



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FORTUNA (ADIFORT)**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TOMO I**

ELABORADO POR:

**JOHAN VINICIO CALERO SALAS**

PROFESOR TUTOR:

**MBA. EILEEN BARRANTES BARRANTES**

**II SEMESTRE**

**CAMPUS TECNOLÓGICO SAN CARLOS, 2019**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE DEFENSA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN (TFG)**

Al ser las catorce horas del jueves siete de noviembre del dos mil diecinueve, en el Tecno 2 Centro de Transferencia Tecnológica y de Educación Continua del Campus Tecnológico Local San Carlos del Tecnológico de Costa Rica, se procedió a la defensa pública y oral del Trabajo Final de Graduación (TFG) del estudiante: **CALERO SALAS JOHAN VINICIO** carné **2015092090**.

Título del TFG: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE ADIFORT”**.

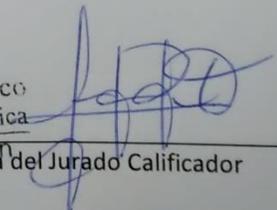
El jurado calificador está integrado por los profesores: Alfredo Alfaro Ramos quien preside y Allan Pérez Orozco.

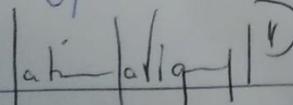
El estudiante realizó la Defensa Oral de su trabajo final de graduación, después de la cual el Jurado Calificador hizo las preguntas pertinentes sobre aspectos relacionados con el tema.

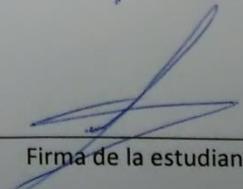
Terminada la defensa se determina que el estudiante:

- ) Aprobó satisfactoriamente su Trabajo Final de Graduación  
 ) No aprobó su Trabajo Final de Graduación

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Presidente del Jurado  
Calificador

**TEC** | Tecnológico  
de Costa Rica  
Carrera Administración  
de Empresas  
  
\_\_\_\_\_  
Firma del Jurado Calificador

  
\_\_\_\_\_  
MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua  
Encargada Trabajos Finales de Graduación

  
\_\_\_\_\_  
Firma de la estudiante

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres William e Isabel que siempre han estado apoyándome en mi formación como profesional, brindándome su confianza y amor en todos estos años.

A mi hermana Grettel que siempre me ha ayudado para que estudie y sea un profesional, le doy gracias por ese apoyo durante estos años y por nunca dudar de mí.

También quiero dedicar mi trabajo a mi abuelo Rafael por su apoyo, siempre presente en todos mis años de vida, es una persona muy importante para mí, y le tengo mucho aprecio por que me ha ayudado desde niño y es un ejemplo de vida, gracias abuelo.

Finalmente, a Kimberly Zapata Quesada por acompañarme en esta etapa final de mi carrera universitaria. Y por ser esa persona que siempre estuvo presente para escuchar mis ideas, mis resúmenes, y brindarme consejos en la elaboración de mis trabajos.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco primeramente a Dios que me ha brindado la capacidad necesaria para enfrentar todos mis retos, y poder desarrollarme como profesional en esta institución tan prestigiosa.

Agradezco a mis padres William e Isabel, porque sé que han sido muchos años de esfuerzos y sacrificios para lograr este momento, donde concluyo mis estudios universitarios e inicio mi carrera como profesional.

Además, agradecerle a mi Tío José, que además de su apoyo, siempre me brindó su ayuda en periodos de vacaciones para cubrir gastos personales y de inicio de clases.

Por último, quiero hacer mención de la profesora asesora MBA Eileen Barrantes Barrantes, y la encargada de la coordinación de prácticas profesionales MPA Ana Gabriela Viquez Paniagua, por su orientación y consejos para concluir de manera exitosa el presente proyecto.

## Resumen

El presente proyecto contiene como objetivo elaborar un manual de procedimientos para el área administrativa de la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT), San Carlos.

El manual es un documento que contiene la descripción de diferentes procedimientos que son realizados en la empresa, así como una representación gráfica de estos, mediante diagramas de flujo.

Cada procedimiento fue analizado con el fin de plantear la propuesta con las mejoras identificadas. Además, se utilizó el método de matriz Feedback para realizar un análisis de los procedimientos documentados.

Los procedimientos fueron recolectados mediante cuestionarios aplicados directamente a los encargados de los procedimientos, posteriormente fueron avalados por la jefatura o junta directiva.

El manual de procedimientos fue realizado con el fin de apoyar las labores del área administrativa, ya que no contaban con una guía documentada de procedimientos para elaborar de manera más eficaz las diferentes actividades presentes en esta área.

**Palabras clave:** Matriz feedback, manual de procedimientos, diagrama de flujo.

## Abstract

The objective of this project is to prepare a manual of procedures for the administrative area of the Association of Integral Development of Fortune (ADIFORT), San Carlos.

The manual is a document that contains the description of different procedures that are performed in the company, as well as a graphical representation of these, through flow charts.

Each procedure was analyzed in order to raise the proposal with the improvements identified. In addition, the Feedback matrix method was used to perform an analysis of the documented procedures.

The procedures were collected through questionnaires applied directly to those in charge of the procedures, later they were endorsed by the leadership or board of directors.

The procedures manual was made in order to support the work of the administrative area, since they did not have a documented guide of procedures to elaborate more effectively the different activities present in this area.

**Keywords:** Matrix feedback, procedure manual, flow chart.

## INDICE GENERAL

Resumen .....	5
Abstract .....	6
INDICE GENERAL .....	7
INDICE DE FIGURAS .....	10
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Antecedentes de la organización .....	12
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3 PROBLEMA .....</b>	<b>24</b>
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>24</b>
1.4.1 Objetivo general .....	24
1.4.2 Objetivos específicos .....	24
<b>2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>25</b>
2.1 Análisis Administrativo .....	37
2.2 Manuales Administrativos .....	37
2.3 Manuales de procedimientos .....	38
2.3.1 Contenido .....	38
2.4 Diagrama de flujo .....	40
2.4.1 Simbología.....	41
2.5 Formularios .....	42
2.5.1 Tipos .....	42
<b>3 CAPÍTULO III. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS .....</b>	<b>44</b>
3.3.1 Población y muestra.....	45
3.3.1 Técnicas de recolección de información.....	47
<b>3.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>3.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>

<b>3.6 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	49
<b>3.7 CODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b> .....	51
<b>4 CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	54
4.1 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE ADIFORT .....	55
4.1.1 Facturación de ingresos .....	55
4.1.2 Registro de salidas de inventario .....	61
4.1.3 Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga .....	66
4.1.4 Control de cuentas por pagar .....	72
4.1.5 Registro de pagos de las cuentas por pagar.....	78
4.1.6 Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica .....	84
4.1.7 Apertura de caja chica diario .....	88
4.1.8 Cierre de caja chica diario.....	92
4.1.9 Elaboración de Notas de Débito.....	97
4.1.10 Revisión del Inventario de bodegas de los proyectos .....	102
4.1.11 Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata .....	107
4.1.12 Solicitud de materiales de construcción .....	112
4.1.13 Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios .....	119
4.1.14 Revisión de inventarios de Souvenir .....	124
4.1.15 Ingreso de facturas de compras o gasto al Sistema Navius ERP .....	129
4.1.16 Devolución de mercadería o corrección de facturas .....	133
4.1.17 Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos.....	138
4.1.18 Tramites de donaciones .....	143
4.1.19 Elaboración de factura electrónica régimen simplificado.....	149
4.1.20 Revisión de cierre de caja de Catarata .....	154
4.1.21 Revisión de cierre de caja de oficinas ADIFORT .....	159
4.1.22 Control de cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural) .....	163
4.1.23 Control y confirmación de facturas electrónicas .....	168
4.1.24 Cuentas por cobrar de VIATOR (agencia de viajes) .....	172
4.1.25 Cuentas por cobrar (Alquileres).....	177
<b>5. CAPÍTULO V. PROPUESTA</b> .....	183

<b>6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>184</b>
6.1 Conclusiones.....	184
6.2 Recomendaciones.....	185
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	186
ANEXOS .....	189

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de ADIFORT .....	13
Figura 2. Ubicación de Oficinas.....	14
Figura 3. Ubicación Catarata .....	14
Figura 4. Valores de la empresa .....	15
Figura 5. FODA .....	20
Figura 6. Desglose de funcionarios de la Catarata río Fortuna .....	21
Figura 7. Desglose de funcionarios de las oficinas de ADIFORT .....	21
Tabla 1. Resumen de revisión de investigaciones .....	36
Figura 8. Simbología del diagrama de flujo .....	41
Tabla 2. Procedimientos por desarrollar en el proyecto .....	46
Tabla 3. Variables de la investigación .....	49
Figura 9. Matriz de Feedback.....	50
Figura 10. Ilustración de codificación de procedimientos .....	51

## INTRODUCCIÓN

El Trabajo Final de Graduación realizado tuvo como propósito la elaboración de un manual de procedimientos en el área administrativa de la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT), esta área es fundamental para el desempeño de la empresa, para lograr un mejor rendimiento y control de sus operaciones.

La Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT) ha trabajado en pro del desarrollo de la comunidad de la Fortuna por 50 años, mismos donde ha brindado su apoyo, ingresos y aporte de proyectos para el fortalecimiento del sector. Para mejorar la gestión, la Asociación desea contar con la documentación para seguimiento de los diferentes procedimientos que se realizan.

Es por ello, que nace la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para dicha área, que permita documentar, unificar y desarrollar los procedimientos de la mejor manera, gracias a una guía documentada y detallada que ayude al cumplimiento de los procesos. Este producto también contribuye a mejorar el rendimiento en la toma de decisiones y facilitar un funcionamiento óptimo de los diferentes procedimientos que se realizan.

ADIFORT cuenta actualmente con 68 colaboradores entre la Catarata de la Fortuna y las oficinas centrales de control de la asociación, sin embargo, para este trabajo se elaboraron procedimientos relacionados al área administrativa de las oficinas de ADIFORT, ubicadas en la segunda planta del polideportivo de la Fortuna, siendo que algunos de los procedimientos tienen también relación directa con las actividades de la Catarata, pero gestionados desde la oficina central de la Asociación.

# **1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el siguiente apartado se hace referencia a las generalidades de la empresa y a los aspectos generales del área donde se enfoca este proyecto, con el fin de guiar al lector hacia información relevante del proyecto.

## **1.1 MARCO REFERENCIAL**

### **1.1.1 Antecedentes de la organización**

ADIFORT es una organización sin fines de lucro amparada bajo la ley N°3859.

La Asociación nace posterior a la erupción del Volcán Arenal en 1968, al darse esta catástrofe los habitantes de la zona al verse aislados se organizan y empiezan a formar el Comité Pro-Bienestar de la Fortuna y en conjunto con un grupo del Cuerpo de Paz que se encontraba en el pueblo; inician la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna un 31 de agosto del año 1969.

Gracias al esfuerzo de toda la comunidad y los líderes comunales de la Asociación, la Fortuna logra emerger de las cenizas.

## A. Estructura Organizacional de ADIFORT



Fuente: Elaborado por ADIFORT

Figura 1. Organigrama de ADIFORT

### *B. Ubicación geográfica de las oficinas de ADIFORT*

Alajuela, La Fortuna de San Carlos, Segunda planta del Gimnasio del Polideportivo  
La Fortuna, Oficina ADIFORT.



Fuente: Obtenido de Google Maps.

Figura 2. Ubicación de Oficinas

### *C. Ubicación geográfica de la Catarata río Fortuna*



Fuente: Obtenido de Google Maps.

Figura 3. Ubicación Catarata

### *D. Naturaleza*

ADIFORT trabaja en pro del desarrollo de la Fortuna, a través de los ingresos obtenidos principalmente del proyecto Catarata Río Fortuna, los cuales son invertidos en proyectos de educación, interés social, seguridad ciudadana, mejoramiento de la infraestructura vial, proyectos deportivos y conservación del ambiente.

### *E. Misión*

Somos una asociación que promueve el desarrollo integral, mediante proyectos que mejoren las condiciones y calidad de vida de la comunidad.

### *F. Visión*

Ser una asociación modelo generadora de recursos que impulsa el desarrollo social, económico y ambiental para el beneficio de la comunidad de La Fortuna.

### *G. Valores*

Valores	Descripción
1. Solidaridad	Enfocamos nuestros proyectos a todos los sectores de la comunidad.
2. Honradez	Administramos los recursos adecuadamente.
3. Servicio	Servimos a la comunidad incondicionalmente.
4. Transparencia	Brindamos a la comunidad acceso oportuno a los informes de proyectos y estados financieros.
5. Compromiso	Trabajamos para la comunidad de una forma desinteresada.
6. Responsabilidad	Ejecutamos proyectos con responsabilidad social y ambiental.

Fuente: Elaboración propia a partir de información de ADIFORT

Figura 4. Valores de la empresa

## H. Simbología de la empresa



Fuente: Oficinas de ADIFORT

## I.FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo y visión de la Junta Directiva de la Asociación.</li> <li>2. Ubicados en una Zona turística.</li> <li>3. Contar con un centro turístico "Catarata Río Fortuna" generador de recursos.</li> <li>4. Personal capacitado y comprometido.</li> <li>5. Se cuenta con una estructura organizacional definida.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de Objetividad al priorizar los proyectos que se van a ejecutar, y al asignar las cantidades de recursos que se van a asignar a los proyectos.</li> <li>2. No se cuenta con un plan de capacitación dirigido a los colaboradores y Junta Directiva.</li> <li>3. Irrespeto de las líneas de mando de la estructura organizacional.</li> <li>4. Poca participación de la comunidad en los proyectos.</li> </ol>

6. Diversidad de Fuentes de Ingreso.

7. Estabilidad financiera sólida.

8. Contar con un plan anual aprobado por la Asamblea general, que guía a la Junta Directiva en la toma de decisiones.

9. Se cuenta con inmuebles o infraestructuras funcionales para cada área (deportes, educación, comercio, etc.)

10. Actualización constante del personal en temas tecnológicos.

11. Se impulsan proyectos de interés común para generar desarrollo social y empresarial (colectivo e individual)

12. Existencia de controles en compras y manejo de inventarios.

13. Buena relación con organizaciones del gobierno.

5. Falta de comunicación hacia la comunidad sobre los proyectos que ejecuta la Asociación.

6. No se cuenta con procesos estructurados y documentados (contratación de personal, compras, mantenimiento, entre otros).

7. No existen manuales de puestos del personal.

8. Falta promover actividades culturales y deportivas que reactiven la economía de los sectores en fechas de temporada baja.

9. Falta de participación y puntualidad de algunos miembros de Junta Directiva en las sesiones semanales.

10. Escasa educación a la población sobre cuáles son los fines de la Asociación, lo que genera que las personas acudan a la Junta Directiva a realizar solicitudes que no proceden para esta organización.

14. Contar con canales de información (página web) para llegar hasta la población y hasta los clientes del proyecto Catarata Río Fortuna.

15. Se desarrollan los proyectos de forma integral, beneficiando a todos los sectores de la población.

16. Existe credibilidad por parte de la comunidad o población local en las obras que ejecuta la Asociación.

17. Se cuenta con áreas de bosque para su protección y disminución de impacto ambiental negativo (reducción de CO<sub>2</sub>)

18. La organización tiene reconocimiento a nivel nacional.

11. Falta de reglamentación sobre las donaciones que se puedan realizar.

**Oportunidades**

1. Existencia de recursos naturales en la zona que pueden ser aprovechados sosteniblemente para crear proyectos generadores de recursos.

**Amenazas**

1. Posibles desastres naturales que puedan afectar las infraestructuras existentes y al proyecto generador de ingresos (Catarata Río Fortuna), tales como deslizamientos, inundaciones o temblores.

<p>2. Alianzas estratégicas con instituciones del Estado, no estatales, desconcentrados (MOPT, DINADECO, INA, Embajada de Alemania, Municipalidad de San Carlos, Acueductos, MEP, CCSS, ICT, entre otras)</p>	<p>2. Crisis política o económica que pueda afectar mundialmente al turismo, debido a que los visitantes de la Catarata son en su mayoría extranjeros, y con esto reducir los ingresos de la Asociación.</p>
<p>3. Acceso al sistema bancario nacional para financiar compra de terrenos protegidos y ejecución de proyectos con tasas muy reducidas.</p>	<p>3. Fluctuaciones en la visitación turística a la zona, lo que afectaría directamente los ingresos por ventas del proyecto Catarata Río Fortuna.</p>
<p>4. Crecimiento de los proyectos que generan ingresos.</p>	<p>4. Falta de apoyo de instituciones gubernamentales para desarrollar proyectos.</p>
<p>5. Adquisición de terrenos para desarrollar proyectos y para preservar.</p>	<p>5. Por la actividad turística de la zona se genera un alto consumo de narcóticos y delincuencia.</p>
<p>6. Crear estrategias o convenios internacionales que permitan un intercambio de conocimientos entre culturas que beneficien áreas ambientales y de protección</p>	<p>6. Aumentos de las tasas de interés.</p>
<p>7. Mayores oportunidades de mejoramiento de la calidad de vida.</p>	<p>7. Pérdida de credibilidad.</p>

8. Se cuenta en la zona con lugares que reúnen condiciones para organizar eventos deportivos y culturales masivos, para proyectar la imagen de ADIFORT.	8. Migración de gente con diferentes culturas.
9. Posibilidad de promover actividades de desarrollo integral en niños y adolescentes.	9. Surgimiento de nuevas actividades turísticas que representen competencia para el proyecto catarata.
10. La mayoría de los propietarios de empresas en la Fortuna son nacionales.	10. Accidentes que puedan ocurrir dentro de las instalaciones de la Catarata, y que puedan afectar la imagen de la Asociación.

Fuente: Elaboración propia basada en información de ADIFORT

Figura 5. FODA

### *J. Cantidad de personal*

Actualmente cuenta con 32 colaboradores de pago quincenal y 36 semanales (construcción). Tanto a nivel de ADIFORT como de Catarata Río Fortuna.

A Continuación, se muestra la cantidad de colaboradores por áreas, tanto para las oficinas de ADIFORT como de la Catarata río Fortuna:

UNIDAD O ÁREA	N° DE COLABORADORES
ÁREA ADMINISTRATIVA	1 persona
RECEPCIÓN	4 personas
MANTENIMIENTO	3 personas
SEGURIDAD	2 personas
GUARDAVIDAS	2 personas

Fuente: Elaboración propia a partir de información de ADIFORT

Figura 6. Desglose de funcionarios de la Catarata río Fortuna

<b>UNIDAD O ÁREA</b>	<b>N° DE COLABORADORES</b>
ÁREA ADMINISTRATIVA	7 personas
CONSTRUCCIÓN	38 personas
MANTENIMIENTO	7 personas
SEGURIDAD	2 personas
TRANSPORTES	2 personas

Fuente: Elaboración propia a partir de información de ADIFORT

Figura 7. Desglose de funcionarios de las oficinas de ADIFORT

## K. Sector económico

ADIFORT es una asociación destinada al pro del desarrollo de la comunidad de la Fortuna, San Carlos, la cual realiza diferentes actividades que le favorecen en obtener un beneficio económico, poder seguir financiando sus proyectos y continuar con sus funciones como asociación.

A Continuación, se describen áreas o instituciones que le brindan una estabilidad económica, según información obtenida de ADIFORT (2019):

- **Catarata río Fortuna:** Es su principal actividad económica y es uno de los grandes atractivos turísticos de la zona de San Carlos. La catarata río Fortuna, es una empresa que pertenece a ADIFORT, por lo que disponen del total de ingresos de ventas de tours, ventas de souvenir, alquiler de restaurante y comisiones.

- **Alquileres de locales comerciales:** Otra de las actividades que le generan ingresos es el alquiler de diferentes locales alrededor de la Fortuna, los locales que mantiene en alquiler son:
  - **Instalaciones del Mega Super:** El supermercado Mega Super uno de los más conocidos de la zona está ubicado en instalaciones pertenecientes a ADIFORT, por lo cual, brinda una remuneración económica por el uso de las instalaciones.
  - **Centro Comercial:** El centro comercial de la terminal de buses Fortuna forma parte de los activos fijos de ADIFORT, lo cual obtiene un beneficio económico por alquilar sus activos para la creación de tiendas comerciales.
- **Alquiler del cementerio:** ADIFORT se encarga de la administración del cementerio de la Fortuna, para el cual fija un monto de alquiler de terrenos para ataúdes y venta de nichos.
- **Alquiler del polideportivo:** Las instalaciones del polideportivo (gimnasio, cancha, equipo, etc.), son alquiladas para eventos u actividades recreativas con el fin de obtener beneficio económico que ayude a fortalecer los ingresos y financiar proyectos futuros.
- **Donaciones de empresas o entidades públicas:** Además, reciben donaciones a través de empresas o entidades públicas como la municipalidad y Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO).

## 1.2 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Al realizar este Trabajo Final de Graduación se pretende brindar una herramienta que les apoye en un mayor control y eficacia en los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en el área administrativa de la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT).

ADIFORT es una asociación que trabaja en pro del desarrollo de la Fortuna, mediante ingresos obtenidos por parte de uno de sus principales proyectos como lo es la Catarata Río Fortuna, los cuales son invertidos en proyectos de educación, interés social, seguridad ciudadana, mejoramiento de la infraestructura vial, proyectos deportivos y conservación del ambiente.

Para contar con mejor organización en la parte administrativa, se crea la necesidad de elaborar un manual de procedimientos, buscando crear mejores sistemas de comunicación, un documento guía que les indique los procedimientos a realizar para cada departamento y facilitar la toma de decisiones, así mismo, cada colaborador estará informado sobre las secuencias que debe seguir a la hora de desempeñar sus actividades.

Por otro lado, este manual de procedimientos ayudará a que se mantenga un mejor control en las actividades internas de la empresa, relacionados con la descripción de tareas, requerimientos, ubicación y puestos responsables de su ejecución, para mayor orientación del personal.

Una de las problemáticas que vive la empresa es a la hora del ingreso de nuevo personal, ya que, al no contar con un manual de procedimientos, las diferentes tareas para ese colaborador nuevo son desconocidas y confusas. Por lo que el manual de procedimientos como herramienta, facilitará la toma de decisiones, que los colaboradores desarrollen sus tareas con normalidad y mejorar el proceso de inducción para el nuevo colaborador.

## 1.3 PROBLEMA

La Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT), San Carlos, no cuenta con un manual de procedimientos que le permita describir, identificar y mejorar los procedimientos en el área administrativa de sus oficinas.

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos que facilite el funcionamiento del área administrativa de la Asociación de Desarrollo Integral de la Fortuna (ADIFORT), ubicada en Fortuna, San Carlos, Alajuela, Costa Rica, 2019

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos del área administrativa de ADIFORT, Fortuna, San Carlos.
- Describir la situación actual de los procedimientos actuales para el área administrativa de ADIFORT, Fortuna, San Carlos.
- Analizar los procedimientos obtenidos del área administrativa de ADIFORT, Fortuna, San Carlos.
- Proponer mejoras a los procedimientos incluidos en el manual del área administrativa de ADIFORT, Fortuna, San Carlos.

Con esto damos fin al capítulo I, en la cual se brinda una breve descripción de la empresa, para conocer sus inicios y su actualidad. Posteriormente, se hace mención del problema de la investigación y a los objetivos realizados para brindarle solución.

## 2.CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

El siguiente capítulo consiste en la revisión de otros estudios u aportes que tienen relación directa con el tema del proyecto, así como la fundamentación técnica del mismo.

Cabe recalcar, que se utilizaron investigaciones tanto nacionales como a nivel internacional que contienen relación con asociaciones de desarrollo, manuales de procedimientos y una estructura organizacional para el buen funcionamiento de las labores.

Una de las investigaciones fue elaborada por García J, (2016) quien elaboró un trabajo de investigación en el cual utilizó un enfoque cualitativo para comprender las tareas correspondientes al departamento de Prensa y Relaciones Públicas, dicho trabajo se elaboró en San José, Costa Rica. El objetivo fue “desarrollar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación, con la finalidad de que dicho documento describa de forma correcta, eficiente y eficaz los diferentes procedimientos de las actividades realizadas en el departamento”. El tipo de metodología empleada fue enfoque cualitativo, con alcance tipo descriptivo. Como resultado se obtuvo que no contaban con manuales de procedimientos que ayudaran a mantener un control de sus operaciones, para el buen uso de sus recursos. Además, se identificó procedimientos que se podían mejorar y la disponibilidad de los recursos necesarios para mejorar los procedimientos.

Otra de las investigaciones fue elaborada por Vera B, (2015) la cual consistió en la “Realización de una propuesta de Fortalecimiento a la Gestión Administrativa del proceso de compra y venta de cacao en la asociación Eco-cacao. Para este estudio se realizó una investigación cualitativa, utilizando la técnica de observación, entrevista y la investigación bibliográfica. Obtuvo como resultado que dentro de la organización no existía un manual de funciones, que ayudara a la distribución de tareas y a mejorar el uso de los recursos, ni una figura de gestión que permita eficiencia en los procesos”.

El siguiente aporte fue de Pilataxi L, (2016) dónde su propuesta tuvo como objetivo “desarrollar un Sistema de Gestión Administrativa que permitiera una adecuada organización en la “Corporación de Desarrollo Integral Recicladores de Chimborazo”. La metodología utilizada fue un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. El resultado fue que con la implementación del manual se logró que se desempeñen funciones más específicas de acuerdo con las labores del colaborador, además, se obtuvo mayor rentabilidad gracias al sistema de Gestión Administrativo”.

La siguiente investigación fue de Morocho H, (2016) en esta investigación se incluyó la recuperación de información primaria a través de fichas técnicas, experiencias y encuestas realizadas. El objetivo principal de la investigación se basó en “calcular los costos de operación y elaborar un manual de operación para el centro de recepción, secado y limpieza de maíz”. Como resultado se logró analizar la situación actual de la organización tanto en los procesos administrativos como operativos, que sirvieron para el planteamiento de un manual para la ejecución eficiente de los procesos en el centro de acopio.

Por otro lado, Peralta G & Fajardo A, (2016) Realizaron una propuesta de “diseñar un manual de funciones administrativo financiero para la cooperativa Agrícola La Germania en el cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas. La metodología utilizada fue explicativa documental y campo, de tipo empírico- transaccional. El alcance de la propuesta fue que el manual ayudará a contar con mayor rentabilidad, mejorando la eficiencia en los procesos administrativos y financieros, por otro lado, el manual de funciones hará que los procesos administrativos y financieros se realicen más eficientemente”.

Además, Rojas M, (2016) realizó una investigación con el objetivo de “proveer a la Dirección de Promoción Recreativa Regional del ICODER un manual de procedimientos que contenga los procedimientos que inciden en la gestión de control interno”. La metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y exploratorio. Como resultado se obtuvo que el ICODER cuenta con guías poco funcionales, no existe un sistema computarizado que ayude

a la gestión y, además, no contaba con formularios involucrados para el análisis en el proceso de Dirección.

La siguiente investigación fue elaborada por González M & Quispe M, (2017) dónde el objetivo de la investigación que se presentó fue “diseñar un modelo de gestión de desarrollo local que contemple el proceso de la producción agroecológica para la asociación RESAK, ubicada en Quito, Ecuador”. Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, con un modelo documental y de campo. Como resultado se logró identificar que la falta de una gestión de desarrollo local genera alto retraso en las actividades, además, se indica que el modelo propuesto se ajusta a las expectativas de la asociación”.

Otro aporte fue brindado por Vega N, (2017) dónde el objetivo propuesto fue “analizar el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones que son miembros de los actores de la Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi”. La metodología utilizada fue una investigación descriptiva. Y como resultado se obtiene que carecen de una gestión administrativa eficiente y eficaz, debido a la falta de manuales de procedimientos que ayuden a llevar las actividades de una mejor manera.

Por otra parte, Fuentes R, C. (2018) presentó una propuesta sobre el diseño de los puestos y procedimientos en la Asociación de Mujeres Indígenas del Territorio Cabécar Kàbata Konana. Esta propuesta tuvo como objetivo general “diseñar los manuales de puestos y procedimientos en la Asociación de Mujeres Indígenas del Territorio Cabécar Kàbata Konana que le permitieran desarrollar sus actividades de forma eficiente y a su vez promover la motivación de sus colaboradores”. La metodología empleada fue un enfoque cualitativo, con diseño de tipo investigación/acción y el medio de alcance fue exploratorio descriptivo y con una temporalidad transversal. Se concluyó que era necesario crear un manual de procedimientos que permitiera contar con tareas ordenadas y claras. Así mismo, se utilizaron formularios para facilitar las labores de los procedimientos, ya que existía una ausencia de formularios.

El siguiente aporte es de Páliz A, (2018) que presentó el objetivo de “establecer un modelo de Gestión para la organización campesina, ASOCAMS, en el Recinto Sandoval, en el Cantón Río Verde, de la Provincia de Esmeraldas, Ecuador”. El uso de metodología empleado fue investigación descriptiva. Como resultado contó con la determinación de que los procesos organizativos son débiles y la parte asociativa no funciona bien, por tal motivo, implementa un modelo de gestión para mejorar la estructura y gestión de la asociación.

Por otro lado, Araya, H (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue “diseñar un manual de procedimientos y un manual de organización que se ajusten a los requerimientos actuales de los Supermercados San Miguel”. Para ello se utilizó una metodología con un enfoque cualitativo, con un diseño investigación- acción, el tipo de investigación fue descriptivo y con una temporalidad transversal. Como resultado se obtuvo que no se contaba con un manual de procedimientos ni con formularios realizados previamente, además, se logró alcanzar los objetivos propuestos, pero con limitantes en la recolección de información.

Otro aporte fue el de Salazar, M (2015) el cual se basó en “elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz en el área de la Secretaría del Departamento de él DEVESA”. La metodología empleada fue una investigación descriptiva. Como resultado obtuvo una herramienta que se espera mejorará la agilidad de las actividades gracias al manual de procedimientos, así como, un documento sencillo para futuras capacitaciones en el caso que los necesite.

El siguiente aporte fue elaborado por Chacón C, A, (2015) la cual se basó en “elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz al programa de becas de la sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos”. Para este trabajo se utilizó una metodología de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo. Al finalizar la investigación se obtuvo como resultado que el programa de becas de la sección de Trabajo Social no contaba con manuales de procedimientos previos, además, se contaba con formularios lo que facilitó la recolección de información, y finalmente

se logró el objetivo general propuesto que fue la elaboración del manual de procedimientos.

Otro aporte investigativo fue el de Mora, R (2014) la cual realizó un trabajo que tuvo como propuesta “contribuir con la gestión administrativa de los Departamentos de Proveeduría, Recursos Humanos, Enlace Comunal, UTGVM, Relleno Sanitario y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos, por medio de la documentación de procedimientos”. Para la cual utilizó una metodología de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo. El resultado de la propuesta fue que logró contribuir con la gestión administrativa al realizar un manual de 21 procedimientos, además, de un manual confeccionado de acuerdo con los lineamientos administrativos establecidos.

Por otra parte, Bermúdez G, (2015) presentó una propuesta de “confeccionar un Manual de Procedimientos que acceda a aumentar la eficiencia en la Gestión Administrativa del área de Orientación y Psicología del DEVESA, del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos”. La metodología empleada fue una investigación descriptiva. En el resultado de la investigación se obtiene que el área de Orientación y Psicología no contaba con un manual de procedimientos para describir las actividades, además, de que estudiantes asistentes realizan una labor importante, por lo que era necesario un documento que facilitará el desarrollo de los procedimientos.

El siguiente aporte fue elaborado por Álvarez M, (2017) donde se basó en “proponer un manual de políticas generales y el procedimiento de caja chica para el San José Indoor Club en el primer semestre del año 2017”. En este trabajo se utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, los sujetos de investigación fueron funcionarios. Se utilizó la herramienta de Hexámetro Quintiliano como técnica de análisis para mejorar la propuesta de las políticas, así mismo, se realizó una propuesta del procedimiento de caja chica para mejorar las deficiencias encontradas.

Otro de los proyectos realizados es el de Sánchez, G (2014) la cuál consistió en “elaborar un manual de procedimientos que permita al personal contar con una guía

específica de cómo realizar las actividades del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica”. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cualitativo, con tipo de investigación exploratorio y descriptivo. El resultado de la propuesta obtenida es que el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica no contaba con un manual de procedimientos adecuado, por lo que, se realizaron manuales para 17 procedimientos. Por otro lado, existió una falta de herramientas o equipo para poder realizar los procedimientos, por lo que se realizó una propuesta para mejorar la productividad.

La siguiente investigación es de Mendoza, R (2016) que trabajó en “elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos para la comercializadora de accesorios para vehículos ECUACCESORIOS en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” La metodología empleada se basó en tipo descriptiva, donde utilizó entrevistas, encuestas y observación como herramientas para recolectar información. El resultado de la investigación propuesta fue que se encontró una falta de manuales, ya sea funciones o procedimientos que permitieran identificar las actividades y evitar la duplicidad de funciones.

Por otra parte, Jumbo, G (2015) planteó “desarrollar un Manual de Funciones y Procedimientos para mejorar la organización laboral en el área de ventas de la empresa National Tire Experts S.A., de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas”. Utilizó una metodología cualitativa, con tipos de investigación descriptiva, campo y bibliográfica. Se concluyó que existían inconformidades por la distribución de tareas, sin embargo, con el manual realizado se logró contar con un documento guía donde se establecen los procedimientos, encargados, así como, responsabilidades y funciones.

Otra de las investigaciones es la de Shagui V, (2016) trató de “mejorar la Gestión del Talento Humano de la Empresa Aerotaisha Cía. Ltda. de la ciudad de Macas, a través de instrumentos técnicos y administrativos”. Se utilizó una investigación documental y tipo no experimental como parte de la metodología. El resultado fue que con el manual de ética y procedimientos se lograría obtener mejores resultados

en el control de los procesos, además, se considera importante mantener el manual actualizado con función en las actividades que se desarrollan.

La siguiente investigación fue elaborada por Yubillo L, (2017) consistió en “diseñar un manual de funciones y procedimientos para Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, que permita estandarizar acciones para el mejoramiento de los procedimientos internos y optimización de recursos”. La metodología con el que se identificó el trabajo fue la modalidad cualitativa con tipo de investigación, descriptiva, bibliográfica y explicativa. El resultado de dicha investigación fue la necesidad de un manual de procedimientos que detallara los aspectos más importantes y los requerimientos para la ejecución de las actividades, es por ello, que se creó dicho documento para documentar y detallar los procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Por otro lado, Vindas C, M, (2016) propuso “elaborar un Manual de Procedimientos que documente los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección del Centro Académico San José del TEC para mejorar la eficacia y eficiencia en el control interno”. La metodología empleada fue un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y exploratorio. El resultado de la investigación se basó en el análisis de los procedimientos y la nueva elaboración de dos procedimientos como los son: Reintegro de Caja y Requisición de Almacén. Por otra parte, este manual de procedimientos serviría como método de inducción para nuevos colaboradores y permitirá completar las actividades de forma eficaz.

Otro aporte fue el elaborado por Cordero, R, (2018) donde tuvo como objetivo Actualizar el Manual de Procedimientos del Área de Administración de Salarios del Instituto Costarricense del Deporte y Recreación, al segundo semestre del 2018. Utilizó una metodología en enfoque cualitativo, con alcance exploratorio y temporalidad transversal. El resultado fue que se encontraron procedimientos rezagados y esto ocasionaba dificultad para el seguimiento de las actividades, es por ello, que se realizaron mejoras o modificaciones en los procedimientos.

Por otro lado, Sánchez, A, (2016) basó su proyecto en “actualizar el Manual de Procedimientos de Cooperación Internacional No Reembolsable y elaborar el Manual de Procedimientos de Cooperación Internacional Reembolsable, con el fin de cumplir con la legislación vigente que regula a la materia”. El trabajo se elaboró mediante la investigación documental y metodológica de otros aportes investigativos. Se concluye en el trabajo que es necesario una buena retroalimentación en los procesos, mejor control y mayor comunicación en la realización de las distintas actividades que muestra el manual de procedimientos.

El siguiente aporte fue de Morales, Y, (2017) dónde se basó en “diseñar un manual de control de procesos administrativos para mejorar la eficiencia y eficacia organizacional de la empresa SCANRE S.A.” La metodología utilizada fue tipo descriptiva con enfoque cualitativo. Se logró un control de los procesos mediante la aplicación de formularios, que permitieron un registro claro de los procedimientos en el área administrativa, operativa y tesorería.

A continuación, se presenta un cuadro resumen para identificar mejor las investigaciones previas obtenidas con relación con el proyecto a realizar.

Numeración	Tema de investigación	Organización	Elementos metodológicos
1	Manual de procedimientos del departamento de Prensa y Relaciones Públicas	ICODER	Cualitativo Descriptivo
2	Plan de operación y manejo del centro de recepción, secado y limpieza de maíz	Asociación de productores agropecuario	Investigativa
3	Fortalecimiento en la gestión administrativa de compra y venta de cacao	Asociación eco-cacao	Trabajo de Campo
			Cualitativo, Investigación/acción

4	Manual de puestos y procedimientos	Asociación de Mujeres Indígenas	Alcance exploratorio descriptivo Temporalidad transversal.
5	Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa	Corporación de Desarrollo Integral Recicladores de Chimborazo	Documental, de campo y bibliográfica.
6	Manual de funciones administrativo financiero	Cooperativa agrícola La Germania	Explicativa Documental y campo Tipo empírico-transaccional
7	Análisis y estructuración de un modelo de gestión como herramienta de desarrollo productivo	Asociación de Campesinos Autónomos	Investigación descriptiva
8	Agroecología y desarrollo local: fortalecimiento del modelo de gestión local	Asociación Ressayak	Cualitativa con un modelo documental y de campo
9	Análisis sobre el impacto administrativo generado en las actividades de las asociaciones de servicios de los actores de la economía popular y solidaria de la provincia de Cotopaxi.	Asociaciones de servicios de los actores de la economía popular y solidaria	Descriptiva
10	Manual de procedimientos	ICODER	Cualitativo Descriptivo y exploratorio

11	Manual de procedimientos para la secretaría del departamento del DEVESA	Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos	Investigación descriptiva
12	Manual de Procedimientos para el programa de Becas de la sección de Trabajo Social, del Departamento del DEVESA	Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos	Descriptiva  Cualitativa
13	Propuesta de un manual de procedimientos para los departamentos de proveeduría, recursos humanos, enlace comunal, unidad técnica de gestión vial municipal, relleno sanitario y servicios generales	Municipalidad de San Carlos	Cualitativa  Descriptiva
14	Manual de Procedimientos en al área de Orientación y Psicología, del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA)	Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos	Descriptiva
15	Propuesta de un Manual de Políticas Generales y el Procedimiento de Caja chica	Indoor Club	Cualitativo  Descriptivo
16	Propuesta de manual de procedimientos	Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica (IAI-CR)	Cualitativo  Exploratorio y descriptivo.

17	Manual de procedimientos y manual de organización	Supermercados San Miguel	Cualitativo investigación- acción, Tipo descriptivo Temporalidad transversal
18	Manual de Procedimientos Administrativos para la comercializadora de accesorios para vehículos	ECUACCESORIOS	Tipo descriptiva
19	Manual de funciones y procedimientos para mejorar la organización laboral del área de ventas	National Tire Experts S.A de Santo Domingo	Cualitativa, con tipos de investigación descriptiva, campo y bibliográfica
20	Diseño de un manual de ética y procedimientos administrativos para mejorar la Gestión del Talento Humano	Empresa AEROTAISHA CÍA. LTDA. De la Ciudad de Macas	Documental  No experimental
21	Diseño de un manual de funciones y procedimientos	Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, cantón Riobamba	Cualitativa con tipo de investigación, descriptiva, bibliográfica y explicativa
22	Manual de procedimientos para la dirección del Centro Académico San José	Centro Académico San José, Tecnológico de Costa Rica	Enfoque cualitativo, Alcance descriptivo y exploratorio
23	Actualizar el Manual de Procedimientos del Área de Administración de Salarios	Instituto Costarricense del Deporte y Recreación	Enfoque cualitativo Alcance exploratorio, temporalidad transversal.

24	Actualización del manual de procedimientos de cooperación internacional no reembolsable y elaboración del manual de procedimientos de cooperación internacional reembolsable	Dirección de Cooperación Internacional del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)	Investigación documental
25	Diseño de un manual de control de procesos administrativos para mejorar el desempeño organizacional	Empresa SCANRE S. A	Enfoque cualitativo.  Tipo descriptiva

Tabla 1. Resumen de revisión de investigaciones

En general, son investigaciones con alta relación con el tema del proyecto. Se logra identificar que las organizaciones para este tipo de trabajos varían mucho, muy pocas son propuestas para asociaciones, ya que no existe mucha demanda para realizar investigaciones en este tipo de empresas, por otra parte, la gran mayoría son empresas o instituciones del estado, entidades públicas que no contenían un buen manual de procedimientos.

Estas investigaciones mantienen una propuesta por mejorar la eficacia y por ende la productividad de las distintas áreas de una organización, además, son realizados en su gran mayoría por estudiantes que buscan concluir sus carreras con este tipo de proyectos y así obtener un título como profesionales. Los proyectos de investigaciones o trabajos son realizados cada año, ya sea una o dos veces al año, dependiendo de la modalidad académica que se mantienen en las diferentes instituciones. Por otro lado, estos trabajos son realizados en todo tipo de instituciones, ya sean, públicas, privadas, proyectos turísticos o familiares. Por otra parte, estas investigaciones tienen como resultado conocer la importancia del

manual de procedimientos para las labores productivas de las empresas, así como, poder influir en propuestas de mejora que influyan en la efectividad de los procedimientos.

Por otro lado, en el proyecto a elaborar se manejan diferentes conceptos y fundamento técnico que es importante referenciar es para su adecuada comprensión

A continuación, se presenta contenido técnico relacionado a la elaboración del proyecto, con el fin de identificar mejor los aspectos que se incluyen en el documento.

## 2.1 Análisis Administrativo

Benjamín & Fincowsky, (2014) mencionan que el análisis se puede tomar como la “acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes y las relaciones entre estas y así obtener conclusiones objetivas particulares sobre lo estudiado”.

De acuerdo con la explicación, se define un análisis administrativo como aquella forma de separar las partes y evaluarlas de manera que logre identificar los puntos que mejorar o innovar, así lograr el buen funcionamiento de una empresa u organización.

## 2.2 Manuales Administrativos

*” Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar de manera ordenada y sistemática información de una organización antecedente, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc., así como las instrucciones y los lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.* (Guerrero & Galindo , 2014, pág. 204)

Según Benjamín & Fincowsky, (2014) *“Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (...), como las*

*instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (pág. 194).*

Se podría concluir que los manuales administrativos son una serie de documentos las cuales cuentan con la función de registrar información precedente de la organización para un mejor desempeño de las tareas que se llevan a cabo.

### 2.3 Manuales de procedimientos

De acuerdo con Benjamin & Fincowsky, (2014) mencionan a los manuales de procedimientos como aquellos documentos donde se puede encontrar información específica sobre la secuencia de las actividades que se realizan de un procedimiento.

#### 2.3.1 Contenido

De acuerdo con Benjamín & Fincowsky, (2014) los manuales de procedimientos cuentan con una serie de contenido de importancia, las cuales son:

##### a) Identificación

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de esta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formato: en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año.

##### b) Prólogo, introducción o ambos

El prólogo es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización, perfectamente del más alto nivel jerárquico. La introducción es una exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

### c) Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

### d) Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, solo los procedimientos de un área o unidad administrativa.

- **Objetivo:** Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.
- **Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos:** Esfera de acción que cubre el procedimiento.
- **Responsables:** Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.
- **Políticas o normas de operación:** Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.
- **Concepto:** Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.
- **Procedimiento (descripción de las operaciones):** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el

nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.

#### 2.4 Diagrama de flujo

Según Benjamín & Fincowsky, (2014) *“se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso”*.

Se concluye un diagrama de flujo como aquella representación gráfica de las actividades o procesos que se siguen a la hora de realizar un procedimiento. Además, son representados por un inicio y un final, y cada actividad tiene su figura representativa de acuerdo con los pasos documentados.

### 2.4.1 Simbología

Símbolos	Representa
	<b>Inicio o término:</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones
	<b>Archivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que Continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Elaboración propia basado en el libro de Benjamín & Fincowsky, (2014)

Figura 8. Simbología del diagrama de flujo

La figura anterior representa la simbología ANSI, sin embargo, para efectos del proyecto también se consultó y se dio uso de la simbología DIN, específicamente en el símbolo: , el cual representa el ingreso o salidas de datos.

Las dos normativas se complementan para elaborar el manual de investigación y así obtener un mejor resultado en los aspectos de representación gráfica.

## 2.5 Formularios

Según Hernández, C (2017) *“es un documento impreso que transmite información específica de una persona a otra o de una a otra unidad. Este es un papel portador de datos e información y es parte integrante del método”*

De acuerdo con lo dicho por Hernández, y a conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de administración, se puede definir un formulario como un documento la cual contiene una serie de datos que se especifican mediante una aplicación de entrevistas, esta información suele ser fundamental para la unidad o área en que se aplica.

### 2.5.1 Tipos

De acuerdo con el libro Organización de empresas escrito por Benjamín & Fincowsky (2014) donde mencionan que *“existen diferentes tipos de formularios, y que cada uno funciona como guía para la información documentada”*.

Estos tipos de formularios según Benjamín & Fincowsky (2014) son de:

#### a) Líneas

*Es el más sencillo, se basa en datos fijos seguidos de una línea en la cual se identifican datos variables.*

#### b) Casillas

*Se lleva a cabo mediante la agrupación de información en un cuadro, y se utiliza cuando la información a obtener es bastante excesiva.*

#### c) Columnas

*Se identifica por incluir columnas y reglones, y suele ser utilizado cuando se necesita de información que contiene varios datos fijos.*

#### d) Combinado

*Este tipo de formulario combina casillas y bloques para su elaboración.*

Los anteriores son los diferentes tipos de formularios que son elaborados como función para obtener información relevante para ser documentada.

Los anteriores conceptos técnicos hacen una breve explicación del contenido de un manual de procedimientos. Es importante tener presentes estos conceptos, ya que en el desarrollo del trabajo se hace uso de los términos vistos en este capítulo.

## **3 CAPÍTULO III. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se encuentran los métodos utilizados que permitieron un adecuado desarrollo del proyecto de graduación.

En el siguiente apartado se describe la información del enfoque, el diseño de la investigación, unidad de análisis, variables y la estrategia de análisis de datos; utilizada para la elaboración del Manual de Procedimientos para el área administrativa de ADIFORT.

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación para la elaboración del proyecto es cualitativo, ya que es necesario interpretar la información obtenida de los diferentes procedimientos desarrollados en la empresa, así mismo, contar con los conocimientos necesarios que permitan una elaboración eficaz del manual de procedimientos.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se define de tipo descriptiva, ya que, es necesario describir y analizar los procedimientos que se llevan a cabo para el desarrollo de las actividades.

Al ser una investigación que se realiza en un tiempo o periodo determinado se hace uso de una temporalidad transversal. Además, el diseño de la investigación está relacionado con ser tipo investigación – acción, esto debido a que se enfoca en crear una guía para mejorar la toma de decisiones, favoreciendo un mejor control en el funcionamiento del área administrativa de ADIFORT al contar con información inmediata y detallada.

### **3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis está formada por cada uno de los procedimientos que forman parte del área administrativa de ADIFORT, los cuales son desarrollados y documentados para mejorar la toma de decisiones.

### 3.3.1 Población y muestra

El manual de procedimientos de ADIFORT está enfocado en los diferentes procedimientos que son realizados en esta asociación definiéndose como prioritario -por parte de la administración- el desarrollo de 25 procedimientos del área administrativa. Además, se cuenta con entrevistas y cuestionarios aplicados a la Auxiliar Contable, Encargada de Recursos Humanos y Encargado de Proveeduría para así obtener la información de los procedimientos.

Cabe recalcar que el área administrativa de ADIFORT cuenta con la existencia de un mayor número de procedimientos, pero para el alcance del estudio se basó en los procedimientos más relevantes. Además, este trabajo ofrece la opción de actualizar y completar el manual de procedimientos de esta área mediante futuros estudios.

A continuación, se presentan en forma de tabla los procedimientos seleccionados para el estudio:

Área	Procedimiento
Administrativa	1. Facturación de ingresos
	2. Registro salida de inventario.
	3. Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga
	4. Control de cuentas por pagar.
	5. Registro de pagos de las cuentas por pagar.
	6. Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica.
	7. Apertura de caja chica diario.
	8. Cierre de caja chica diario.
	9. Elaboración de Notas de Débito.
	10. Revisión del Inventario en bodegas de los proyectos.

11. Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata.
12. Solicitud de materiales de construcción.
13. Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios.
14. Revisión de inventarios de Souvenir
15. Ingreso de facturas de compras o gasto al Sistema Navius ERP
16. Devolución de mercadería o corrección de facturas
17. Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos
18. Tramites de donaciones
19. Elaboración de factura electrónica en régimen simplificado
20. Revisión de cierre de caja de Catarata
21. Revisión de cierre de caja de oficinas ADIFORT.
22. Cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural)
23. Control y confirmación de facturas electrónicas
24. Cuentas por cobrar de VIATOR (Agencia de viajes)
25. Cuentas por cobrar (Alquileres)

Tabla 2. Procedimientos por desarrollar en el proyecto

El tipo de muestra es no probabilística debido al tipo de investigación del proyecto la cual es descriptiva con un enfoque cualitativo, ya que los resultados del proyecto no necesitan ser representados de manera estadística.

### 3.3.1 Técnicas de recolección de información

#### I. Cuestionarios

Para el proceso de recolección de información se utilizó un cuestionario base del curso de Análisis Administrativo, impartido por la profesora Mildred Zúñiga Carvajal, el cual fue de gran ayuda para la realización del Proyecto. El cuestionario fue validado por la encargada de Recursos Humanos de la empresa, para su posterior utilización en el proyecto de graduación. ([Ver Anexo 1](#))

#### II. Entrevistas

Se aplicaron entrevistas a la encargada de Recursos Humanos, así mismo a la auxiliar contable, con el fin de recolectar información necesaria para proceder a la documentación de los procedimientos.

- Recursos Humanos: Keilyn Chaverri Mora
- Auxiliar Contable: Yerlyn Campos Solera
- Encargado de Proveeduría: Adam Duarte Martínez

#### III. Observaciones

Se utilizó este método con el fin de conocer los diferentes pasos que se realizan en el área administrativa de ADIFORT, el cual fue de gran importancia para completar información relevante en los procedimientos. Además, la observación se valoró como medio de verificación de la información obtenida a lo largo de las entrevistas aplicadas.

## 3.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Posteriormente, para la elaboración del manual de procedimientos, se necesitó el estudio de las siguientes variables de investigación, tal y como se muestran en la figura 11.

Nombre de la variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Nombre del procedimiento	Nombre del procedimiento que, además, describe la materia a que se refiere". (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 205)	El nombre del procedimiento se reconoce en el área estudiada, mediante la aplicación del cuestionario.
Objetivo del procedimiento	"Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento". (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 205)	Se obtiene mediante la aplicación de los cuestionarios.
Normas o políticas	"Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento". (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 205)	Se obtiene por medio de la entrevista, para conocer las políticas del área donde se refiere el proyecto.
Responsable	"Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento". (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 205)	Se identifica quien es el responsable de cada procedimiento.
Herramientas del procedimiento	"Este instrumental está integrado por los recursos técnicos que se emplean para estudiar la información que se obtuvo con el fin de conocerla en todos	Se establece las herramientas o documentos de uso necesarios, mediante la aplicación del cuestionario.

	<p>sus aspectos y detalles” (Benjamín &amp; Fincowsky, 2014, pág. 37)</p>	
<p>Conceptos</p>	<p>“Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.” (Benjamín &amp; Fincowsky, 2014, pág. 205)</p>	<p>Sirven para conocer de un término utilizado en el procedimiento que no es de conocimiento o puede ser confuso para el lector.</p>
<p>Alcance de los procedimientos</p>	<p>“Esfera de acción que cubre el procedimiento”. (Benjamín &amp; Fincowsky, 2014, pág. 205)</p>	<p>Se aplican los cuestionarios para conocer el aérea a desarrollar los procedimientos.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Variables de la investigación

### 3.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

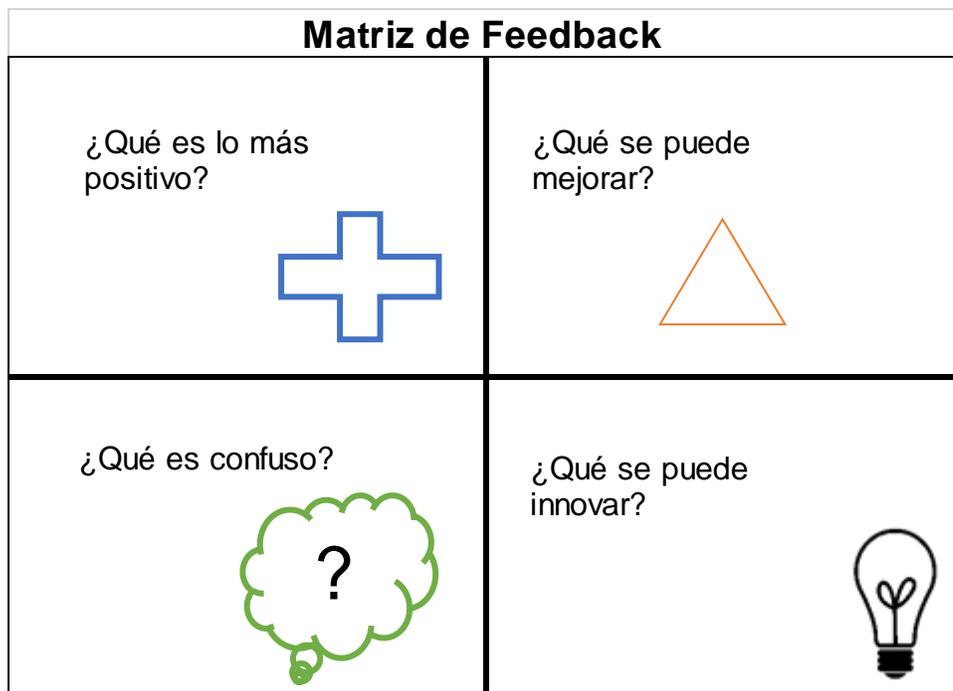
Para temas del proyecto de investigación este apartado no se desarrolla debido a que por el tipo de investigación no se pueden realizar Hipótesis.

Por lo tanto, este apartado no brinda supuestos de la investigación y se agrega únicamente para orden del proyecto.

### 3.6 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS

La técnica de análisis de datos utilizada es el método de matriz feedback, ya que facilita la revisión de los procedimientos y a brindar mejor retroalimentación de los procedimientos que se llevan a cabo.

Este método fue utilizado en el curso de Gestión de Talento Humano impartido por la profesora Eileen Barrantes, y consiste en la forma de cuatro cuadrantes que contienen preguntas a responder sobre el procedimiento estudiado. Tal y como se muestra en la figura 12.



Fuente: Elaboración propia basado en el libro de Administración de Recursos Humanos (Dessler,2015)

Figura 9. Matriz de Feedback

Esta matriz facilita la interpretación de los procedimientos, así conocer posibles comentarios idea confusa acerca de la distribución y elaboración de la secuencia de actividades que forman parte del procedimiento.

El método es basado en dividir la hoja en cuatro cuadrantes y cada cuadrante mantiene un diferente signo, la cual tendrá relación a una pregunta. El primer cuadrante será el signo “+” que se relaciona con lo positivo del procedimiento. En

el segundo cuadrado se identifica un símbolo de “triangulo” que se relaciona con cosas por mejorar en la temática del procedimiento. Ya en la parte de abajo, siguen los otros dos cuadrantes. El tercero mantiene un signo de “?” que se representa lo que genera una idea confusa en el procedimiento. Y finalmente, el cuarto cuadrante con un signo de “bombilla” representando nuevas ideas que pueden llegar a darle un toque de innovación al procedimiento.

### 3.7 CODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se estableció un método de codificación nuevo para los procedimientos, debido a que en la empresa no contaban con la documentación necesaria para poder identificarlos.

La codificación toma en cuenta las siglas del manual de procedimientos como indicador (MP), seguido de las iniciales del área involucrada (AA), el consecutivo numérico y el año en que se realiza el manual de procedimientos.

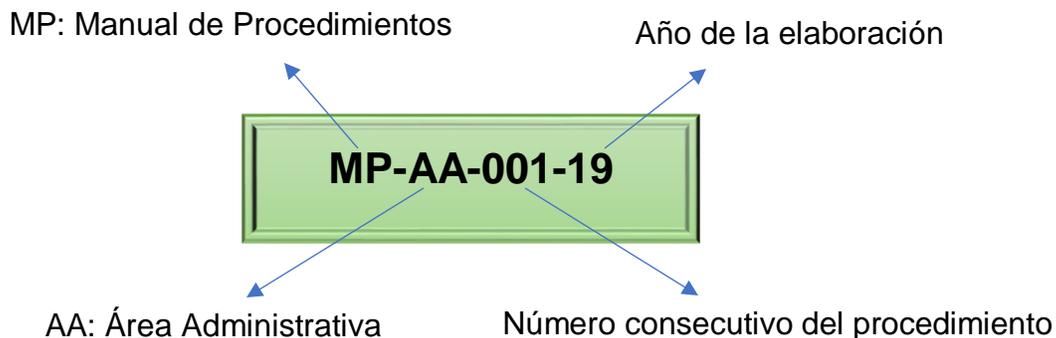


Figura 10. Ilustración de codificación de procedimientos

En la siguiente figura se muestran los procedimientos a realizar en el proyecto, con su respectiva codificación.

Área	Codificación	Procedimiento
Administrativa	MP-AA-001-19	1. Facturación de ingresos
	MP-AA-002-19	2. Registro salida de inventario.
	MP-AA-003-19	3. Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga
	MP-AA-004-19	4. Control de cuentas por pagar.
	MP-AA-005-19	5. Registro de pagos de las cuentas por pagar.
	MP-AA-006-19	6. Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica.
	MP-AA-007-19	7. Apertura de caja chica diario.
	MP-AA-008-19	8. Cierre de caja chica diario.
	MP-AA-009-19	9. Elaboración de Notas de Débito.
	MP-AA-010-19	10. Revisión del Inventario en bodegas de los proyectos.
	MP-AA-011-19	11. Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata.
	MP-AA-012-19	12. Solicitud de materiales de construcción.
	MP-AA-013-19	13. Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios.
	MP-AA-014-19	14. Revisión de inventarios de Souvenir
	MP-AA-015-19	15. Ingreso de facturas de compras o gasto al Sistema Navius ERP

MP-AA-016-19	16. Devolución de mercadería o corrección de facturas
MP-AA-017-19	17. Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos
MP-AA-018-19	18. Tramites de donaciones
MP-AA-019-19	19. Elaboración de factura electrónica en régimen simplificado
MP-AA-020-19	20. Revisión de cierre de caja de Catarata
MP-AA-021-19	21. Revisión de cierre de caja de oficinas ADIFORT.
MP-AA-022-19	22. Cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural)
MP-AA-023-19	23. Control y confirmación de facturas electrónicas
MP-AA-024-19	24. Cuentas por cobrar de VIATOR (Agencia de viajes)
MP-AA-025-19	25. Cuentas por cobrar (Alquileres)

Fuente: Elaboración propia basada en información brindada por ADIFORT

#### Tabla 4. Codificación por procedimiento

En este capítulo se dio una muestra de los procedimientos que serán evaluados y ejecutados en el próximo capítulo. Además, de los detalles de la metodología selecciona y utilizada para efectos de la investigación.

Por otro lado, se muestra la matriz Feedback, la cual es una técnica de análisis bastante eficaz para el análisis de los procedimientos.

## **4 CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En este proyecto se llevó a cabo la elaboración de un manual de procedimientos para el área administrativa de las oficinas de ADIFORT, La Fortuna, San Carlos. Este proyecto se realiza con el fin de facilitar el apoyo en las actividades diarias mediante un documento que exprese de forma detallada cada procedimiento.

Por otro lado, ADIFORT al no contar con un manual de procedimientos en el área administrativa, muchas de las funciones realizadas dependían principalmente de su encargado, por lo que, si este faltase, sería muy tedioso el elaborar su función.

Es por ello que se elaboró un Manual de Procedimientos para ADIFORT, enfocándose en el área administrativa.

## 4.1 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE ADIFORT

### 4.1.1 Facturación de ingresos

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Facturación de ingresos	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-001-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

ADIFORT cuenta con ingresos de la catarata, cementerio, patrocinios y otras entidades que le brindan un beneficio monetario, por lo que debe mantener un control en el registro de esos ingresos.

##### B. Objetivo

Contar con un control y registro de los ingresos recibidos.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia ubicando las diferentes facturas de ingresos y finaliza con la creación de la factura para guardar.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

## F. Documentos Internos

Facturas

## G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

## H. Herramientas empleadas

- Sistema Navius ERP

## I. Conceptos

**Sistema Post-Oficina:** El Sistema Navius ERP cuenta con diferentes secciones para varias utilidades, el sistema post- oficina es una de esas secciones que se utiliza para los movimientos respectivos relacionados con ingresos.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento	
		Facturación de ingresos	
		MP-AA-001-19	
Secuencia	Descripción	Encargado	
<b>Inicio del procedimiento</b>			
1	Actualiza el tipo de cambio e Ingresa al sistema Post-Oficina del ERP	Auxiliar contable	
2	Ingresa a la base de datos de ADIFORT ubicada en el Post- Oficina	Auxiliar contable	
3	Ingresa al módulo "Operación" para ubicar las facturas de ingresos	Auxiliar contable	
4	Ingresa al apartado "facturas"	Auxiliar contable	
5	Identifica el tipo de factura a utilizar: (alquiler, patrocinios, voluntariado, souvenir, DINADECO)	Auxiliar contable	
6	¿Es un ingreso por alquiler? Sí: Continúa No: Paso 18	Auxiliar contable	
7	Selecciona la información y código del cliente.	Auxiliar contable	
8	¿Conoce los códigos del cliente? No: Continúa Sí: Paso 10	Auxiliar contable	
9			



	Ingresa código del cliente mediante los siguientes pasos: (Cliente/ F7/ Signo % / palabra clave /F8 / seleccionar el cliente)	Auxiliar contable
10	Ingresa el código del cliente	Auxiliar contable
11	Identifica el código del artículo o producto de alquiler.	Auxiliar contable
12	¿Conoce los códigos de los artículos o productos de alquiler? No: Continúa Sí: Ir al paso 16	Auxiliar contable
13	Ingresa al sistema Navius ERP y luego módulo "inventario"	Auxiliar contable
14	Selecciona la pestaña "reportes" para ir a catálogos de los artículos o productos de alquiler	Auxiliar contable
15	Selecciona el artículo o producto para ver su código.	Auxiliar contable
16	Ingresa el código del artículo en la factura.	Auxiliar contable
17	Guarda la factura y fin del procedimiento.	Auxiliar contable
18	¿Es un ingreso por transferencia bancaria? Sí: Continúa No: Paso 24	Auxiliar contable
19	Ingresa al apartado "facturas" del módulo de operación	Auxiliar contable
20	Selecciona "transferencias" como forma de ingreso.	Auxiliar contable
21	Ingresa el monto y fecha de la transferencia a facturar.	Auxiliar contable

22	Selecciona la cuenta bancaria donde se realizó la transferencia.	Auxiliar contable
23	Ingresa el nombre del cliente que hizo la transferencia.	Auxiliar contable
24	¿Es un ingreso por efectivo? Sí: Continúa No: Paso 29	Auxiliar contable
25	Ingresa al apartado “facturas” del módulo de operación	Auxiliar contable
26	Selecciona “efectivo” como forma de ingreso.	Auxiliar contable
27	Ingresa el monto y fecha del efectivo	Auxiliar contable
28	Ingresa los datos del cliente.	Auxiliar contable
29	Guarda la factura realizada en el sistema presionando “guardar”	Auxiliar contable
30	Genera la factura con “F10” para confirmar su ingreso al sistema.	Auxiliar contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de la facturación de ingresos, ya sea por catarata, donaciones, alquiler o patrocinios.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Existe una secuencia lógica de los pasos para el registro de los ingresos recibidos por parte de las actividades turísticas de la catarata, del alquiler de locales, donaciones de diferentes entidades y patrocinios.</p> 	<p>Realizar de forma clara la identificación de cada uno de los tipos de ingresos con los que se cuenta dentro del procedimiento.</p> 
<p>No queda claro la identificación del ingreso de donación y patrocinio en el registro realizado en el sistema.</p> 	

#### 4.1.2 Registro de salidas de inventario

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Registro de salidas de inventario	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-002-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

En la empresa se realizan diferentes compras de materiales para construcción, souvenir, limpieza, por lo que es de importancia contar con un adecuado y actualizado sistema de inventario. Para ello se cuenta con una secuencia a seguir para reportar todas aquellas salidas de inventario.

##### B. Objetivo

Contar con un inventario actualizado que ayude a mantener un buen control de los artículos disponibles.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la solicitud por parte de proveeduría de la salida de inventario y termina con la realización del reporte de la salida de inventario, así como el registro del centro de costos de esos artículos en salida.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable
- Encargado de Proveeduría

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema de información Navius ERP

I. Conceptos

**Sistema Navius ERP:** Es el sistema de información utilizado, la cual brinda facilidad en la documentación y registro de los movimientos de diferentes actividades.

**Centro de costos:** Es el registro que se realiza para conocer el valor que representa la salida de los diferentes artículos del inventario.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Registro de salidas de Inventario
		MP-AA-002-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Envía por correo electrónico información de artículos que van a salir del inventario.	Encargado Proveeduría
2	Recibe la información de salida de inventario.	Auxiliar Contable
3	Ingresa al sistema Navius ERP para hacer el registro de los artículos que salen.	Auxiliar Contable
4	Selecciona en el sistema el módulo "inventario" y luego la pestaña "movimientos" para encontrar la carpeta de salidas.	Auxiliar Contable
5	Ingresa a "otras salidas" para hacer el registro de las salidas de inventario.	Auxiliar Contable
6	Ingresa los datos de los artículos (cantidad, fecha, etc.)	Auxiliar Contable
7	Selecciona el tipo de proyecto presionando la tecla "F8" (obras en proceso o proyectos de gastos) según el destino del inventario.	Auxiliar Contable
8	Ingresa la información del proveedor / cliente de dónde se adquirieron los artículos y código de este.	Auxiliar Contable
9	Ingresa el número de bodega del artículo, el más común a utilizar es el "002" que es para las oficinas.	Auxiliar Contable

10	Guarda en el sistema el registro de las salidas de inventario para realizar el centro de costos por esas salidas de inventario.	Auxiliar Contable
11	Ingres a al módulo "inventario" para ir al centro de costos.	Auxiliar Contable
12	Selecciona la pestaña "contabilidad" para ir al centro de costos del inventario.	Auxiliar Contable
13	Ingres a la carpeta "centro de costos" para seleccionar el tipo de proyecto.	Auxiliar Contable
14	Selecciona el proyecto donde fue dirigido el inventario en salida: Componente 1 (Administrativo, catarata, polideportivo, etc.) Componente 2 (proyectos)"	Auxiliar Contable
15	Ingres a la cantidad de inventario en salida.	Auxiliar Contable
16	Guarda en el sistema el archivo creado con los costos de la salida del inventario.	Auxiliar Contable
<b>Fin del procedimiento</b>		
<b>Elaboró</b>		
<b>Revisó</b>		
<b>Aprobó</b>		
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de todas las salidas de inventario.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es realizado por la persona idónea para su ejecución. Además, cuenta con una secuencia lógica de los pasos a seguir para realizarlo. Y no se requiere simplificar el procedimiento</p> <p style="text-align: right;"></p>	<p style="text-align: right;"></p>
<p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: right;"></p>

#### 4.1.3 Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-003-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El transporte de materiales, personal y viajes de trabajo, son un tema diario en la empresa, por lo que es de importancia contar con un control de kilometraje de los vehículos utilizados para este fin. Un control del gasto de kilometraje en un vehículo evita mayores problemas por actividades no relacionadas con la labor del transporte.

##### B. Objetivo

Contar con un control del kilometraje de los vehículos utilizados para transporte de carga.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia ingresando al archivo correspondiente ubicado en escritorio para su ingreso de datos y finaliza con la boleta autorizada y firmada para su posterior documentación.

D. Responsable

- Auxiliar Contable
- Transportista
- Secretario Ejecutivo

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

- Documento Excel: Boleta control de kilometraje

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Control y elaboración de boletas de kilometraje para los vehículos de transporte de carga
		MP-AA-003-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Envía solicitud de salida de vehículo de transportes al Secretario Ejecutivo.	Auxiliar Contable
2	Recibe la solicitud.	Secretario Ejecutivo
3	Revisa la solicitud	Secretario Ejecutivo
4	¿Autoriza la salida del vehículo? No: Continúa Sí: Paso 6	Secretario Ejecutivo
5	Realiza la devolución de la solicitud y envía la razón del rechazo a contabilidad.	Secretario Ejecutivo
6	Envía la solicitud aprobada a contabilidad	Secretario Ejecutivo
7	Recibe la solicitud aprobada por el Secretario Ejecutivo	Auxiliar Contable
8	Comunica a transportes de la aprobación de la salida del vehículo.	Auxiliar Contable
9	Realiza el viaje solicitado y aprobado.	Transportista
10	Ingresa al archivo ubicado en documentos de escritorio con el nombre de "boleta control de kilometraje" para buscar la boleta de kilometraje.	Auxiliar Contable



11	Selecciona la carpeta con nombre "contabilidad"	Auxiliar Contable
12	Identifica e ingresa a la pestaña "Excel" para encontrar la boleta de control de kilometraje.	Auxiliar Contable
13	Modifica el número consecutivo de la boleta.	Auxiliar Contable
14	Llena los datos del funcionario (número de placa del vehículo, número de cédula, etc)	Auxiliar Contable
15	Ingresa la hora de salida del vehículo y hora de regreso del vehículo en el momento que vuelve del viaje.	Auxiliar Contable
16	Detalla el tipo de vehículo (liviano-rural) y antigüedad	Auxiliar Contable
17	Verifica los datos que brinda el sistema sobre la cantidad del kilometraje según la ruta y tipo de vehículo.	Auxiliar Contable
18	¿Coincide el kilometraje de la boleta con los datos ingresados en el sistema? Sí: Continúa No: Regrese al paso 12	Auxiliar Contable
19	Guarda la boleta de kilometraje realizada en el documento	Auxiliar Contable
20	Imprime la boleta de kilometraje	Auxiliar Contable



21	Comunica al transportista dirigirse a firmar la boleta de kilometraje	Auxiliar Contable
22	Entrega la boleta al funcionario de transportes para su firma de recibido.	Auxiliar Contable
23	Firma el recibido de la boleta de kilometraje.	Transportista
24	Recibe el documento firmado por el transportista.	Auxiliar Contable
25	Envía la boleta a Secretario Ejecutivo para la confirmación de que el viaje solicitado fue realizado.	Auxiliar Contable
26	Recibe y firma la boleta de kilometraje	Secretario Ejecutivo
27	Envía la boleta firmada a contabilidad.	Secretario Ejecutivo
28	Recibe la boleta confirmada y la archiva	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Control del kilometraje de los vehículos de transporte de carga.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Se realiza el procedimiento con la revisión y autorización adecuada por parte del Secretario Ejecutivo. Las personas involucradas se consideran las más adecuadas ya que por la naturaleza de sus puestos tienen a cargo funciones afines a lo realizado en este procedimiento.</p> 	<p>Mejorar la identificación del archivo, eliminando donde se ubica (escritorio) y colocar solo su nombre para su seguimiento.</p> 
<p>Se menciona un archivo ubicado en escritorio, para futuros casos este archivo puede cambiar de ubicación.</p> 	

#### 4.1.4 Control de cuentas por pagar

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Control de cuentas por pagar	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-004-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El control de las cuentas por pagar hace que se cuente con la actualización de los movimientos generados para la cancelación de compras realizadas a distintos proveedores.

##### B. Objetivo

Contar con la actualización de las cuentas por pagar en el sistema para su adecuado seguimiento.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el reporte de las facturas por pagar y finaliza con el registro de las cuentas por pagar.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría
- Auxiliar Contable
- Administrador Oficinas

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Documento Excel: Machote de cheque manual

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema Navius ERP
- BN Internet Banking
- Wedmail

I. Conceptos

**Wedmail:** Es un servidor de correo electrónico para el dominio de información de todos los usuarios.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Control de cuentas por pagar
		MP-AA-004-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Recibe las facturas por pagar por parte del encargado de proveeduría.	Administrador de oficinas
2	Verifica las facturas recibidas.	Administrador de oficinas
3	¿Existen dudas con la información de las facturas recibidas? Sí: Continúa No: Paso 9	Administrador de oficinas
4	Informa a encargado de proveeduría para la aclaración de los datos.	Administrador oficinas
5	Recibe la notificación de la aclaración de los datos	Encargado Proveeduría
6	¿Es necesario corregir la factura? Sí: continúa No: Paso 9	Encargado Proveeduría
7	Realiza el proceso para la modificación de la factura.	Encargado Proveeduría
8	Envía la factura modificada al administrador de oficinas	Encargado Proveeduría
9	Revisa y sella las facturas	Administrador oficinas



10	Envía las facturas a contabilidad	Administrador oficinas
11	Ingresa al Wedmail para ver las facturas electrónicas recibidas.	Auxiliar Contable
12	Marca las facturas electrónicas y las exporta al sistema ERP	Auxiliar Contable
13	Ingresa al sistema Navius ERP	Auxiliar Contable
14	Revisa las facturas electrónicas con las facturas en físico.	Auxiliar Contable
15	¿Existe coincidencia entre las facturas? No: continúa Sí: Pase al 21	Auxiliar Contable
16	Envía las facturas a encargado de proveeduría para su actualización.	Auxiliar Contable
17	Recibe las facturas con errores	Encargado de Proveeduría
18	Verifica la información con el proveedor	Encargado de Proveeduría
19	Actualiza los datos de las facturas en el sistema.	Encargado de Proveeduría
20	Comunica a contabilidad por medio de correo electrónico de la actualización de los datos de las facturas con errores.	Encargado de Proveeduría
21	Realiza el reporte en el sistema del total de las facturas pendientes de pago	Auxiliar Contable
22	Analiza las facturas de prioridad de pago	Auxiliar Contable
23	Verifica la disponibilidad de efectivo en la cuenta de bancos.	Auxiliar Contable
24	Ingresa la información disponible en bancos en el machote respectivo.	Auxiliar Contable



25	Identifica la forma de pago a realizar de las facturas, según el tipo de proveedor.	Auxiliar Contable
26	¿Es por transferencia bancaria? Sí: Continúa No: Paso 34	Auxiliar Contable
27	Ingresa a la aplicación del Banco Nacional (internet banking) para hacer el pago.	Auxiliar Contable
28	Selecciona el apartado "modulo local"	Auxiliar Contable
29	Ingresa información de la transferencia: (monto, cuenta del proveedor, detalle, consecutivo)	Auxiliar Contable
30	Realiza la transferencia para generar el archivo de pago.	Auxiliar Contable
31	Descarga el archivo de transferencia	Auxiliar Contable
32	Ingresa a la página del Banco Nacional	Auxiliar Contable
33	Sube el archivo creado por la transferencia.	Auxiliar Contable
34	¿Es por cheque manual? Sí: Continúa No: Pase al 39, cheque impreso	Auxiliar Contable
35	Ingresa al sistema ERP	Auxiliar Contable
36	Ingresa los datos que solicita el cheque: (nombre del proveedor, monto, fecha, etc.)	Auxiliar Contable
37	Ingresa al machote de cheque manual de pago	Auxiliar Contable
38	Elabora el cheque manual de pago.	Auxiliar Contable
39	Ingresa los datos en la plantilla Excel para generar el cheque impreso.	Auxiliar Contable
40	Enciende la impresora para cheques.	Auxiliar Contable
41	Imprime los cheques	Auxiliar Contable



42	Guarda todos los cheques creados de pago (impresos y manuales).	Auxiliar Contable
----	---	-------------------

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de los movimientos de las cuentas por pagar

**L. Anexos**

N/A

**M. Análisis del procedimiento**

**Matriz de Feedback**

Se lleva a cabo el control de cuentas por pagar de forma eficaz. El seguimiento del procedimiento brinda una adecuada ejecución. No es necesario de una mayor simplificación y el lugar donde se realiza es el adecuado 	
	

#### 4.1.5 Registro de pagos de las cuentas por pagar.

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Registro de pagos de las cuentas por pagar.	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-005-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Es importante que luego de cancelar las facturas por pagar se realice el registro correspondiente para cancelar esas facturas en el sistema y libros contables.

##### B. Objetivo

Realizar en el sistema, el registro de los pagos realizados para la cancelación de las cuentas por pagar.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con buscar las transferencias y cheques realizados, y finaliza con el registro de los pagos y con el sello de cancelado para archivar la factura.

##### D. Responsable

Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Documento Excel: Registro de pagos

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

Aplicación BN Internet Banking

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

**REC:** Es el código utilizado para que el sistema realice la afectación de la factura realizada automáticamente.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Registro de pagos de las cuentas por pagar
		MP-AA-005-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa a Internet Banking BN	Auxiliar contable
2	Descarga las transferencias bancarias realizadas.	Auxiliar contable
3	Busca la información de los cheques creados y pagados.	Auxiliar contable
4	Ingresa a la plantilla Excel de registro de pagos de cuentas por pagar.	Auxiliar contable
5	Registra en Excel los pagos, detallando (proveedor, número de factura, monto, número de comprobante, método de pago)	Auxiliar contable
6	Ingresa al sistema ERP	Auxiliar contable
7	Selecciona "módulos de bancos"	Auxiliar contable
8	Realiza el registro en bancos para disminuir las cuentas por pagar ingresando los datos de la transferencia o cheque.	Auxiliar contable
9	Ingresa al apartado "integra" del módulo de bancos	

		Auxiliar contable
10	Selecciona el apartado “pagos” y registra los pagos realizados (Cheque o transferencia)	Auxiliar contable
11	Ingresa la cuenta bancaria, la fecha del pago y los datos.	Auxiliar contable
12	Introduce monto, detalle y número de cheque o transferencia	Auxiliar contable
13	¿Conoce el código del proveedor? No: Continúa Sí: Paso 15	Auxiliar contable
14	Presiona “F7”, más signo %, más palabra clave y “F8”, para seleccionar el código del proveedor	Auxiliar contable
15	Ingresa el código del proveedor.	Auxiliar contable
16	Ingresa a la pestaña “cuentas contables” para hacer asiento de los pagos	Auxiliar contable
17	Realiza el asiento de forma manual.	Auxiliar contable
18	Selecciona en el apartado “pagos” cada una de las facturas que desea colocar como canceladas.	Auxiliar contable
19	Ingresa el número de proveedor, factura a cancelar y coloca “REC” en el espacio “movimientos generados” para hacer la afectación a la factura.	Auxiliar contable
20	Presiona “F10” para guardar la factura actualizada como cancelada	Auxiliar contable
21	Envía por correo electrónico comprobante de pago a cada proveedor.	Auxiliar contable
22	Envía las facturas emitidas a tesorería.	Auxiliar contable

23	Revisa, sella y aprueba las facturas emitidas por contabilidad	Encargado Tesorería
24	Archiva las facturas canceladas en un AMPO	Encargado Tesorería

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de los pagos realizados de las cuentas por pagar

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El contenido y detalle del procedimiento se ajusta al objetivo y alcance previamente definido. Además, el control de las cuentas por pagar y su cancelación es el adecuado, porque cuenta con los pasos lógicos para realizar el procedimiento.</p> 	
	

#### 4.1.6 Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-006-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

En este procedimiento se lleva a cabo un control de los movimientos realizados en el libro de tesorería y caja chica, para ello se emite la documentación necesaria para la revisión y actualización de los movimientos generados.

##### B. Objetivo

Mantener actualizados los movimientos de tesorería y caja chica para un mejor control de los activos.

##### C. Alcance

El procedimiento se da con el ingreso a los movimientos de tesorería y caja chica y termina archivando los reportes.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

N/A

## J. Descripción de las actividades

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna		<b>Procedimiento</b>
		Generación de reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica
		MP-AA-006-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresar al módulo de bancos, del sistema Navius ERP para registrar los movimientos del libro de tesorería	Auxiliar Contable
2	Ingresar a la pestaña con el nombre de "reportes".	Auxiliar Contable
3	Seleccionar la pestaña "movimientos" para encontrar los datos a rellenar para el registro del libro de tesorería	Auxiliar Contable
4	Seleccionar el rango de fechas y número de cuenta.	Auxiliar Contable
5	Exportar y convertir el archivo en un documento Excel para hacer la documentación en el libro de tesorería.	Auxiliar Contable
6	Brindar formato al archivo exportado y convertido en Excel.	Auxiliar Contable
7	Imprimir el documento Excel exportado y convertido.	Auxiliar Contable
8	Ingresar la información en detalle del documento Excel en el libro de caja chica (detalle, monto, fecha).	Auxiliar Contable

### Fin del procedimiento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

K. Indicador

Reporte de movimientos del libro de tesorería y caja chica

L. Anexos

N/A

M. Análisis del procedimiento

### Matriz de Feedback

<p>La encargada del proceso es la persona indicada para su ejecución, porque son actividades afines a la naturaleza de su puesto. El orden de los pasos está acorde con el procedimiento. Está muy bien organizado cada paso y no es necesario simplificar el procedimiento.</p> 	
	

#### 4.1.7 Apertura de caja chica diario

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Apertura de caja chica diario	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-007-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

La apertura de caja es una parte fundamental en el proceso de ingreso y salidas de efectivo, es por ello que se cuenta con el procedimiento de apertura de caja para así mantener el registro eficaz de pagos en caja chica.

##### B. Objetivo

Realizar el registro de la apertura de caja con su usuario o responsable.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el ingreso al sistema para encontrar la pestaña parámetros donde se actualiza el tipo de cambio y finaliza con el ingreso con la apertura de caja.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Apertura de caja diario
		MP-AA-007-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa al sistema Navius- ERP para realizar la apertura de caja	Auxiliar Contable
2	Selecciona la carpeta con nombre de "contabilidad" e ingresa a la pestaña "parámetros" para actualizar el tipo de cambio	Auxiliar Contable
3	Actualiza el tipo de cambio del día, según el utilizado por el BCR	Auxiliar Contable
4	Ingresa la fecha de la apertura de caja.	Auxiliar Contable
5	Ingresa en la pestaña "liquidación de cajas" para hacer la apertura de caja.	Auxiliar Contable

6	Selecciona el apartado “procesos” y luego “apertura de caja”	Auxiliar Contable
7	Ingresa la información del usuario que realiza la apertura de caja.	Auxiliar Contable
8	Guarda en el sistema la actualización de los datos de la apertura de caja.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro en el sistema de la apertura de caja chica.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es elaborado mediante una secuencia lógica de las actividades o pasos para realizar la apertura de caja. El lugar donde es realizado es el ideal para este procedimiento. A pesar de que el procedimiento es ejecutado por solo un puesto, se considera válido ya que no se identifica ningún riesgo de control interno y las actividades son afines al tipo de puesto</p> 	
	

#### 4.1.8 Cierre de caja chica diario

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Cierre de caja diario	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-008-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El cierre de caja diario cuenta con el ingreso de todos los pagos, así como los métodos utilizados para realizar el pago. Es por ello por lo que es de gran importancia contar con el registro de todos los movimientos y mantener un control total de los pagos recibidos.

##### B. Objetivo

Registrar los diferentes movimientos en el cierre de caja para contar con un buen control de los pagos.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el ingreso al apartado de cierre de caja, y el apartado Post- oficina, donde se ingresan los datos y finaliza guardando el archivo con la tecla "F10".

D. Responsable

- Auxiliar Contable

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema Navius ERP

I. Conceptos

**Estado activo:** Es la confirmación que se realiza para el cierre de caja.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Cierre de caja diario
		MP-AA-008-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa al sistema Navius ERP y selecciona el Post- Oficina para dirigirse a los apartados de oficina.	Auxiliar Contable
2	Selecciona la pestaña con nombre "operación" para ir al apartado de cierre de caja.	Auxiliar Contable
3	Ingresa la información de las formas de pago o depósitos recibidos.	Auxiliar Contable
4	Ingresa la referencia y monto de las formas de pago o depósitos recibidos.	Auxiliar Contable
5	¿Hay faltantes en el cierre de caja? Sí: Continúa No: Paso 7	Auxiliar Contable
6	Envía la notificación a la encargada de recursos humanos para el trámite de recuperación del faltante de caja.	Auxiliar Contable
7	Guarda el archivo creado.	Auxiliar Contable
8	Presiona "F10" para confirmar y guardar el archivo de forma correcta.	Auxiliar Contable

9	Completa la información del espacio "estado activo" del documento.	Auxiliar Contable
10	Presiona "F10" para confirmar y guardar el archivo.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de los movimientos para el cierre de caja chica

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>La encargada del proceso es la persona indicada para su ejecución por la relación de los pasos con respecto a la naturaleza de su puesto. El contenido y detalle del procedimiento se ajusta al objetivo y alcance previamente definido.</p> 	<p>Es importante detallar los pasos necesarios para realizar el cobro del faltante, porque no se menciona que sigue cuando Recursos Humanos conoce que debe cobrar ese faltante al colaborador.</p> 
<p>No se identifica como se realiza el cobro del faltante. Ya que no existe un seguimiento de los pasos que siguen para cobrar el faltante encontrado para el cierre de caja.</p> 	

#### 4.1.9 Elaboración de Notas de Débito

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Elaboración de Notas de Débito	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-009-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

La nota de débito es aplicada cuando se identifica de un error en la factura de compra recibida del proveedor, donde se emite la nota de débito para hacer la corrección de esa factura y poder tener el registro de los movimientos de compras actualizados.

##### B. Objetivo

Registrar las notas de débito aplicadas para modificar errores en las facturas de compras.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la comunicación al proveedor de la nota de débito y finaliza con la elaboración y registro de esta en el sistema.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable
- Proveedor

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

**Estado aplicado:** Es la confirmación que se realiza para la nota de débito.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Elaboración de Notas de débito
		MP-AA-009-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Comunica al proveedor de la nota de débito.	Auxiliar Contable
2	Ingresa al módulo de compras del sistema Navius ERP	Auxiliar Contable
3	Selecciona el apartado "reclamos"	Auxiliar Contable
4	Selecciona el tipo de movimiento a realizar, que para este procedimiento es el de "gastos"	Auxiliar Contable
5	Ingresa la información del movimiento (tipo de reclamo, número de factura, proveedor)	Auxiliar Contable
6	Selecciona la clase del movimiento, que para este procedimiento sería (nota de débito electrónica)	Auxiliar Contable
7	¿Es una factura con IVA? Sí: Continúa No: Paso 9	Auxiliar Contable
8	Selecciona el artículo 655 que es utilizado para facturas con IVA.	Auxiliar Contable
9	Selecciona el artículo 656 que es el código utilizado para facturas sin IVA.	Auxiliar Contable
10	Ingresa el monto de la factura a debitar e impuesto a debitar	Auxiliar Contable
11	¿La factura contaba con un impuesto incluido? Sí: Continúa	Auxiliar Contable

	No: Paso 13	
12	Ingresa el monto del impuesto a debitar de la factura.	Auxiliar Contable
13	Inserta el "estado aplicado" y F10 para guardar el movimiento.	Auxiliar Contable
14	Envía la nota de débito al proveedor	Auxiliar Contable
15	Recibe la nota de débito	Proveedor
16	Realiza los movimientos necesarios para corregir la información de la nota de débito	Proveedor
17	Envía la notificación de registro de la información de la nota de débito a encargado de contabilidad	Proveedor
18	Recibe la notificación del registro por parte del proveedor de la nota de débito	Auxiliar Contable
19	Guarda la confirmación de registro de la nota de débito.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Elaboración de notas de débito por errores en las facturas de compra.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Existe una secuencia lógica de los pasos para el registro de elaboración de notas de débito. La persona involucrada se considera la más adecuada ya que por la naturaleza de su puesto tiene a cargo funciones afines a lo realizado en este procedimiento.</p> 	
	

#### 4.1.10 Revisión del Inventario de bodegas de los proyectos

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Revisión del Inventario en bodegas de los proyectos	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-010-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El inventario de bodega mantiene la actualización de las herramientas utilizadas en los diferentes proyectos de construcción, por lo que se necesita evaluar la calidad de estas para modificar el inventario.

##### B. Objetivo

Contar con la actualización de las herramientas utilizadas en la elaboración de los distintos proyectos.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la revisión de la disponibilidad del inventario de bodegas de los proyectos y finaliza con la actualización del inventario disponible para los distintos proyectos.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Lista de las herramientas en bodega

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Revisión del Inventario de bodegas disponible de los proyectos.
		MP-AA-010-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa al sistema punto de Venta.	Encargado Proveeduría
2	Ingresa al módulo de inventario para obtener el disponible y en uso.	Encargado Proveeduría
3	Imprime el reporte del inventario en uso de bodega.	Encargado Proveeduría
4	Revisa el estado de las herramientas y la cantidad de manera presencial en los proyectos.	Encargado Proveeduría
5	¿Hay faltantes en las herramientas en uso? Si: Continúa No: paso 9	Encargado Proveeduría
6	Revisa las cámaras para realizar la justificación del faltante	Encargado Proveeduría
7	Realiza el reporte del faltante	Encargado Proveeduría
8		

	Comunica a administración para su seguimiento.	Encargado Proveeduría
9	¿Están en mal estado? Sí: Continúa No: Paso 12	Encargado Proveeduría
10	¿Se pueden reparar las herramientas? Sí: Continúa No: Paso 12	Encargado Proveeduría
11	Envía las herramientas a reparación	Encargado Proveeduría
12	Realiza la modificación y actualización del inventario en el sistema.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro del inventario de bodegas disponible para los proyectos.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es realizado por la persona adecuada y en el lugar idóneo para el mismo. Ya que visita de manera presencial los proyectos para revisar la calidad de las herramientas. Siempre mantiene el objetivo del procedimiento dándole respuesta mediante la realización de las actividades. </p>	
	

#### 4.1.11 Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-011-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Se realiza un control total de artículos de limpieza solicitados por Catarata río Fortuna, además, del seguimiento de los artículos disponibles en bodega y la entrega de los pedidos mediante el personal de transporte.

##### B. Objetivo

Mantener una cantidad adecuada en los artículos de limpieza disponibles para la Catarata.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el ingreso del correo electrónico con el pedido de artículos y finaliza archivando el comprobante de entrega de los artículos de limpieza.

##### D. Responsables

- Encargado de Proveeduría
- Administrador Catarata

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Solicitud de artículos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata
		MP-AA-011-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Envía solicitud de artículos de limpieza al correo electrónico del encargado de proveeduría.	Administrador Catarata
2	Recibe la solicitud de artículos de limpieza por correo electrónico del administrador de catarata.	Encargado Proveeduría
3	Ingresa al sistema Punto de Venta para observar el inventario disponible.	Encargado Proveeduría
4	Ingresa al módulo de inventarios donde se encuentra lo disponible en artículos.	Encargado Proveeduría
5	Verifica la disponibilidad del inventario.	Encargado Proveeduría
6	¿Hay inventario disponible? No: Continúa Sí: Paso 8	Encargado Proveeduría
7	Realiza orden de compra de los artículos requeridos.	Encargado Proveeduría
8	Actualiza el inventario y realiza el comprobante de los artículos que se enviarán a Catarata.	Encargado Proveeduría
9	Imprime el comprobante de la solicitud del inventario por parte de Catarata.	Encargado Proveeduría
10	Comunica a transportes para hacer llegar los artículos a Catarata.	Encargado Proveeduría
11		Encargado Proveeduría

	Entrega los artículos y comprobante de solicitud de artículos al transportista.	
12	Recibe los artículos y comprobante de solicitud de artículos de limpieza.	Transportista
13	Entrega el pedido a Catarata y comprobante de la solicitud de artículos de limpieza.	Transportista
14	Recibe el comprobante de solicitud de artículos.	Administrador Catarata
15	Verifica la información del comprobante.	Administrador Catarata
16	¿Está bien la información? No: Continúa Sí: Paso 20	Administrador Catarata
17	Realiza la anotación del error en el comprobante para la corrección en el sistema.	Administrador Catarata
18	Firma y sella el comprobante de solicitud de artículos.	Administrador Catarata
19	Entrega el comprobante firmado y sellado al transportista.	Administrador Catarata
20	Recibe el comprobante firmado y sellado por parte del administrador de Catarata	Transportista
21	Entrega a proveeduría el comprobante de que los artículos han sido recibidos.	Transportista
22	Recibe el comprobante de los artículos enviados a catarata.	Proveeduría
23	Archiva el comprobante de los artículos enviados a catarata	Proveeduría

### Fin del procedimiento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

K. Indicador

Solicitud de insumos o materiales de limpieza de Catarata

L. Anexos

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Los pasos para realizar el procedimiento son realizados por la persona idónea y hace que sea más fácil la elaboración de este. Además, las personas involucradas se consideran las más adecuadas ya que por la naturaleza de sus puestos, tienen a cargo funciones afines a lo realizado en este procedimiento. </p>	
	

#### 4.1.12 Solicitud de materiales de construcción

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Solicitud de materiales de construcción	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-012-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El procedimiento controla la disponibilidad de los materiales utilizados para la construcción de los proyectos vigentes, lo que genera realizar diferentes cotizaciones para determinar costos y calidad de los materiales a comprar.

##### B. Objetivo

Contar siempre con los materiales de construcción necesarios para la elaboración de los proyectos.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la elaboración de la lista de materiales faltantes y finaliza con el envío de facturas a contabilidad.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría
- Transportes
- Maestro de obras

- Administrador Catarata

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Documento Excel: Control de compras

Documento Excel: Control de ventas

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

- Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Solicitud de materiales de construcción
		MP-AA-012-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Realiza lista de materiales faltantes necesarios en los proyectos.	Maestro de obras o Administrador Catarata
2	Envía lista de materiales faltantes a proveeduría	Maestro de obras o Administrador Catarata
3	Recibe la solicitud de materiales por medio de correo electrónico.	Encargado Proveeduría
4	Revisa la solicitud de materiales	Encargado Proveeduría
5	Ingresa al servidor, selecciona “oficinas”, luego “proveeduría” y carpeta “control”, el documento a ingresar se llama control de pedidos.	Encargado Proveeduría
6	Registra el pedido de materiales a comprar.	Encargado Proveeduría
7	Reenvía la solicitud a maestros de obras o administrador de catarata con información del número de pedido registrado en Excel.	Encargado Proveeduría
8	Solicita proformas a los posibles proveedores	Encargado Proveeduría
9	Recibe las proformas de los proveedores	Encargado Proveeduría

10	Verifica la información de las proformas	Encargado Proveeduría
11	¿La cantidad de compra es elevada? Sí: continúa No: Paso 17	Encargado Proveeduría
12	Envía las proformas al secretario ejecutivo.	Encargado Proveeduría
13	Recibe las proformas de los materiales a comprar por parte de proveeduría	Secretario Ejecutivo
14	Revisa las proformas y aprueba la opción más válida.	Secretario Ejecutivo
15	Envía la proforma aprobada a proveeduría.	Secretario Ejecutivo
16	Recibe la proforma considerada como la más factible y aprobación de la compra.	Encargado Proveeduría
17	Realiza la orden de compra de los materiales de forma manual. (llenando el formulario de orden de compra)	Encargado Proveeduría
18	Escanea o toma foto de la orden de compra realizada.	Encargado Proveeduría
19	Envía por correo electrónico la foto de la orden de compra al proveedor para la compra de los materiales.	Encargado Proveeduría
20	Comunica a proveeduría que el pedido está listo	Proveedor
21	¿El proveedor hace la entrega de los materiales? No: Continúa Sí: Paso 29	Proveedor
22	Comunica a transportes para el retiro de los materiales comprados.	Encargado Proveeduría

23	Realiza el retiro de los materiales comprados	Transportista
24	Entrega los materiales y facturas al transportista	Proveedor
25	Recibe los materiales y facturas de compras.	Transportista
26	Entrega los materiales al proyecto destinado.	Transportista
27	Recibe los materiales, firma y sella la factura con recibido.	Maestro de obras o Administrador Catarata
28	Entrega la factura sellada y firmada al transportista.	Maestro de obras o Administrador Catarata
29	Entrega la factura firmada y sellada con recibido a proveeduría	Transportista
30	Recibe la factura firmada y sellada con el recibido.	Encargado Proveeduría
31	Verifica la coincidencia de la factura electrónica con la factura en físico.	Encargado Proveeduría
32	¿Existe coincidencia? No continúa Sí: Paso 35	Encargado Proveeduría
33	Comunica al proveedor del error, solicita una nota de crédito y corrección de la factura.	Encargado Proveeduría
34	Recibe la corrección de la factura.	Encargado Proveeduría
35	Registra en el documento control de compras ubicado en (servidor, oficinas, proveeduría y carpeta control), que la compra fue realizada correctamente.	Encargado Proveeduría
36	Ingresa el número de factura, monto, y registra la orden.	Encargado Proveeduría
37	Guarda las cotizaciones recibidas para futuras órdenes de compra de manera digital.	Encargado Proveeduría

38	Imprime las facturas electrónicas	Encargado Proveeduría
39	Envía las facturas con su respectiva orden de compra a contabilidad para su registro contable.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Solicitud de materiales de construcción.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento se realiza de buena manera, siguiendo una secuencia lógica de las actividades. Es realizado por la persona y en lugar adecuado para el mismo, lo que hace que sea más eficaz la aplicación de este. Ya que, el contiene todos los datos relevantes para el seguimiento y evaluación del procedimiento.</p> 	
	

#### 4.1.13 Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-013-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos) <sup>2</sup>	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El control de los artículos disponibles es realizado por el departamento de proveeduría para lograr contar siempre con disponibilidad de estos. Además del control de compras con proveedores mediante la consulta al sistema de inventario.

##### B. Objetivo

Mantener una cantidad adecuada en los artículos de limpieza y otros artículos en bodega.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la visita de los proveedores a la empresa y finaliza con el procesamiento de archivar el pedido.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría
- Proveedor

##### E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

- Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Solicitud de artículos de limpieza y artículos varios
		MP-AA-013-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Recibe al proveedor en las oficinas.	Encargado Proveeduría
2	Ingresa al módulo de inventario del sistema Punto de Venta	Encargado Proveeduría
3	Revisa la disponibilidad del inventario del sistema.	Encargado Proveeduría
4	¿Es necesario comprar artículos? Sí: continúa No: Fin del procedimiento.	Encargado Proveeduría
5	Realiza el pedido de artículos por proyectos, según corresponda	Encargado Proveeduría
6	Recibe los artículos y facturas diferenciadas por proyectos.	Encargado Proveeduría
7	Registra las facturas ingresando en el sistema "Punto de Venta"	Encargado Proveeduría
8	Selecciona el apartado "compras"	Encargado Proveeduría
9	Agrega el proveedor, número de factura, fecha de factura, los artículos, precio y cantidad	Encargado Proveeduría

10	¿Se aplica descuento en la compra? Sí: Continúa No: Paso 12	Encargado Proveeduría
11	Inserta el porcentaje de descuento en el espacio correspondiente.	Encargado Proveeduría
12	Presiona “procesar” para guardar el registro de la compra de artículos.	Encargado Proveeduría
13	Envía facturas a contabilidad para el registro.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Solicitud de artículos de limpieza y otros artículos.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>La persona y puesto son idóneos para realizar el seguimiento de las actividades relacionadas con este procedimiento. Además, el contenido y detalle del procedimiento se ajusta al objetivo y alcance previamente definido.</p> 	<p>Revisar y elaborar más en detalle la visita del proveedor a la empresa, si es necesario agregar un paso donde proveeduría se comunica con el proveedor y mejorar en general la descripción del procedimiento.</p> 
<p>Es confuso el hecho de que sea el proveedor que visita la empresa, genera dudas sobre si se comunicó con ese proveedor previamente para la compra de artículos.</p> 	

#### 4.1.14 Revisión de inventarios de Souvenir

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Revisión de inventarios de Souvenir	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-014-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

El souvenir cuenta con diferentes artículos que necesitan de una revisión constante para el buen funcionamiento del local, es por ello que se hace la revisión y control de los artículos disponibles.

##### B. Objetivo

Contar con un buen control de las ventas del souvenir, así como de artículos disponibles para el mismo.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con la revisión del inventario y finaliza con el registro, así como con la solicitud de nuevos productos si fuesen necesarios.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría
- Auxiliar Contable
- Encargado de souvenir

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Documento Excel: Inventario de souvenir

G. Documentos Externos

N/A

H. Herramientas empleadas

Excel

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Revisión de inventarios de Souvenir
		MP-AA-014-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa al documento Excel con el nombre de Inventario Souvenir.	Encargado Proveeduría
2	Imprime la hoja de inventario de los artículos del souvenir.	Encargado Proveeduría
3	Revisa el inventario disponible del souvenir de Catarata de manera presencial.	Encargado Proveeduría
4	Realiza el cálculo de los artículos vendidos por el souvenir.	Encargado Proveeduría
5	Envía por correo electrónico la información a contabilidad.	Encargado Proveeduría
6	Recibe el correo informativo con las ventas del souvenir.	Auxiliar Contable
7	Genera la factura de cobro de los artículos vendidos y que el souvenir debe reportar.	Auxiliar Contable
8	Envía la factura electrónica a encargado de souvenir.	Auxiliar Contable
9	¿El souvenir pide más artículos para vender? Sí: Continúa No: Paso 19	Encargado de souvenir

10	Recibe la solicitud de artículos para el souvenir	Encargado Proveeduría
11	Verifica la disponibilidad de artículos en bodega	Encargado Proveeduría
12	¿Existen artículos disponibles? Sí: Continúa No: Paso 17	Encargado Proveeduría
13	Comunica a contabilidad de la salida de artículos para souvenir.	Encargado Proveeduría
14	Rebaja los artículos del inventario disponible del souvenir.	Auxiliar Contable
15	Envía los artículos a souvenir	Encargado Proveeduría
16	Recibe los artículos por parte de proveeduría.	Encargado de souvenir
17	Envía los artículos disponibles en bodega.	Encargado Proveeduría
18	Confirma el recibido de los artículos.	Encargado de souvenir
19	Actualiza en el sistema el inventario disponible del souvenir.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Revisión de inventario de souvenir

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Las personas involucradas se consideran las más adecuadas, ya que por la naturaleza de sus puestos tienen a cargo funciones afines a lo realizado en este procedimiento. Además, no es necesario la simplificación del procedimiento, ya que, el proceso está muy bien fundamentado.</p> 	
	

#### 4.1.15 Ingreso de facturas de compras o gasto al Sistema Navius ERP

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Ingreso de facturas de compras o gasto al Sistema Navius ERP	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-015-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

ADIFORT realiza diferentes compras necesarias para distintos proyectos, por lo que necesita ingresar todas las facturas al sistema Navius ERP, es ahí donde luego son utilizadas para el registro de cuentas por pagar, y donde se brinda todo el seguimiento para su cancelación.

##### B. Objetivo

Ingresar las facturas de compras al sistema Navius ERP para el posterior registro de los gastos.

##### C. Alcance

Inicia con la búsqueda de las facturas creadas y finaliza al crear el centro de costos para el registro de esas facturas.

##### D. Responsable

Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

Facturas de compras

H. Herramientas empleadas

Sistema de Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Ingreso de facturas de compras o gastos al Sistema Navius ERP
		MP-AA-015-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresar a la pestaña de pagos del sistema Navius ERP	Auxiliar Contable
2	Ingresar al apartado de movimientos.	Auxiliar Contable
3	Seleccionar el apartado de facturas	Auxiliar Contable
4	Insertar el número de factura presionando "F7".	Auxiliar Contable
5	Presionar "F8" para buscar la factura con el número correspondiente.	Auxiliar Contable
6	Determinar el tipo de cuenta (gasto, inversión, etc.)	Auxiliar Contable

7	Realiza el asiento contable correspondiente según el tipo de cuenta.	Auxiliar Contable
8	Ingresa al centro de costos del sistema para clasificar el gasto	Auxiliar Contable
9	Realiza el registro del centro de costos para clasificar el gasto.	Auxiliar Contable
10	Guarda con "F10" el registro del centro de costos y la creación de la factura.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de las facturas de compras o gastos

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es realizado de buena manera llegando al objetivo del registro de facturas en el sistema Navius ERP. No requiere de mejoras, porque cuenta con detalle del proceso y la ejecución de este se realiza de forma ordenada.</p> <p style="text-align: right;"></p>	<p style="text-align: right;"></p>
<p style="text-align: right;"></p>	<p style="text-align: right;"></p>

#### 4.1.16 Devolución de mercadería o corrección de facturas

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Devolución de mercadería o corrección de facturas	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-016-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

La buena facturación y registro de las compras realizadas es importante para el control de efectivo e inventario disponible. Es por ello que se realiza la confección del procedimiento necesario para aplicar las devoluciones o errores necesarias.

##### B. Objetivo

Revisar y registrar efectivamente las compras o pagos realizados.

##### C. Alcance

Inicia con el comunicado del error o devolución de artículos y finaliza con la confección de la nueva factura.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveeduría
- Proveedor

##### E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Devolución de mercadería o error en facturas
		MP-AA-016-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Recibe la mercadería y facturas de esta.	Encargado de Proveeduría
2	Revisa la mercadería y las facturas correspondientes.	Encargado de Proveeduría
3	¿Hay un error en la mercadería? Sí: Continúa No: Paso 5	Encargado de Proveeduría
4	Comunica al proveedor de la devolución de la mercadería y el detalle de la devolución.	Encargado de Proveeduría
5	¿Hay un error en la factura? Sí: Continúa No: Fin del procedimiento	Encargado de Proveeduría
6	Solicita al proveedor que elimine la factura y cree una nueva para mejor control de compras.	Encargado Proveeduría
7	Elimina la factura de compra.	Proveedor
8	Envía comunicado de la eliminación de la factura.	Proveedor
9	Envía el código de cancelación de la factura.	Proveedor

10	Recibe la confirmación de la factura eliminada y código de cancelación de la factura.	Encargado Proveeduría
11	Ingresa a Sistema Punto de Venta	Encargado Proveeduría
12	Ingresa a la pestaña “movimientos”	Encargado Proveeduría
13	Ingresa a Notas de débito.	Encargado Proveeduría
14	Ingresa en el espacio llamado “doc.referencia” el código recibido por el proveedor de la factura a cancelar.	Encargado Proveeduría
15	Ingresa la información de la moneda, proveedor, fecha, monto, concepto (CxPFAT)	Encargado Proveeduría
16	Selecciona el apartado “factura”.	Encargado Proveeduría
17	Ingresa el monto a descontar de la factura realizada.	Encargado Proveeduría
18	Selecciona el apartado distribución contable.	Encargado Proveeduría
19	Realiza el asiento de cuentas por pagar y obras en proceso.	Encargado Proveeduría
20	Guarda la devolución o error de mercadería realizado.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de la devolución o error en compras.

L. Anexos  
N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Existe una secuencia lógica de los pasos a seguir para la elaboración de las devoluciones o corrección por una compra realizada. Por lo que, no es necesaria la implementación de mejoras en el procedimiento, porque existe un seguimiento muy elaborado del proceso de devolución. </p>	
	

#### 4.1.17 Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos.

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos.	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-017-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveduría)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Es necesario contar siempre con los artículos necesarios para mantener un buen funcionamiento de los diferentes proyectos, es por ello que este procedimiento abarca la elaboración y comunicación de diferentes solicitudes hacia el buen funcionamiento de los mismos.

##### B. Objetivo

Gestionar la confección de diferentes artículos necesarios para el funcionamiento de los proyectos.

##### C. Alcance

Inicia con la solicitud del administrador de Catarata y finaliza con la cotización y compra de los artículos solicitados.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveduría
- Proveedor

- Administrador Catarata

E. Normas o políticas

Es necesario solicitar 3 proformas para poder decidir el proveedor.

F. Documentos Internos

Documento Excel: Solicitud de artículos

G. Documentos Externos

Facturas

H. Herramientas empleadas

Correo electrónico

Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		<b>Procedimiento</b>
		Gestión de confección de uniformes, brazaletes y rótulos para los distintos proyectos
		MP-AA-017-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Realiza la solicitud por correo electrónico de lo necesario para los proyectos.	Administrador Catarata
2	Recibe la solicitud del administrador de catarata	Encargado Proveeduría
3	Solicita proformas según lo solicitado a los distintos proveedores por correo electrónico.	Encargado Proveeduría
4	Recibe la proforma por parte de los proveedores	Encargado Proveeduría
5	¿Es una compra elevada? Sí: Continúa No: Pase 11	Encargado Proveeduría
6	Envía por correo electrónico las proformas al Secretario Ejecutivo para que las evalúe y confirme la mejor opción.	Encargado Proveeduría
7	Recibe las proformas por parte de proveeduría.	Secretario Ejecutivo
8	Revisa las proformas y aprueba la opción más adecuada.	Secretario Ejecutivo
9	Envía por correo electrónico a proveeduría la proforma aprobada	Secretario ejecutivo
10	Recibe la proforma aprobada	Encargado Proveeduría
11	Realiza la orden de compra de forma manual	Encargado Proveeduría
12	Escanea la orden de compra.	Encargado Proveeduría

13	Envía la orden de compra al proveedor.	Encargado Proveeduría
14	Comunica a proveeduría cuando el pedido está listo	Proveedor
15	¿El proveedor hace llegar el pedido? No: Continúa Sí: Paso 18	Proveedor
16	Comunica a transportes para el retiro del pedido.	Encargado Proveeduría
17	Recoge los artículos.	Transportista
18	Recibe los artículos y facturas de la compra realizada.	Encargado Proveeduría
19	Envía las facturas a contabilidad	Encargado Proveeduría
20	Ingresa las facturas por pagar al sistema.	Auxiliar Contable
21	Comunica a transportes para la entrega de los artículos solicitados por el Administrador Catarata	Encargado Proveeduría
22	Recibe los artículos solicitados	Administrador de Catarata
23	Archiva la documentación de las facturas de compra realizada.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro y gestión de compra de brazaletes, uniformes y rótulos para proyectos.

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Existe un orden en el proceso de solicitud y elaboración de los pedidos, lo que genera que las actividades para lograr el procedimiento sean adecuadas y lógicas.</p> 	<p>Plantear una mejora mediante un título que abarque de manera general las compras para distintos proyectos.</p> 
<p>No existe con concordancia con el título del procedimiento y lo descrito en los pasos del procedimiento.</p> 	

#### 4.1.18 Tramites de donaciones

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Tramites de donaciones	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-018-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveduría)	
Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveduría)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

ADIFORT colabora en el desarrollo de la Fortuna, es así que realiza ayudas a nuevos proyectos o necesidades prioritarias ha comunidades o instituciones que lo requieran.

##### B. Objetivo

Mantener una buena coordinación de las diferentes donaciones realizadas.

##### C. Alcance

El procedimiento toma inicio con la solicitud de la donación y finaliza con todo el proceso de compra y entrega de la donación solicitada.

##### D. Responsable

- Encargado de Proveduría
- Secretario Ejecutivo
- Proveedor
- Transportista

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos internos

G. Documentos Externos

Solicitud de donación

Facturas

H. Herramientas empleadas

Sistema Punto de Venta

Correo electrónico

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Tramites de donaciones
		MP-AA-018-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Recibe la solicitud de donaciones.	Secretario Ejecutivo
2	Envía la solicitud de donaciones a revisión y aprobación de la Junta Directiva.	Secretario Ejecutivo
3	Revisa la solicitud de donación recibida por parte del Secretario Ejecutivo	Junta Directiva
4	¿La donación es aprobada? No: Continúa Sí: Paso 7	Junta Directiva
5	Recibe comunicado de parte de la Junta Directiva con el detalle del rechazo de la donación.	Secretario Ejecutivo
6	Comunica al solicitante de la donación el resultado de su evaluación.	Secretario Ejecutivo
7	Recibe el comunicado de la aprobación de la donación	Secretario Ejecutivo
8	Genera el correo electrónico y envía la información de las donaciones a proveeduría	Secretario Ejecutivo
9	Recibe el correo electrónico e información de las donaciones por parte del Secretario Ejecutivo	Encargado Proveeduría
10	Solicita proformas a distintos proveedores para la compra de las donaciones	Encargado Proveeduría

11	Recibe las proformas de los proveedores.	Encargado Proveeduría
12	¿La orden de compra a realizar es de una cantidad monetaria elevada? Sí: Continúa No: Paso 18	Encargado Proveeduría
13	Envía por correo electrónico las proformas al Secretario Ejecutivo para que las evalúe y confirme la mejor opción.	Encargado Proveeduría
14	Recibe las proformas por parte de proveeduría.	Secretario Ejecutivo
15	Revisa las proformas y aprueba la opción más adecuada.	Secretario Ejecutivo
16	Envía por correo electrónico la proforma aprobada.	Secretario Ejecutivo
17	Recibe la proforma aprobada	Encargado Proveeduría
18	Realiza la orden de compra de forma manual	Encargado Proveeduría
19	¿El proveedor hace llegar el pedido? No: Continúa Sí: Paso 21	Proveedor
20	Comunica a transportes para el retiro del pedido.	Encargado Proveeduría
21	Recibe los artículos y facturas de la compra realizada.	Encargado Proveeduría
22	Ingresa las facturas por pagar al sistema.	Encargado Proveeduría
23	Comunica al destinatario de la donación para la entrega de la donación.	Encargado Proveeduría
24	Realiza el acta de entrega de las donaciones, el archivo se ubica en el servidor, carpeta oficinas y carpeta proveeduría.	Encargado Proveeduría

25	Imprime el acta de entregas de la donación.	Encargado Proveeduría
26	Entrega la donación al destinatario y solicita la firma del acta de entrega de la donación.	Encargado Proveeduría
27	Archiva la documentación de la donación realizada.	Encargado Proveeduría

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Adam Duarte Martínez (Encargado de Proveeduría)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Registro de las donaciones realizadas

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es realizado de manera lógica y manteniendo en detalle los pasos para su elaboración. Además, cuenta con la participación de la Junta Directa, donde es fundamental para este proceso, ya que, se requiere de una aprobación de la donación. Esto hace que no sea necesario ningún tipo de mejora.</p>	 
	

#### 4.1.19 Elaboración de factura electrónica régimen simplificado

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Elaboración de factura electrónica en régimen simplificado	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-019-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

La nueva modalidad de factura electrónica ha generado que los proveedores tengan que implementar esta práctica a la hora de realizar una venta. Sin embargo, existen ciertos proveedores que no cuentan con esta modalidad, esto genera que como empresa ADIFORT se vea obligado a registrar esa factura para mantener un buen control tributario.

##### B. Objetivo

Contar con el control total de los gastos registrados.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el registro de la compra realizada por medio de la factura y finaliza al guardar dicha factura.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Machote de factura

G. Documentos Externos

No utiliza documentos

H. Herramientas empleadas

Sistema Punto de Venta

I. Conceptos

N/A

## J. Descripción de las actividades

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna		Procedimiento
		Elaboración de factura electrónica en régimen simplificado.
		MP-AA-019-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Realiza la compra de artículos necesarios para el funcionamiento de los proyectos.	Encargado Proveeduría
2	Recibe los artículos solicitados al proveedor.	Encargado Proveeduría
3	¿Es una factura de régimen simplificado? Sí: Continúa No: Fin del procedimiento	Encargado Proveeduría
4	Envía las facturas a contabilidad por medio de correo electrónico.	Encargado Proveeduría
5	Recibe las facturas de régimen simplificado.	Auxiliar Contable
6	Ingresa al módulo de compras en el Sistema ERP para realizar una la factura de compra	Auxiliar Contable
7	Ingresa a módulo de pagos, selecciona proveedores, actualiza la información del proveedor y clasifica que es régimen simplificado	Auxiliar Contable

8	Ingresar a la pestaña movimientos para encontrar el apartado de facturas.	Auxiliar Contable
9	Selecciona "compras locales" ubicada dentro del apartado de facturas.	Auxiliar Contable
10	Ingresar los datos e información del proveedor.	Auxiliar Contable
11	¿Conoce el código del proveedor? No: Continúa Sí: Paso 13	Auxiliar Contable
12	Presiona "F7", más signo %, más palabra clave y "F8", para seleccionar el código del proveedor	Auxiliar Contable
13	Ingresar el código del proveedor.	Auxiliar Contable
14	Ingresar la referencia de la factura, monto y fecha	Auxiliar Contable
15	Ingresar los artículos adquiridos con su respectivo código	Auxiliar Contable
16	Guardar la factura creada en el registro para que automáticamente se incluya en las facturas por pagar.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Creación de la factura electrónica

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento cumple con su objetivo, además cuenta con un proceso detallado. Las personas involucradas se consideran las más adecuadas ya que por la naturaleza de sus puestos, tienen a cargo funciones afines a lo realizado en este procedimiento.</p> <p>Por lo anterior, no es necesario la implementación de mejoras. </p>	
	

#### 4.1.20 Revisión de cierre de caja de Catarata

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	<b>Procedimiento</b>	
	Revisión de cierre de caja de Catarata.	
	<b>Código del procedimiento</b>	
	MP-AA-020-19	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Versión # 1</b>	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	<b>Responsable</b>	
<b>Revisado por:</b>	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	<b>Próxima revisión:</b>	
<b>Aprobado por:</b>		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	<b>Fecha de aprobación:</b>	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Catarata río Fortuna cuenta con gran cantidad de visitas turísticas por día, por lo que es importante contar siempre con un sistema de control que informe sobre las ventas de brazaletes.

##### B. Objetivo

Revisar que el cierre de caja de Catarata se encuentre detallado y completo según las ventas realizadas.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el reporte por parte del administrador de Catarata del cierre de caja y finaliza con la actualización de los datos en el sistema acerca del reporte recibido.

D. Responsable

- Auxiliar Contable
- Administrador Catarata

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Documento Excel: ventas de catarata

G. Documentos Externos

N/A

H. Herramientas empleadas

- Sistema Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Revisión de cierre de caja de Catarata
		MP-AA-020-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Envía el reporte de cierre de caja de brazaletes al auxiliar contable de forma física.	Administrador de Catarata
2	Recibe el reporte de cierre de caja en físico, por parte del administrador de Catarata.	Auxiliar Contable
3	Ingresa al sistema para encontrar el registro de las ventas totales de brazaletes.	Auxiliar Contable
4	Verifica si coincide las ventas de brazaletes con el reporte de cierre de caja	Auxiliar Contable
5	¿Hay faltante en el cierre de caja? Sí: Continúa No: Paso 11	Auxiliar Contable
6	Envía correo a administrador de catarata con la notificación del faltante de cierre de caja.	Auxiliar Contable
7	Solicita la información del cajero responsable del cierre de caja.	Auxiliar Contable
8	Recibe la información del responsable del cierre de caja	Auxiliar Contable
9	Envía notificación a encargada de recursos humanos para el cobro del faltante	Administrador catarata
10	Ingresa al documento Excel con nombre "ventas de catarata" para registrar los depósitos realizados por esas ventas de brazaletes.	Auxiliar Contable
11		Auxiliar Contable

	Coloca en la primera columna las ventas de acuerdo a su clasificación (crédito/contado, o reservas)	
12	Coloca en la segunda columna los depósitos realizados y su información (cuenta bancaria donde se depositó, número de depósito, monto depositado)	Auxiliar Contable
13	Ingresa y detalla el número de facturas para las ventas que fueron a crédito.	Auxiliar Contable
14	imprime y firma la hoja excel	Auxiliar Contable
15	Ingresa al módulo de contabilidad ubicado en el sistema para hacer los asientos del cierre	Auxiliar Contable
16	Registra los sobrantes, faltantes o cuentas por cobrar al cajero.	Auxiliar Contable
17	Guarda el archivo para hacer la actualización del cierre.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Revisión del cierre de caja de catarata

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento es realizado eficazmente, no contiene pasos confusos y es bastante detallado en las actividades. El contenido y detalle del procedimiento se ajusta al objetivo y alcance previamente definido. </p>	
	

#### 4.1.21 Revisión de cierre de caja de oficinas ADIFORT

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Revisión de cierre de caja de oficinas ADIFORT	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-021-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Las oficinas de ADIFORT es donde se realiza el registro de depósitos de las ventas realizadas en Catarata, por lo que es fundamental contar con una buena revisión del cierre de caja.

##### B. Objetivo

Controlar la información recibida del cierre de caja de las oficinas.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el reporte del cierre de caja realizado por el administrador de Catarata y finaliza con el registro del reporte en el sistema Navius ERP.

##### D. Responsable

- Administrador Oficinas
- Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

**F. Documentos Internos**

No utiliza documentos externos

**G. Documentos Externos**

No utiliza documentos externos

**H. Herramientas empleadas**

Sistema Navius ERP

**I. Conceptos**

N/A

**J. Descripción de las actividades**

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		<b>Procedimiento</b>
		Revisión de cierre de caja de oficinas de ADIFORT
		MP-AA-021-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Realiza el reporte de cierre de caja de las oficinas de ADIFORT	Administrador de Oficinas
2	Envía por forma física el reporte de cierre de caja de las oficinas de ADIFORT al auxiliar contable	Administrador de Oficinas
3	Ingresa a la información del banco para extraer comprobantes de depósitos realizados.	Auxiliar Contable
4	Verifica el cierre de caja de las oficinas con los movimientos de depósitos registrados por el banco.	Auxiliar Contable
5	¿Hay faltante de cierre de caja? Sí: continúa No: Paso 8	Auxiliar Contable
6	Envía notificación a encargada de recursos humanos para el cobro del faltante	Auxiliar Contable

7	Ingresar al módulo de "liquidación de cajas" del sistema Navius ERP	Auxiliar Contable
8	Selecciona la pestaña "procesos"	Auxiliar Contable
9	Ingresar la información del cierre de caja (número de depósito y tarjeta)	Auxiliar Contable
10	Registrar la comisión y retención bancaria por los tramites.	Auxiliar Contable
11	Ingresar el tipo de cambio del día	Auxiliar Contable
12	Presionar actualizar para que se envíe automáticamente la información al banco	Auxiliar Contable
13	Ingresar al módulo "contabilidad" del sistema para registrar los movimientos de las cuentas.	Auxiliar Contable
14	Registrar los sobrantes, faltantes o cuentas por cobrar al cajero.	Auxiliar Contable
15	Guardar la información ingresada en contabilidad con el registro de cada uno de los movimientos.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

K. **Indicador**

Revisión de cierre de caja de oficinas

L. **Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>La revisión y seguimiento del cierre de caja de las oficinas se realiza de la manera más adecuada, porque cuenta con una secuencia lógica de los pasos para describir el procedimiento. Además, es realizado por el puesto y persona idónea y afines para el seguimiento de esta actividad. </p>	
	

#### 4.1.22 Control de cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural)

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Control de cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural)	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-022-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

ADIFORT cuenta con clientes extranjeros, las cuales envían voluntariados a sus proyectos, por lo que es necesario aplicar cuentas por cobrar a estas empresas por diferentes actividades que se realizan.

##### B. Objetivo

Mantener un control detallado del voluntariado para así registrar las cuentas por cobrar.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el ingreso al documento correspondiente de cuentas por cobrar y finaliza con él envío del reporte con facturas al cliente.

##### D. Responsable

Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

No utiliza documentos externos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

**Servidor:** Es donde se encuentra toda la información disponible de diferentes áreas, para tener acceso debes ingresar con el usuario. Además, están conectadas todas las áreas de la empresa y así puedes acceder a ver información importante que sea necesaria.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Cuentas por cobrar de voluntariado (EF cultural)
		MP-AA-022-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa a la carpeta “Catarata”, ubicada en el servidor para tramitar las cuentas por cobrar de EF que son realizadas los primeros días de cada mes.	Auxiliar Contable
2	Selecciona la carpeta “Crédito EF” para encontrar la información de cuentas por cobrar.	Auxiliar Contable
3	Ingresa al sistema ERP	Auxiliar Contable
4	Ingresa al módulo “cobros”	Auxiliar Contable
5	Selecciona el apartado “reportes” y luego ingresa al apartado “antigüedad y vencimiento”	Auxiliar Contable
6	Ingresa al análisis de vencimiento para realizar el reporte de cuentas por cobrar	Auxiliar Contable
7	Selecciona el tipo del reporte a realizar, que para este procedimiento es el (movimiento reconstruido)	Auxiliar Contable
8	Ingresa la información de la línea de crédito de dólares, el cliente inicial y cliente final.	Auxiliar Contable
9	Imprime el reporte realizado	Auxiliar Contable

10	Realiza las facturas por cobrar de forma manual.	Auxiliar Contable
11	Revisa el reporte impreso con las facturas por cobrar.	Auxiliar Contable
12	¿Hay coincidencia entre el reporte y las facturas por cobrar? Sí: Continúa No: Regresa al paso 3, para ver si no conto una factura.	Auxiliar Contable
13	Ingresa a una hoja Excel nueva para hacer el trámite del cobro.	Auxiliar Contable
14	Ingresa en la hoja Excel (fecha, numero de factura, voucher, cantidad de personas y monto)	Auxiliar Contable
15	Guarda la hoja Excel realizada	Auxiliar Contable
16	Envía la hoja Excel con la información del trámite y las facturas escaneadas con voucher al correo <a href="mailto:Invoices.cr.Tours@Ef.com">Invoices.cr.Tours@Ef.com</a>	Auxiliar Contable
17	Detalla que la Asociación de Desarrollo asume la cantidad de 30 dólares de la comisión Internacional.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Control de las cuentas por cobrar por voluntariado recibido

**L. Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>El procedimiento cuenta con un lugar adecuado donde se realiza la actividad. Se logra abarcar el contenido definido en el objetivo y alcance, lo que genera aceptación del procedimiento, ya que cumple puntualmente con la descripción propuesta.</p> 	
	

#### 4.1.23 Control y confirmación de facturas electrónicas

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Control y confirmación de facturas electrónicas	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-023-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Al contar con el nuevo sistema de facturación electrónica, es muy importante realizar el control y confirmación de las diferentes facturas electrónicas

##### B. Objetivo

Mantener un control de las facturas electrónicas recibidas mediante la confirmación de estas.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia marcando las facturas para exportarlas al sistema Navius ERP y finaliza con la confirmación de esas facturas.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

##### F. Documentos Internos

No utiliza documentos Externos

G. Documentos Externos

No utiliza documentos Externos

H. Herramientas empleadas

Sistemas Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Control y confirmación de facturas electrónicas
		MP-AA-023-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresa a la página del Webmail Login para marcar como NO leídos los correos y así poder seleccionarlos para recibirlos en el sistema.	Auxiliar Contable
2	Ingresa al sistema ERP	Auxiliar Contable
3	Selecciona la carpeta con nombre "Aprueba Cuentas por Pagar"	Auxiliar Contable
4	Presiona "recibir" para cargar las facturas seleccionadas en el sistema.	Auxiliar Contable
5	Selecciona la pestaña "Asoc.Des.Int.La Fortuna" para actualizar la pantalla y poder clasificar las facturas.	Auxiliar Contable
6	Selecciona una por una las facturas y las clasifica según la condición del impuesto (General crédito IVA, General crédito IVA parcial, Bienes capitales, etc.)	Auxiliar Contable
7		

	Confirma las facturas y ingresa al módulo de compras del sistema ERP para hacer el registro de las facturas	Auxiliar Contable
8	Selecciona el apartado “movimientos”	Auxiliar Contable
9	Ingresa al apartado “facturas” y selecciona la carpeta “facturas compras locales”	Auxiliar Contable
10	Ingresa la información de la factura (monto, fecha, clave, número de factura, descuento, impuesto)	Auxiliar Contable
11	¿Conoce el código del proveedor? No: Continúa Sí: Paso 13	Auxiliar Contable
12	Presiona “F7”, más signo %, más palabra clave y “F8”, para seleccionar el código del proveedor	Auxiliar Contable
13	Ingresa el código del proveedor.	Auxiliar Contable
14	Ingresa a la casilla “totales Prov.” para ingresar monto de la factura	Auxiliar Contable
15	Ingresa el monto sin impuesto, el descuento e impuesto de la factura	Auxiliar Contable
16	Ingresa el “estado aplicado” de la factura	Auxiliar Contable
17	Presiona “F10” para guardar la confirmación de la factura electrónica.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

**K. Indicador**

Control de las facturas electrónicas recibidas

L. Anexos  
N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Existe un seguimiento muy completo del procedimiento, por lo que no necesitará de mejoras en cuanto a detalle. Además, la persona encargada de realizar este proceso es la más adecuada, ya que, es quien recibe las facturas y la encargada de brindarle su debido seguimiento.</p> 	
	

#### 4.1.24 Cuentas por cobrar de VIATOR (agencia de viajes)

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Cuentas por cobrar de VIATOR (agencia de viajes)	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-024-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

ADIFORT obtiene un porcentaje de ventas de tours en Catarata río proveniente de agencia de viajes como lo es VIATOR, es por ello que las agencias hacen la reservación y una vez finalizado el tour realizan el pago respectivo.

##### B. Objetivo

Mantener actualizadas y registradas las cuentas por cobrar por parte de agencia de viajes como VIATOR.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con el ingreso de reservaciones por parte de la agencia de viajes y finaliza con el registro de la cancelación del pago en el sistema.

##### D. Responsable

- Auxiliar Contable
- Agencia de viajes

E. Normas o políticas

N/A

F. Documentos Internos

Facturas

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

- Correo electrónico
- Sistema Navius ERP

I. Conceptos

**Servidor:** Es un apartado del sistema Navius donde se encuentran carpetas compartidas de todas las aéreas, y para ingresar se necesita un usuario previamente brindado por el Secretario Ejecutivo.

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		<b>Procedimiento</b>
		Cuentas por cobrar de VIATOR (agencia de viajes)
		MP-AA-024-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Realiza por correo electrónico las reservaciones necesarias según la cantidad de turistas.	Agencia de Viajes
2	Recibe las reservaciones por medio de correo electrónico	Auxiliar Contable
3	Ingresa en la carpeta del servidor con el nombre de (VIATOR) para hacer el registro de la reservación.	Auxiliar Contable
4	Registra las cuentas por cobrar de las reservaciones	Auxiliar Contable
5	Recibe la notificación del pago por parte de VIATOR	Auxiliar Contable
6	Ingresa al sistema ERP	Auxiliar Contable
7	Ingresa al módulo de “cobros”	Auxiliar Contable
8	Selecciona el apartado reportes y luego ingresa al apartado “antigüedad y vencimiento”	Auxiliar Contable
9	Ingresa al análisis de vencimiento para realizar el reporte de cuentas por cobrar	Auxiliar Contable

10	Selecciona el tipo del reporte a realizar, que para este procedimiento es (VIATOR)	Auxiliar Contable
11	Ingresa la información de la línea de crédito de dólares, el cliente inicial y cliente final.	Auxiliar Contable
12	Imprime el reporte realizado	Auxiliar Contable
13	Realiza las facturas por cobrar de forma manual.	Auxiliar Contable
14	Revisa el reporte impreso con las facturas por cobrar.	Auxiliar Contable
15	¿Hay coincidencia entre el reporte y las facturas por cobrar? Sí: Continúa No: Regresa al paso 3, para ver si no conto una factura.	Auxiliar Contable
16	Registra en el sistema que se asume 15 dólares de comisión por la transacción y	Auxiliar Contable
17	Guarda la hoja Excel realizada en el servidor.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

K. **Indicador**

Cuentas por cobrar agencia de viajes

L. **Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>No se identifica ningún riesgo de control interno y las actividades son afines al tipo de puesto.</p> <p>Contiene definido el objetivo del procedimiento en las actividades descritas. Además, de un orden detallado para lograr el alcance del procedimiento.</p> 	
	

#### 4.1.25 Cuentas por cobrar (Alquileres)

 <b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna	Procedimiento	
	Cuentas por cobrar (Alquileres)	
	Código del procedimiento	
	MP-AA-025-19	
Elaborado por:	Versión # 1	
Johan Vinicio Calero Salas (Estudiante del TEC)	Responsable	
Revisado por:	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	
Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Próxima revisión:	
Aprobado por:		
Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)	Fecha de aprobación:	Noviembre 2019

#### Contenido del procedimiento

##### A. Introducción

Se cuenta con diferentes alquileres de locales lo que genera que se mantenga una actualización de los cobros mensuales a realizar.

##### B. Objetivo

Control de cuentas por cobrar de alquileres.

##### C. Alcance

El procedimiento inicia con ingresar al módulo post oficina y detallar el tipo de documento que se va a editar, y finaliza con la facturación de pago de alquiler.

##### D. Responsable

Auxiliar Contable

##### E. Normas o políticas

N/A

##### F. Documentos Internos

Factura de pago

G. Documentos Externos

No utiliza documentos externos

H. Herramientas empleadas

Sistema Navius ERP

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 <p><b>ADIFORT</b> Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna</p>		Procedimiento
		Cuentas por cobrar (Alquileres)
		MP-AA-025-19
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Inicio del procedimiento</b>		
1	Ingresar al sistema Navius ERP	Auxiliar Contable
2	Selecciona el módulo "post oficina"	Auxiliar Contable
3	Ingresar al apartado "facturación"	Auxiliar Contable
4	Detalla el tipo de cuenta por cobrar en el documento	Auxiliar Contable
5	¿Conoce el código del alquiler? No: Continúa Sí: Paso 7	Auxiliar Contable
6	Presiona "F7", más signo %, más palabra clave y "F8", para seleccionar el código del alquiler	Auxiliar Contable
7	Ingresar el código del alquiler	Auxiliar Contable
8	¿Conoce el código del cliente? No: Continúa Sí: Paso 10	Auxiliar Contable
9	Presiona "F7", más signo %, más palabra clave y "F8", para seleccionar el código del cliente	Auxiliar Contable
10	Ingresar el código del cliente	Auxiliar Contable

11	Ingresa los datos de la cancelación (monto, fecha, detalle, medio de pago)	Auxiliar Contable
12	¿El medio de pago es por transferencia bancaria? Sí: Continúa No: Paso 15	Auxiliar Contable
13	Ingresa al internet banking para verificar la transferencia.	Auxiliar Contable
14	Ingresa el número de comprobante en la factura	Auxiliar Contable
15	¿El medio de pago es por efectivo o tarjeta? Sí: continúa No: Paso 18	Auxiliar Contable
16	Detalla el medio de pago en el documento.	Auxiliar Contable
17	Guarda el archivo de facturación de pago en el sistema.	Auxiliar Contable
18	Realiza la factura de pago	Auxiliar Contable
19	Imprime la factura y entrega al cliente para la firma de recibido	Auxiliar Contable
20	Archiva la factura de pago con el recibido.	Auxiliar Contable

**Fin del procedimiento**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Johan Vinicio Calero Salas	Yerlyn Campos Solera (Auxiliar Contable)	Keilyn Chaverri (Encargada de Recursos Humanos)

K. **Indicador**

Control de cuentas por cobrar de alquileres

L. **Anexos**

N/A

M. Análisis del procedimiento

Matriz de Feedback	
<p>Cuenta con una secuencia lógica de los pasos para describir el procedimiento. Además, es realizado por el puesto y persona idónea para ejecutar esta actividad.</p> <p>Se considera muy completo la descripción de las actividades, por lo que no se considera mejoras a ser ejecutadas.</p> 	
	

En este capítulo se ha presentado la situación actual de los procedimientos, basados en la recolección de información facilitada por el cuestionario aplicado, complementado con las entrevistas a los encargados y la observación directa.

Como se pudo observar y según se describió desde la referencia empresarial, son pocas las personas y puestos en el área administrativa, por lo que los encargados de auxiliar contable y proveeduría, tiene la responsabilidad de la mayoría de los procedimientos, específicamente el auxiliar contable tiene responsabilidad del 68% de los procedimientos realizados y el encargado de proveeduría el 32% restante.

La situación anterior es parte de las razones que se consideran la fuente de que los procedimientos estén bastante bien elaborados, ya que los mismos son ejecutados con un nivel alto de especialización que disminuye también que sean susceptibles de cambios o inconsistencias de gestión entre los involucrados.

Entre los aspectos considerados en los análisis, se priorizaron elementos como la coherencia de los pasos con el objetivo y alcance previamente definidos, la comprensión del procedimiento para cualquier persona que tuviera que asumir la responsabilidad de ejecutarlos, la idoneidad de los puestos involucrados, el lugar o lugares donde se llevan a cabo los procedimientos, el control interno, entre otros elementos.

## **5. CAPÍTULO V. PROPUESTA**

Este proyecto presenta un capítulo de propuesta donde se establecen las mejoras y recomendaciones de los procedimientos documentados, esta propuesta ayudará a facilitar la ejecución de las diferentes actividades que forman parte del área administrativa de ADIFORT.

Este capítulo se presenta en un documento aparte, para generar mayor orden en la revisión de las actividades, el cual contiene descripción, análisis y diagrama de flujo de todos los procedimientos.

## 6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan los apartados de conclusiones y recomendaciones donde se destacan algunos de los aspectos más relevantes y se resumen las mejoras propuestas en los procedimientos.

### 6.1 Conclusiones

1. El Manual de Procedimientos propuesto, es el primer documento guía con el que contará el área administrativa de ADIFORT.
2. Los procedimientos realizados se ejecutan por los encargados de auxiliar contable y proveeduría. Donde el auxiliar contable tiene responsabilidad del 68% de los procedimientos realizados. Y el encargado de proveeduría el 32% restante.
3. Al 20% de los procedimientos se le plantearon nuevos nombres para ser identificados, sin embargo, fue a pocos a los que se les avaló este cambio según las revisiones y autorizaciones respectivas, con el fin de no modificar en mucho, la primera versión documental de este Manual de Procedimientos.
4. Se determinó la necesidad de mejora de un 3% de los procedimientos, específicamente en la descripción de sus actividades.
5. La matriz feedback ayudó para que el 100% de los procedimientos documentados fueran analizados, ya fuera para plantear posibles mejoras o fundamentar la efectividad de lo ya realizado.
6. Se elaboró una propuesta donde se presenta la versión final del Manual, incorporando las mejoras identificadas en los análisis.

## 6.2 Recomendaciones

1. Implementar la propuesta del manual de procedimientos documentada, con el fin de obtener mayor control de las actividades dentro del área administrativa.
2. El manual de procedimientos se recomienda para ser utilizado como guía en el proceso de inducción de nuevos colaboradores.
3. Se recomienda eliminar la ubicación “escritorio” de los documentos para distintos procedimientos, esto debido a que la ubicación del documento puede cambiar.
4. Se recomienda contar con una evaluación previa de posibles proveedores potenciales y funcionales para los distintos proyectos que se realizan, y evitar comprar a otros proveedores que no estén valorados.
5. Se recomienda que se actualice el manual de procedimientos cada año, sin embargo, es importante que constantemente se valoren los procedimientos para conocer si existen variaciones y poder implementar modificaciones oportunamente
6. Se recomienda que la encargada de Recursos Humanos sea la persona responsable de la actualización y seguimiento de este Manual de Procedimientos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Martínez, R. A. (2017). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/7297>
- Araya Hernandez, E. (2017). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/9835>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México : Mc Graw Hill.
- Bermúdez García, K. (2015). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6463>
- Carvajal R, L. (2019). *Sujeto de investigación*. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/sujeto-de-investigacion/>
- Chacón Corrales, A. S. (2015). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6466>
- Cordero Cordero, R. (2018). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10658>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN .
- Figueroa Vera, J. R., & Reyes Aquino, J. X. (2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24608/1/LA%20GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DE%20LA%20ASOCIACI%c3%93N%20DE%20AGRICULTO.pdf>
- Fuentes Rojas, C. (2018). *Repositorio TEC*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2238/10660>

- García Jarret, A. (2016). *Repositorio TEC*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2238/10680>
- García Murillo, J. S. (2016). *slideshare*. Obtenido de Las técnicas de recolección de datos: <https://es.slideshare.net/JuanSebastianGarciaM/las-tnicas-de-recoleccin-de-datos>
- González Muñoz, B. P., & Quispe Méndez, J. P. (2017). *Repositorio Dspace*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13540/TESIS%20FINAL%20GONZALEZ%20Y%20QUISPE%20-14%20DE%20MAYO%20%20-%20FINAL-IMPRIMIR%20v7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, C., & Galindo , F. (2014). *Administración 2*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/itcrsp/reader.action?docID=3229051>
- Jumbo García, J. C. (2015). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3720/1/TUSDADM015-2016.pdf>
- Mendoza Rodríguez, L. E. (2016). *Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5566/1/02%20ICO%20543%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Mora Rodríguez, M. (2014). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6424>
- Morales Palma, Y. D. (2017). *Repositorio Digital ULVR*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1737>
- Morocho Herrera, J. A. (2016). *Repositorio Digital - Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/12990>

- Páliz Arguello , A. V. (2018). *Repositorio Digital PUCESE* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1504/1/P%c3%81LIZ%20ARG%c3%9cELLO%20ANTONIO%20VICENTE.pdf>
- Peralta Guerrero, M. D., & Fajardo Alvarado, C. A. (2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13427>
- Pilataxi León, M. O. (2016). *Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8343/1/12T01042.pdf>
- Rojas Montenegro, A. (2016). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10667>
- Salazar Meléndez , T. (2015). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6475>
- Sánchez Acuña , A. H. (2016). *Repositorio del SIBDI-UCR*. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/4301>
- Sánchez Gómez, A. (2014). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/3341>
- Shagui Vallejo, J. A. (2016). *Dspace ESPOCH* . Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8453>
- Vega Neto, S. S. (2017). *Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/13171/1/T-ESPEL-CAI-0552.pdf>
- Vera Bermúdez, M. G. (26 de Octubre de 2015). *Repositorio Digital PUCESE*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/533>
- Vindas Corrales, M. (2016). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10682>
- Yubillo Lema, A. A. (2017). *DSpace ESPOCH*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6617>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Cuestionario para el levantamiento de procedimientos**

Buenos días, el siguiente cuestionario es con el fin de recolectar información que sirva como base para la elaboración de un documento formal de dicho proceso.

Muchas gracias por su apoyo y colaboración

1. Encargado del proceso y puesto que ocupa

---

2. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa

---

---

---

3. Nombre del procedimiento.

---

---

4.Cuál es el propósito principal de este procedimiento

---

---

---

---

5. Existe alguna norma o política que se utilizó en la ejecución del proceso

---

---

---

---

6. Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo de proceso

1. Si ¿Cuáles? 2. No. Continuar en la pregunta 7

Documentos internos

---

—

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Documentos Externo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7. En la ejecución del proceso se utilizan formularios?

1. Si                      2. No ( Continúar en la pregunta 9 )

8. ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?

---

---

---

---

9. ¿Cuáles términos o conceptos valora usted que deberían reflejarse dentro del documento, para así mejorar la comprensión de este?

---

---

---

---

10. ¿Qué tipos de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (software, Hardware, etc.)?

---

---

---

---

---

11 ¿Quiénes son las personas involucradas dentro del proceso?

---

---

---

12. Describa la secuencia de las actividades (pasos) que usted realiza para llevar acabo el proceso

---

---

13. Cuales medidas (indicadores) se pueden llevar acabo para que el proceso se desarrolle eficaz y eficientemente

14. Recomendaciones u observaciones para la ejecución del proceso

---

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración