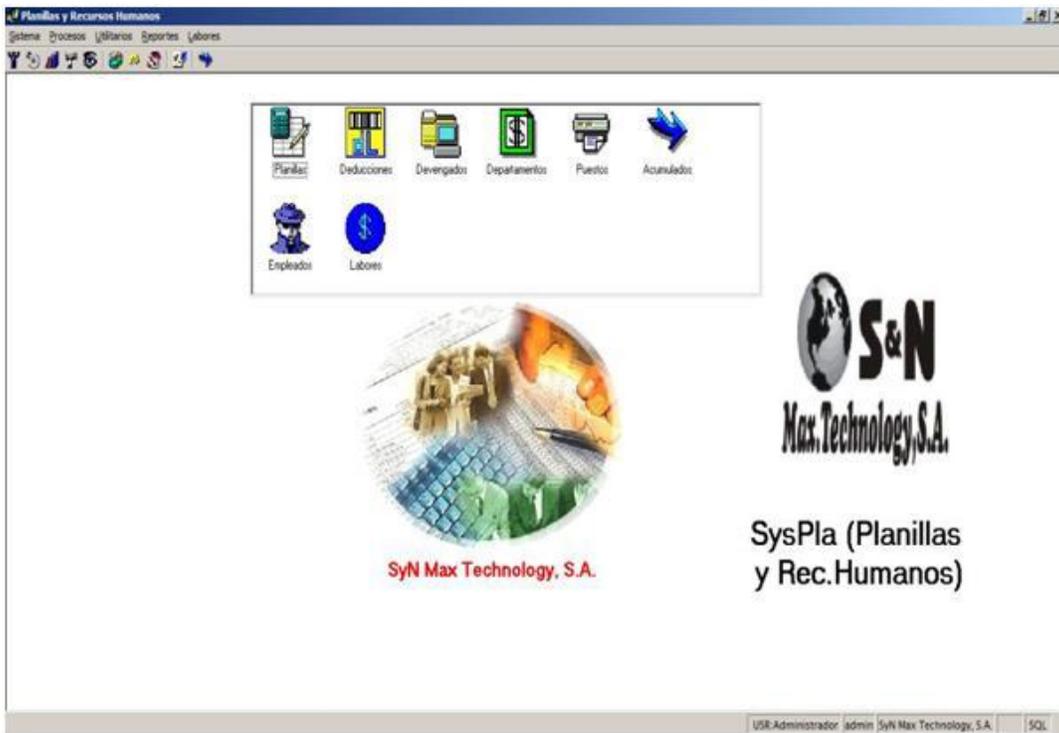
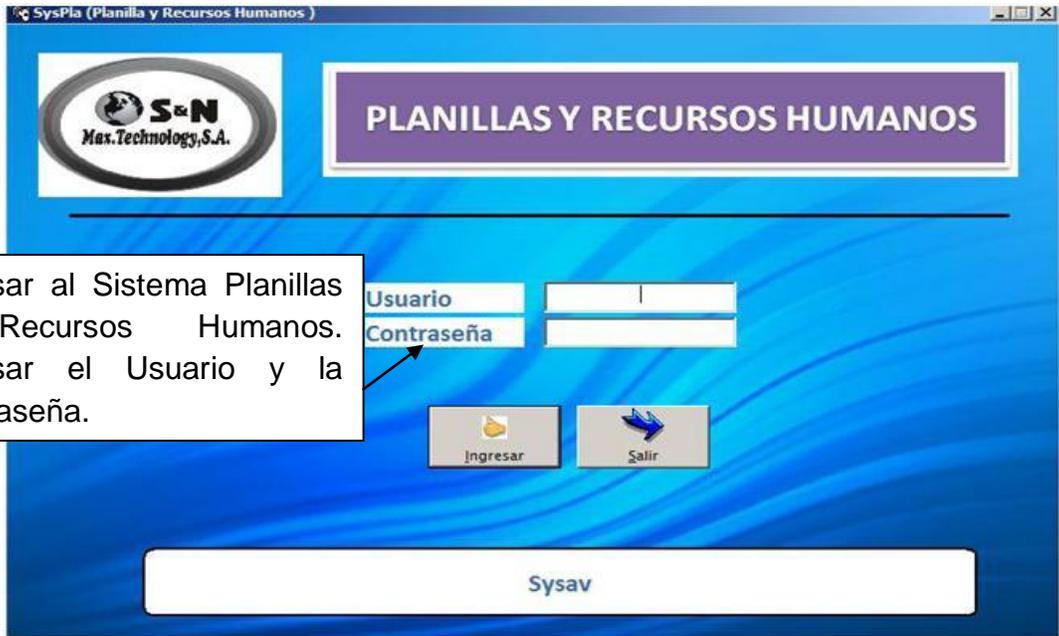
Apéndice N°5: Solicitud de Cheque

Solicitud de Cheque		N° _____						
FTF-CRAD-003	 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE COMPRAS SOLICITUD DE CHEQUE							
	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 30%;">Día</th> <th style="width: 30%;">Mes</th> <th style="width: 30%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año				
Día	Mes	Año						
Nombre: _____	Fecha de pago: _____							
Concepto: _____								
Basado en la orden de compra: _____	Condición de pago: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No							
Condicionado por: _____								
DETALLE		MONTO						
USO DE CONTABILIDAD								
CUENTA CONTABLE	DÉBITO	CRÉDITO						
		TOTAL c						
Área: _____ Solicitado por: _____ Autorizado por: _____								

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

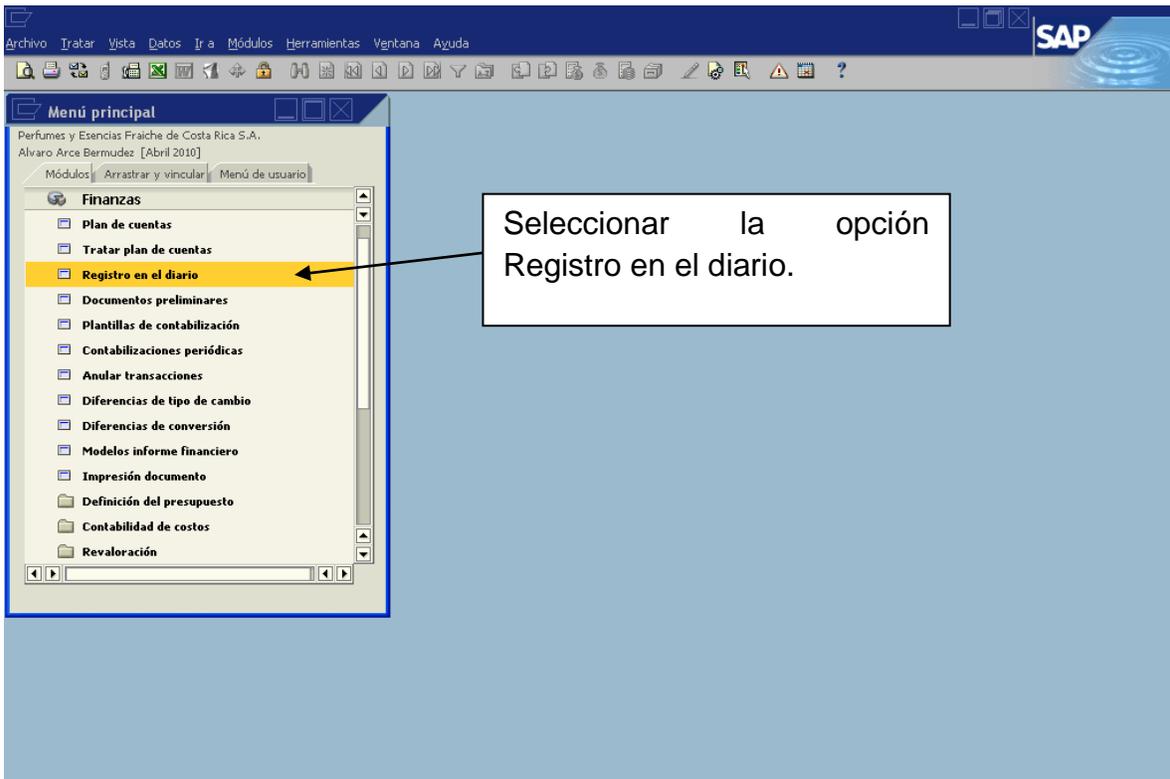
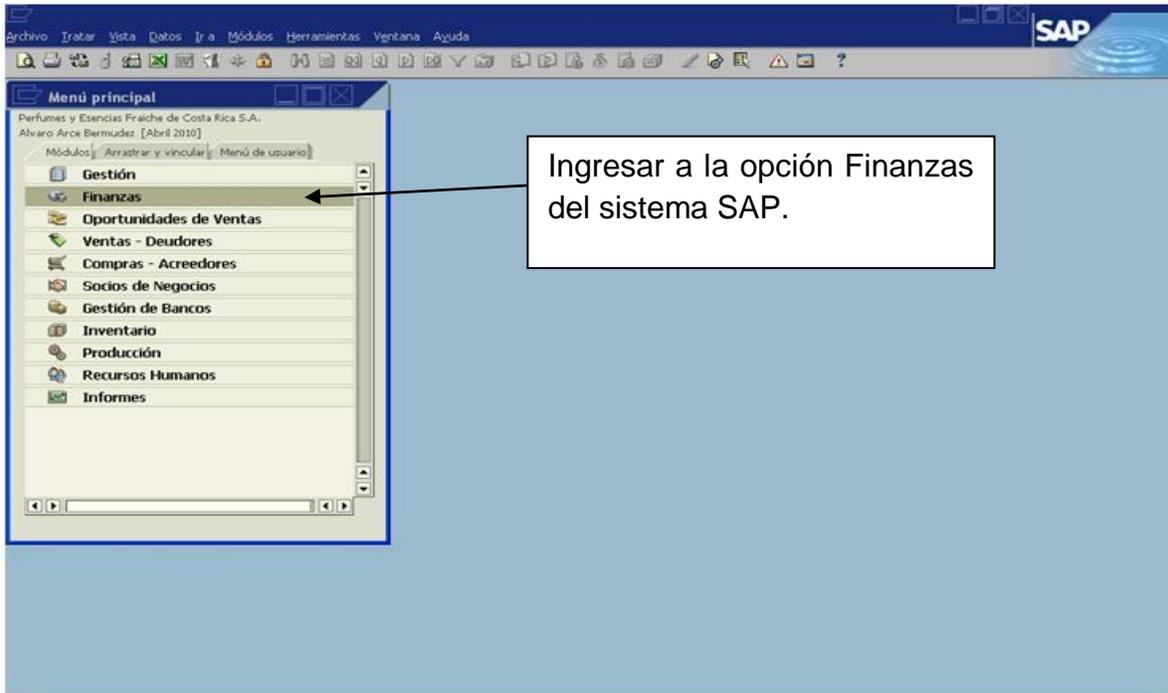
PLANILLAS Y RECURSOS HUMANOS

Ingresar al Sistema Planillas y Recursos Humanos. Ingresar el Usuario y la Contraseña.





SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP



Registro en el diario

Serie	Número	Fecha contab.	Fecha vto.	Fecha de doc.	Ref.1	Ref.2	Código trans.	Comentarios
Primario	5902427	06/09/2010	10/09/2010	06/09/2010	10027	1091		PAGO DE 1º Q SETIEMBRE- MDC

Origen	Núm. de origen	Núm. de trans.	Tipo de plantilla	Plantilla	Indicador	Proyecto
TT	10027	4730042				

Tipo de cambio

Desplegar modo de tratamiento

#	Cuenta de mayor/Código SH	Nombre	Débito	Crédito	Vence el	Norma de reparto
1	CRCO	OFIC. CENTRALES		COL 100,000.00	10/09/2010	
2	2-1-30-002-05	Impuesto sobre las Ventas por Pagar		COL 0.00	10/09/2010	
3	6-1-01-007-03	Válidos Nacionales	COL 100,000.00		10/09/2010	CRADM

COL 100,000.00 COL 100,000.00

OK Cancelar Visualizar en M Visualizar en MS Cancelar plantilla

Registrar el asiento diario correspondiente a la cuenta por cobrar.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11

REINTEGRO DE CAJA CHICA



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en el manejo y control de los reintegros de la caja chica tanto de los PVF como en las diferentes áreas de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A., a través de la verificación y aprobación del reintegro de caja chica sustentado por la documentación de respaldo.

b. Objetivo

Verificar que los reintegros de dinero de caja chica se efectúen de forma eficaz y eficiente mediante la comprobación del uso y manejo apropiado del dinero por parte de los custodios de la caja chica.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento es aplicable a todo el personal responsable del manejo de la caja chica, tanto por parte de las oficinas como de los puntos de venta y demás personal relacionado con el pago y manejo de los fondos de caja chica.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: El custodio de la caja chica, el auxiliar contable y el mensajero.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

e. Políticas

- Todo reintegro de caja chica que se realice debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Cuando la suma de los documentos soporte incluyendo los vales provisionales, sumen un 50% del monto y que no excedan el 75%, debe procederse a la confección de un reintegro.
- El formulario Reintegro de Caja Chica deberá contener la siguiente información:
 - Departamento o Punto de Venta que solicita el reintegro.
 - Fecha.
 - Número y Fecha: del documento soporte a reintegrar.
 - Monto: Del documento soporte a reintegrar.
- Todo movimiento de caja chica debe estar respaldado por un documento comercial original: factura, recibos, tiquetes, estampillas, timbres, entre otros.
- Toda factura deberá estar timbrada con su respectiva cédula jurídica, dirección, nombre del lugar y fecha.
- Todo documento de soporte deberá estar dirigida a Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.
- Cuando se entrega dinero en efectivo a un empleado para realizar una compra, se debe confeccionar un vale de caja chica como respaldo, el cual se guardará en la caja chica y se eliminará una vez que el dinero se reintegre o se justifique con un documento comercial como producto de la compra.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

- Estos vales de caja chica no deberán permanecer en la caja chica por más de 5 días si ser reintegrados o respaldados por un documento comercial.
- Todo uso de dinero por caja chica para fines de viáticos deberá regirse bajo la Política de Viáticos establecido por la empresa.
- Para los Punto de Venta Fraiche:
 - El monto de la caja chica será de 50.000,00 colones.
 - No se aceptan facturas mayores a los 15.000,00 colones.
 - Los vales de transporte serán autorizados únicamente por el supervisor de PVF.
 - Para efectos de celebración de cumpleaños se permitirá como máximo utilizar 12.000,00 colones por mes.
- Para el personal administrativo:
 - El monto de la caja chica tendrá rango de los 50.000,00 a los 500.000,00 colones, según la necesidad de cada área.
 - No se aceptan facturas mayores a los 50.000,00 colones.
 - Los vales de transporte serán autorizados por el gerente de área.

f. Formularios

- Reintegro de Caja Chica para PVF. FTF-CRFC-019 (Ver Apéndice N°1).
- Reintegro de Caja Chica para Oficinas Administrativas. FTF-CRFC-020. (Ver Apéndice N°2).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

g. Documentos de Referencia

- Vale de Caja Chica. (Ver Anexo N°1).
- Vale de Transporte. (Ver Anexo N°2).
- Documento comercial que sustente el reintegro de la caja chica.
- Solicitud de Cuentas por Cobrar FTF-CRFC-017. (Ver Apéndice N°3).
- Solicitud de Cheque FTF-CRAD-003. (Ver Apéndice N° 4).

h. Sistemas de Información

Para llevar a cabo este procedimiento no se utiliza ningún tipo de sistemas de información, el procedimiento para el reintegro de caja chica se realiza de forma manual.

i. Glosario

- Caja Chica: Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 11

REINTEGRO DE CAJA CHICA

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Detectar que la suma del monto de los documentos de soporte de la caja chica se encuentra en un 50% a un 75% del monto total de la caja chica.	Custodio de la caja chica
3	Llenar el formulario Reintegro de Caja Chica y adjuntarle toda la documentación de soporte.	
4	¿El reintegro de caja chica corresponde a un PVF? Sí, ir al paso 5. No, ir al paso 7.	
5	Enviar el formulario Reintegro de Caja Chica para PVF y la documentación de soporte mediante tula.	Custodio de caja chica en PVF
6	Recibir la documentación enviada por el PVF y entregárselo al Auxiliar Contable. Ir a paso 8.	Mensajero
7	Entregar el formulario Reintegro de Caja Chica para Oficinas Administrativas y la documentación de soporte al Auxiliar Contable.	Custodio de caja chica en oficinas administrativas
8	Recibir el formulario Reintegro de Caja Chica y la documentación de soporte.	Auxiliar Contable
9	Revisar en forma detallada que la documentación de soporte sea válida y que realmente se hayan utilizado los recursos de forma apropiada.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 11

REINTEGRO DE CAJA CHICA

10	Verificar si la documentación de soporte sustenta en forma razonable el monto que solicita reintegrar a la caja chica. Sí, ir a paso 16. No, ir a paso 11.	Auxiliar Contable
11	No se aprueba el formulario Reintegro de Caja Chica de inmediato, se explica la situación al Custodio de la caja chica y se realizan las anotaciones necesarias.	
12	Solicitar al Custodio de la caja chica que reintegre inmediatamente el faltante de caja.	
13	Verificar si el Custodio de la caja chica puede reponer el faltante de caja en el acto. Sí, ir al paso 14. No, ir al paso 15.	
14	Depositar inmediatamente el faltante en la cuenta de la empresa y realizar las anotaciones necesarias. Ir al paso 16.	
15	Llenar la Solicitud de Cuentas por Cobrar para aplicar el rebajo en la planilla.	
16	Aprobar el reintegro de caja chica solicitado.	
17	Llenar la Solicitud de Cheques por concepto de reintegro de caja chica.	
18	Enviar la Solicitud de Cheques con toda la documentación de respaldo al Área Financiero Contable para la confección del cheque.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

19	Recibir el cheque para el reintegro de la caja chica y cambiarlo en el Banco.	Mensajero
20	Entregar el dinero en efectivo al Custodio de la caja chica.	
21	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-009

VERSIÓN: 01

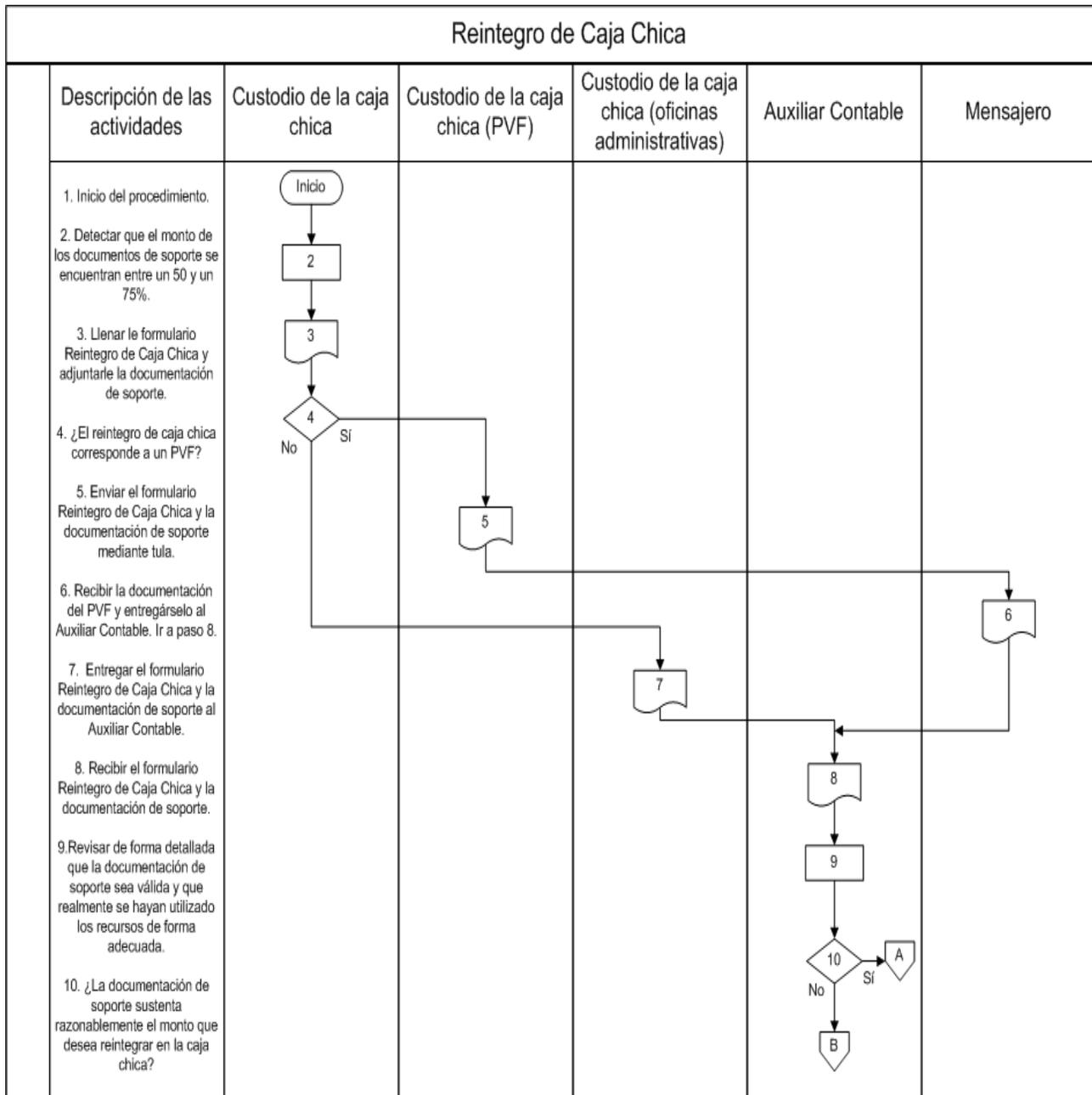
FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 11

REINTEGRO DE CAJA CHICA

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRFC-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 30/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 11

REINTEGRO DE CAJA CHICA

Reintegro de Caja Chica					
Descripción de las actividades	Custodio de la caja chica	Custodio de la caja chica (PVF)	Custodio de la caja chica (oficinas administrativas)	Auxiliar Contable	Mensajero
<p>11. No se aprueba el reintegro de inmediato, se explica la situación al Custodio y se realizan las anotaciones del mismo.</p> <p>12. Solicitar al Custodio de la caja chica que reintegre inmediatamente el faltante de caja.</p> <p>13. ¿El Custodio de la caja chica puede reponer inmediatamente el faltante?</p> <p>14. Depositar inmediatamente el faltante en la cuenta de la Empresa. Ir al paso 16.</p> <p>15. Llenar la Solicitud de Cuentas por Cobrar para aplicar el rebajo en la planilla.</p> <p>16. Aprobar el reintegro de caja chica solicitado.</p> <p>17. Llenar la Solicitud de Cheques por concepto de reintegro de caja chica.</p> <p>18. Enviar la Solicitud de Cheques con toda la documentación de respaldo al Área Financiero Contable para su confección.</p> <p>19. Recibir el cheque por concepto de reintegro de caja chica y cambiarlo en el Banco.</p> <p>20. Entregar el dinero en efectivo al Custodio de la caja chica.</p> <p>21. Fin del procedimiento.</p>				<pre> graph TD B([B]) --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13{13} 13 -- Si --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> A([A]) 13 -- No --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> A A --> 20 20 --> Fin([Fin]) </pre>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRFC-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 30/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 11	
REINTEGRO DE CAJA CHICA		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
30/09/2010			Se diseña y se documenta el procedimiento para el reintegro de caja chica, igualmente se establecen políticas que ayuden a controlar el manejo de la caja chica.

ANEXOS

Anexo N°1: Vale de Caja Chica

Fraiche®	VALE	Nº 2101						
		<table border="1"><tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>AÑO</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	DIA	MES	AÑO			
DIA	MES	AÑO						
POR: _____								
_____ COLONES								
A NOMBRE: _____								
Por concepto de: _____								
₡		_____						
		FIRMA						
<small>XIFRA • Tel: 2226-6644 Fax: 2286-5856 • AJ 08/98</small>								

Anexo N°2: Vale de Transporte

	PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.	Nº 22349
Fecha: _____	Sucursal: _____	
Nombre: _____		
Destino: _____		
Motivo: _____		
Taxi ()	Autobus ()	Otro _____
Monto ₡ _____		
_____	_____	_____
Beneficiario		Autorizado
<small>XIFRA • Tel: 2226-6644 / 2226-6000 Fax: 2286-5856 • AJ 08/98</small>		

Apéndice N°3: Solicitud de Cuentas por Cobrar

Solicitud de Cuentas por Cobrar FTF-CRFC-017	N° _____																																				
 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <p>PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA</p> <p>DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE</p> <p>SOLICITUD DE CUENTAS POR COBRAR</p> </div>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 150px; padding: 2px;">Fecha Emisión</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha Recibido</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Hora Recibido</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> </tr> </table>	Fecha Emisión		Fecha Recibido		Hora Recibido		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Solicitante</td> </tr> </table>	Solicitante																													
Fecha Emisión																																					
Fecha Recibido																																					
Hora Recibido																																					
Solicitante																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 5%; padding: 5px;">#</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">Nombre del Colaborador</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">Documento de Referencia</th> <th style="width: 35%; padding: 5px;">Motivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		#	Nombre del Colaborador	Documento de Referencia	Motivo																																
#	Nombre del Colaborador	Documento de Referencia	Motivo																																		
** ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**																																					
<p>La Cuenta por Cobrar procede: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Especifique _____</p> <p style="margin-left: 100px;">_____</p> <p style="margin-left: 100px;">_____</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> _____ Solicitante _____ Auxiliar Contable </p>																																					

Apéndice N°4: Solicitud de Cheque

Solicitud de Cheque	N° _____						
FTF-CRAD-003							
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE COMPRAS SOLICITUD DE CHEQUE	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th style="width: 30%;">Día</th> <th style="width: 30%;">Mes</th> <th style="width: 30%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año			
Día	Mes	Año					
Nombre: _____	Fecha de pago: _____						
Concepto: _____							
Basado en la orden de compra: _____	Condición de pago: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>						
Condicionado por: _____	Sí No						
DETALLE	MONTO						
USO DE CONTABILIDAD							
CUENTA CONTABLE	DÉBITO	CRÉDITO					
	TOTAL C						
Área: _____ Solicitado por: _____ Autorizado por: _____							



**LOS PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

ARQUEO DE CAJA CHICA



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku Analista Departamento de Organización y Métodos	Nombre Puesto	Nombre Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 8	
ARQUEO DE CAJA CHICA		

a. Descripción

El procedimiento consiste en la verificación periódica de los movimientos de la caja chica, para comprobar la eficiencia y el correcto uso que se está realizando de ese dinero por parte de las personas responsables.

b. Objetivo

Velar por un manejo oportuno de los movimientos de la caja chica, con el fin de controlar y disminuir los faltantes y sobrantes de dinero del mismo.

c. Alcances

Este procedimiento abarca las siguientes áreas: Comercial, Financiero Contable y Auditoría Interna.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: los auditores internos y el personal de punto de venta encargado de la caja chica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 8	
ARQUEO DE CAJA CHICA		

e. Políticas

- Todo arqueo de caja o de caja chica deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Cuando se realicen arqueos de caja chica deberá estar presente en todo momento la persona encargada de manejar caja chica junto con la persona encargada de realizar el arqueo.
- Toda hoja de Arqueos de Caja Chica deberá estar firmada por la persona que realiza el arqueo, la persona que maneja caja chica y la administradora de la tienda.
- Todo sobrante de caja chica deberá ser depositado inmediatamente en la cuenta bancaria de la empresa y deberá especificarse en el formulario establecido el número de cuenta bancaria en la que se depositó.
- Todo faltante de caja chica deberá ser repuesto en el acto por la persona que lo maneja.
- Si la persona encargada de la caja chica no puede reponer el faltante en el acto, se mandará a solicitar una cuenta por cobrar a nombre del empleado junto con un adjunto de la copia del arqueo.
- El monto fijo que debe mantener la caja chica será de 50.000,00 colones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 8	
ARQUEO DE CAJA CHICA		

- Queda prohibido utilizar el fondo de caja de ventas para cubrir la caja chica o viceversa.
- Cuando se realice un cierre o eliminación de caja chica no se deberán eliminar los formularios que se completaron, se deberán guardar a manera de respaldo ante alguna eventualidad.

f. Formularios

- Hoja de Arqueo de Caja Chica FTF-CRAI-001 (Ver Apéndice N°1)

g. Documentos de Referencia

- Hoja de Reintegros de Caja Chica (Ver Anexo N°1)
- Vales de Caja Chica (Ver Anexo N° 2)

h. Sistemas de información

Para el procedimiento de Arqueo de Caja Chica no es necesario utilizar ningún tipo de sistema de información.

i. Glosario

- Arqueo: Análisis de las transacciones del efectivo durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido.
- Caja chica: cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o depósito, disponible para desembolsos menores, que generalmente se lleva bajo el sistema de monto fijo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 8	
ARQUEO DE CAJA CHICA		

j. Actividades

Actividades del Procedimiento de Arqueo de Caja Chica		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Presentarse a la tienda y contar todos los vales de caja chica y el dinero que hay en la caja chica.	Auditor Interno
3	Verificar si existen reintegros de caja chica o cheques pendientes e incluirlos en el conteo de la caja chica.	
4	Comprobar que la sumatoria sean 50.000 colones exactos. Sí, ir a paso 12 No, ir a paso 5.	
5	Verificar si corresponde a un sobrante de caja chica. Sí, ir a paso 6. No, ir a paso 8.	
6	Indicarle al Encargado de la caja chica que deposite inmediatamente el dinero sobrante en la cuenta bancaria de Fraiche.	
7	Depositar inmediatamente el sobrante de caja chica en la cuenta bancaria de Fraiche especificando el número de cuenta en que se deposita. Ir al paso 12.	Encargado de la caja chica
8	Si corresponde a un faltante de caja chica se le debe indicar al Encargado de caja chica que lo reponga inmediatamente.	Auditor Interno



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

ARQUEO DE CAJA CHICA

9	Verificar si el Encargado de la caja chica puede reponer el faltante de caja chica inmediatamente. Sí, ir al paso 11. No, ir al paso 10.	
10	Se solicita al Departamento de Desarrollo Humano abrir una cuenta por cobrar a nombre del Encargado de la caja chica por concepto de faltante de caja chica. Ir a paso 12.	
11	Reponer inmediatamente el dinero faltante de la caja chica.	Encargado de la caja chica
12	Firmar la hoja Arqueo de Caja Chica y solicitar las firmas del Encargado del manejo de la caja chica y la Administradora de la tienda.	Auditor Interno
13	Recibir la hoja Arqueo de Caja Chica debidamente llena y firmarlo.	Encargado de la caja chica / Administradora
14	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

VERSIÓN: 01

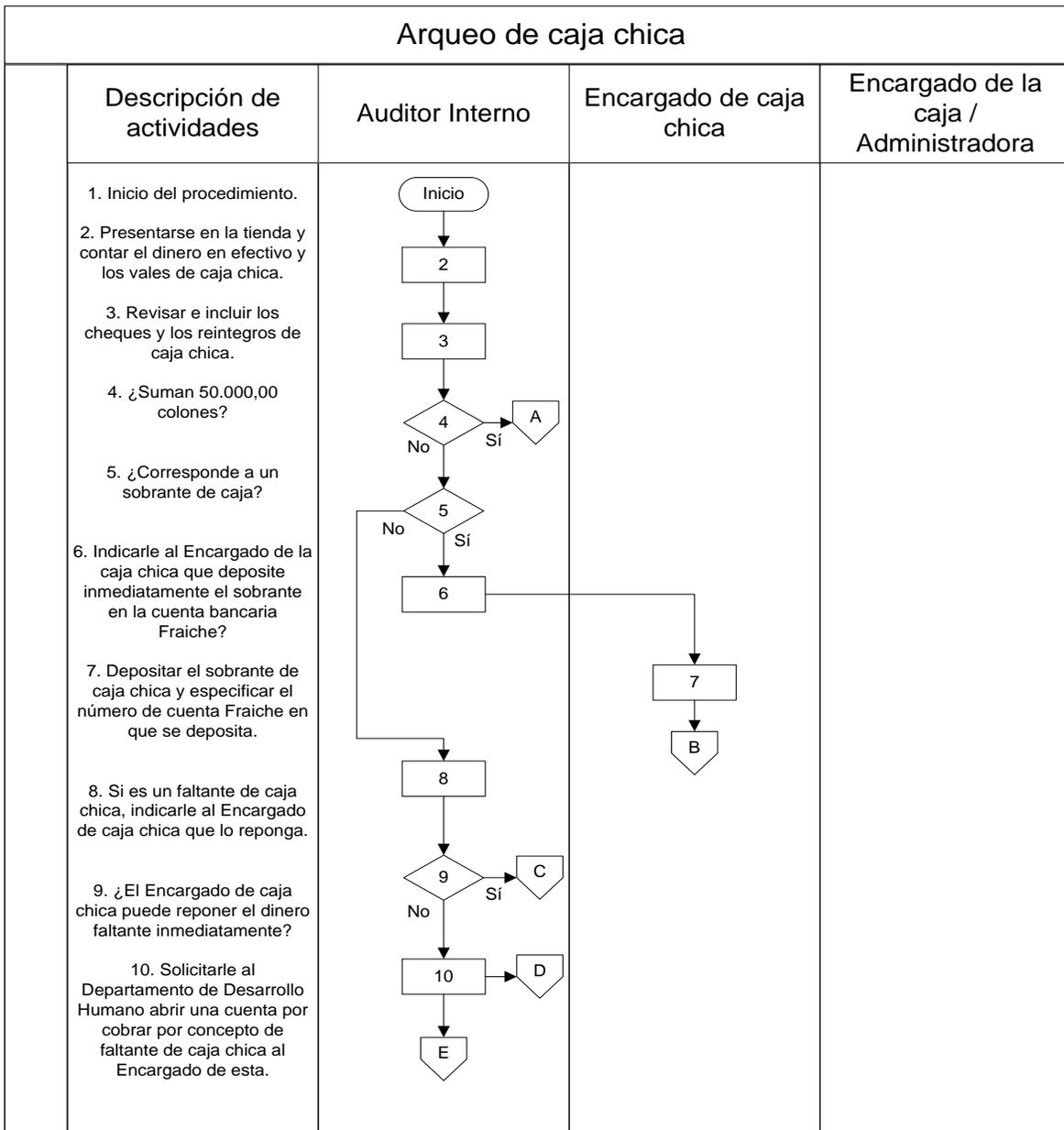
FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

ARQUEO DE CAJA CHICA

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

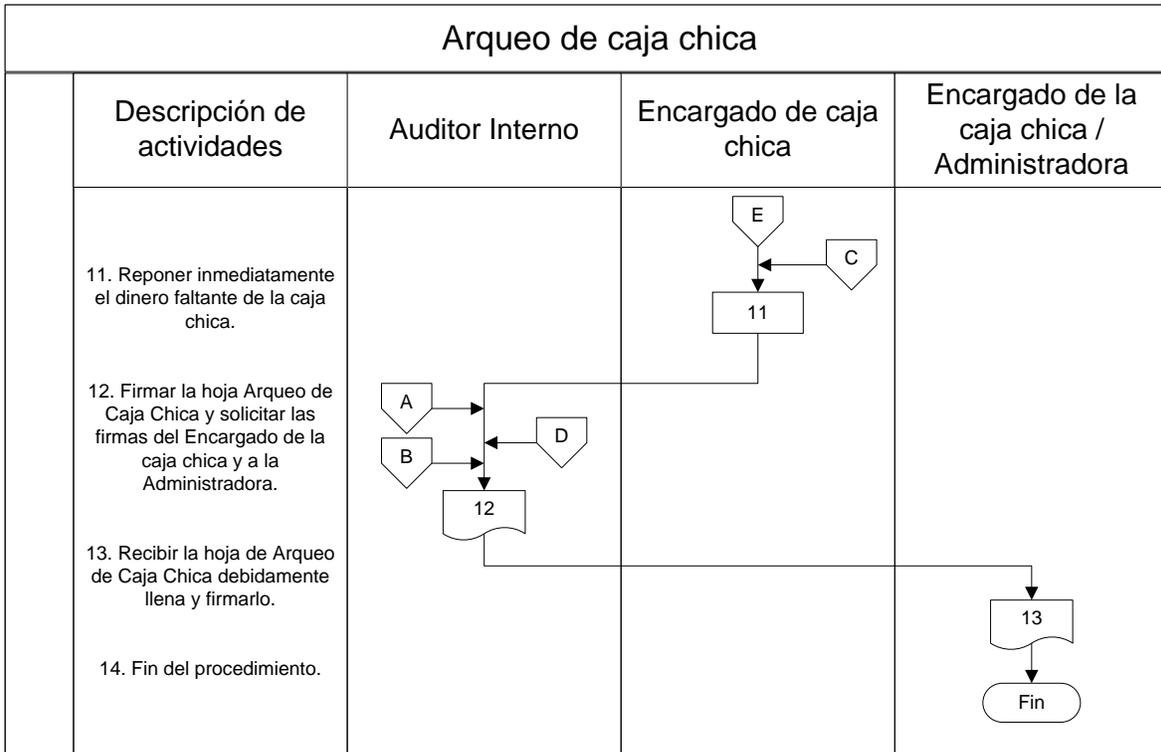
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 8

ARQUEO DE CAJA CHICA



I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
10/09/2010			Se documenta el procedimiento, las políticas y se rediseña el formulario, ya que actualmente el procedimiento se realizaba de forma empírica.

ANEXOS

Anexo N°1: Reintegro de Caja Chica



PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.

REINTEGRO DE CAJA CHICA

N° 8901

DIA	MES	AÑO

SUCURSAL _____

SOLICITADO POR _____

# FACTURA	FECHA	DETALLE DEL GASTO	MONTO
TOTAL			

XIFRA Tel 226-6644 Fax 2286-5656

Anexo N°2: Vale de Caja Chica



VALE

N° 2101

DIA	MES	AÑO

POR: _____

_____ COLONES

A NOMBRE: _____

Por concepto de: _____

¢

FIRMA

XIFRA • Tels: 2226-6644 Fax: 2286-5656 • AJ 0606

APÉNDICES

Apéndice N°1

Arqueo de Caja Chica FTF-CRAI-001	N° _____																																																																																													
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA ARQUEO DE CAJA CHICA																																																																																														
Sucursal _____ Responsable _____ Monto fijo de Caja Chica _____																																																																																														
DOCUMENTOS	EFECTIVO																																																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"># Documento</th> <th style="width: 30%;">Fecha</th> <th style="width: 50%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"><td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL</td><td> </td></tr> </tbody> </table>	# Documento	Fecha	Monto																																														TOTAL			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 50%;">Denominación</th> <th style="width: 30%;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td>50.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>20.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>2.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>1.000,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>500,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>100,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>50,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>25,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>10,00</td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td>5,00</td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"><td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL</td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Cantidad	Denominación	Total		50.000,00			20.000,00			10.000,00			5.000,00			2.000,00			1.000,00			500,00			100,00			50,00			25,00			10,00			5,00		TOTAL		
# Documento	Fecha	Monto																																																																																												
TOTAL																																																																																														
Cantidad	Denominación	Total																																																																																												
	50.000,00																																																																																													
	20.000,00																																																																																													
	10.000,00																																																																																													
	5.000,00																																																																																													
	2.000,00																																																																																													
	1.000,00																																																																																													
	500,00																																																																																													
	100,00																																																																																													
	50,00																																																																																													
	25,00																																																																																													
	10,00																																																																																													
	5,00																																																																																													
TOTAL																																																																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"> TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> FALTANTE _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> SOBRANTE _____ N° DEPÓSITO _____ </td> </tr> </table>		TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO _____	<input type="checkbox"/> FALTANTE _____	<input type="checkbox"/> SOBRANTE _____ N° DEPÓSITO _____																																																																																										
TOTAL DOCUMENTOS, VALES Y EFECTIVO _____																																																																																														
<input type="checkbox"/> FALTANTE _____																																																																																														
<input type="checkbox"/> SOBRANTE _____ N° DEPÓSITO _____																																																																																														
ESPACIO PARA FIRMAS																																																																																														
_____ Responsable de caja	_____ Administrador (a)																																																																																													
_____ Realizado por																																																																																														



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 9

ARQUEO DE CAJA (VENTAS)



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 9	
ARQUEO DE CAJA (VENTAS)		

a. Descripción

El procedimiento de Arqueo de Caja consiste en la comprobación periódica de los movimientos de la caja (ventas), para comprobar que las entradas y salidas de dinero de la caja se estén realizando de forma oportuna.

b. Objetivo

Velar que las transacciones diarias de ventas de los PVF se realicen de forma eficiente y adecuada.

c. Alcances

Este procedimiento abarca las siguientes áreas: Comercial, Financiero Contable y Auditoría Interna.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: los auditores internos y el personal de punto de venta encargado de la caja.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 9	
ARQUEO DE CAJA (VENTAS)		

e. Políticas

- Todo arqueo de caja deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Cuando se realicen arqueos de caja chica deberá estar presente en todo momento la persona encargada de manejar caja junto con la persona encargada de realizar el arqueo.
- Toda hoja de Arqueos de Caja deberá estar firmada por la persona que realiza el arqueo, la persona que maneja caja chica y la administradora de la tienda.
- Todo sobrante de caja deberá ser depositado inmediatamente en la cuenta bancaria de la empresa y deberá especificarse en el formulario establecido el número de cuenta bancaria en la que se depositó.
- Todo faltante de caja deberá ser repuesto en el acto por la persona que lo maneja, en caso de detectar que dos o más personas manejaron la caja durante el día, se deberá reponer el faltante en partes igualitarias o en su defecto el área de Auditoría Interna determinará el monto que le corresponde a cada persona.
- Si la persona encargada de la caja no puede reponer el faltante en el acto, se mandará a solicitar una cuenta por cobrar a nombre del empleado junto con un adjunto de la copia del arqueo.
- Queda prohibido utilizar el fondo de caja de ventas para cubrir la caja chica o viceversa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 9	
ARQUEO DE CAJA (VENTAS)		

- El monto para la caja (ventas) tendrá un rango de 50.000,00 a 100.000,00 colones, de acuerdo a las necesidades de cada PVF.
- Cuando se realice un cierre o eliminación de caja no se deberán eliminar los formularios que se completaron, se deberán guardar a manera de respaldo ante alguna eventualidad.

f. Formularios

- Hoja de Arqueo de Caja FTF-CRAI-002 (Ver Apéndice N°1)

g. Documentos de Referencia

- Corte de Cajero (Ver Anexo N°1)
- Facturas Manuales (Ver Anexo N°2)

h. Sistemas de información

Para este procedimiento se maneja el sistema de información POS que se utilizan en los puntos de ventas para determinar las ventas y la información que se va registrando durante el día, con este sistema se puede imprimir el corte de cajero que servirá para realizar el arqueo de caja.

i. Glosario

- Arqueo: Análisis de las transacciones del efectivo durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 9	
ARQUEO DE CAJA (VENTAS)		

- Arqueo de caja: consiste en el análisis de las transacciones del efectivo durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por lo tanto el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja.
- Corte de cajero: es el documento que permite hacer los cortes debidos de las ventas que se tuvieron en una determinada fecha, de manera que se realiza una cuantificación de lo acumulado a una fecha específica.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento de Arqueo de Caja (Ventas)		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Presentarse en la tienda y solicitar un Corte de Cajero a la persona encargada de la caja para que calcule las ventas del día y retire ese monto de la caja.	Auditor Interno
3	Imprimir el Corte de Cajero y retirar de la caja el monto equivalente a las ventas del día.	Encargado de la caja
4	Contar si el dinero que hay en la caja (sin las ventas del día) es el monto equivalente al saldo inicial incluyendo las facturas manuales que se utilizaron. Sí, ir a paso 14. No, ir a paso 5.	Auditor Interno



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 9

ARQUEO DE CAJA (VENTAS)

5	Contar nuevamente el monto de la caja para evitar posibles errores.	Auditor Interno
6	Verificar si existe alguna diferencia entre el monto de la caja y el saldo inicial. Sí ir a paso 7. No, ir a paso 14.	
7	Verificar si es un sobrante de caja. Sí, ir a paso 8. No, ir a paso 10.	
8	Indicarle al Encargado de la caja que deposite inmediatamente el dinero sobrante en la cuenta bancaria de Fraiche.	
9	Depositar inmediatamente el sobrante de caja en la cuenta bancaria de Fraiche e indicar el número de cuenta en el que se depositó. Ir al paso 14.	Encargado de la caja
10	Si corresponde a un faltante de caja se le debe indicar al Encargado de caja que lo reponga inmediatamente.	Auditor Interno
11	Verificar si el Encargado de la caja puede reponer el faltante de caja inmediatamente. Sí, ir al paso 13. No, ir al paso 12.	
12	Se solicita al Departamento de Desarrollo Humano abrir una cuenta por cobrar a nombre del Encargado de la caja por concepto de faltante de caja. Ir a paso 14.	
13	Reponer inmediatamente el dinero faltante de la caja.	
		Encargado de la caja



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

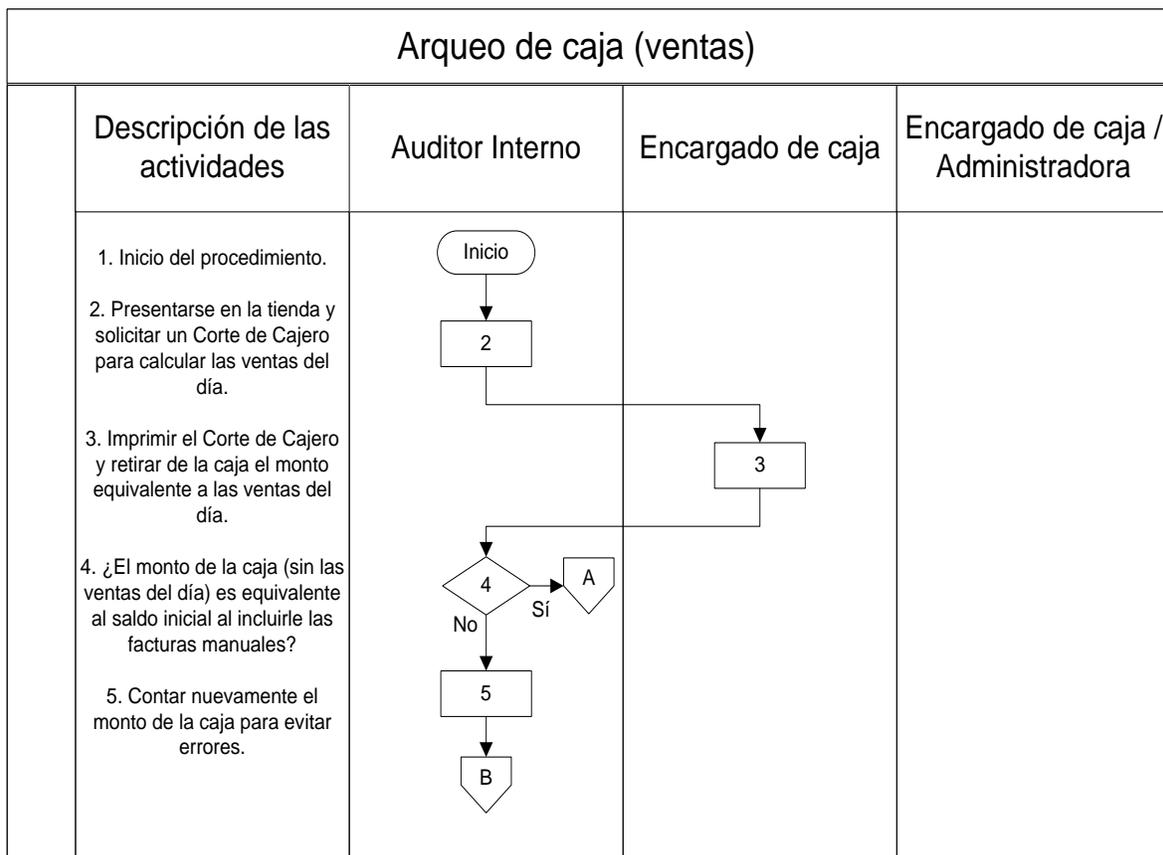
FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 9

ARQUEO DE CAJA (VENTAS)

14	Firmar la hoja Arqueo de Caja y pedir las firmas del Encargado del manejo de la caja y la Administradora de la tienda.	Auditor Interno
15	Recibir la hoja Arqueo de Caja y firmarlo.	Encargado de la caja / Administradora
16	Fin del procedimiento.	

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-001

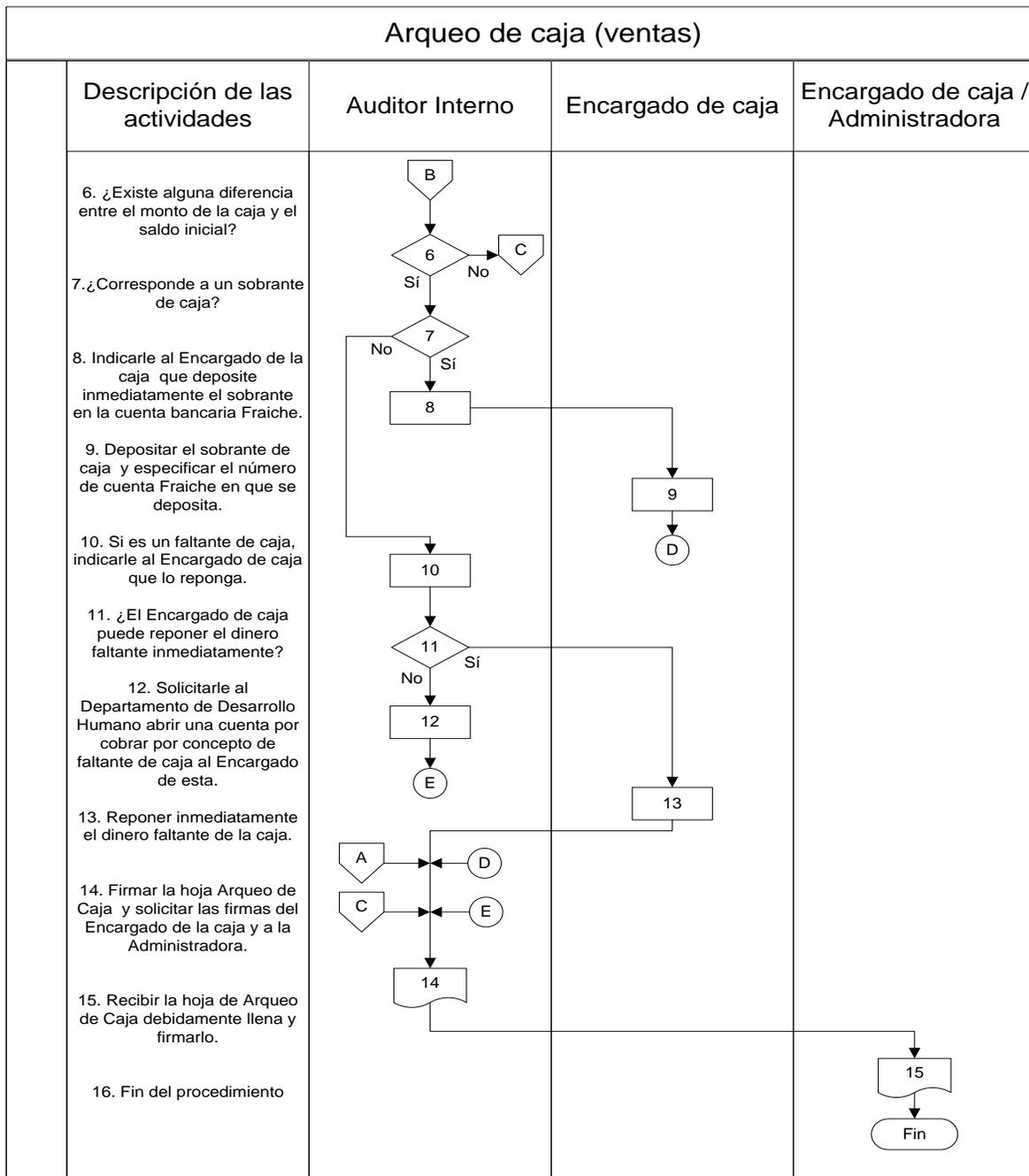
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 10/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 9

ARQUEO DE CAJA (VENTAS)



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 10/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 9	
ARQUEO DE CAJA (VENTAS)		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
10/09/2010			Se documenta el procedimiento, las políticas y se rediseña el formulario, ya que actualmente el procedimiento se realizaba de forma empírica.

ANEXOS

Anexo N°1: Corte de Cajero

**CORTE POR
CAJERO**

Día: 14/09/2010 10:52:13 a.m.
Empresa: Perfumes y Esencias Fraiche
Tienda: 2 Cajero 1 Sesión: 156231

Fondo inicial
C. 100,000.00

Pago de Contado (Colones)

(21) Colones	C. 141,245.00
(1) Retiro Parcial CDE	50,000.00
(21) Vuelto	C. 39,302.27
	C. 31,942.73

Pago de Contado (Dolares)

(0) Dolares	\$.0.00
(0) Retiro Parcial Dol.	\$.0.00
	\$.0.00

Pago con tarjeta

(1) Credomatic	C. 2,779.48
(1) VisaNet	C. 5,995.02
	C. 8,774.50

Transferencias

(0) Transferencia	C. 0.00
(0) Transferencia	C. 0.00
	C. 0.00

Otros valores

(0) Interconsumo	C. 0.00
(0) Valores e inversiones	C. 0.00
(0) Clientes mayores	C. 0.00
(0) Otros	C. 0.00
	C. 0.00

Exenciones

(0) I.V.A.	C. 0.00
	C. 0.00

GRAN TOTAL
C. 40,717.23

TOTAL VENTA
C. 90,717.23

Resumen

(23) Trans. Vigentes	C. 90,717.23
(0) Trans. Anuladas	C. 0.00

Supervisor: Karla Naranjo
Fecha: 14/09/2010 10:52:13 a.m.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku Analista Departamento de Organización y Métodos	Nombre Puesto	Nombre Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 7	
COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en registrar y controlar las boletas de los depósitos que se anulan diariamente mediante el cobro de las mismas, para reducir los desperdicios en la papelería contable e incentivar al personal de PVF a confeccionar las boletas con el mayor cuidado y dedicación posible.

b. Objetivo

Controlar y disminuir la cantidad de boletas de depósito que se confeccionan mal o se anulan diariamente, con el fin de realizar un uso eficiente de los recursos de la empresa.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: Comercial, Auditoría Interna y Administrativo.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: El administrador o cajero, el auxiliar contable y el auditor operativo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 7	
COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO		

e. Políticas

- Todo cobro de boletas de depósito que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Todo Punto de Venta estará autorizado para anular como máximo 2 boletas de depósito al mes.
- A partir de la tercera boleta de depósito que se anule se cobrará \$0.75 por boleta.
- El máximo permitido para la anulación de boletas (2 boletas al mes) no será de carácter acumulativo.
- Toda boleta de depósitos que se cobre deberá rebajarse de la planilla como una cuenta por cobrar.
- El tipo de cambio lo brindará el auxiliar contable los días lunes de cada semana.
- Toda boleta de depósitos nula deberá enviarse adjunto al Informe Diario mediante Tula.
- Toda boleta de depósito anulada deberá especificar el nombre de la persona que realizó la anulación.
- El proceso del cobro de la anulación de las boletas de depósitos se realizará en forma mensual.

f. Formularios

- Anulación de Boletas de Depósitos FTF-CRAI-003. (Ver Apéndice N°1)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 7	
COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO		

g. Documentos de Referencia

- Boleta de Depósito. (Ver Anexo N°1)
- Informe Diario de Caja FTF-CRFC-014. (Ver Apéndice N°2).

h. Sistemas de Información

Para llevar a cabo este procedimiento no es necesario el uso de ningún tipo de sistema de información.

i. Glosario

- Anulabilidad: se deriva de la ausencia de alguno de los requisitos imprescindibles para que dicho acto tenga validez.
- Tula: Bolso de tela con candado que se utiliza para transportar papelería o materiales.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Anular las Boletas de Depósitos ilegibles o con errores.	Administrador o Cajero
3	Colocar el nombre del empleado que lo anuló.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO

4	Adjuntar las Boletas de Depósitos nulas al Informe Diario.	Administrador o Cajero
5	Enviar mediante tula el Informe Diario con las Boletas de Depósitos nulas a las oficinas centrales.	
6	Recibir los Informes Diarios de Caja y separar las Boletas de Depósitos nulas.	Auxiliar Contable
7	Entregar las Boletas de Depósitos nulas al Auditor Operativo.	
8	Recibir las Boletas de Depósitos nulas y ordenarlas por Punto de Venta y por N° de boletas de menor a mayor.	Auditor Operativo
9	Ingresar los datos de las boletas al Formulario Anulación de Boletas de Depósito.	
10	Realizar la sumatoria de las boletas anuladas por cada PVF y determinar si el PVF posee más de 2 anulaciones durante el mes. Sí, ir al paso 11. No, fin del procedimiento.	
11	Llenar la Solicitud de Cuentas por Cobrar y adjuntar las Boletas de Depósito.	
12	Entregar la documentación al Auxiliar Contable para que inicie la aplicación del rebajo en la planilla por concepto de anulación de boletas.	
13	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-003

VERSIÓN: 01

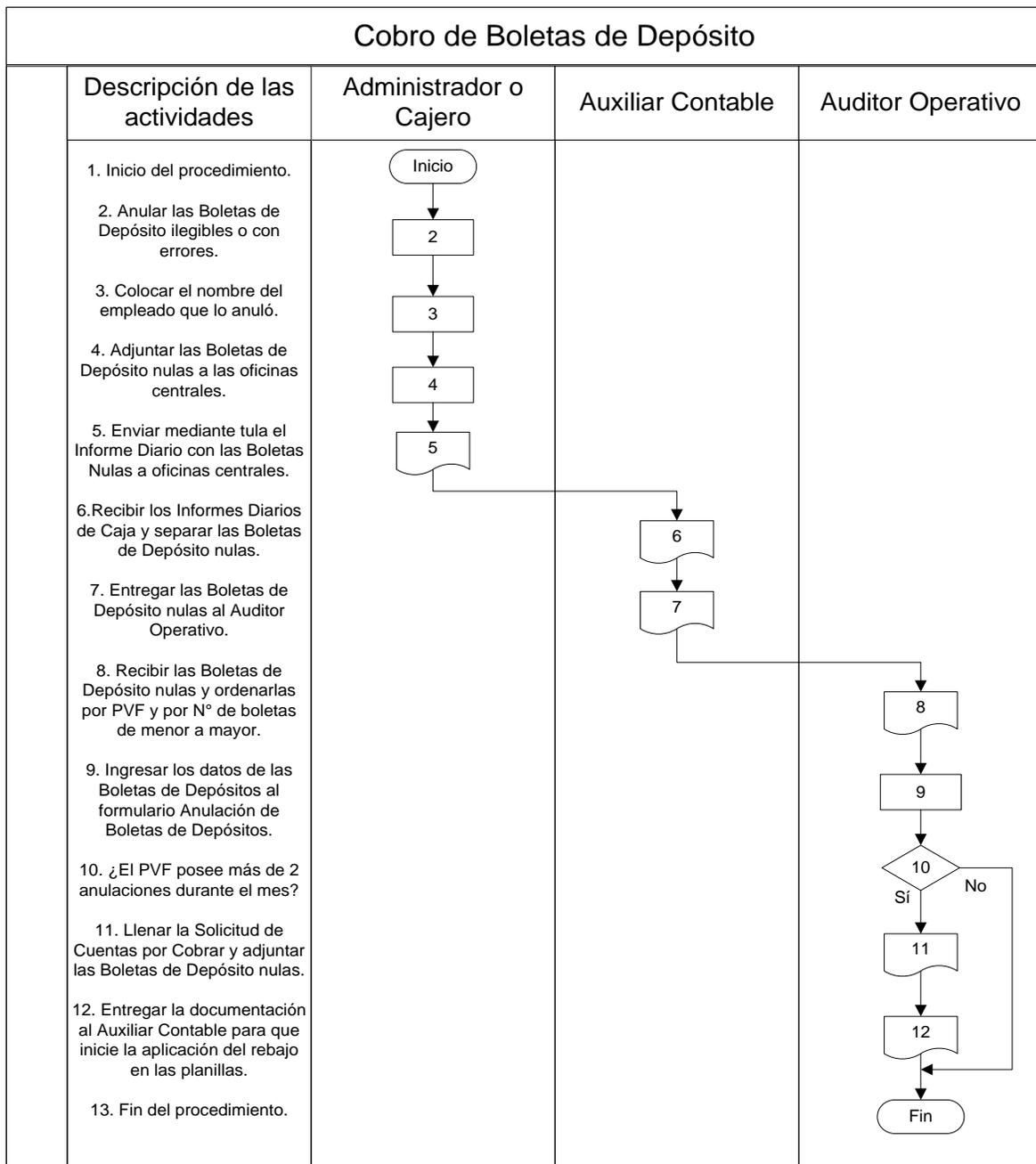
FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO

k. Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 7	
COBRO DE BOLETAS DE DEPÓSITO		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
29/09/2010			Se diseña un procedimiento para el cobro de las boletas de depósito, también se diseñan formularios y se establecen políticas para normar este procedimiento.

ANEXOS

Anexo N°1: Boleta de Depósito

Banco Citi de Costa Rica, S.A. MICROME TEL: 2244-2633 / FAX: 2244-0299 - 2809124 9

PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE CR, S.A. **Depósito Empresarial** Soluciones de Cobranza **citi**

Cuenta corriente N°: 11711300215584487
Depositante: 000000CR01
Referencia: COCA COLA

Cantidad en letras veinte y siete mil
veinte y siete mil

Lugar y fecha La Guacacanda

DEPOSITO	
Efectivo	21.375
Cheques	
Propios	
Otros	
Bancos	
Otros	
TOTAL	21.375

Visado con la certificación de la máquina o sello del cajero

N°: 44980

Nombre y firma del depositante Erabelle Hoare

44980:1171:11300215584487 50000000021701

Banco Citibank de Panamá, S.A.

BANCO - Ver condiciones al reverso

APÉNDICES

Apéndice N°1: Anulación de Boletas de Depósito

Anulación de Boletas de Depósito FTF-CRAI-003		N° _____						
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA ANULACIÓN DE BOLETAS DE DEPÓSITO								
PVF	Nombre	Boletas del Citi	Boletas del Cuscatlan	Cantidad	Cantidad total	Costo	Costo Total	Total Colones
TIPO DE CAMBIO							TOTAL	

Apéndice N°2: Informe Diario de Caja

Informe Diario de Caja	N° _____						
FTF-CRFC-014							
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE INFORME DIARIO DE CAJA							
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <th style="width: 30%;">DÍA</th> <th style="width: 30%;">MES</th> <th style="width: 30%;">AÑO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO					
SUCURSAL <input style="width: 80%;" type="text"/>							
FACTURAS DEL N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	AL N° <input style="width: 40%;" type="text"/>						
ANULACIONES DEL N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	AL N° <input style="width: 40%;" type="text"/>						
VENTAS EN EFECTIVO <input style="width: 40%;" type="text"/>	TIPO DE CAMBIO <input style="width: 40%;" type="text"/>						
VENTAS EN TARJETA DE CRÉDITO <input style="width: 40%;" type="text"/>							
VENTAS EN CHEQUE <input style="width: 40%;" type="text"/>							
VENTAS EN DÓLARES <input style="width: 40%;" type="text"/>							
TOTAL DE VENTAS <input style="width: 40%;" type="text"/>							
DETALLE DEL DEPÓSITO							
VOUCHER TARJETA N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	MONTO <input style="width: 40%;" type="text"/>						
DEPÓSITO N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	MONTO <input style="width: 40%;" type="text"/>						
DEPÓSITO N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	MONTO <input style="width: 40%;" type="text"/>						
DEPÓSITO N° <input style="width: 40%;" type="text"/>	MONTO <input style="width: 40%;" type="text"/>						
TOTAL DE DEPÓSITOS Y VOUCHERS <input style="width: 40%;" type="text"/>							
DIFERENCIA ENTRE VENTAS Y DEPÓSITOS <input style="width: 40%;" type="text"/>							
<input type="checkbox"/> FALTANTE <input type="checkbox"/> SOBANTE							
OBSERVACIONES							
Hecho por <input style="width: 40%;" type="text"/>	Recibido Contabilidad <input style="width: 40%;" type="text"/>						
Mensajería <input style="width: 40%;" type="text"/>	Registrado Contabilidad <input style="width: 40%;" type="text"/>						



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

**CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA
CHICA**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 8	
CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en el proceso que conlleva cambiar el custodio de la caja chica tanto para un PVF como para alguna área de la empresa, cuando por circunstancias de la administración del personal (vacaciones, incapacidades, cese de funciones o traspaso) requiera hacerlo, ya sea de forma permanente o temporal.

b. Objetivo

Controlar y llevar a cabo el cambio de custodio de la caja chica de forma veraz y oportuna, para asegurar un manejo apropiado de la caja chica y de los recursos de la empresa.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca a todas las áreas de la empresa incluyendo los Puntos de Venta que manejen una caja chica.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el auditor operativo, el custodio de la caja chica y el jefe inmediato del custodio de la caja chica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 8	
CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA		

e. Políticas

- Todo cambio de custodio de la caja chica que se realice debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Se cambiará de custodio de la caja chica por lo siguientes motivos: vacaciones, traspasos, cese de las funciones, incapacidades o cuando la Auditoría Interna lo determine pertinente.
- Todo gerente o administrador del PVF deberá notificar de forma inmediata al auditor operativo sobre el cambio de custodio de la caja chica.
- Para todo cambio de custodio de la caja chica se deberá efectuar un arqueo de caja chica para corroborar que no hayan faltantes o sobrantes en la caja chica.
 - Deberá regirse bajo el procedimiento Arqueos de Caja Chica PRF-CRAI-001.
- Todo custodio de caja chica que suspenda o termine sus funciones como custodio, deberá realizar un reintegro de caja chica antes de abandonar temporal o permanente sus funciones.
- Deberá regirse bajo el procedimiento Reintegro de Caja Chica PRFCRFC-009.
- Todo cambio de custodio de la caja chica deberá estar respaldado bajo una nota de traspaso establecido para este fin.

f. Formularios

- Nota de Traspaso de Caja Chica FTF-CRAI-004. (Ver Apéndice N°1).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAI-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 8	
CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA		

g. Documentos de Referencia

- Formulario Arqueo de Caja Chica FTF-CRAI-001. (Ver Apéndice N°2).
- Formulario Reintegro de Caja Chica para PVF. FTF-CRFC-019. (Ver Apéndice N°3).
- Formulario Reintegro de Caja Chica para Oficinas Administrativas. FTF-CRFC-020. . (Ver Apéndice N°4).
- El procedimiento de Arqueos de Caja Chica PRF-CRAI-001.
- El procedimiento de Reintegro de Caja Chica PRF-CRFC-009.

h. Sistemas de Información

Para llevar a cabo este procedimiento no es necesario utilizar ningún tipo de sistema de información, solo se utiliza el correo interno de la empresa (Microsoft Outlook) para notificar que un Custodio de caja chica dejará a la empresa de forma temporal o permanente.

i. Glosario

- Caja Chica: Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo.
- PVF: Punto de Venta Fraiche.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Avisarle al Jefe superior inmediato que va abandonar la empresa en forma temporal o permanente.	Custodio de la caja chica
3	Notificarle al Auditor Operativo mediante correo electrónico interno que el Custodio de la caja chica de su departamento o PVF se retirará de la empresa en forma temporal o permanente.	Gerente de Área o Administrador de PVF
4	Recibir la notificación de que el Custodio de la caja chica se retirará de la empresa.	Auditor Operativo
5	Planear un arqueo de caja chica y avisar el día en que se realizará el arqueo de la caja chica.	
6	Realizar los reintegros de caja chica necesarios para dejar la caja chica sin faltantes ni sobrantes	Custodio de la caja chica
7	Presentarse al Área o PVF correspondiente y realizar el arqueo de la caja chica.	Auditor Operativo
8	¿Se determinó algún faltante o sobrante con el arqueo de la caja chica? Sí, ir al paso 9. No, ir al paso 12.	
9	¿Es un faltante de caja chica? Sí, ir al paso 10. No, ir al paso 11.	
10	Solicitarle al Custodio de la caja chica que reintegre el faltante inmediatamente o abrir una cuenta por cobrar a su nombre. Ir al paso 12.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA

11	Solicitarle al Custodio de la caja chica que deposite el sobrante de forma inmediata en las cuentas de la empresa.	Auditor Operativo
12	Llenar la Nota de Traspaso de Caja Chica donde se afirme que el Custodio de la caja chica entregó la caja chica sin faltantes ni sobrantes.	
13	Firmar la Nota de Traspaso de Caja Chica y solicitar la firma del Custodio de caja chica.	
14	Firmar la Nota de Traspaso de Caja Chica.	Custodio de la caja chica
15	Archivar la documentación.	Auditor Operativo
16	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-004

VERSIÓN: 01

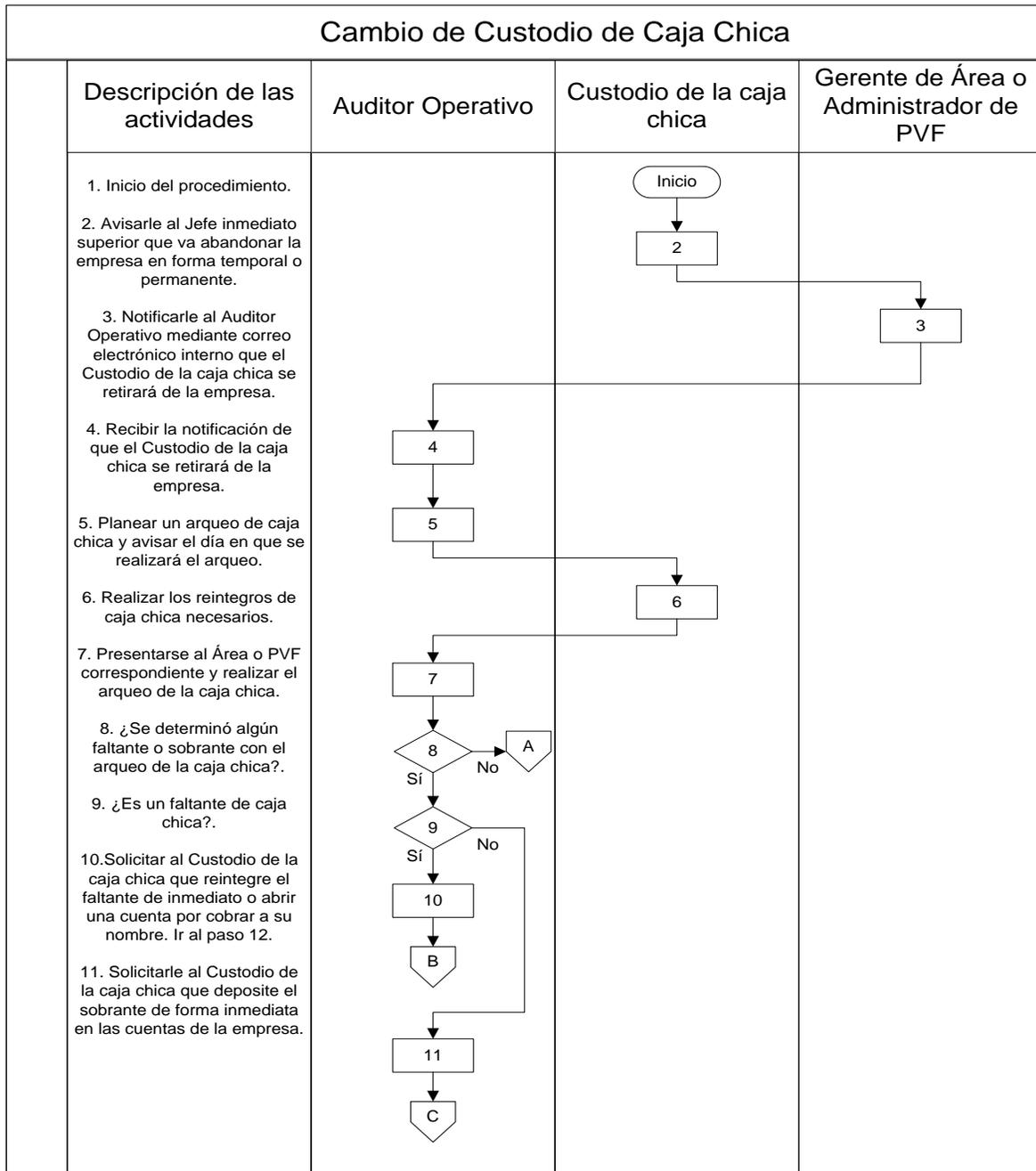
FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAI-004

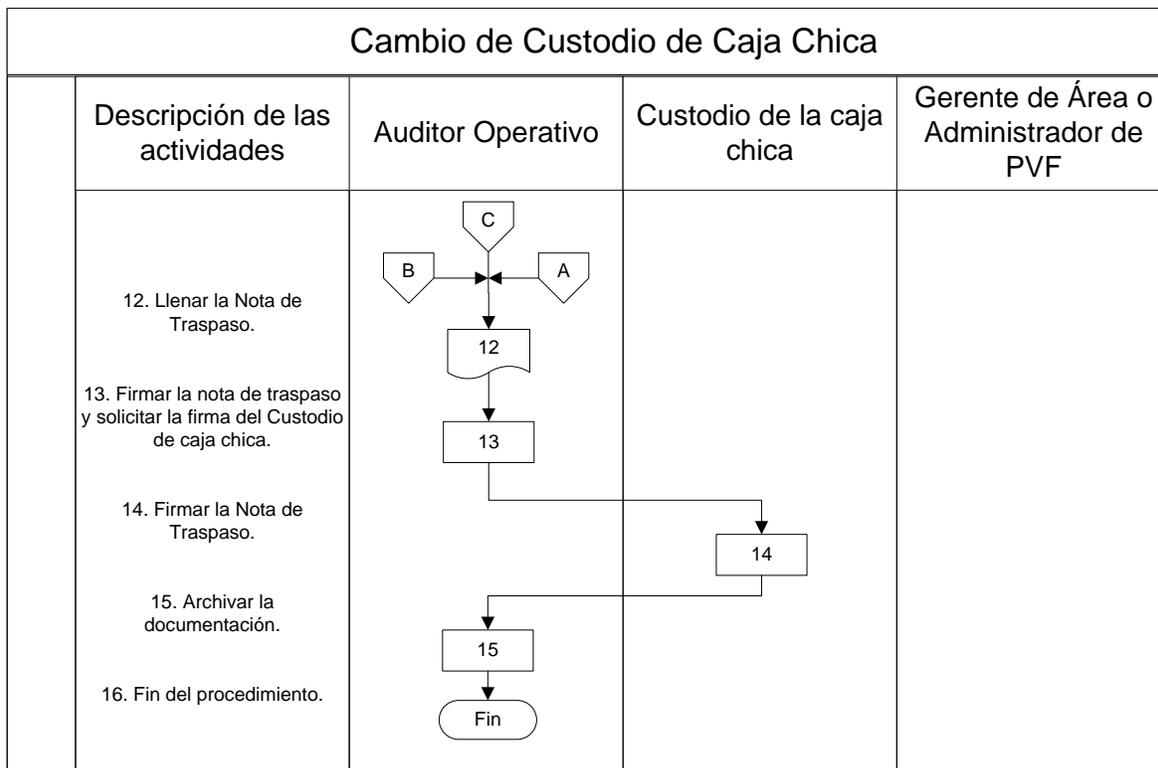
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 8

CAMBIO DE CUSTODIO DE LA CAJA CHICA



I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
01/10/2010			Se documenta el procedimiento para el cambio de custodio de la caja chica y se establecen las políticas y los formularios necesarios para llevarlos a cabo de forma eficiente.

APÉNDICES

Apéndice N°1: Nota de traspaso de caja chica

Nota de Traspaso de Caja Chica FTF-CRAI-004	N° _____
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA NOTA DE TRASPASO DE CAJA CHICA	
<p>En conformidad con el procedimiento PRF-CRAI-004, Cambio de Custodio de Caja Chica, se autoriza el cambio de custodio de fondo de caja chica del Área _____ del Sr. _____ (_____ puesto _____), al Sr. _____ (_____ puesto _____), en presencia del Sr. _____ (Auditor Operativo), el cual asciende a la suma de ₡ _____ (_____).</p> <p>De acuerdo con el arqueo de caja chica N° _____, realizado a los ____ días del mes de _____ del año _____, se procede a la entrega del fondo de caja chica, sin faltantes ni sobrantes de efectivo.</p> <p>Es obligación del nuevo custodio velar por el fiel cumplimiento del procedimiento anteriormente mencionado, asegurando un eficiente manejo de los fondos a cargo.</p> <p>En fe de lo anterior, firmamos en la provincia de _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____.</p>	
Custodio entrante:	_____ Nombre Puesto
Custodio Saliente:	_____ Nombre Puesto
Auditoría Interna:	_____ Nombre Puesto



**LOS PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11



COMPRAS ADMINISTRATIVAS



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

a. Descripción

El procedimiento consiste en el control y proceso del trámite de las compras administrativas que la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. debe seguir para adquirir insumos de productos y servicios para los diferentes departamentos solicitantes.

b. Objetivo

Regular y planificar las compras administrativas de la empresa a través de un manejo oportuno de los recursos, para poder suministrar de forma eficiente los productos y servicios a las diferentes áreas de la empresa.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento involucra a todas las áreas de la empresa.

d. Responsables

Los responsables de realizar este procedimiento son: el encargado de proveeduría, el gerente Financiero Contable, el gerente Administrativo, el gerente general y el solicitante de la compra.

e. Políticas

Las políticas que rigen para este procedimiento son las siguientes:

- Toda compra o solicitud de esta debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Toda compra deberá estar justificada por un documento comercial original (facturas, recibos, tiquetes y otros).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

- Sólo los gerentes del área solicitante podrán autorizar la Solicitud de Materiales.
- El encargado de proveeduría es la única persona autorizada para realizar las cotizaciones de las compras administrativas, con excepción de que el departamento solicitante mantenga buenas relaciones con algún proveedor específico se le permitirá al departamento solicitante entregar la Solicitud de Materiales junto con la cotización al encargado de proveeduría para que lo tome en cuenta junto con las otras 2 cotizaciones que el encargado de proveeduría generará.
- El encargado de proveeduría deberá solicitar como mínimo 3 cotizaciones de proveedores que ofrezcan el bien o servicio solicitado.
- Cuando la naturaleza del producto impida cotizar con más de 1 proveedor se asignará la compra bajo la autorización de la gerencia solicitante y la gerencia Administrativa.
- Todas las órdenes de compras deben estar Pre-Numeradas.
- Toda orden de compra deberá especificar claramente:
 - Datos relativos al proveedor.
 - Especificaciones generales de los artículos a comprar con descripción y referencia, lo más completa posible.
 - Condiciones en que se ejecuta la compra.
 - Formas de pago.
 - Monto total de la compra y si incluye el impuesto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

- Si se presenta una compra reincidente en un lapso menor a seis meses a partir de la última compra, se permitirá realizar la orden de compra con el mismo proveedor sin la necesidad de volver a cotizar nuevamente con tres proveedores.
- La lista de proveedores deberá ser actualizada semestralmente por el encargado de proveeduría.
- Todas las órdenes de compras que exceda el monto de los 3000 dólares solo serán aprobadas por la Gerencia General.
- Toda orden de compra debe estar amparada en una solicitud originada en un área diferente al que ejecuta la compra. Cuando el área Financiero Contable requiera hacer alguna compra o requiera algún servicio debe de tener el visto bueno del gerente de Auditoría Interna.
- El gerente Financiero Contable y el gerente Administrativo son los encargados de autorizar las órdenes de compras. En ausencia de estos, la aprobación de la compra la autorizará el gerente de Auditoría Interna.
- Cuando las órdenes de compras excedan el presupuesto establecido por el departamento solicitante, el gerente del área Financiero Contable determinará si se aprueba o no la orden de compra mediante negociación con el gerente del área solicitante.
- Deberá establecerse un sistema de mínimo y máximo en cada renglón de compras.
- Ninguna compra deberá realizarse hasta que la existencia correspondiente no alcance el punto mínimo fijado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

- Queda prohibido que el encargado de proveeduría reciba regalías, bonificaciones, dinero en efectivo u otros beneficios personales por parte de los proveedores.
- En caso de prestación de servicios por empresas contratistas, las mismas deben de estar al día en los seguros de riesgos de trabajo, tributación directa y seguridad social. Al firmar cualquier contrato sobre obras específicas se debe solicitar la copia de los comprobantes de patrono al día.
- Las devoluciones sobre compras deben ser controladas y que garanticen que el proveedor reciba el cargo correspondiente, si las facturas ya fueron canceladas, la empresa proveedora deberá hacer nota de crédito y aplicar en la siguiente compra.

f. Formularios

Este procedimiento utiliza los siguientes formularios:

- Formato de Solicitud de Materiales FTF-CRAD-001 (Ver Apéndice N°1)
- Formato de Recibido Conforme FTF-CRAD-002 (Ver Apéndice N°2)
- Formato de Solicitud de Cheque FTF-CRAD-003 (Ver Apéndice N°3)

g. Documentos de Referencia

Para llevar a cabo este procedimiento se utilizan los siguientes Documentos de Referencia:

- Contrato por servicios profesionales. (Ver Anexo N°1)
- Cotizaciones. (Ver Anexo N°2)
- Orden de Compra (Ver Anexo N°3)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

- Formato Lista de Proveedores FTF-CRAD-004 (Ver Apéndice N°4)
- Formato de Evaluación y Selección de Proveedores FTF-CRAD-005 (Ver Apéndice N°5)
- Formato de Re-Evaluación de Proveedores FTF-CRAD-006 (Ver Apéndice N°6)
- Listado de Insumos FTF-CRAD-007 (Ver Apéndice N°7)

h. Sistemas de Información

El sistema de información que se utiliza en la empresa para la generación de órdenes de compras es el sistema SAP.

i. Glosario

- Colocar órdenes: Entregar la orden de compra a un proveedor específico para realizar la compra a ese proveedor.
- Cotización: Es el documento que el proveedor brinda al departamento de compras para la negociación de la compra.
- Orden de compra: Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega. La orden de compra es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

j. Actividades del procedimiento

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Llenar el formulario Solicitud de Materiales.	Solicitante
3	Solicitarle al Gerente del Área que autorice la compra.	
4	Verificar si la solicitud de la compra es realmente necesaria. Sí, paso 5. No, fin del procedimiento.	Gerente de Área
5	Autorizar la Solicitud de Materiales y devolverlo al Solicitante.	
6	Recibir la Solicitud de Materiales con la autorización del Gerente de Área y entregárselo al Encargado de Proveeduría.	Solicitante
7	Recibir la Solicitud de Materiales y verificar que esté debidamente llena y con la autorización del Gerente de Área. Sí, ir a paso 8. No, paso 2.	Encargado de Proveeduría
8	Revisar la Lista de Proveedores y seleccionar los tres proveedores mejor calificados para el producto que se está solicitando.	
9	Realizar 3 cotizaciones y seleccionar la que posea la mejor combinación de precio y calidad que se pueda obtener razonablemente en el mercado.	
10	Elaborar la orden de compra.	
11	Trasladar la orden de compra el día lunes al Gerente del Departamento Financiero Contable para la revisión.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 11

COMPRAS ADMINISTRATIVAS

12	Recibir la orden de compra y revisar si el monto excede el presupuesto del departamento solicitante. Sí, ir a paso 13. No, ir a paso 15.	Gerente Financiero Contable
13	Realizar negociación con el Gerente del Área Solicitante para llegar a un acuerdo. Sí, ir a paso 15. No, ir a paso 14.	
14	Anular la orden de compra y realizar un informe explicándole al solicitante los motivos por los cuales no se aprobó su solicitud de compra. Fin del procedimiento.	Encargado de Proveeduría
15	El día martes se reúnen para determinar si se autoriza la compra o no.	Gerente Financiero Contable/ Gerente Administrativo
16	Determinar si el monto de la orden de compra supera los 3000 dólares. Sí, paso 17. No, paso 18.	Gerente Financiero Contable/ Gerente Administrativo
17	Revisar la orden de compras y determina si se aprueba. Sí, ir a paso 19. No, ir a paso 14.	Gerencia General
18	Determinar si la orden de compras cumple con todos los requisitos. Sí, paso ir a 19. No, ir al paso 10.	Gerente Financiero Contable/ Gerente Administrativo
19	Devolver la orden de compras al Encargado de Proveeduría con la respectiva aprobación.	
20	Recibir la orden de compra aprobada y colocarla al proveedor para realizar la compra.	Encargado de Proveeduría
21	Llenar la Solicitud de Cheque y entregarlo al Tesorero.	
22	Recibir factura del proveedor, revisar la mercadería y firmar recibido conforme.	
23	Realizar la entrada de mercadería.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 11	
COMPRAS ADMINISTRATIVAS		

24	Entregar lo comprado al solicitante.	Encargado de Proveeduría
25	Revisar la entrega y firmar el Recibido Conforme.	Solicitante
26	Archivar las órdenes de compra con la copia de la factura.	Encargado de Proveeduría
27	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 11

COMPRAS ADMINISTRATIVAS

k. Diagrama de Flujo

Compras Administrativas						
Descripción de la actividad	Encargado de Proveeduría	Solicitante	Gerente de Área	Gerente Financiero Contable	Gerente Financiero Contable/ Gerente Administrativo	Gerencia General
1. Inicio del procedimiento. 2. Llenar el formulario Solicitud de Materiales. 3. Solicitarle al Gerente de Área que autorice la compra. 4. ¿Es realmente necesaria la solicitud de compra? 5. Autorizar la Solicitud de Materiales y devolver al solicitante. 6. Recibir la Solicitud de Materiales aprobada y entregárselo al Encargado de Proveeduría. 7. ¿La Solicitud de Materiales está debidamente llena y con la autorización del Gerente de Área? 8. Revisar la lista de proveedores y seleccionar los 3 proveedores mejor calificados. 9. Realizar 3 cotizaciones y seleccionar la que posea la mejor combinación entre precio y calidad. 10. Elaborar la orden de compra. 11. Trasladar los días lunes la orden de compra al Gerente de Financiero Contable.						



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-001

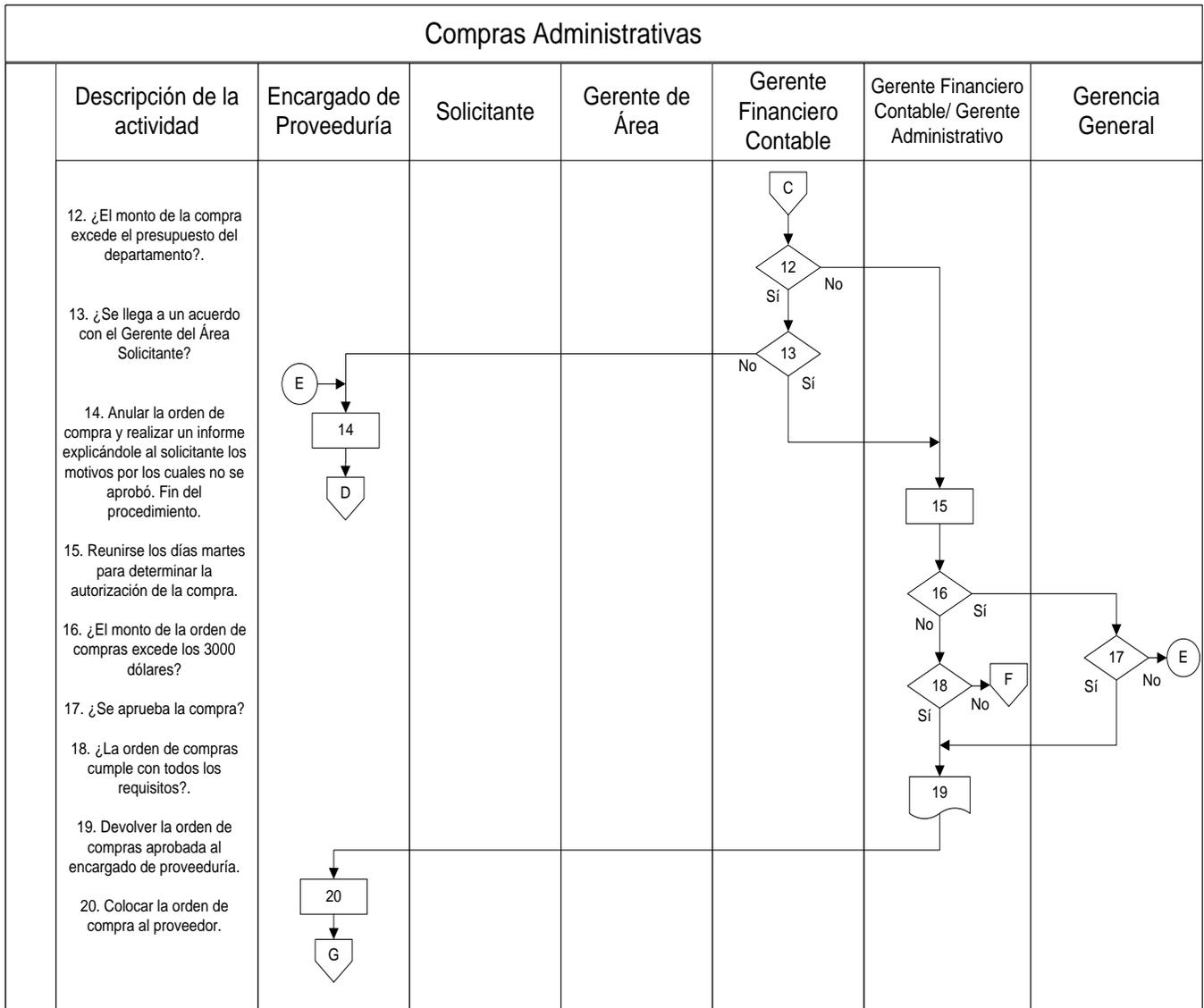
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 11

COMPRAS ADMINISTRATIVAS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 11

COMPRAS ADMINISTRATIVAS

Compras administrativas

Descripción de la actividad	Encargado de Proveeduría	Solicitante	Gerente de Área	Gerente Financiero Contable	Gerente Financiero Contable/ Gerente Administrativo	Gerencia General
21. Llenar la Solicitud de Cheques y entregarlo al Tesorero. 22. Recibir factura del proveedor, revisar la mercadería y firmar recibido conforme. 23. Realizar la entrada de mercadería. 24. Entregar lo comprado al solicitante. 25. Revisar la entrega y firmar Recibido Conforme. 26. Archivar las órdenes de compra. 27. Fin del procedimiento.						

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
01/09/2010			Se divide el proceso de compras locales en compras administrativas y compras de operaciones, por lo tanto el procedimiento se reestructura casi en su totalidad.

ANEXOS

Anexo N°1: Contrato por Servicios

solo la 1ª hoja

CONTRATO POR SERVICIOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD

Entre nosotros **Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica**, de una parte, constituida legalmente según las leyes de la República de Costa Rica, con sus oficinas principales en San José, dirección Acueductos y Alcantarillados ciento setenta y cinco metros al este, edificio de dos plantas, en Bufete Alfaro y Asociados, debidamente representada por Gerardo Xavier Peña García, mayor de edad, de nacionalidad mexicana, pasaporte de su país CRI-ciento veintinueve-dos mil siete, estado civil soltero, profesión comerciante, vecino de San Jose de la Junta de Protección Social de San Jose, en su condición de Apoderado Generalísimo sin limite de suma, con facultades de Apoderado Generalísimo sin limite de suma de la misma, inscrita en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Público, al tomo mil ciento sesenta y ocho, asiento cero-cero-doscientos sesenta y dos, con cédula jurídica número tres-ciento uno-doscientos cincuenta y dos mil trescientos diecinueve, la cual en adelante del presente **CONTRATO** se denominará "**CLIENTE**" y de la otra parte, **Servicios Profesionales de Seguridad Integrada S.A. (SEPROSEIN S.A.)** constituida legalmente según las leyes de la República de Costa Rica y con sus oficinas principales en la ciudad de San José, Barrio Pitahaya, en el número quinientos cuarenta y uno, cuatrocientos metros norte, cien oeste y setenta y cinco norte de KFC Paseo Colón, representada por el señor **NORMAN BLANCO VALVERDE** costarricense, mayor de edad, casado una vez, Licenciado en Gerencia de Empresas, portador de la cédula de identidad número uno – setecientos uno – seiscientos noventa y dos, con domicilio en Sabana Sur, en su condición de Apoderado Generalísimo sin limite de suma de la misma, la cual consta en la Sección Mercantil del Registro Público al tomo 565, asiento 10941, folio 1, bajo cédula jurídica número tres – ciento uno- cuatrocientos treinta y cinco mil doscientos doce, en adelante se denominará simplemente **SEPROSEIN S.A.**

CONVENIMOS EN FORMALIZAR EL SIGUIENTE CONTRATO POR EL SUMINISTRO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD

I ALCANCE DEL CONTRATO

SEPROSEIN S.A. se compromete a suministrar al **CLIENTE**, o a la persona jurídica que éste designe por escrito, los servicios profesionales de seguridad requeridos y acordados en el aparte II de este contrato, mismos que se prestará servir en las instalaciones físicas del contratante localizadas en Barrio Lujan y en Avenida 8 y 10 detrás de la Iglesia de las Animas. Por su naturaleza la celebración de este contrato no crea relación laboral entre las partes.

II CLASE DE SERVICIOS

SEPROSEIN S.A., suministrará al **CLIENTE** el servicio **REGULAR** de seguridad física en las instalaciones citadas, en un horario de Lunes a Viernes de las 17:00 horas a las 8:00 horas; Sábados, Domingos y Feriados de ley se trabaja en jornada continua debiendo cubrirse el horario diurno y nocturno.

Página 1 de 5

Anexo N°2: Cotización



PRESUPUESTO

Cotización: 1
Cliente: Ana Mendosa

Fecha: 25 de Junio de 2010
Proyecto: Fraiche-Oficinas Central

DESCRIPCIÓN

Producto: Talonarios de devolución
Tintas: Un color
Forma de Pago: 50% Adelantado y 50% contra entrega
Tiempo de Entrega: A convenir
Cantidad: 70 Talonarios

Impresión litográfica de 70 talonarios de devolución de mercadería en papel químico cuyas medidas son de ocho pulgadas de alto por diez y media pulgadas de base, original blanco, intermedio rosado y final amarillo.

Los talonarios irán numerados de acuerdo al consecutivo que se nos de y cada talonario lleva una pleca al costado izquierdo para mayor facilidad al momento de desprender las facturas.

Los talonarios estarán forrados por cartulina y ala ves la cartulina hace un separador para no manchar la factura siguiente.

Subtotal----- ¢ 315,000.00
Imp. Ventas----- ¢ 40,950.00
Total ----- ¢ 355,950.00

Autorización del cliente

Nombre _____ Firma _____ Cédula _____

Yo, _____ quien autoriza
este(os) presupuesto(s) en representación de _____

Pagaré a la orden de Francisco E. Lazo M, la suma aprobada, En el domicilio del
acreedor, según las condiciones establecidas en este documento.

NOTA: Está cotización es valida por solo 30 día

Francisco E. Lazo

Por Afraga Publicidad Internacional

TEL: 8322-3788

E-mail: afragainternacional@gmail.com

Anexo N°3: Orden de Compra

Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

200 Sur de la Junta de Protección Social,
Calle 20, Avenidas 8 y 10, San José,
Tel.: (506) 2248-9796 Fax: (506) 2248-9796 ext 3051
Céd. Jurídica: 3-101-252319

N° 3899

**Orden de Compra
SERVICIO**

Fecha
14/07/2010

Proveedor: GEINER MIRANDA RAMIREZ

Atención:

Forma de pago: 15 días

Artículo	Descripción	Cant.	Precio	Total
1	50x50x3 BLOCKS DE DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA		COL 168,031	COL 168,031

Comentarios: PARA TIENDAS Y ALMACENES. 50x50x3 BLOCKS DE DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA

Subtotal: COL 168,031

Total: JL 168,031.00

Ciento sesenta y ocho mil treinta y un Colones

***** Impuesto de Venta Incluido *****

Solicitado por

Para Perfumes y Esencias Fraiche de
Costa Rica, S.A.

AREA DE COMPRAS

Aprobado por

APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud de Materiales o Servicios

Solicitud de Materiales o Servicios		N° _____		
FTF-CRAD-001				
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SOLICITUD DE SUMINISTROS		
Fecha Emisión _____	Solicitante	Prioridad		
Fecha Recibido _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hora Recibido _____		Alta	Media	Baja
#	Artículo	Cantidad		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Justificación de la solicitud				
Comentarios				
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> Firma del Gerente de Área		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> Firma del Solicitante		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> Firma del Encargado de Proveeduría

Apéndice N°5: Evaluación y Selección de Proveedores

Evaluación y selección de proveedores FTF-CRAD-005		N° _____																																			
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES																																			
Producto a Cotizar:										Fecha:																											
CRITERIO	PONDERACIÓN	PROVEEDORES																																			
		ESCALA	CALIF.	ESCALA	CALIF.	ESCALA	CALIF.	ESCALA	CALIF.	ESCALA	CALIF.	ESCALA	CALIF.																								
Precio	40%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
Calidad	35%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
Tiempo de Entrega	10%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
Servicio	5%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
Cond. Comerciales	10%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
TOTALES	100%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">ESCALA</th> <th colspan="2">CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">Excelente</td> <td style="text-align: center;">Igual o mayor a 80%</td> <td style="text-align: center;">Aprobado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">Bien</td> <td style="text-align: center;">Entre 60% y 79%</td> <td style="text-align: center;">Para Desarrollo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Igual o menor a 59%</td> <td style="text-align: center;">Descartado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Malo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">Descartado</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		ESCALA		CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES		10	Excelente	Igual o mayor a 80%	Aprobado	8	Bien	Entre 60% y 79%	Para Desarrollo	5	Regular	Igual o menor a 59%	Descartado	3	Malo			0	Descartado			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>PROVEEDOR SELECCIONADO:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES:</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		PROVEEDOR SELECCIONADO:		CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:		OBSERVACIONES:					
ESCALA		CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES																																			
10	Excelente	Igual o mayor a 80%	Aprobado																																		
8	Bien	Entre 60% y 79%	Para Desarrollo																																		
5	Regular	Igual o menor a 59%	Descartado																																		
3	Malo																																				
0	Descartado																																				
PROVEEDOR SELECCIONADO:																																					
CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:																																					
OBSERVACIONES:																																					
LLENAR SOLO EN CASO DE APLICAR																																					
MOTIVOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDOR DISTINTO AL QUE TIENE MAYOR CALIFICACIÓN:																																					
ENTERADO							ENTERADO Y APRUEBA																														
SOLICITANTE:							GERENTE ÁREA SOLICITANTE:																														

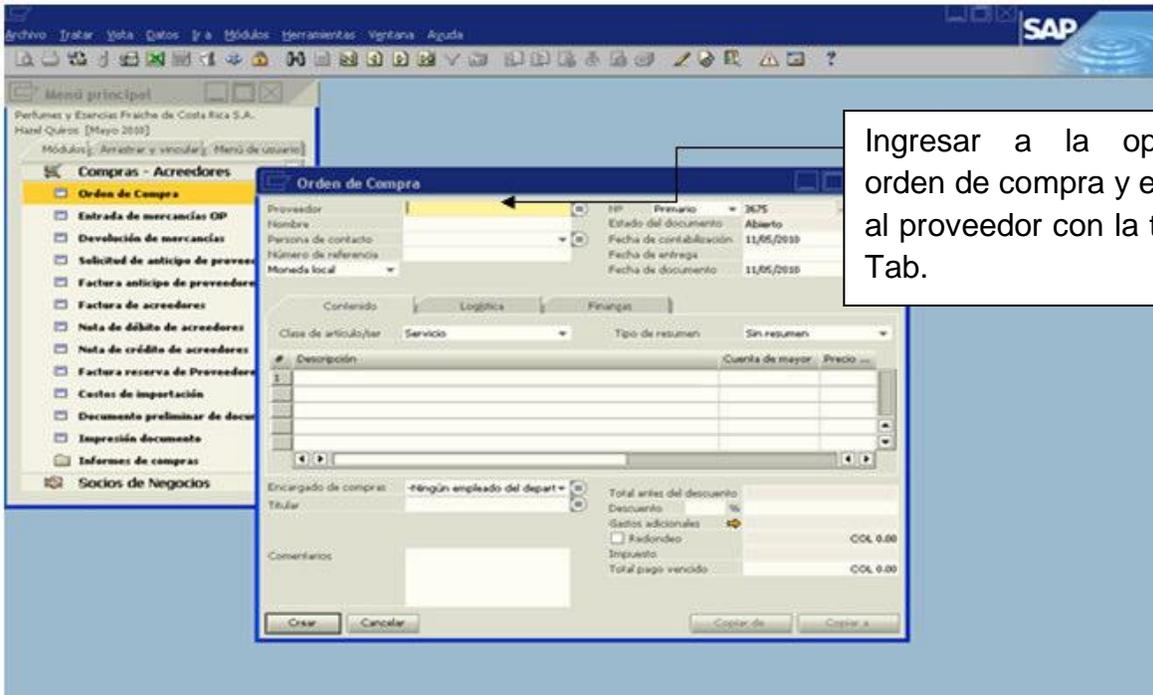
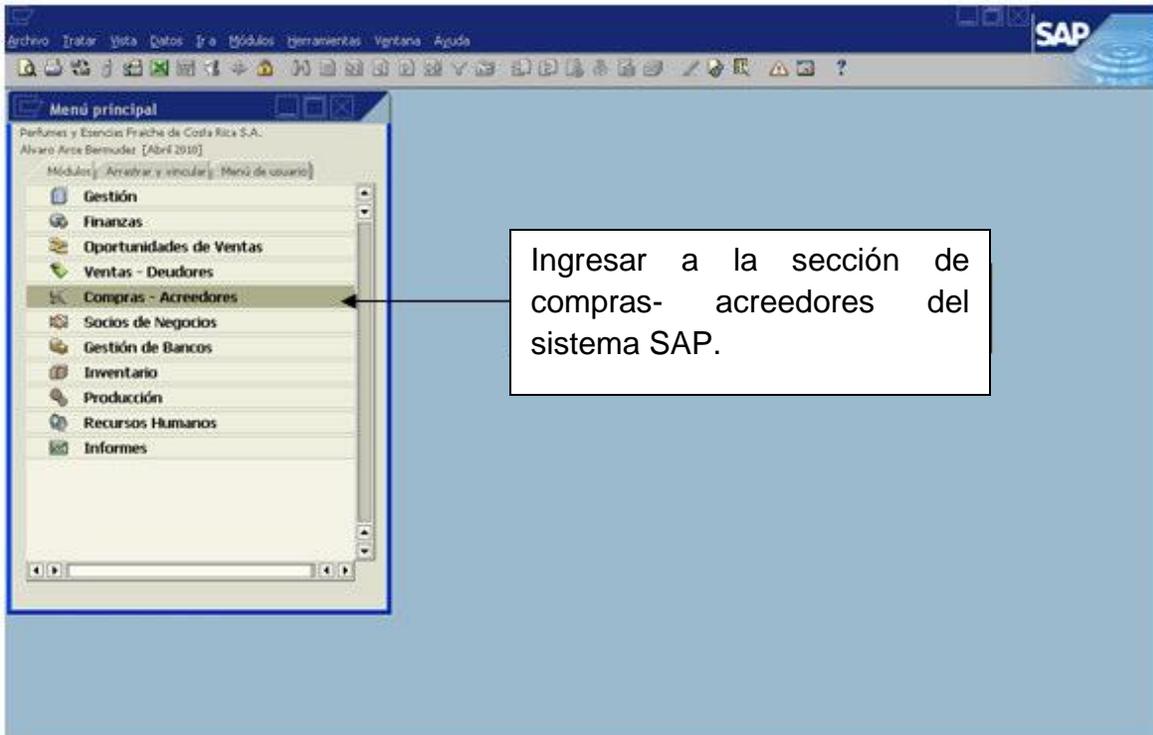
Apéndice N°6: Re-evaluación de Proveedores

Re-evaluación de Proveedores						N° _____
FTF-CRAD-006						
		PERFUMES Y ESENCIAS FRACHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				
NOMBRE DEL PROVEEDOR: _____						
# DE PEDIDO	PRECIO	CALIDAD	TIEMPO DE ENTREGA	SERVICIO	COND. COMERCIALES	
PONDERACION	40	35	10	5	10	
PROMEDIO EN PUNTOS	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!
PROMEDIO PONDERADO	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!	\$/DIV/0!
CALIFICACION FINAL:	\$/DIV/0!		POR LO TANTO ES UN PROVEEDOR:	\$/DIV/0!		
FECHA DE RE-EVALUACION:	DD/MM/AAAA		REALIZÓ RE-EVALUACIÓN:	_____		

Apéndice N°7: Listado de Insumos para las Compras Administrativas

Listado de Insumos para las Compras Administrativas	
FTF-CRAD-007	
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. ÁREA ADMINISTRATIVO LISTADO DE INSUMOS PARA LAS COMPRAS ADMINISTRATIVAS	
Productos	Servicios
Suministros de papelería y artículos de oficina	Servicios por contratos
Suministros de limpieza	Servicios legales
Suministros de cafetería	Servicios de alimentación
Suministros de equipo de cómputo	Coaching
Material publicitario	Asesorías financieras
Material de mantenimiento e infraestructura	Alquiler de salones para actividades
Mobiliario de oficina	Servicio de transporte (microbus)
Formularios de control contable	Capacitaciones
Accesorios de mantenimiento de vehículos	Salarios fuera de planillas
Suministros de botellas de agua para las tiendas y las oficinas	Servicio de seguridad
Fumigaciones	Servicios de blindado
Uniformes	
Extintores	
Detectores de billetes	
Aires acondicionados	

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP



Archivo Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

SAP

Lista de Socios de negocios

Buscar

#	Código SN	Nombre de socio de negocios	Saldo SN	Número de identificación fiscal	Teléfono 1	Teléfono 2
477	PCR0526	YOLANDA LORA MORCILLO	0.00	17240005524	2203-0546	
494	PCR0543	YOGSHA EXPORTS / J.F. SARAVIA & CO.S.A	1,590,261.69		2233 0185	2222 5403
253	PCR0226	WM AUTOMOTRIZ	0.00	3-101-130549	256 7660	256 2452
223	PCR0196	WILLIAN CHACON CARVAJAL	0.00	1-1265-0480	868-3368	
156	PCR0128	WILLIAN BARRANTES MAYORGA	0.00			
478	PCR0527	VILLASUCO PARTNERS & ASSOCIATES, S.A	0.00			
170	PCR0142	VIDRIOS SAN JUAN S.A	0.00		251 17 26	
517	PCR0573	VICTOR RAMIREZ GARZA	0.00	1-799-405-13	8358 1584	2286 0219
157	PCR0129	VICTOR MANUEL ROSALES	0.00			
302	PCR0275	VIAJES EJECUTIVOS MUNDIALES S.A.	0.00	3-101-130983-06	257-5510	
5011	PCR0557	VEINTICINCO DE JULIO S.A	0.00		2438-1208	2438 2303
418	PCR0407	VEHICULOS DE TRABAJO S.A	0.00		2242-7000	
375	PCR0357	VANNEISA PALMA SOTO	0.00			
372	PCR0354	VANESA PALMA SOTO	0.00			
251	PCR0224	V.M. TRANSPORTES DE VALORES S.A.	0.00		278-7878	216-6884
169	PCR0141	UNIVIDRIO S.A	0.00		442 18 31	
155	PCR0127	UNIVERSO DE EXTINGUIDORES BM, S.A.	0.00	3-101-352169	257 1733	
424	PCR0413	UNIMARKET CORP. S.A.	0.00	3-10122354	2231 1515	
470	PCR0519	TROPITRANSPORT C.R S.A	0.00	3-101-254651	2293-2639	2293-2642
154	PCR0126	TROFEOS DON MARCOS S.A	0.00		222 06 50	
520	PCR0597	TRILUNIRATO D.A.S. S.A	0.00	3-101-377885	2252 0000	
358	PCR0340	TRIGAMMA DE COSTA RICA	0.00	3-101-302057	297-23-00	
153	PCR0124	TRIBUTACION DIRECTA	0.00			
346	PCR0320	TRESEME, S.A.	0.00			
495	PCR0544	TRES RIOS	0.00			
536	PCR0614	TRES ERRES S.A	0.00	3-101-006002-26	2242 9000	
484	PCR0533	TRANSPORTES FERNANDO ZUÑIGA E HIJOS S.A	0.00	3-101-072628	2438-0595	
152	PCR0123	TRAMITES Y REGISTROS AGILES, S.A.	0.00	3-101-235-734	365-5935	
310	PCR0283	TRAMITES Y REGISTROS AGILES, S.A.	0.00	3-101-235-734	2285-1661	
568	PCR0574	TOTAL CAR S.A	0.00	3-101-352525	2258-7746	2258 3643
538	PCR0616	Torre Rey, S.A.	0.00	3 101 259747		

Seleccionar al proveedor que desee.

Seleccionar Cancelar Nuevo

Archivo Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

SAP

Orden de Compra

Proveedor: PCR0009
 Nombre: AMSA AEROSUAVES Y MAQUILA
 Persona de contacto: GEORGINA
 Número de referencia:
 Moneda local:

FF: Primario 3651 x 0
 Estado del documento: Abierto Impreso
 Fecha de contabilización: 21/04/2020
 Fecha de entrega: 21/04/2020
 Fecha de documento: 21/04/2020

#	Número de artículo	Artículo	Descripción del artículo	Cantidad	Precio unitario	% de descuento	Indicador de impuestos	Total (ML)	Promoción Aplica	Tipo de Resumen	Sin resumen	Código Vendedor
1	VB 01	BASE DESODORANTE ROL	1,000.000	COL 0,715000	0.00	IV	715.000,00			SIH TOMAR		
2						0.00				SIH TOMAR		

Ingresar los artículos que se desean comprar

Encargado de compras: Mendoza Mena Ana Rita
 Titular: Mendoza Mena, Ana

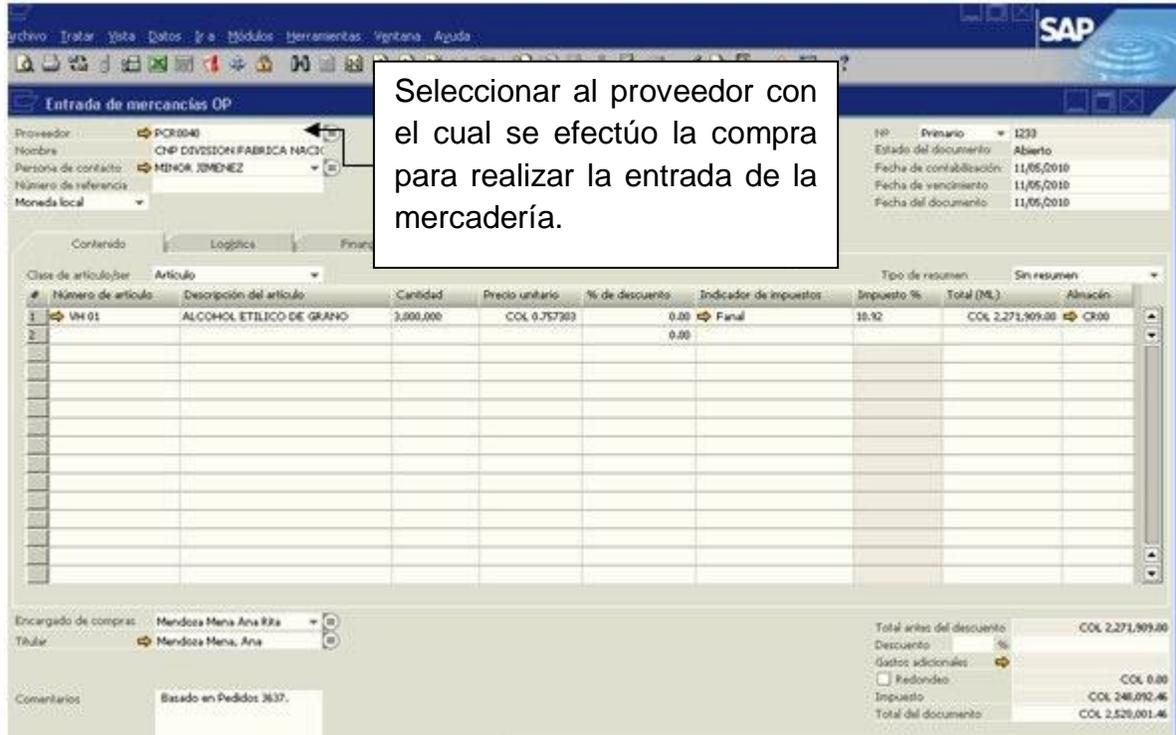
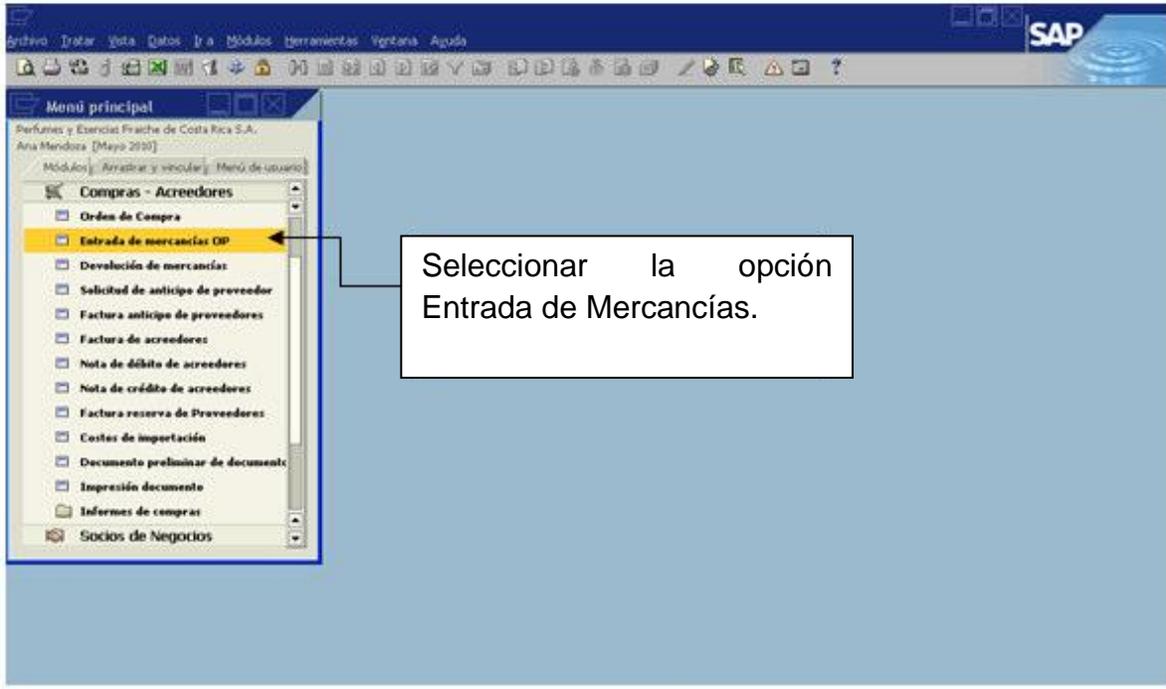
Comentarios: 4 BOTES DE 50.000
40 PICHINGAS DE 20000

Realizar las observaciones o comentarios necesarios

Total antes del descuento: COL 715,000.00
 Descuento: %
 Gastos adicionales:
 Ravindio
 Impuesto: COL 92,950.00
 Total pago venido: COL 807,950.00

Fact.acreedores
 Entradas miles

OK Cancelar Crear de Copiar a



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 1 de 10	

ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	
ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS		

a. Descripción

El procedimiento consiste en el manejo, custodio y abastecimiento de los suministros que solicitan las diferentes áreas y PVF de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A.

b. Objetivo

Regular y normar el consumo, manejo y control de los suministros de oficina, papelería y aseo que se utilizan en todas las áreas y PVF, para abastecer de forma oportuna las distintas necesidades de insumos de la compañía.

c. Alcances

Es aplicable a todo el personal de las oficinas, puntos de venta y demás personal relacionado con el proceso de compras de insumos administrativos.

d. Responsables

Los responsables de realizar este procedimiento son: el encargado de proveeduría, el gerente de área o administrador de punto de venta y el chofer de reparto.

e. Políticas

Las políticas que se aplican para la realización de este procedimiento son los siguientes:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	
ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS		

- Toda solicitud de suministros (oficina, papelería y aseo) de la empresa debe regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Las solicitudes de suministros deben ir dirigidas al encargado de proveeduría.
- en el caso de los PVF solo el administrador (a) o en su ausencia el cajero, están autorizadas para hacer la solicitud de materiales con un formulario único creado para este proceso.
- En el caso de las oficinas solo los gerentes de área serán los autorizados de realizar la solicitud de materiales con el formulario único para este fin.
- Sólo los suministro de oficina, papelería y aseo que no se encuentren en la lista de insumos se podrán comprar por caja chica con autorización del encargado de proveeduría y del gerente del área solicitante.
- Los requerimientos de suministros deben solicitarse en la última semana de cada mes.
- Los suministros se distribuirán en la primera semana del mes, por medio del área de reparto del Departamento de Operaciones y Logística siguiendo las rutas ya establecidas.
- Todo requerimiento de suministro se solicitará por medio del formulario Solicitud de Suministros ya sea por medio de correo electrónico o escrito, si corresponde a un formulario electrónico se deberá imprimir para dejar copia con su recibido conforme.
- Todas las Solicitudes de Suministros deben estar pre-numeradas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	
ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS		

- El encargado de proveeduría deberá llevar un control de gastos por tienda, donde se determine cuál es la necesidad real de la misma y mantener un archivo físico para respaldar todos los documentos enviados y recibidos con sus respectivas firmas.
- El encargado de proveeduría deberá realizar mensualmente un estimado basado en SAP sobre las necesidades de suministros de cada tienda y área de la empresa. Con base en este estimado se realiza un pedido mensual de suministros.
- Los auxiliares de inventarios deberán realizar un inventario de los suministros de cada tienda y actualizarlo en el sistema SAP.
- El administrador (a) del PVF será el responsable de la custodia y control de los suministros, realizar la solicitudes respectivas y verificar que las existencias no se agoten en la tienda.
- Toda compra de artículos tecnológicos (computadoras, monitores, impresoras, cámaras, teléfonos, faxes, scanner, proyectores, entre otros) debe de contar con el visto bueno del gerente del área de Sistemas de Información para poder garantizar que el artículo en cuestión se va a adaptar a la plataforma tecnológica de la empresa.

f. Formularios

- Solicitud de Suministros. FTF-CRAD-008 (Ver Apéndice N°1)
- Boleta de Recibido Conforme. FTF-CRAD-009 (Ver Apéndice N°2)

g. Documentos de Referencia

- Listado de insumos (Ver Apéndice N°3)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	
ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS		

h. Sistemas de Información

- Se utiliza el correo electrónico interno de la empresa (Outlook) para enviar y recibir los formularios de Solicitud de Suministros que se envíen de forma digital.
- Se utiliza el sistema SAP para registrar el trámite de la salida de mercadería al área solicitante o PVF.

i. Glosario

- Abastecimiento: es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad.
- Suministro: actividad que se realiza para satisfacer las necesidades de consumo de una unidad económica.

j. Actividades del procedimiento

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Identificar las existencias de insumos que se encuentren en su punto mínimo.	Gerente del Área solicitante o Administrador (a) PVF
3	Llenar la Solicitud de Suministros y enviárselo al Encargado de Proveeduría.	
4	Recibir la Solicitud de Suministros y realizar un estudio sobre la cantidad de personal, el tamaño y el histórico del área solicitante o PVF.	Encargado de Proveeduría



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 10

ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS

5	Verificar con base en el estudio realizado al área solicitante o PVF y de acuerdo a las existencias que indica el sistema SAP si se le puede enviar todos los suministros solicitados. Sí, ir a paso 7. No, ir a paso 6.	Encargado de Proveduría
6	Explicarle al solicitante la razón por la cual no se le va enviar los suministros, realizar la anotación en la Solicitud de Suministros y archivarla. Fin del procedimiento.	
7	Coordinar con el área de distribución la entrega de la mercadería según las rutas ya definidas.	
8	Alistar y empacar los pedidos que proceden.	
9	Realizar el trámite de salida de mercadería en el sistema SAP.	
10	Se imprimen las boletas de Recibido Conforme para enviarlas junto con la mercadería.	
11	Entregar la mercadería y la boleta de Recibido Conforme al Chofer de Reparto.	
12	Recibir la mercadería y la boleta de Recibido Conforme y entregarlo al área o PVF solicitante.	Chofer de Reparto
13	Recibir la boleta y la mercadería solicitada, firmar recibido conforme y devolver la boleta al Chofer de Reparto.	Gerente del Área solicitante o Administrador (a) PVF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS

14	Devolver la boleta Recibido Conforme debidamente firmada y devolverlo al Encargado de Proveduría.	Chofer de Reparto
15	Recibir la boleta Recibido Conforme debidamente firmada y archivarla.	Encargado de Proveduría
16	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-002

VERSIÓN: 01

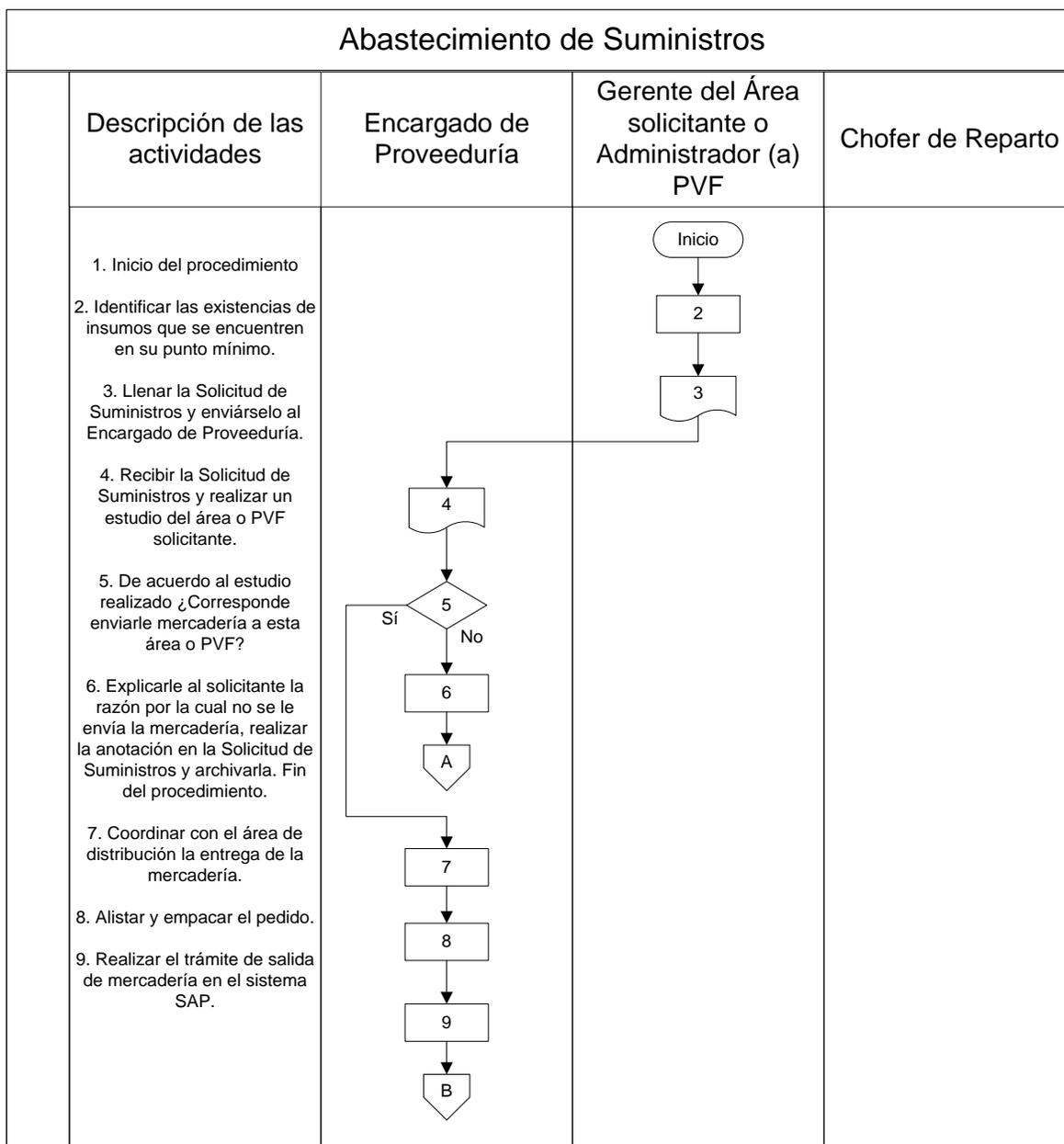
FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-002

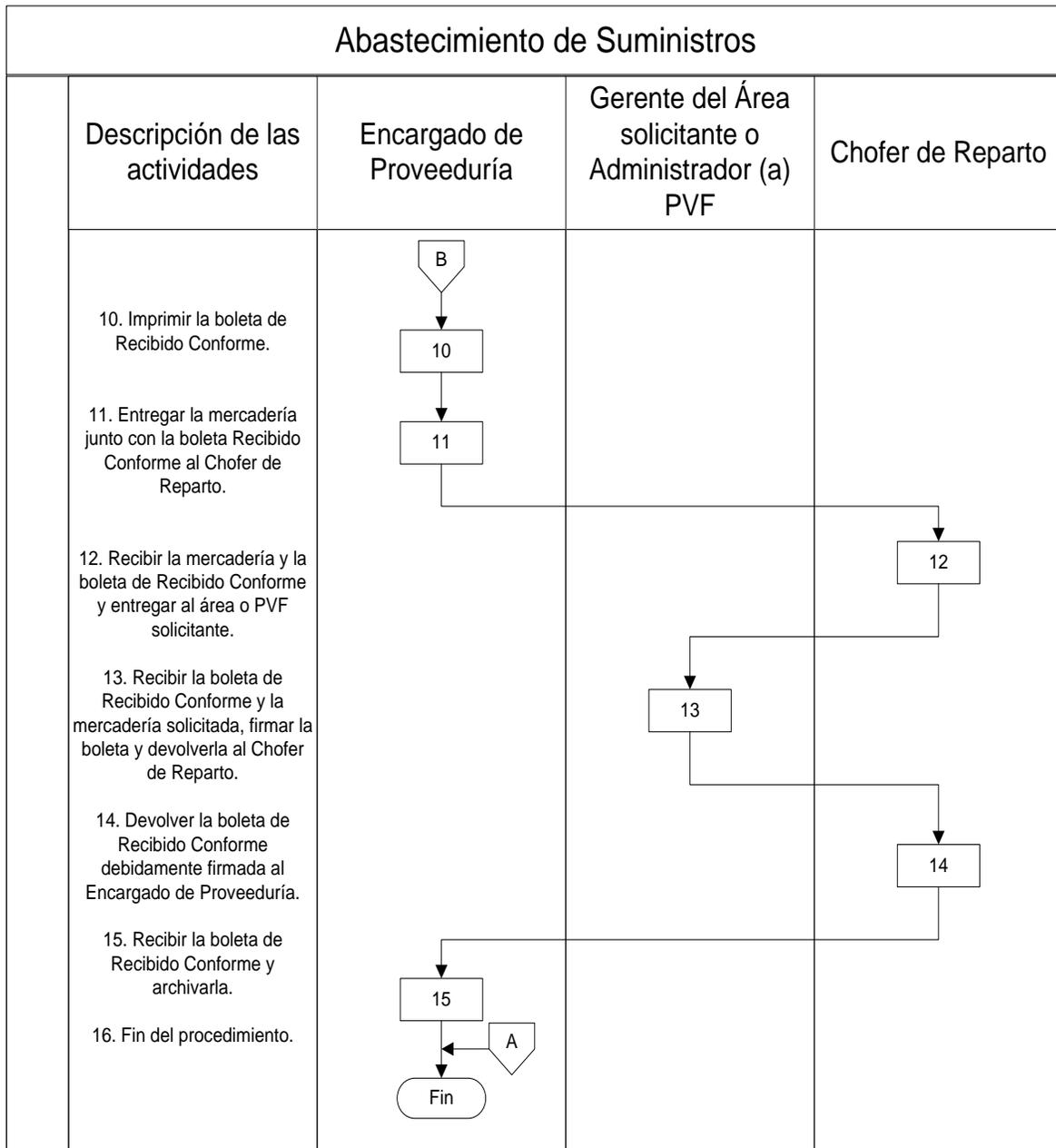
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 10	
ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
17/09/2010			Se reestructura y documenta el procedimiento para el abastecimiento de los suministros, ya que se reordenan los puestos y responsabilidades de la empresa, por lo tanto este procedimiento pasará a formar parte de las responsabilidades del Encargado de Proveeduría.

APÉNDICES

Apéndice N° 1: Solicitud de Suministros

Solicitud de Suministros		N° _____		
FTF-CRAD-008				
		PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SOLICITUD DE SUMINISTROS		
Fecha Emisión _____ Fecha Recibido _____ Hora Recibido _____ Fecha Entrega _____	Solicitante	<input type="checkbox"/>	Prioridad	<input type="checkbox"/>
		Alta	Media	Baja
#	Artículo	Cantidad Real	Cantidad Solicitada	Cantidad Enviada
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Justificación de la solicitud				
Comentarios				
_____ Fima del Solicitante	_____ Firma del Encargado de Proveeduría			

Apéndice N° 2: Recibido Conforme de Suministros

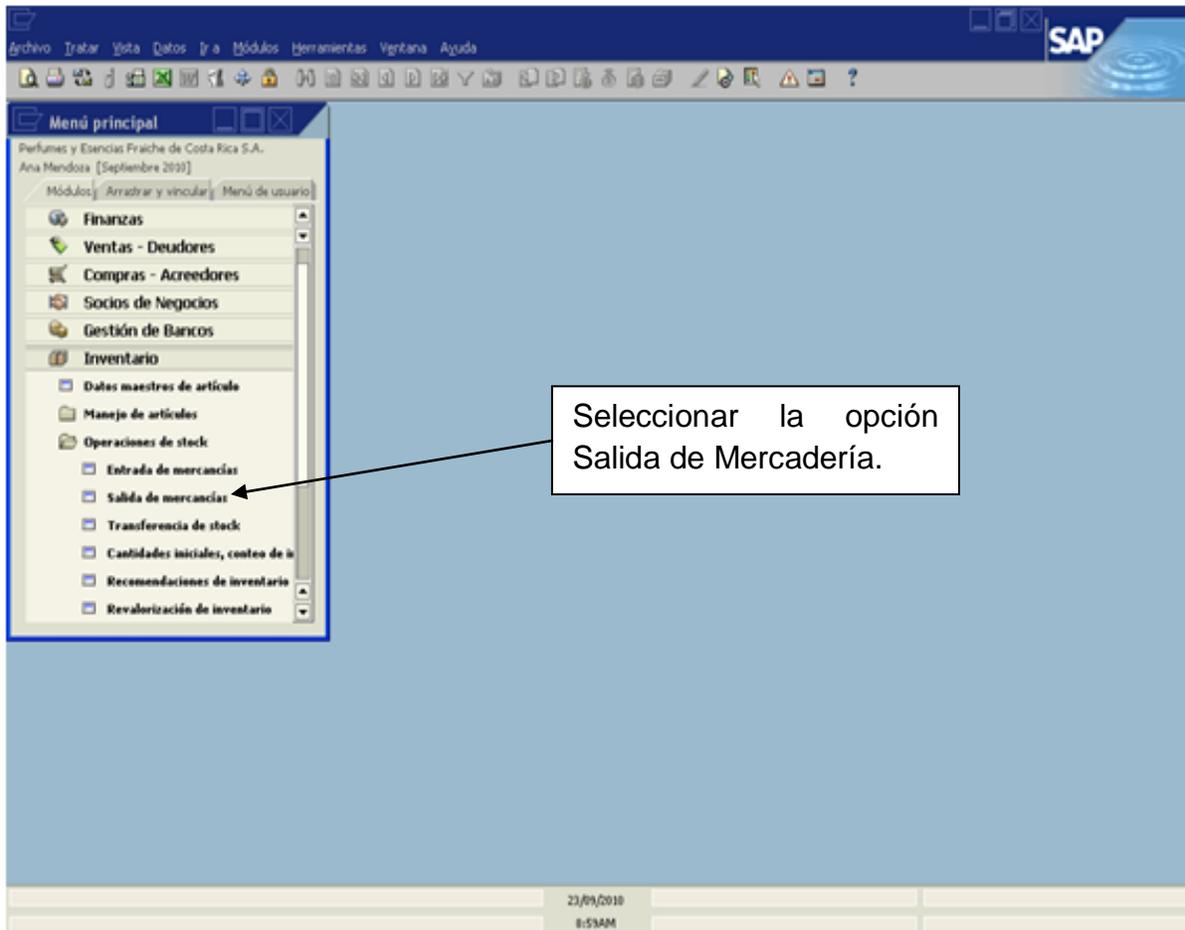
Recibido Conforme de Suministros Código FTF-CRAD-009		N° _____
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO RECIBIDO CONFORME DE SUMINISTROS		
Nombre: _____		N° Solicitud de Suministros _____
Área: _____		Fecha de recibido _____
Artículo solicitado: _____		
Cumple el artículo con los requerimientos que usted solicitó:		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Especifique _____

Recibido conforme _____		_____

Apéndice N°3: Listado de Insumos

 Listado de insumos
Suministros de papelería y artículos de oficina
Suministros de limpieza
Suministros de cafetería
Suministros de equipo de cómputo
Material publicitario
Material de mantenimiento e infraestructura
Mobiliario de oficina
Formularios de control contable
Accesorios de mantenimiento de vehículos
Suministros de botellas de agua para las tiendas y las oficinas
Fumigaciones
Uniformes
Extintores
Detectores de billetes
Aires acondicionados

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SAP





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 9

ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES [®]



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku Analista Departamento de Organización y Métodos	Nombre Puesto	Nombre Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

a. Descripción

El procedimiento consiste en la atención y control de las visitas a las instalaciones físicas de la empresa tanto por parte de visitantes particulares como de proveedores.

b. Objetivos

Atender de forma oportuna el tráfico de los visitantes y proveedores que se reciben diariamente en las instalaciones físicas de las oficinas centrales para brindar un excelente servicio tanto a los visitantes externos como a los empleados de la empresa al ofrecerles un control eficaz y eficiente.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento es para todas las áreas de la empresa.

d. Responsables

El responsable de realizar este procedimiento es la recepcionista de la empresa y cualquier funcionario de Fraiche que reciba invitados o proveedores.

e. Políticas

Las políticas que se aplican para la realización de este procedimiento son los siguientes:

- Toda visita de particulares o de proveedores a la empresa deberá registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

- Queda prohibido el acceso al edificio de la empresa por parte de los visitantes sin cita previa, en caso de que el visitante manifieste algún asunto urgente sólo se le dará acceso con la autorización verbal del empleado Fraiche.
- Solo se le dará acceso al edificio a proveedores debidamente identificados en el catálogo de fotos que brindan las empresas proveedoras.
- Todo visitante o proveedor que ingrese al edificio deberá estar anotado en la hoja de Control de Visitas.
- Todo visitante o proveedor deberá colocarse el gafete de visitas en un lugar visible.
- Todas las citas que se programen deberán notificarse a la recepcionista vía correo interno (*Outlook*) con la debida anticipación.
- Todo empleado Fraiche que reciba visitas deberá bajar a la recepción para recibir al visitante o proveedor.
- Queda prohibido que un proveedor o visitante deambule por las instalaciones de la compañía sin que algún empleado lo acompañe.
- El visitante sólo podrá acudir al área donde se anunció en recepción y si requiere ir a otro departamento el responsable original de su visita lo acompañará al otro departamento.
- El visitante no podrá hacer uso de cámaras fotográficas o de video ni de grabadoras de audio dentro de la empresa sin la autorización del empleado Fraiche.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

- En caso de que el visitante ingrese muestras, equipo, accesorios, entre otros, estos deberán registrarse en la hoja de Control de Visitas en la recepción.
- Cuando el proveedor deba salir con artículos adicionales (cajas, perfumes, accesorios, muestras, entre otros) el empleado Fraiche notificará a la recepcionista la autorización y la descripción de lo que se lleva la visita con el fin de controlar las salidas.

f. Formularios

- Hoja de Control de Visitas: en ella se registra el nombre, identificación, fecha, hora, motivo, a quién busca, si lleva materiales o si retira materiales de las oficinas y la hora de salida. Este formulario permanecerá en la recepción y será para uso y control de la recepcionista. (Ver Apéndice N° 1).

g. Documentos de Referencia

- El catálogo de fotos: catálogo que brindan las empresas proveedoras a la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. para reconocer a los proveedores que trabajan con la empresa.

h. Sistemas de información

- El correo interno de la empresa (*Outlook*): se utiliza para que el encargado de recibir a la vista le notifique a la recepcionista con anterioridad sobre las citas de los visitantes y proveedores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

i. Glosario

- Gafete: se refiere a un término para definir las insignias que se ponen en la ropa. Sirve para informar los datos de la persona que lo utilice.
- Proveedor: persona o empresa que provee o abastece a otra para un fin determinado.
- Visitante: toda persona que se desplaza de un lugar distinto al de su entorno habitual.

j. Actividades del procedimiento

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Se verifica en el correo interno de la empresa las citas programadas y el catálogo de fotos de los proveedores.	La Recepcionista
3	Se recibe al visitante o al proveedor.	
4	Solicitar la información necesaria al visitante o proveedor para llenar la hoja de Control de Visitas. Detallar si el visitante o proveedor va dejar artículos en la empresa.	
5	Brindarle al visitante o proveedor un gafete de visitas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 9

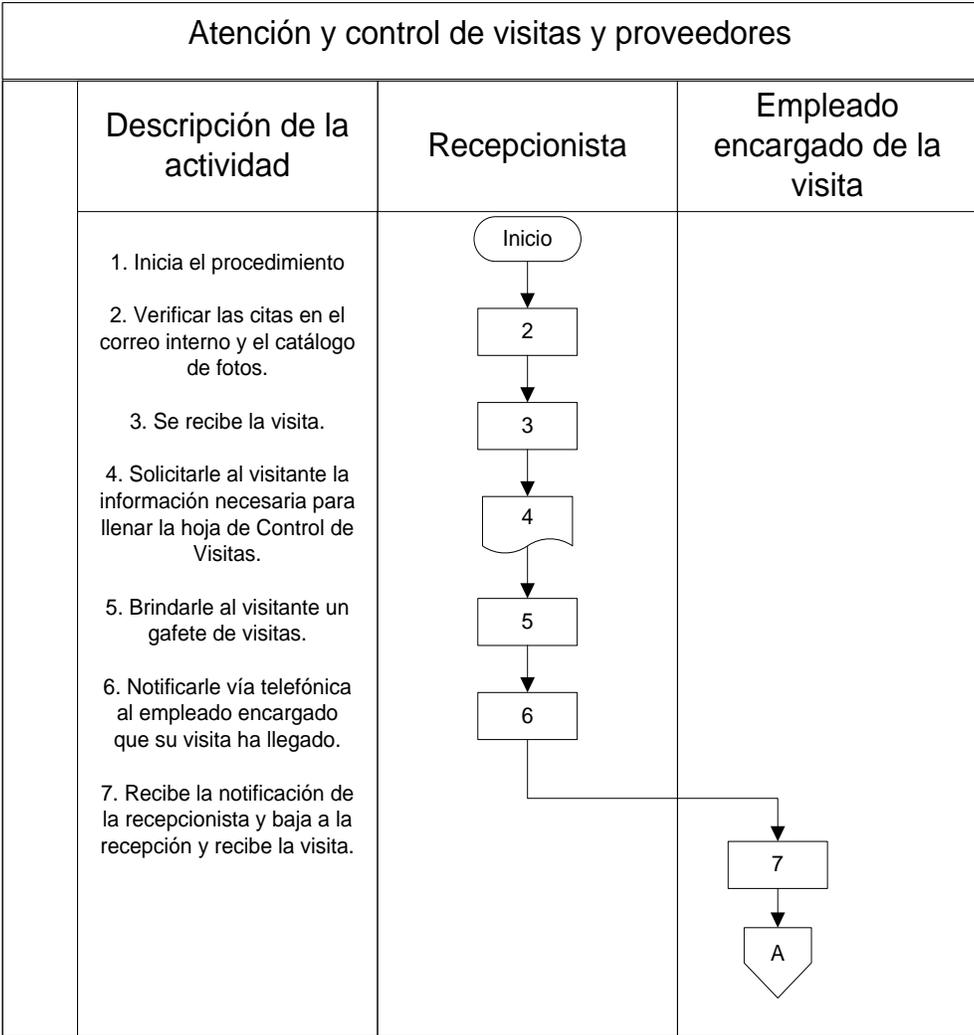
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES

6	Notificar vía telefónica al empleado responsable de recibir al visitante o proveedor que su visita ha llegado.	La Recepcionista
7	Recibe la llamada de la recepción para que baje a recibir al visitante que espera.	El Encargado de la Visita
8	Verificar si el visitante va dejar algún artículo en la empresa. Sí, paso 9. No, paso 11.	
9	Autorizar lo que va dejar en la empresa y detallárselo a la recepcionista.	
10	Anota la observación del encargado del visitante en la hoja Control de Inventarios.	La Recepcionista
11	Abrir el portón eléctrico para que ingrese el encargado de la visita y el visitante a las instalaciones físicas de la empresa.	
12	El encargado de la visita guía al visitante hasta el lugar de reunión.	El Encargado de la Visita
13	Guiar al visitante hasta la recepción una vez que se finaliza la visita.	
14	Verificar si el visitante se lleva algún artículo de la empresa. Sí, paso 15. No, paso 17.	
15	Autorizar lo que se va llevar de la empresa y detallárselo a la secretaria.	
16	Anotar la observación del encargado del visitante en la hoja Control de Visitas.	La Recepcionista

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

17	Recoger el gafete de visitas y guardarlo.	La Recepcionista
18	Fin del procedimiento.	

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-003

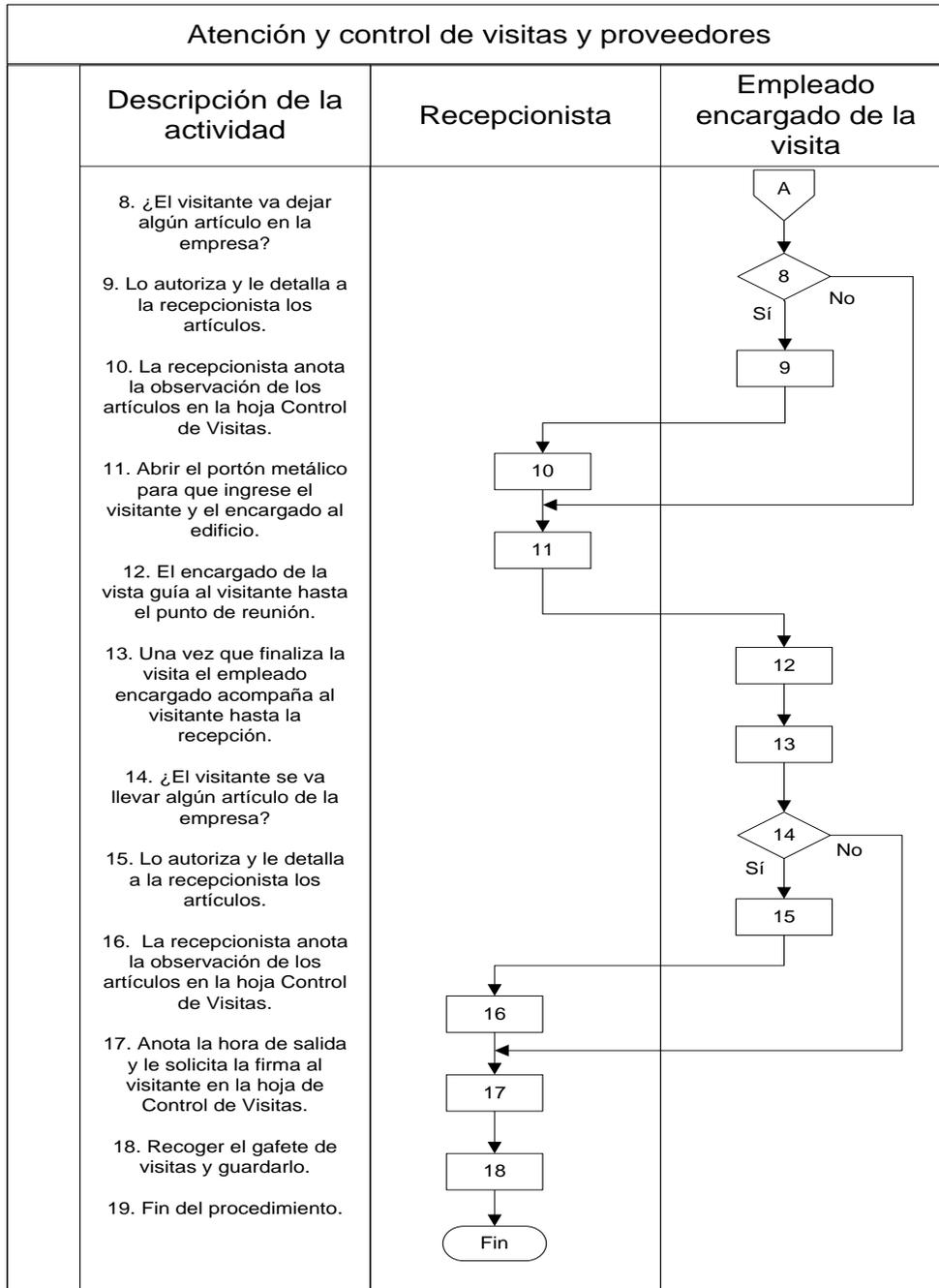
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 25/08/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 9

ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES

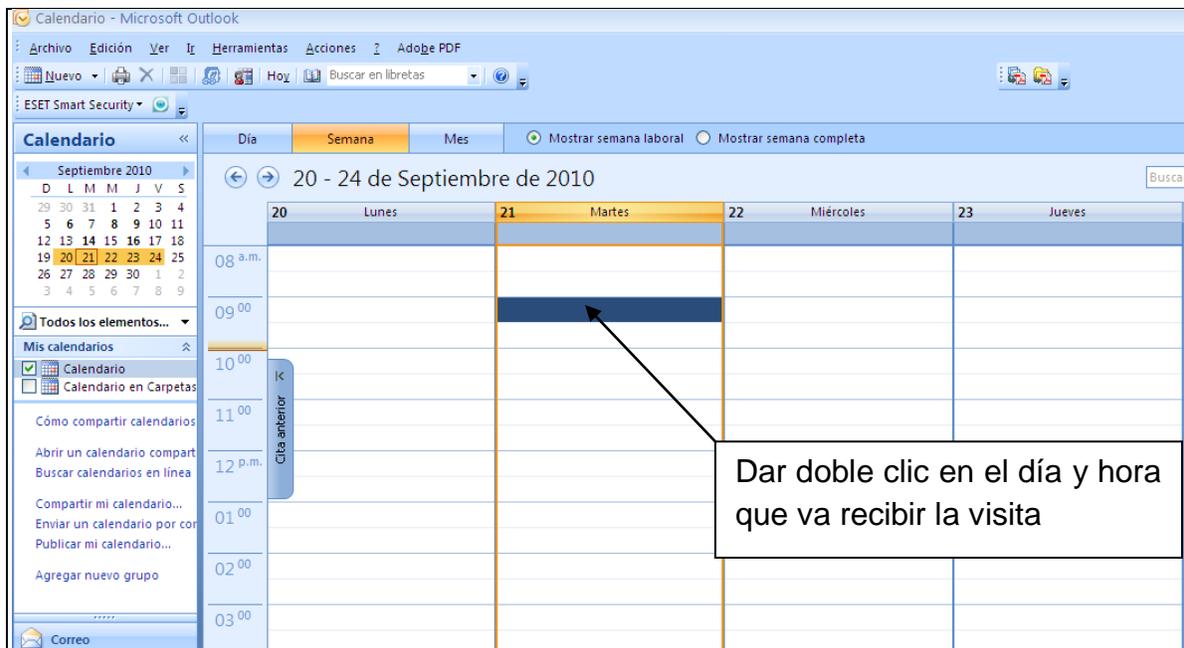
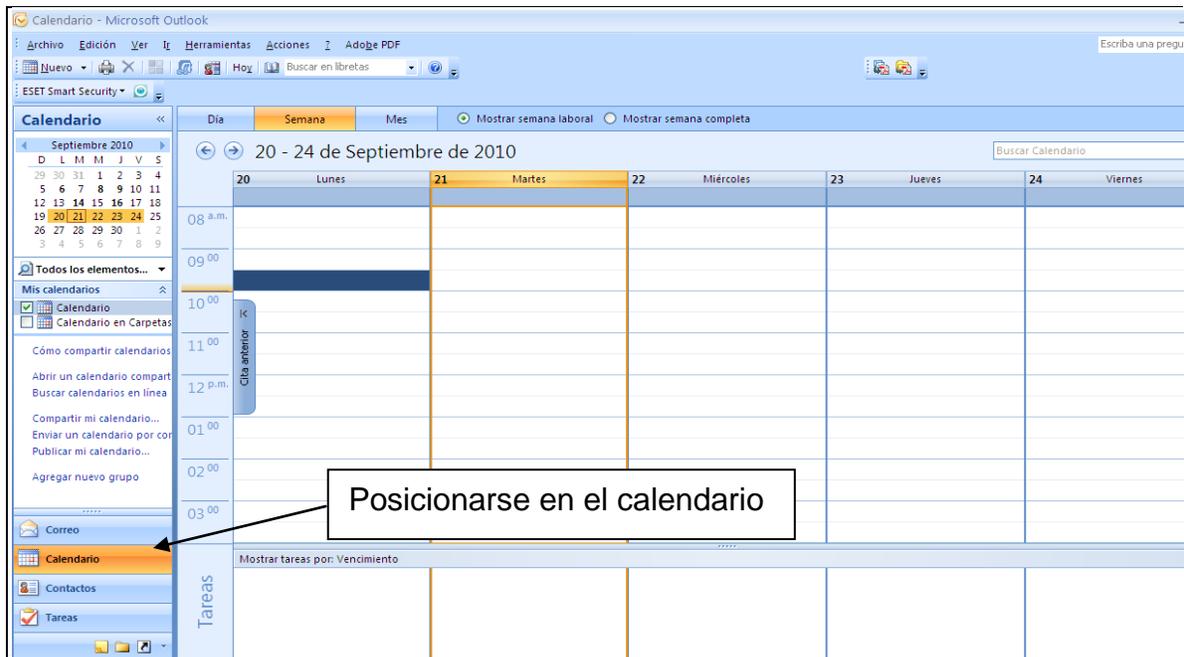


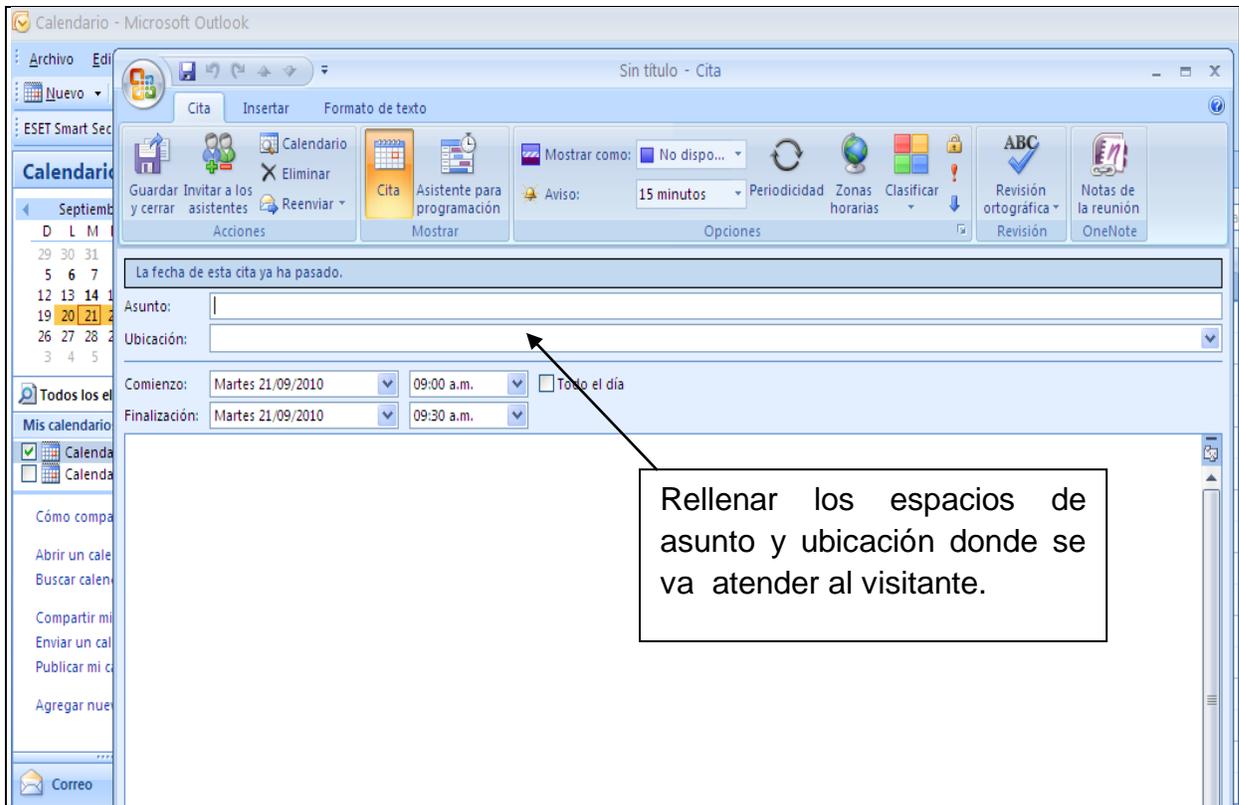
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-003	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 25/08/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 9	
ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITAS Y PROVEEDORES		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
25/08/2010			Se realiza la documentación del procedimiento, ya que se realizaba de forma empírica sin ningún tipo de control ni formularios de respaldo.

SISTEMA DE INFORMACIÓN MICROSOFT OUTLOOK







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 26/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 9

VIAJES AL EXTERIOR



Elaboró	Revisó	Autorizó
Firma	Firma	Firma
Carmen Chang Ku	Nombre	Nombre
Analista	Puesto	Puesto
Departamento de Organización y Métodos		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 9	
VIAJES AL EXTERIOR		

a. Descripción

Este procedimiento consiste en la revisión del cumplimiento de los requisitos mínimos de sanidad y de ley que debe poseer un empleado Fraiche para que salga del país por motivos de viaje de negocios.

b. Objetivo

Asegurar que el empleado Fraiche que necesite realizar un viaje al exterior cumpla con los requisitos mínimos para su aprobación y estadía oportuna en el extranjero.

c. Alcances

El alcance de este procedimiento abarca las siguientes áreas: Administrativo y todas las áreas de la empresa que requiera realizar un viaje al exterior.

d. Responsables

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son: el asistente administrativo, el gerente administrativo y el solicitante del viaje.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 9	
VIAJES AL EXTERIOR		

e. Políticas

- Todo viaje al exterior que se realice debe registrarse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá llenar el Formulario Solicitud de Viaje al Exterior.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá contar con la aprobación del gerente del área solicitante y el gerente del área Administrativo.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior debe presentar su plan de trabajo con 8 días de anticipación al asistente administrativo.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá contar con el pasaporte al día, con un mínimo de 1 año de proximidad a su vencimiento.
- Si el país de destino se encuentra en una zona con permiso especial para ingresar o requiere de visa, el empleado deberá contar con el respectivo permiso. En caso de que requiera una carta por parte de la empresa, el asistente administrativo deberá autorizar la misma.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá contar con el seguro INS Medical al día, que cubra su estadía fuera del país.
- El asistente administrativo deberá ingresar a la página del Procomer y bajar el perfil del país de destino al que se dirige el empleado Fraiche para realizar un estudio sobre los requisitos mínimos con los que debe cumplir este.
- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá aplicarse las vacunas preventivas necesarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 9	
VIAJES AL EXTERIOR		

- Todo empleado que realice un viaje al exterior deberá presentar como mínimo 2 cotizaciones de agencias de viajes al encargado de proveeduría para su estudio respectivo.
- No se recibirá ninguna Solicitud de Viajes al Exterior que no esté debidamente llena y con la aprobación del gerente de área.

f. Formularios

- Solicitud de Viajes al Exterior. FTF-CRAD-011 (Ver Apéndice N°1)

g. Documentos de Referencia

- Itinerario. FTF-CRAD-012 (Ver Apéndice N°2)
- Perfil del país y zona de destino. (Ver Anexo N°1)
- Cotización Agencia de Viajes. (Ver Anexo N°2)

h. Sistemas de Información

Para llevar a cabo este procedimiento sólo se utiliza el Internet Explorer para ingresar a la página de Procomer: www.procomer.com con el fin de bajar los perfiles de los países de destino.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 9	
VIAJES AL EXTERIOR		

i. Glosario

- Itinerario: se refiere a la descripción de una ruta, un camino recorrido o también un trayecto que se sigue para llegar.
- Visa: es una norma entre países para legalizar una entrada o una estancia de personas en un país donde éste no tenga nacionalidad o libre tránsito, ya sea por convenios bilaterales entre el país de la nacionalidad de la persona y el país de destino, todo fundamentado por una razón bien definida.

j. Actividades

Actividades del Procedimiento		
Paso	Actividad	Responsable
1	Inicio del procedimiento.	
2	Llenar la Solicitud de Viajes al Exterior y adjuntar copia de la documentación de respaldo (pasaporte, visa, entre otros) y entregárselo al Asistente Administrativo.	Solicitante
3	Recibir la Solicitud de Viajes al Exterior, verificar si está debidamente llena, con la documentación de respaldo adjunta y con la autorización del Gerente de Área. Sí, ir al paso 4. No, ir al paso 2.	Asistente Administrativo
4	Realizar un estudio del país de destino (página de procomer) para verificar los requisitos legales y de sanidad de ese país.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 26/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 9

VIAJES AL EXTERIOR

5	Verificar si el Solicitante cumple con todos los requisitos mínimos necesarios para su estadía en el país de destino. Sí, ir al paso 8. No, ir al paso 6	Asistente Administrativo
6	Notificarle al Solicitante los requisitos que debe cumplir y realizar la anotación en la Solicitud de Viajes al Exterior.	
7	Realizar las gestiones necesarias para completar todos los requisitos mínimos y entregárselo al Asistente Administrativo.	Solicitante
8	Entregar la Solicitud de Viajes al Exterior con todos los requisitos y documentación de respaldo al Gerente Administrativo para su aprobación.	Asistente Administrativo
9	Recibir la Solicitud de Viajes al Exterior, revisar que la documentación y los requisitos se hayan completado de forma adecuada. Sí, ir al paso 11. No, ir al paso 10.	Gerente Administrativo
10	Rechazar la Solicitud de Viajes al Exterior, realizar las anotaciones del motivo y devolverse al paso 5.	
11	Aprobar la Solicitud de Viajes al Exterior.	
12	Realizar y entregar el Itinerario con 8 días de anticipación al Asistente Administrativo.	Solicitante
13	Recibir el Itinerario y archivar toda la documentación de respaldo.	Asistente Administrativo
14	Fin del procedimiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-004

VERSIÓN: 01

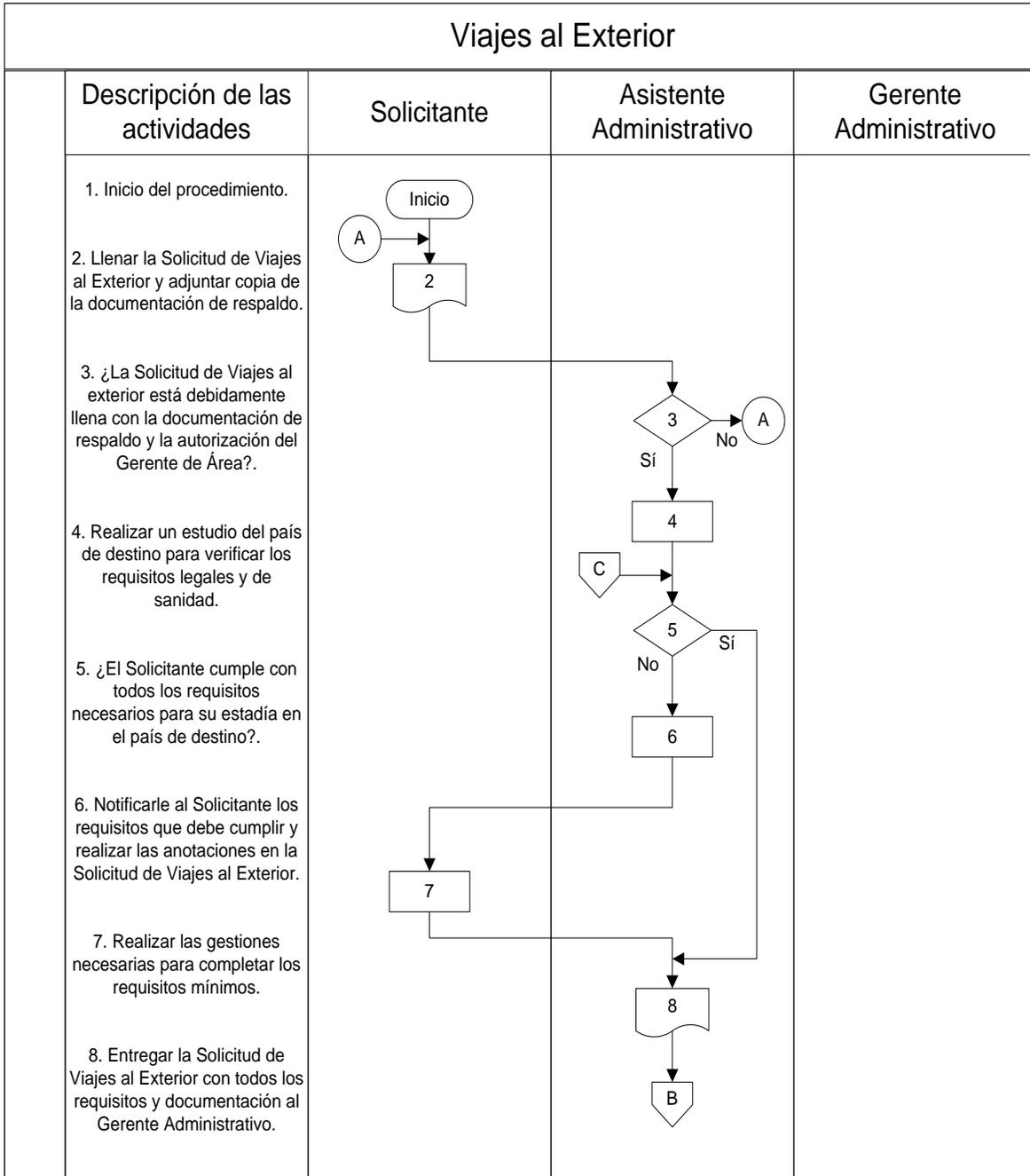
FECHA EMISIÓN: 26/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 9

VIAJES AL EXTERIOR

k. Diagrama de Flujo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PRF-CRAD-004

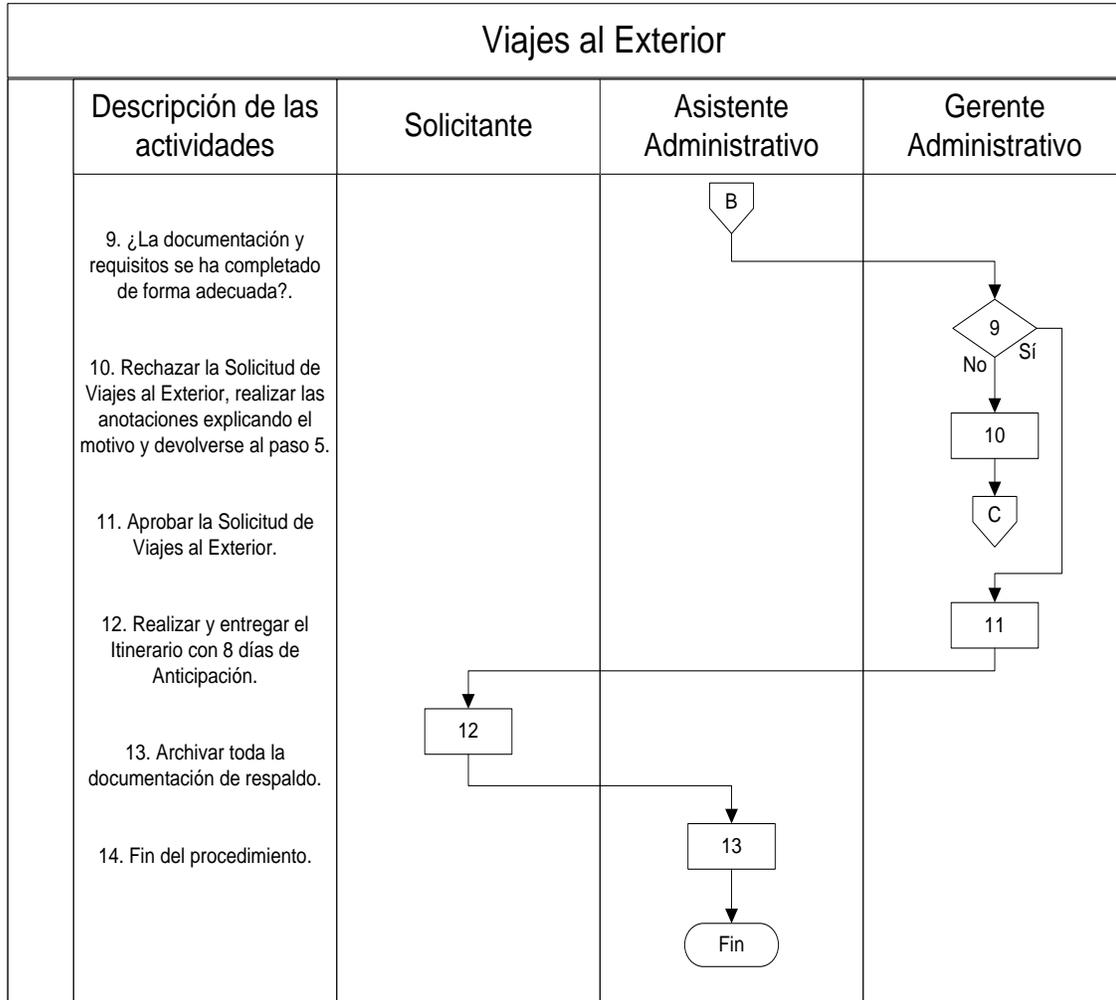
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 26/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 9

VIAJES AL EXTERIOR



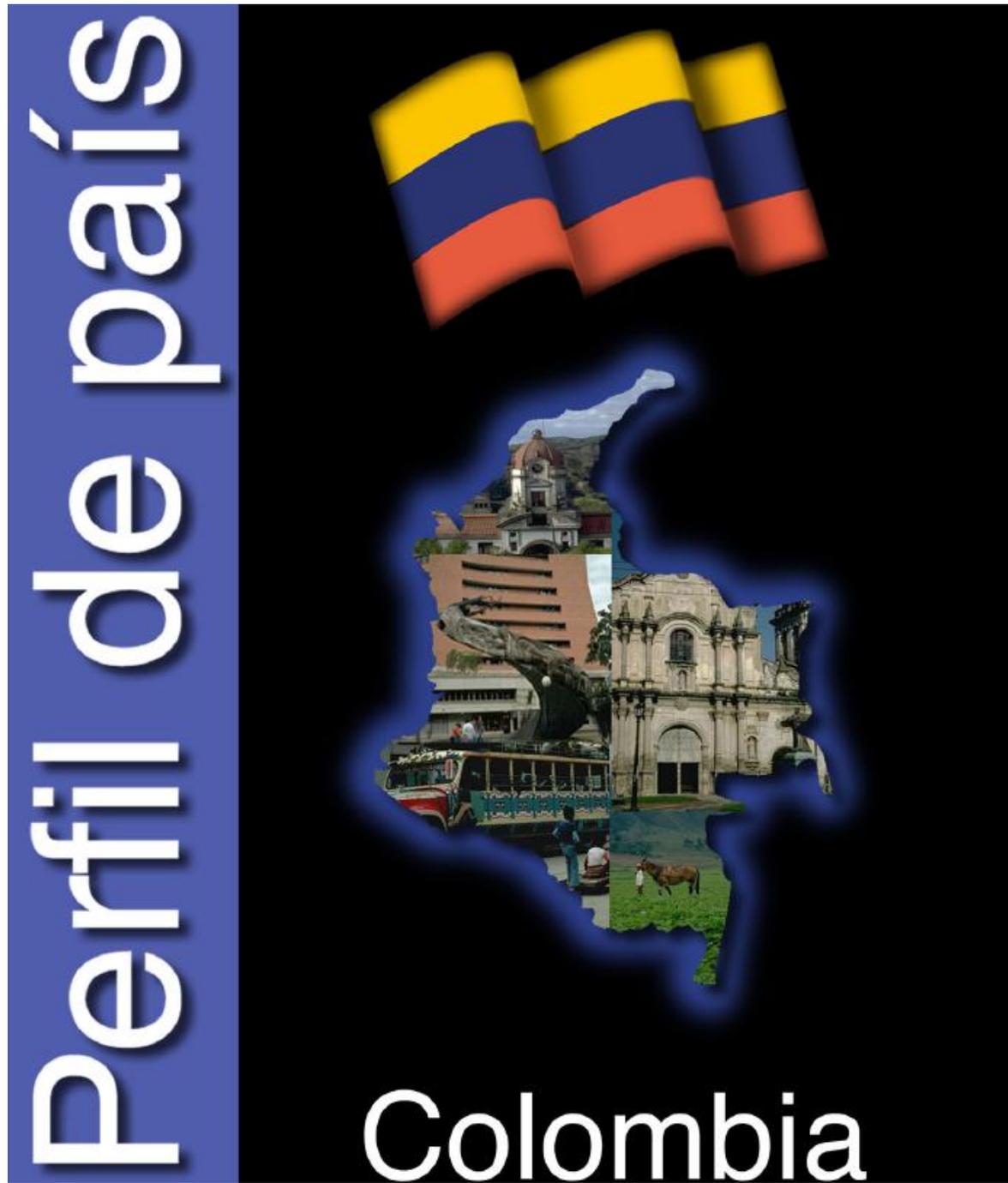
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CÓDIGO: PRF-CRAD-004	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 26/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 9	
VIAJES AL EXTERIOR		

I. Histórico de modificaciones

Historial de Modificaciones			
Fecha	# Solicitud de cambio	Revisión	Modificaciones
26/09/2010			Se diseña y documenta el procedimiento para la aprobación de los viajes al exterior, ya que este procedimiento se realiza actualmente de forma empírica sin ningún tipo de control o políticas que lo regule.

ANEXOS

Anexo N°1: Perfil del país y zona de destino



COLOMBIA



GENERALIDADES

Nombre Oficial

República de Colombia

Área

1.138.910 Km²

Idioma Oficial

Español

Hay más de 60 lenguas indígenas no oficiales

Ubicación geográfica

En el norte de Sur América, limita con el Mar Caribe, entre Panamá y Venezuela, y con el Océano Pacífico entre Ecuador y Panamá.

Capital

Santa Fé de Bogotá.

Moneda

Peso colombiano \$

Tipo de cambio

2.240 pesos por US\$ (31 de diciembre 2006)

Sistema cambiario

Libre flotación

Anexo N°2: Cotización Agencia de Viajes

RESERVACION EN LINEA

1.- RESERVACIÓN

2
**VUELOS,
TARIFAS Y
HOTELES**

3.- ITINERARIO

4.- INGRESAR PAGO Y CONFIRMACIÓN

SELECCIONE EL VUELO

CUN -> MTY 30/09/2010 - MTY -> CUN 19/10/2010 Adultos: 1 Menores: 0 Infantes: 0

\$ Tarifa	Vuelo Salida	Salida	Llegada	Escala
<input type="radio"/> \$ 4,220.00 *	Vuelo Salida	162	10:50	13:05 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	161	09:30	11:35 [DIRECTO]
<input type="radio"/> \$ 4,220.00 *	Vuelo Salida	162	10:50	13:05 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	261	09:30	11:40 [DIRECTO]
<input type="radio"/> \$ 4,520.00 *	Vuelo Salida	188	20:45	23:00 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	161	09:30	11:35 [DIRECTO]
<input type="radio"/> \$ 4,520.00 *	Vuelo Salida	188	20:45	23:00 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	261	09:30	11:40 [DIRECTO]
<input checked="" type="radio"/> \$ 4,720.00 *	Vuelo Salida	262	10:50	13:05 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	161	09:30	11:35 [DIRECTO]
<input type="radio"/> \$ 4,720.00 *	Vuelo Salida	262	10:50	13:05 [DIRECTO]
	Vuelo Regreso	261	09:30	11:40 [DIRECTO]

* Pago Total por el número de pasajeros solicitados con todos los impuestos incluidos.

Regresar al Paso 1

Siguiente Paso 3

Volver a empezar

APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud de Viajes al Exterior

Solicitud de Viajes al Exterior FTF-CRAD-011	N° _____	
 PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SOLICITUD DE VIAJES AL EXTERIOR		
Solicitante _____ País Destino _____	Fecha de partida _____ Fecha de llegada _____	
Motivo del Viaje		
El solicitante cumple con los siguientes requisitos:		
Pasaporte al día	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí No Especifique _____
Visa o permiso especial	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí No Especifique _____
Seguro INS Medical	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí No Especifique _____
Vacunas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí No Especifique _____
Observaciones		
Se aprueba el viaje		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Sí No Especifique _____
_____ Solicitante	_____ Gerente del Área Solicitante	_____ Gerente Administrativo
		_____ Asistente Administrativo

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

The screenshot shows the Procomer website in a Windows Internet Explorer browser. The address bar displays <http://www.procomer.com/>. The website features a header with the Procomer logo and a banner for 'Agrícola' (Agriculture) showing various fruits and vegetables. A navigation menu on the left lists several options, with 'Promoción Comercial' and 'Perfiles de País' highlighted. A central section titled 'Bienvenido a la' includes a calendar for '2010' and a 'CALENDARIO de actividades 2010'. Other sections include 'ALERTAS COMERCIALES', 'ZONA FRANCA', and 'Video de Costa Rica en Legos'. A sidebar on the left contains a list of services, and a BCR logo is visible at the bottom left. The browser's status bar at the bottom shows the URL http://www.procomer.com/Espanol/PC-02/pc_inteligencia-02-01.html.

Procomer - Windows Internet Explorer
<http://www.procomer.com/>
File Edit View Favorites Tools Help
Favoritos Identificación de estudiantes TEC-Digital Suggested Sites Más complementos
Procomer Page Safety

Ingresar a la página www.procomer.com

Seleccionar la opción promoción comercial, seguidamente la opción perfiles de país.

PROCOMER
PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR DE COSTA RICA

Agrícola

Inicio | Mapa del Sitio | Contactenos

+ PROCOMER
+ Promoción Comercial
+ Promoción de Inversión
+ Información Comercial
+ Estadísticas
+ Regímenes de Exportación
+ Ventanilla Única de Comercio Exterior
+ Encadenamientos Productivos
+ Capacitaciones
+ Oficina de Prensa
+ Enlaces
+ Publicaciones
+ Investigación
+ Servicios y compras
+ Directorio en Línea

Bienvenido a la
Eventos de Promoción
Oficinas de Promoción Comercial
Perfiles de País
Oficinas Regionales

En Procomer buscamos facilitar el desarrollo y fortalecer la capacidad exportadora costarricense. Por ello, lo invitamos a realizar trámites de exportación en línea y le brindamos información de la oferta exportable costarricense y las estadísticas de exportación.

Conozca más sobre la capacidad exportadora de Costa Rica, un país con productos y servicios de excelente calidad.

CALENDARIO de actividades 2010

ALERTAS COMERCIALES
[Oferta por construcción de Aeropuerto Enrique Jiménez en Panamá](#)
[Una destructiva plaga fue detectada por primera vez en los Estados Unidos en un cargamento de piñas costarricenses](#)
[ALERTAS COMERCIALES DE SEMANAS ANTERIORES](#)
[ALERTAS COMERCIALES DEL 2009](#)

ZONA FRANCA
Nuevo reglamento de Zona Franca

Let's **build** together.
the future of the happiest country in the world.
COSTA RICA
Video de Costa Rica en Legos

A un click de su banco
BCR
Banco de Costa Rica

EXPORTA FÁCIL

http://www.procomer.com/Espanol/PC-02/pc_inteligencia-02-01.html Internet

PROCOMER - Windows Internet Explorer
http://www.procomer.com/Espanol/PC-02/pc_inteligencia-02-01.html

File Edit View Favoritos Tools Help

Favoritos Identificación de estudiantes TEC-Digital Suggested Sites Más complementos

PROCOMER

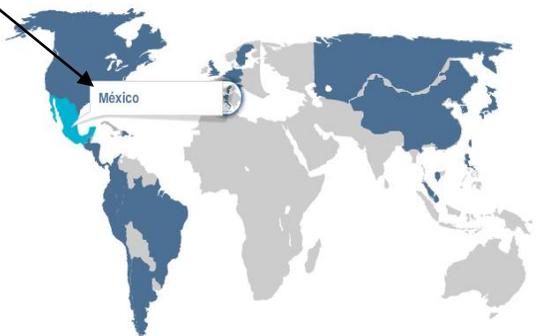
Seleccionar en el mapa el país de destino.



Inicio | Mapa del Sitio | Contáctenos  

Perfiles de País

Desplazarse hacia abajo para descargar el documento.



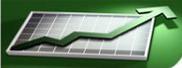
México



México
Los Estados Unidos Mexicanos están ubicados en América del Norte, tienen un área de 1.964.375 Km2 y su capital es Ciudad de México D.F.

[Descargar](#)

Dar clic en Descargar

Estadísticas 

Trámites en línea 

Reforma a Reglamentos

Internet

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Araya, J. (Comp.). (1998). *Organización y Métodos*. (Antología). San José, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*.

(7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Díaz, L. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED.

Franklin, B. (2004). *Organización de las Empresas*. (2ª ed.).

México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Franklin, B., y Gómez, G. (2002). *Organización y Métodos:*

Un enfoque competitivo. (1ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Finch, J. y Freeman, R. (1996). *Administración*. (4ª ed.).

México: Pearson Educación.

Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*.

(Décimoprimer ed.). México: Pearson Educación de México.

Gómez Ceja, G. (1994). *Planeación y Organización de Empresas*.

(8ª ed.). México: McGraw-Hill Interamerica S.A.

Hernández, C. (2002). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos*.

(3ª ed.). Editorial UNED.

Horngren, Charles. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. (7ª ed.). México: Pearson Educación.

Kinnear y Taylor. (1998). *Investigación de Mercados*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamerica S.A.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2008). *Administración: una perspectiva global*. (11ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

Krajewski, Lee., y Ritzman, Larry. (2000). *Administración de Operaciones, Estrategia y Análisis*. (5ª ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Salas, T. (2009). *Análisis y Diagnóstico Financiero*. (5ª ed.). San José, C.R.: Ediciones el Roble

Trejos, J. y Moya, E. (2000). *Introducción a la Estadística Descriptiva*. (2ª ed.). San José, C.R.: Sello Latino.

Whittington, R. (2005). *Principios de Auditoría*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. S.A.

Información digital

¿Qué es un perfume?. Extraído el 10 de agosto del 2010 del sitio web:

<http://foro.deperfumes.com/viewtopic.php?t=12>

Normas ISO 9000. Extraído el 13 de agosto del 2010 del sitio web:

http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

Estudios de Organización y Métodos. Extraído el 20 de agosto del 2010 del

sitio web: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/mejoramiento-de-procedimientos-metodos-y-sistemas-de-trabajo.htm>

Perfume. Extraído el 10 de agosto del 2010 del sitio web:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Perfume>

Proyectos de graduación consultados

Azofeifa, María José. (2009). Los procedimientos del Departamento de Finanzas y Contabilidad del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER). Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Castro, Andrés. (2009). Manual de procedimientos para la ejecución presupuestaria en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Sanabria, María Fernanda. (2010). Manual de procedimientos administrativos Para la compañía Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

ANEXOS

Anexo N°1: Encuesta sobre interdependencia laboral entre las áreas



PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA, S.A.

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

ENCUESTA SOBRE INTERDEPENDENCIA LABORAL ENTRE LAS ÁREAS

Datos del empleado

Nombre: _____ Puesto: _____

Área: _____ Fecha: _____

Instrucciones

A continuación se le presentan varias matrices relativas a la interdependencia entre las distintas áreas de la empresa y los puestos. Recuerde que de la exactitud y veracidad de las mismas, dependerá la ubicación que se le asigne.

1. De acuerdo a la dependencia que posee su puesto con otras áreas de la empresa complete la tabla 2 con la simbología descrita en la tabla 1, considerando las prioridades de cercanía y relación de los puestos.

Tabla 1. Simbología

A	Muy importante
B	Importante
C	No esencial
D	Indiferente

Tabla 2. Matriz de relaciones

	AI	DH	AD	CO	OL	OM	TI	PVF
FC								

2. Según lo detallado en el punto anterior, especificar la cantidad de veces por semana que se relaciona con dichas áreas.

Tabla 3. Matriz de relaciones

	AI	DH	AD	CO	OL	OM	TI	PVF
FC								

3. Considerando la dependencia que posee su puesto con otros puestos de su área complete la tabla 4 con la simbología descrita en la tabla 1, considerando las prioridades de cercanía y relación de los puestos.

Tabla 4. Matriz de relaciones por puestos

Puestos	Gerencia Financiero Contable	Auxiliar de Control de Inventarios	Auxiliar de Contabilidad 1	Auxiliar de Contabilidad 2	Contador (a)	Encargad(o) de Tesorería
Gerencia Financiero Contable						
Auxiliar de Control de Inventarios						
Auxiliar de Contabilidad 1						
Auxiliar de Contabilidad 2						
Contador (a)						
Encargado (a) de Tesorería						

4. Observaciones: _____

