

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Escuela de Administración de Empresas



Proyecto de graduación para optar por el grado de Bachiller en  
Administración de Empresas

Procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar de  
Western Union

Tomo I

Profesor guía: José Enrique Mora

Elaborado por: David Zúñiga Ruiz

San José, Costa Rica 2008

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso por darme vida y facilitarme la fuerza y paciencia para llevar a cabo este proyecto.

A mi familia y amigos por su amor y bendiciones para llevar a cabo el trajín diario de la vida.

## **Agradecimiento**

A Dios por estar conmigo donde sea voy

A mi familia por apoyarme siempre

A mis amigos por su amistad incondicional

A mi profesor guía Juan Enrique Mora por  
guiarme durante este proyecto

## Tabla de contenidos

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>GENERALIDADES DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>3</b>
A. REFERENCIA EMPRESARIAL – WESTERN UNION.....	3
1. Antecedentes.....	3
2. Actividad productiva.....	5
3. Misión.....	13
4. Visión.....	13
5. Valores.....	13
6. Ubicación geográfica.....	14
7. Estructura de la empresa.....	15
B. DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.....	17
C. JUSTIFICACION DEL TEMA.....	18
D. PROBLEMA.....	18
E. OBJETIVO GENERAL.....	19
F. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	19
G. ALCANSES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	19
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>20</b>
A. ADMINISTRACION.....	20
1. Definición.....	20
2. Funciones.....	20
3. Organización.....	21

B. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	<b>25</b>
C. CULTURA DE LA ORGANIZACION.....	<b>25</b>
D. ANALISIS ADMINISTRATIVO.....	<b>26</b>
1. Definición.....	<b>26</b>
2. Clasificación.....	<b>26</b>
3. Etapas.....	<b>27</b>
E. MANUALES.....	<b>29</b>
1. Definición.....	<b>29</b>
2. Tipos de manuales.....	<b>30</b>
3. Contenido básico de un manual.....	<b>32</b>
F. DIAGRAMA DE FLUJO.....	<b>34</b>
1. Definición.....	<b>34</b>
2. Importancia.....	<b>34</b>
3. Usos.....	<b>34</b>
4. Clasificación.....	<b>36</b>
5. Simbología.....	<b>37</b>
G. FORMAS O FORMULARIOS.....	<b>38</b>
1. Definición.....	<b>38</b>
2. Naturaleza.....	<b>38</b>
3. Tipos.....	<b>38</b>
4. Importancia.....	<b>39</b>
5. Diseño.....	<b>39</b>
6. Formularios electrónicos.....	<b>40</b>
H. CONTABILIDAD.....	<b>41</b>

1. Definición.....	41
2. Objetivo.....	42
3. Tipos.....	42
4. Cuentas por cobrar.....	42
I. INVESTIGACION.....	43
1. Experimental.....	43
2. Descriptiva.....	43
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>44</b>
<b>MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>44</b>
A. TIPO DE INVESTIGACION.....	44
B. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACION.....	44
C. TECNICAS DE INVESTIGACION.....	45
D. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	46
<b>CAPITULO IV: .....</b>	<b>49</b>
<b>SITUACION ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR COBRAR – WESTERN UNION.....</b>	<b>49</b>
A. PROCEDIMIENTO FACTURA MANUAL DE AIRVOICE WIRELESS.....	49
1. Objetivo del procedimiento.....	49
2. Descripción del procedimiento.....	49
3. Normativa.....	49
4. Alcance.....	49
5. Responsables de la revisión.....	50
6. Formularios, documentos y reportes.....	50
7. Tabla de actividades.....	50

8. Conclusiones.....	51
9. Recomendaciones.....	51
B. PROCEDIMIENTO FACTURA MANUAL DE APC WIRELESS...	52
1. Objetivo del procedimiento.....	52
2. Descripción del procedimiento.....	52
3. Normativa.....	52
4. Alcance.....	52
5. Responsables de la revisión.....	52
6. Formularios, documentos y reportes.....	52
7. Tabla de actividades.....	53
8. Conclusiones.....	53
9. Recomendaciones.....	54
C. PROCEDIMIENTO FACTURA MANUAL DE LOCUS TELECOMUNICATIONS.....	55
1. Objetivo del procedimiento.....	55
2. Descripción del procedimiento.....	55
3. Normativa.....	55
4. Alcance.....	55
5. Responsables de la revisión.....	55
6. Formularios, documentos y reportes.....	56
7. Tabla de actividades.....	56
8. Conclusiones.....	57
9. Recomendaciones.....	57
D. PROCESO GENERAL DE FACTURACION MANUAL.....	58

1. Objetivo del procedimiento.....	58
2. Descripción del procedimiento.....	58
3. Normativa.....	58
4. Alcance.....	58
5. Responsables de la revisión.....	59
6. Formularios, documentos y reportes.....	59
7. Tabla de actividades.....	59
8. Conclusiones.....	60
9. Recomendaciones.....	60
<b>E. PROCEDIMIENTO PROCESO FACTURA MANUAL DE STI WIRELESS.....</b>	<b>61</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	61
2. Descripción del procedimiento.....	61
3. Normativa.....	61
4. Alcance.....	61
5. Responsables de la revisión.....	61
6. Formularios, documentos y reportes.....	62
7. Tabla de actividades.....	62
8. Conclusiones.....	63
9. Recomendaciones.....	63
<b>F. PROCEDIMIENTO FACTURACION MANUAL – IDT.....</b>	<b>64</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	64
2. Descripción del procedimiento.....	64
3. Normativa.....	64

4. Alcance.....	64
5. Responsables de la revisión.....	64
6. Formularios, documentos y reportes.....	64
7. Tabla de actividades.....	65
8. Conclusiones.....	66
9. Recomendaciones.....	66
<b>G. PROCEDIMIENTO TIQUETES DE DEPOSITO DE HRSK.....</b>	<b>67</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	67
2. Descripción del procedimiento.....	67
3. Normativa.....	67
4. Alcance.....	68
5. Responsables de la revisión.....	68
6. Formularios, documentos y reportes.....	68
7. Tabla de actividades.....	68
8. Conclusiones.....	69
9. Recomendaciones.....	69
<b>H. PROCEDIMIENTO RECONCILIACION DE AGENTES.....</b>	<b>70</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	70
2. Descripción del procedimiento.....	70
3. Normativa.....	70
4. Alcance.....	70
5. Responsables de la revisión.....	70
6. Formularios, documentos y reportes.....	71
7. Tabla de actividades.....	71

8. Conclusiones.....	72
9. Recomendaciones.....	72
I. PROCEDIMIENTO RECONCILIAR EFECTIVO DE CUENTAS DE BANCO.....	74
1. Objetivo del procedimiento.....	74
2. Descripción del procedimiento.....	74
3. Normativa.....	74
4. Alcance.....	74
5. Responsables de la revisión.....	74
6. Formularios, documentos y reportes.....	75
7. Tabla de actividades.....	75
8. Conclusiones.....	77
9. Recomendaciones.....	77
J. PROCEDIMIENTO ASIEN TO DE DIARIO HRSK.....	78
1. Objetivo del procedimiento.....	78
2. Descripción del procedimiento.....	78
3. Normativa.....	78
4. Alcance.....	87
5. Responsables de la revisión.....	79
6. Formularios, documentos y reportes.....	79
7. Tabla de actividades.....	79
8. Conclusiones.....	81
9. Recomendaciones.....	81

<b>K. PROCEDIMIENTO NUEVO AGENTE A PROGRAMA DE HRSK</b>	<b>82</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	<b>82</b>
2. Descripción del procedimiento.....	<b>82</b>
3. Normativa.....	<b>82</b>
4. Alcance.....	<b>82</b>
5. Responsables de la revisión.....	<b>83</b>
6. Formularios, documentos y reportes.....	<b>83</b>
7. Tabla de actividades.....	<b>83</b>
8. Conclusiones.....	<b>86</b>
9. Recomendaciones.....	<b>86</b>
<b>L. PROCEDIMIENTO FACTURA MANUAL GOLDLINE CANADA...</b>	<b>87</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	<b>87</b>
2. Descripción del procedimiento.....	<b>87</b>
3. Normativa.....	<b>87</b>
4. Alcance.....	<b>87</b>
5. Responsables de la revisión.....	<b>87</b>
6. Formularios, documentos y reportes.....	<b>88</b>
7. Tabla de actividades.....	<b>88</b>
8. Conclusiones.....	<b>89</b>
9. Recomendaciones.....	<b>89</b>
<b>M. PROCEDIMIENTO BALANCE DE EFECTIVO.....</b>	<b>90</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	<b>90</b>
2. Descripción del procedimiento.....	<b>90</b>
3. Normativa.....	<b>90</b>

4. Alcance.....	<b>90</b>
5. Responsables de la revisión.....	<b>90</b>
6. Formularios, documentos y reportes.....	<b>91</b>
7. Tabla de actividades.....	<b>91</b>
8. Conclusiones.....	<b>92</b>
9. Recomendaciones.....	<b>92</b>
<b>N. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE EFECTIVO HRSK.....</b>	<b>93</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	<b>93</b>
2. Descripción del procedimiento.....	<b>93</b>
3. Normativa.....	<b>93</b>
4. Alcance.....	<b>93</b>
5. Responsables de la revisión.....	<b>93</b>
6. Formularios, documentos y reportes.....	<b>93</b>
7. Tabla de actividades.....	<b>94</b>
8. Conclusiones.....	<b>94</b>
9. Recomendaciones.....	<b>95</b>
<b>O. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN CREDIT Y DEBIT MEMOS...</b>	<b>96</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	<b>96</b>
2. Descripción del procedimiento.....	<b>96</b>
3. Normativa.....	<b>96</b>
4. Alcance.....	<b>96</b>
5. Responsables de la revisión.....	<b>97</b>
6. Formularios, documentos y reportes.....	<b>97</b>
7. Tabla de actividades.....	<b>97</b>

8. Conclusiones.....	98
9. Recomendaciones.....	98
<b>P. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE EFECTIVO A FACTURAS.</b>	<b>99</b>
1. Objetivo del procedimiento.....	99
2. Descripción del procedimiento.....	99
3. Normativa.....	99
4. Alcance.....	99
5. Responsables de la revisión.....	99
6. Formularios, documentos y reportes.....	100
7. Tabla de actividades.....	100
8. Conclusiones.....	100
9. Recomendaciones.....	101
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>102</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>105</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>107</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>109</b>
1. Anexo #1.....	109
2. Anexo #2.....	111
3. Anexo #3.....	112
4. Anexo #4.....	113
5. Anexo #5.....	114
6. Anexo #6.....	115

<b>7. Anexo #7.....</b>	<b>116</b>
<b>8. Anexo #8.....</b>	<b>117</b>
<b>9. Anexo #9.....</b>	<b>118</b>
<b>10. Anexo #10.....</b>	<b>120</b>
<b>11. Anexo #11.....</b>	<b>121</b>
<b>12. Anexo #12.....</b>	<b>122</b>
<b>13. Anexo #13.....</b>	<b>123</b>
<b>14. Anexo #14.....</b>	<b>124</b>
<b>15. Anexo #15.....</b>	<b>125</b>
<b>16. Anexo #16.....</b>	<b>126</b>
<b>17. Anexo #17.....</b>	<b>127</b>
<b>18. Anexo #18.....</b>	<b>128</b>
<b>19. Anexo #19.....</b>	<b>129</b>
<b>20. Anexo #20.....</b>	<b>130</b>
<b>21. Anexo #21.....</b>	<b>131</b>
<b>22. Anexo #22.....</b>	<b>132</b>
<b>23. Anexo #23.....</b>	<b>134</b>
<b>24. Anexo #24.....</b>	<b>135</b>
<b>25. Anexo #25.....</b>	<b>136</b>
<b>26. Anexo #26.....</b>	<b>137</b>
<b>27. Anexo #27.....</b>	<b>138</b>
<b>28. Anexo #28.....</b>	<b>139</b>
<b>29. Anexo #29.....</b>	<b>140</b>
<b>30. Anexo #30.....</b>	<b>141</b>

**31. Anexo #31..... 142**  
**32. Anexo #32..... 143**  
**33. Anexo #33..... 144**  
**34. Anexo #34..... 145**  
**35. Anexo #35..... 147**

## Introducción

En la actualidad vivimos en un mundo cambiante, esto se da a una velocidad impresionante.

Las empresas hoy en día buscan ampliar sus opciones en nuevos mercados, además de sobrevivir, lucrar, recibir utilidades y recortar costos. Estas empresas utilizan como base para sus operaciones el manual de procedimientos, dicho manual es el punto de partida porque describe el método de cómo hacer y llevar a cabo las diversas actividades.

Western Union es una empresa mundialmente famosa la cual a mediados de Abril del 2008 transicióno todas sus operaciones de contabilidad desde Estados Unidos a Costa Rica, lo cual generó la contratación de personal totalmente nuevo, hispano y bilingüe. Esta transición necesita de un manual de procedimientos exacto, real y claro que ejemplifique la realidad actual de los procedimientos de sus operaciones de contabilidad, para así capacitar a su nuevo talento humano a realizar las operaciones específicas del departamento.

Este estudio está constituido por cinco capítulos que organizados de la siguiente manera:

El primer capítulo se destacan las “generalidades de la investigación” donde se describe la referencia empresarial de Western Union, su departamento de cuentas por cobrar, la justificación del estudio, planteamiento del problema, objetivo general del estudio con sus objetivos específicos, además de el alcance y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo destaca el “marco teórico” en donde se da una base teórica de la administración, análisis administrativo y contabilidad para el total entendimiento del lector.

El tercer capítulo destaca el “marco metodológico” donde ejemplifica el tipo de investigación realizada, los sujetos y fuentes de información

analizadas para la investigación y las técnicas de investigación empleadas para realizar el estudio.

El cuarto capítulo “La situación actual de Western Union” explica los diferentes procedimientos del departamento de cuentas por cobrar de Western Union donde se detalla: su objetivo, descripción general, normativa, formularios, documentos, reportes tabla de actividades, además de sus conclusiones y recomendaciones.

El quinto capítulo ilustra las conclusiones y recomendaciones del estudio de los procedimientos.

# Capítulo I

## Generalidades de la investigación

### A. Referencia empresarial

#### Western Union (Unión del Oeste de Costa Rica S.R.L.)

##### 1. Antecedentes

Western Union actualmente es una empresa de transferencia de dinero que inició primeramente como una empresa de telégrafos la cual inició en 1851 como la New York and Mississippi Valley Printing Telegraph Company y se fusionó con la American Midwest Telegraph Company para convertirse en The Western Union Telegraph Company.

1871: Se introdujo el servicio de transferencia de dinero, en los primeros 9 meses se generaron \$8,936.00 lo que se considero como un éxito.

1873: las comisiones crecieron a un monto de \$58,000.00 por año, en ese mismo año la transferencia promedio era de \$80.

1880: La empresa creció hasta llegar a dar servicio en México, y ya entrando a al siglo XX se llevó a cabo la historia de las innovaciones.

Al comienzo del siglo XX se llevaron a cabo varias innovaciones de la empresa lo que se puede denotar en lo siguiente:

1920: Se telegrafió la primera foto que atravesó los océanos desde Inglaterra.

1933: Se introdujo el telegrama cantado.

1958: Western Union introduce Telex, un servicio de tele printer de consumidor a consumidor.

1964: Western Union introduce un sistema de radio de rayos microondas que sustituyo los postes y cables por todo el continente.

1974: Western Union lanza el primer satélite de comunicación comercial en los Estados Unidos.

1980: Las comisiones por transferencia de dinero rebasan las comisiones por telegramas por primera vez en la historia de Western Union.

1982: Western Union se convierte en la primera empresa en tener 5 satélites en órbita.

1996: Western Union abre sus oficinas centrales en Englewood, Colorado además de tener presencia internacional en sus oficinas regionales de Dublin, Paris, Vienna y Hong Kong.

1998: El servicio de Transferencia Monetaria de Western Union se expande alcanzando 50,000 agencias convirtiéndose en la cadena más grande de transferencia de dinero. Además crea centros de operaciones en Bruselas y Costa Rica.

2000: Western Union lanza westernunion.com trayendo la conveniencia de transferencia de dinero al internet.

2005: Western Union abre su agencia número 250,000.

2006: Western Union discontinúa su servicio de telegramas para adentrarse totalmente en el servicio financiero.

2006: 29 de Setiembre

Western Union se separa de First Data y se convierte en una empresa independiente.



First Data  
Commercial  
Services

First Data  
Financial Institution  
Services

First Data  
International

Actualmente estos son los números de la empresa basados en el año 2007:

Comisiones	\$4.5 billones
Ingreso de Operación	\$1.3 billones
Flujo de efectivo de operaciones	\$1.1 billones
Empleados	Aproximadamente 5,900
Locaciones de agentes	Aproximadamente 312,000

## 2. Actividad productiva:



- Consumidor a consumidor:
  - Transferencia de dinero tradicional.
  - Transferencia de dinero por teléfono.
  - Transferencia de dinero en línea.

## **Consumer- to-Business**

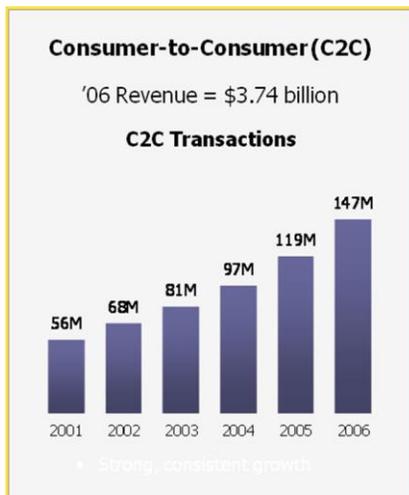
- Consumidor a empresa:
  - Pago de cuentas urgentes.
  - Pago de cuentas convenientes.
  - Pago de cuentas electrónicas.

## **Other Services**

- Otros servicios:
  - Ordenes de dinero al detalle.
  - Servicios pre pagados.

➤ Consumidor a consumidor:

Es el mayor segmento de la empresa que representa el 80% de sus comisiones, esta misma utiliza tres diferentes marcas:



En muchos casos el dinero está disponible en minutos en 312,000 agencias en más de 200 países.

## Modalidades:

- Enviar el dinero:

Dependiendo del país de origen, los fondos pueden ser enviados desde las agencias autorizadas, desde [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com) y llamando al número 1-800-Call-Cash.

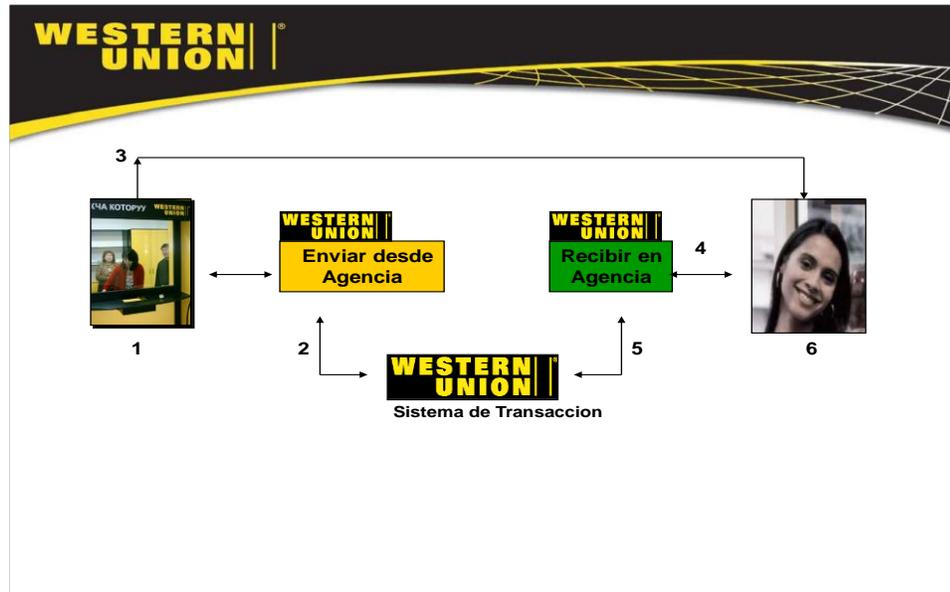
- Retirar Dinero:

Los fondos pueden ser retirados desde cualquier agencia autorizada, ATM's participantes o kioscos, o pueden ser enviados (en ciertos países) a casas o cuentas de banco.

- Lealtad:

Los consumidores se pueden enrolar en el programa western union gold card en cualquier agencia participante o por vía del call center. Las gold cards ofrecen conveniencia en países receptores y ofrece premios en países envidadores.

## Proceso de Envío



### Paso 1:

El en viador inicia la transferencia completando un formulario de envío o utilizando su tarjeta WU Gold en una agencia participante.

### Paso 2:

El agente recibe el pago del cliente e introduce su información en el sistema de transacción de Western Union para iniciar la transacción. El agente remite los fondos a Western Union regularmente.

### Paso 3:

El en viador recibe un recibo con un número de transacción (MTCN #) y puede contactar al recipiente para entregarle el MTCN #.

#### Paso 4:

El recipiente acude a cualquier agencia autorizada en el país, llena un formulario de recibimiento de fondos o utiliza su tarjeta WU Gold para reclamar los fondos, tiene que enseñar algún tipo de identificación autorizada.

#### Paso 5:

El agente recipiente accesa el sistema de transferencia de dinero de WU para obtener autorización para pagar el monto solicitado.

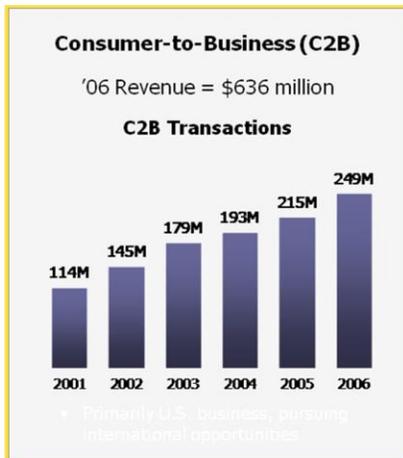
#### Paso 6:

El recipiente recibe el dinero, luego WU le paga al agente recipiente el monto que desembolso.

#### ➤ Consumidor a empresa:

Este segmento representa el 15% de las comisiones de la empresa. Este servicio conecta a los consumidores con algunas empresas u organizaciones para el pago de recibos o recibir dinero usando un tipo de transacción que es conveniente para las dos partes.

La empresa ofrece pagos en efectivo para clientes que necesitan pagar cuentas urgentes (luz, agua, etc.) o que prefieren el Walk-in payment. Usando los servicios speedpay y paymap se ofrece el pago de recibos por teléfono e internet utilizando tarjeta de crédito o cheques.



Este segmento se divide en dos tipos de pagos:

### I. Pagos en efectivo:

Los pagos son enviados por el consumidor a negocios o gobiernos para pago de recibos, obligaciones financieras, o compras en línea. El consumidor envía los fondos en efectivo por medio de una agencia de Western Union participante o usando su tarjeta de crédito/debito por medio de la pagina web westernunion.com o por el Western Union call center.

Los pagos también pueden ser distribuidos desde un negocio u organización a sus clientes desde una agencia participante, este servicio es usado en el caso que la organización necesite enviar fondos a sus consumidores pero no sea capaz de procesar esos desembolsos.

### II. Proceso de Pagos electrónicos:

Los servicios de pago de Western Union vende el proceso de pagos comercialmente en hipotecas, auto financiamiento, utilidades, telecomunicaciones, tarjetas de crédito y prestamos además de agencias del gobiernos. Los canales de proceso de pago incluyen IVR (Respuesta de Voz Interactiva), web, por teléfono con representantes del servicio al cliente. Los tipos de pagos incluyen ACH (Automated Clearing House),

tarjetas de debito y crédito, aceptación de cheques y tarjetas ATM. Estos servicios son usados por los clientes comerciales para automatizar los procesos, reconciliación y solución de sus pagos.

➤ Otros servicios:

I. Servicios pre pagados:

Le da la ventaja al cliente de pagar por un servicio por adelantado. La información del pago es enviada electrónicamente a un cliente comercial.

Las industrias de prepago incluye: teléfono (casa o celulares), tarjeta de debito (solo trabajan con master card) y catálogos.

II. Orden de dinero:

Los instrumentos de pago de órdenes de dinero son típicamente usados para pagar recibos mensuales o para hacer compras de órdenes de correo. Esta modalidad es vendida en locaciones como USA, Canadá y Australia.

### 3. Misión

Realizar negocios cada día con absoluta integridad, honestidad y pasión, asociándonos como un equipo para cumplir con las necesidades de nuestros clientes.

### 4. Visión:

Convertirse en el proveedor financiero de escogencia para nuestros consumidores globales, además de:

- I. Expandir distribución.
- II. Construir la marca.
- III. Desarrollar la conveniencia del consumidor.
- IV. Explorar ofertas de nuevos servicios.

### 5. Valores

#### a. Integridad

Western Union hace negocios con absoluto compromiso a la ética, honestidad y credibilidad. Sus empleados y agentes son de confianza, por eso sus clientes están confiados que sus transacciones son rápidas y seguras.

#### b. Asociación

Su asociación con empleados, agentes y organizaciones que soportan su negocio son críticas para su logro. Esta asociación les permite entender de una mejor manera a sus clientes para distribuir productos y servicios que satisfagan o excedan las necesidades de sus clientes y expectativas de sus accionistas.

### c. Oportunidad

Western Union desarrolla su gente por medio de nuevas oportunidades y retos, reconocen y premian altos rendimientos, abrazan la diversidad y la variedad de perspectivas, además que respetan el compromiso de su gente a su negocio, familia y sociedad.

### d. Pasión

Western Union se apasiona por su negocio y por hacer lo correcto por su gente, además de orgullosos de permitir a sus clientes realizar sus sueños. Ellos lideran el ejemplo de devolver a las comunidades a las cuales sirven y mejorar el mundo.

### e. Trabajo en equipo

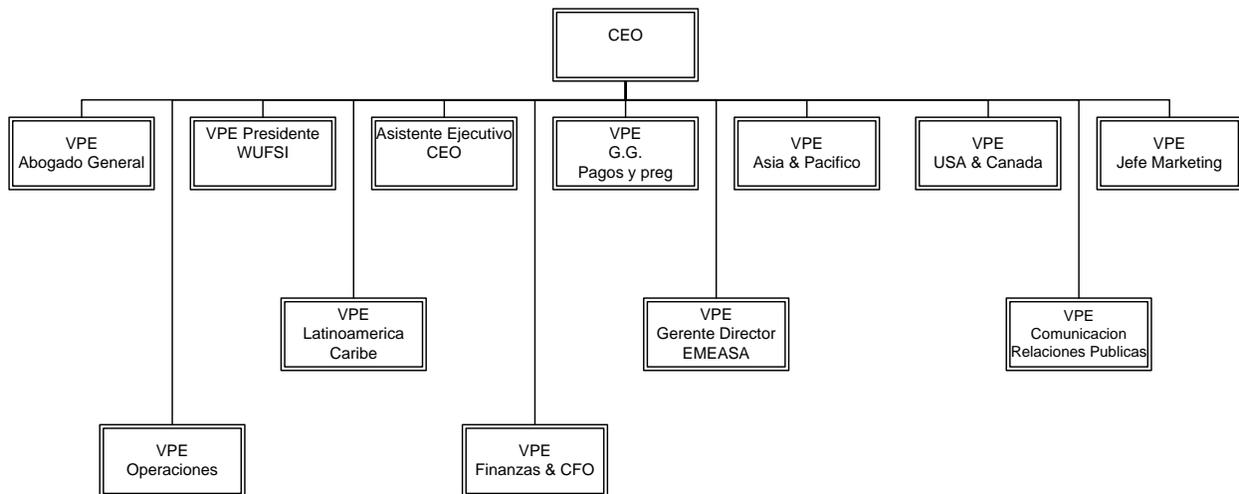
En Western Union todos son un equipo, trabajando juntos por un mundo. Tienen un ambiente de trabajo inclusivo y dinámico donde su gente comparte su deseo de ganar.

## 6. Ubicación Geográfica:

Western Union tiene agencias en todas partes del mundo, sus oficinas centrales se encuentran en Denver (USA), mientras que su comunidad contable (CFO) y gran parte de su call center se encuentra actualmente en Costa Rica, también tiene oficinas en Dublín (Irlanda) y en St. Charles, Missouri.

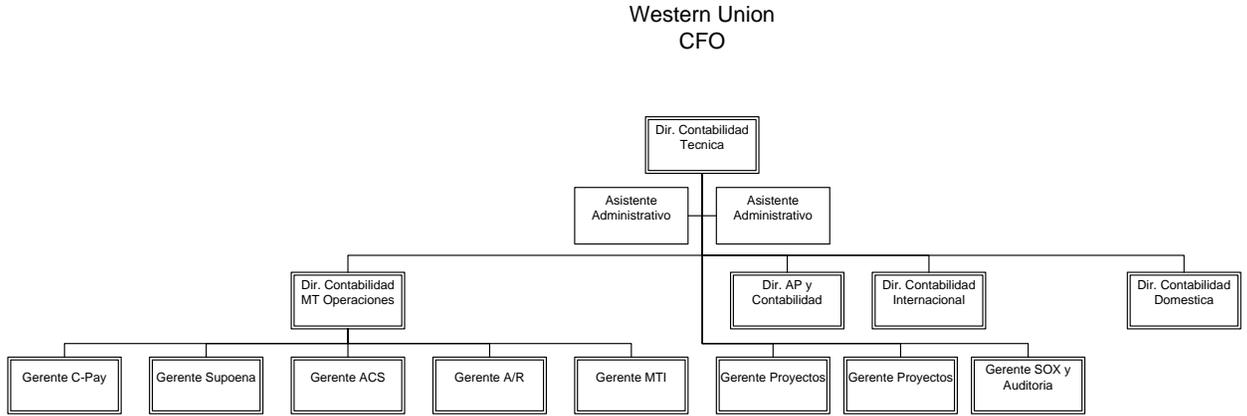
## 7. Estructura de la empresa:

Figura #1  
Organigrama Ejecutivo



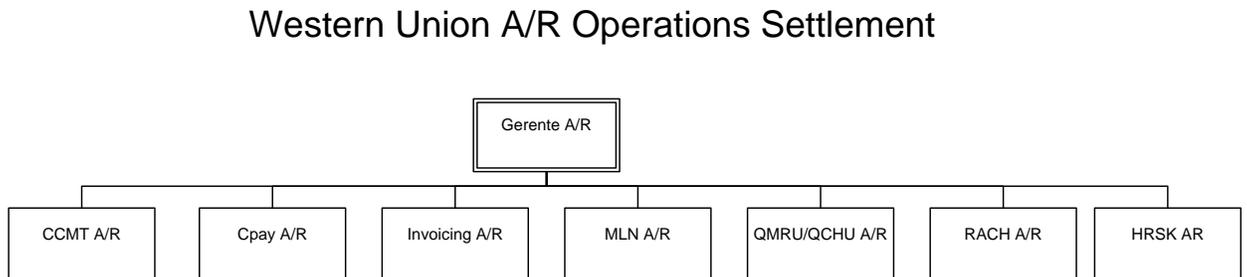
Fuente: Western Union, Septiembre 2008

Figura # 2  
Organigrama CFO



Fuente: Western Union, Septiembre 2008

Figura #3  
Organigrama Cuentas por Cobrar



Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados en Western Union en los meses de septiembre a noviembre.

## **B. Departamento de Cuentas por cobrar**

- Creación:

El departamento de cuentas por cobrar fue creado por la necesidad de tener un control del efectivo el cual entraba a la compañía por parte de los agentes en todas las operaciones de la compañía.

Este departamento está conformado por 12 agentes los cuales le reportan a un gerente el cual le reporta al Director de Operaciones.

- Impacto en el servicio:

El departamento de cuentas por cobrar tiene un impacto extremadamente importante en Western Union, este departamento es la cara financiera de la compañía donde se reciben los pagos de los agentes, estos son conciliados, balanceados y aplicados, donde se analizan deudas y sobre pagos. En síntesis este departamento es vital para las operaciones de la compañía.

## **C. Justificación del estudio**

La necesidad de tener un manual de procedimientos actualizado en español es vital para una empresa la cual se encuentra en Costa Rica, primero porque como es una empresa multinacional y aunque su idioma estandarizado es el inglés, tiene relación con todo tipo de culturas, segundo porque el departamento de contabilidad ubicado en Costa Rica es en su mayoría hispano, con esto concluimos que teniendo manuales en español ayudaría a una mejor inducción del recurso humano en la empresa, además de crear un mejor ambiente de entendimiento de los procesos además de los tecnicismos que vienen de parte de otra cultura.

En toda organización se busca el mejoramiento continuo, por ende hay una necesidad de cada vez ser mejor, ¿cómo se empieza esto? Mejorando su base de operaciones. ¿Y cuál es su base de operaciones? Los manuales de procedimientos, por eso el mejoramiento de los procedimientos de una organización no solo ayuda a una empresa a hacer los procedimientos más rápidos o de una forma más fácil sino que busca llegar a la eficiencia y eficacia lo que conlleva al recorte de costos en muchos de los casos y al objetivo primordial de una organización: a lucrar mas.

La investigación se llevará a cabo en el mismo departamento y fue necesario realizar un estudio preciso de cada procedimiento para así transmitirlo a los manuales de una forma concisa, exacta y eficaz.

## **D. Problema**

Cómo adaptar y formular un manual de procedimientos en idioma español sin perder la estandarización que pretende realizar la organización con sus operaciones a nivel.

## **E. Objetivo General**

Realizar un manual de procedimientos actual en idioma español que ejemplifique la realidad exacta y total de los procedimientos del departamento.

## **F. Objetivos específicos**

1. Desarrollar los procedimientos de una forma clara y exacta.
2. Destacar los puntos críticos de cada procedimiento.
3. Explicar los tecnicismos en inglés de los procedimientos.
4. Actualizar un manual para ajustar a la realidad los procedimientos utilizada en la práctica.
5. Mejorar la realización de procedimientos.

## **G. Alcances y limitaciones de la investigación.**

### Alcances

1. La realización del estudio abarca el área de cuentas por cobrar, específicamente los programas de facturación y de HRSK
2. Se analizaron 16 procedimientos, los cuales 7 procedimientos pertenecen al programa de facturación y 9 procedimientos pertenecen al programa de HRSK.

### Limitaciones

- Por política la empresa restringió información, lo que llevó al mínimo el acceso de formularios y de información delicada.
- Como la empresa llevaba a cabo una transición, el conocimiento total de los procedimientos por parte de los agentes no era la óptima.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### A. Administración

##### 1. Definición

Robbins (2005, p.7) sostiene que administración es la “Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas.”

##### a) Administración científica:

Robbins (2005, p.28) se refiere a la administración científica como el “Uso del método científico para determinar la “mejor manera” de realizar un trabajo.”

##### 2. Funciones:

##### i. Planeación:

“Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.” (Robbins, 2005, p.9).

##### ii. Organización:

“Función de la organización que consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones.” (Robbins, 2005, p.9).

iii. Dirección:

“Función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados.” (Robbins, 2005, p.9).

iv. Control:

“Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.” (Robbins, 2005, p.9).

### 3. Organización

Robbins define organización como el “Proceso que consiste en crear la estructura de una organización.” (Robbins, 2005, p.234).

a) Estructura de la organización:

“Distribución formal de los empleados dentro de una organización.” (Robbins, 2005, p.234).

b) Diseño organizacional:

“Desarrollo o cambio de la estructura de una organización.” (Robbins, 2005, p.234).

c) Departamentalización:

Es la división de tareas, Robbins se refiere este punto como el “Grado en el que las tareas de una organización se dividen en tareas separadas; conocida también como división del trabajo.” (Robbins, 2005, p.235).

i. Departamentalización funcional:

“Agrupa los trabajos según las funciones desempeñadas.” (Robbins, 2005, p.235).

ii. Departamentalización de productos:

“Agrupa los trabajos por línea de productos.” (Robbins, 2005, p.235).

iii. Departamentalización geográfica:

“Agrupa los trabajos con base en el territorio o la geografía.” (Robbins, 2005, p.237).

iv. Departamentalización de procesos

“Agrupa los trabajos con base en el flujo de productos o clientes.” (Robbins, 2005, p.237).

v. Departamentalización de clientes:

“Agrupa los trabajos con base en el flujo de productos o clientes.” (Robbins, 2005, p.237).

d) Organigrama:

Hernández se refiere al organigrama como “la grafica que representa la organización de una empresa, o sea, su estructura organizacional.” (Hernández, 2002, p. 87)

Además Balbina se refiere al organigrama como “la grafica estadística, corresponde a la radiografía de la empresa y muestra su esqueleto y su constitución interna, pero no su funcionamiento ni su dinámica. También son herramientas necesarias para llevara a cabo una organización racional.” (Balbina, n.d., p.1)

## Clases de organigramas

### i. Vertical

“Tiene forma de pirámide regular. Es el más utilizado en la diagramación de estructuras organizacionales. El máximo puesto jerárquico se ubica en el vértice superior de la pirámide, y los siguientes descienden en jerarquía hasta la base.” (Hernández, 2002, p.88).

### ii. Horizontal

“Tiene forma de pirámide, pero acostada. El máximo órgano jerárquico se ubica en el vértice izquierdo de la pirámide y los siguientes se ubican en jerarquía descendente de izquierda a derecha hasta la base de la pirámide.” (Hernández, 2002, p.89).

### iii. AFNOR

“Tiene forma de red que se desplaza de izquierda a derecha. El máximo puesto jerárquico se ubica en el lado izquierdo y punto superior de una escala de niveles jerárquicos dada. Los siguientes niveles, puestos o unidades organizativas se ubican en jerarquía de izquierda a derecha y descendiendo hasta la base en el sector derecho de la grafica.” (Hernández, 2002, p.90).

#### iv. Circular

“Muestra ubicación de los distintos cargos de una organización en un círculo compuesto por varios anillos que representan a los niveles jerárquicos. Tiene forma de cono visto desde arriba. El máximo puesto jerárquico se ubica en el centro del círculo. Los siguientes niveles, puestos o unidades organizativas se ubican en jerarquía, de mayor a menor, en anillos que se suceden desde el centro del círculo hacia afuera en la gráfica.” (Hernández, 2002, p.90)

#### v. Radial o Sectorial

“Muestra la ubicación de los distintos cargos de una organización en un círculo compuesto por varios anillos segmentados que representan a los niveles jerárquicos con sus respectivas unidades departamentales” (Hernández, 2002, p.91).

#### vi. Funciones:

Para Balbina las funciones se dividen en las siguientes:

Para la ciencia de la administración:

“Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades de administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características.” (Balbina, n.d., p.1)

Para el área de organización:

“Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización, la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.” (Balbina, n.d., p.1)

Para el área de administración de personal:

“El analista de personal requiere de este instrumento para los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal.” (Balbina, n.d., p.1)

## **B. Eficiencia y eficacia:**

Robbins se refiere a estos elementos de la siguiente manera:

a) Eficiencia:

“Obtener el la mayor cantidad de producción con la menor cantidad de insumos; se conoce como hacer las cosas correctamente” (Robbins, 2005, p.8)

b) Eficacia:

“Completar las actividades para conseguir las metas de la organización; se define como “hacer las cosas correctas”. “ (Robbins, 2005, p.8)

## **C. Cultura de la organización**

Robbins (2005, p.52) sostiene que es el “Sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida como se comportan.”

a) Culturas Fuertes:

“Culturas en las que los valores fundamentales están muy arraigadas y difundidas.” (Robbins, 2005, p.53)

b) Cultura Nacional:

“Valores y actitudes que comparten los habitantes de un país y que definen sus comportamientos y convicciones sobre lo que es importante.” (Robbins, 2005, p.53)

## **D. Análisis Administrativo**

Refiriéndose al texto de Rita Romero “Análisis administrativo, una nueva perspectiva”:

1. Definición:

“El examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comporta mental en una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias.” (Romero, n.d., p.1).

2. Clasificación:

a. Macro análisis Administrativo:

“Estudio global de más de una institución, vistas como unidades de un sistema total de administración general. Es el análisis del “sistema del estado” constituido por la totalidad de instituciones y órganos que lo forman.” (Hernández, 2002, p.XIII).

b. Microanálisis Administrativo:

“Estudio minucioso de una institución o de un órgano, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones, puestos, sistemas, formas,

normas, recursos y planta, para asegurar su congruencia con las funciones del Estado y con las demandas de la población. “(Hernández, 2002, p.XIII).

### 3. Etapas:

#### I. Problema u objeto de estudio:

“Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados “normales” en un momento histórico determinado.” (Hernández, 2002, p.6).

#### II. Diagnostico:

“Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes y los efectos que se producen en su medio ambiente.” (Hernández, 2002, p.7).

#### III. Objetivo:

“El deseo a lograr” (Hernández, 2002, p.7).

#### IV. Modelo:

“Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactúan tes, que en bloque conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.” (Hernández, 2002, p.8).

#### V. Recursos:

“Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Son, por lo general, seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.” (Hernández, 2002, p.8)

VI. Método:

“Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.” (Hernández, 2002, p.9).

VII. Estrategia:

“En un proceso regulable, es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.” (Hernández, 2002, p.9).

VIII. Informe:

“En esta etapa del planeamiento de la investigación hay que contemplar la elaboración del informe final del trabajo que se va a realizar.” (Hernández, 2002, p.10).

IX. Prueba piloto:

“Un ejercicio de simulación, tomando en cuenta el objetivo del trabajo, el momento, el plazo, las técnicas, recursos, sistemas y productos esperados, aporta una idea figurada de los posibles resultados y evidencia virtudes y defectos del plan trazado.” (Hernández, 2002, p.10).

X. Implantación:

“Todo plan debe ejecutarse, y para ello hay que decidir cuándo hacerlo y como ordenar las distintas tareas del plan de la investigación, de modo que el tiempo disponible sea suficiente.” (Hernández, 2002, p.10).

## XI. Seguimiento

“Definir los métodos de supervisión y control, los instrumentos, los momentos, la cantidad y naturaleza de los reportes, su destino y usuarios y la forma de retroalimentación informativa.” (Hernández, 2002, p.11)

## XII. Desarrollo Organizacional:

“Se ocupa de supervisar permanentemente el desarrollo y avance de las medidas implantadas, para introducir ajustes operativos necesarios y oportunos, o incorporar nueva tecnología, conocimientos y capacitación a las estructuras y partes de la organización elegida, conforme pasa el tiempo.” (Hernández, 2002, p.11).

## E. Manuales

### 1. Definición:

“Un manual es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización.

Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.” (Hernández, 2002, p.135)

## 2. Tipos de manuales

### a) Manual de organización y funciones:

“Reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una organización, el organigrama, la estructura de objetivos y funciones de cada una de sus unidades departamentales, así como sobre los productos resultantes de la unidad. Requiere elaborar varios índices de localización.” (Hernández, 2002, p.138).

### b) Manual de procedimientos u operaciones:

“Reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o fluxogramas, y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios. La clasificación puede ser clase, nomenclatura alfabética, categoría, salarial y por unidad departamental. Requiere que se elaboren varios índices de localización.” (Hernández, 2002, p.138)

### c) Manual de puestos:

“Reúne información clasificada y validada sobre todas las clases, naturaleza, objetivos, funciones y requisitos de cada uno de los cargos de la organización, con sus respectivos perfiles de productos resultantes de cada puesto. La clasificación puede ser por clase, nomenclatura alfabética, categoría, salarial y por unidad departamental. Requiere que se elaboren varios índices de localización.” (Hernández, 2002, p.138)

“Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc.” (Hernández, 2002, p.135).

d) Manual de Políticas:

“Reúne información clasificada y validada sobre el conjunto de políticas institucionales más relevantes, que tengan mayor plazo de vigencia. La clasificación puede ser por materia, alfabética y hasta por unidad departamental. Requiere elaborar más de un índice de localización.” (Hernández, 2002, p.138)

e) Manual de Normas:

“Reúne información clasificada y validada sobre un conjunto de leyes, normas e instructivos de aplicación institucional. Por lo general, son los más relevantes y poseen mayor plazo de vigencia. La clasificación puede ser por materia, alfabética y por unidad departamental. Requiere elaborar más de un índice de localización.” (Hernández, 2002, p.139).

f) Manual Técnico

“Reúne información clasificada y validada sobre la operación o estructura de un determinado equipo y sobre su mantenimiento (TV, radio, licuadora, microcomputador.) Por lo general, contiene mucha información grafica, con breves indicaciones teóricas y en más de un idioma. Esto se debe a que es dirigido a un público usuario muy amplio. La clasificación de la información puede ser por fases de operación, alfabética y hasta por unidades del equipo. Requiere más de un índice de localización.” (Hernández, 2002, p.139).

### 3. Contenido básico de un manual:

Según Hernández (2002, p.136) Las secciones básicas que debe contener un manual son las siguientes:

- Introducción
- Directivas básicas
- Organización
- Descripción de procedimientos
- Reglamentación o normas

#### ➤ Introducción:

“Esta es una parte importante, ya que informa al lector del porque del manual y de sus propósitos básicos. Es necesario explicar la categoría de la publicación, a quien va dirigida, como se usara, y cómo y cuando se harán revisiones y actualizaciones. La parte introductoria debe presentar la autorización de las autoridades superiores para la publicación del manual.” (Hernández, 2002, p.136).

#### ➤ Directivas básicas:

“Cada instrucción tiene su origen en un estatuto, ley, decreto, reglamento u orden gubernamental, ministerial o departamental.” (Hernández, 2002, p.136).

“Se debe transcribir, como punto de partida, textos o incisos completos, con el fin de relacionar adecuadamente los manuales con los instrumentos legales de base. Cuando se redacta el manual, es importante cuidar no salirse de los límites establecidos para el documento básico, a efecto de evitar confusión y equivocaciones.” (Hernández, 2002, p.136).

➤ Organización:

“Por lo general, las instrucciones contenidas en los manuales son puestas en ejecución por medio de personas que forman parte de una organización; por tanto es acertado describir adecuadamente las partes que conforman la organización en cuestión y las relaciones que existen entre ellas. Aquí se podría incluir con mucha propiedad organigramas y descripciones de cargos.” (Hernández, 2002, p.136).

➤ Descripción de procedimientos:

“Esta es la parte más profusa en instrucciones dentro del manual, y útil para poner en práctica por el empleado.” (Hernández, 2002, p.136).

“Cuando un manual incorpora principalmente procedimientos, es necesario segmentar la materia en secciones y subsecciones con títulos apropiados, para ordenar y facilitar la lectura y asegurar la asimilación del contenido.” (Hernández, 2002, p.136)

“El manual debe describir con detalle los tramites, indicando quien tiene que efectuarlos y como. Debe ser objeto de estudio, planteamiento y descripción adecuada, los métodos de trabajos, el equipo y materiales empleados, servicios auxiliares y coordinación de un proceso con el siguiente, a fin de que el manual sea una guía que los empleados puedan emplear con confianza y efectividad. El empleado que estudia el manual puede relacionar sus esfuerzos individuales con los de sus compañeros y así elevar el espíritu de grupo.” (Hernández, 2002, p. 136-137).

➤ Reglamentación o normas:

“Como cada procedimiento tiene sus normas, es importante que los empleados sepan la meta que se proponen alcanzar, a fin de

poder medir sus esfuerzos y sus resultados. Esto les aportara una base para mejorar su productividad y relacionar sus esfuerzos con los de sus compañeros. Es útil que las normas contengan instrucciones para medir la cantidad y calidad del trabajo. La publicación de estas normas en un manual dará oportunidad a la gerencia para controlar un grupo grande de empleados, especialmente cuando el trabajo tiene un carácter manual y repetitivo.” (Hernández, 2002, p.137)

“Las referencias constituyen la parte final de manual, son muy numerosas y frecuentemente el funcionario cuenta con poco tiempo para la localizarlas. Utilizar tablas permite la búsqueda rápida de una información precisa en un manual que puede ser largo y complejo.” (Hernández, 2002, p.137)

## **F. Diagramas de flujo**

### **1. Definición:**

“Un diagrama de flujo es la representación grafica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución; en pocas palabras es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.” (Diagrama de flujo, n.d., p.1)

### **2. Importancia:**

“Es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificado.” (Hernández, 2002, p.104)

### **Otras ventajas:**

- “Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las

responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).

- “Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).
- “Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).

### 3. Usos:

- “En la planeación de sistemas: elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.” (Hernández, 2002, p.104).

“El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de tareas.” (Hernández, 2002, p.104).

- “En la actualización de sistemas: los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos incluidos en el sistema.” (Hernández, 2002, p.104).

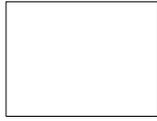
- “Simplicidad en los sistemas: el empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis de flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.” (Hernández, 2002, p.105).

- “Ahorro de tiempo y costo: el empleo del diagrama de flujo hace más que cesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.” (Hernández, 2002, p.105).

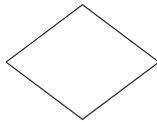
#### 4. Clasificación:

- “Formato Vertical: en él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).
- “Formato Horizontal: en el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).
- “Formato Panorámico: el proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).
- “Formato Arquitectónico: describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los fluxogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos. “(Diagrama de flujo, n.d., p.1).

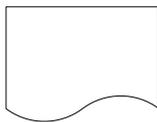
## 5. Simbología:



**Rectángulo - Actividad:** designa una actividad, una acción dentro de cada figura con una breve descripción.



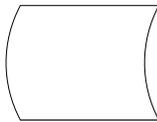
**Rombo - Decision:** señala un punto en el que se debe de tomar una, se parten de el dos caminos y se toma el que responda a la pregunta que va dentro del rombo



**Rectángulo segmentado:** representa un documento generado por el proceso y tiene información del mismo



**Círculo – Conector:** se utiliza para asociar partes o pasos del sistema, pero que por razones de diseño es poco asequible. Se coloca un círculo en cada paso y en ambos círculos el mismo símbolo de identidad para mostrar que son el mismo.



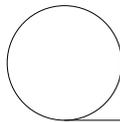
**Artículos - Productos**



**Triángulo:** archivo, guardar o almacenamiento



**Flechas:** flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema. Puede ser de izquierda a derecha; derecha a izquierda; de arriba hacia abajo; de abajo hacia arriba.



**Mecanizado - Digitado**



**Inicio o término del flujo:** puede ser acción o lugar.

## G. Formas o Formularios

### 1. Definición:

“Es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.” (Hernández, 2002, p. 131)

Hernández (2002, p.131) también se refiere al formulario como “Un documento impreso que transmite información específica de una persona a otra o de una unidad a otra. El formulario es un papel portador de datos e información y es parte integrante del método. Así, es un medio de transmitir información y no un fin en sí mismo.”

### 2. Naturaleza:

“El formulario es un impreso que reúne información estructurada sobre determinado aspecto. El aspecto elegido es congruente con el objetivo del formulario y el objetivo debe serlo con el nombre o título de este.” (Hernández, 2002, p. 132)

### 3. Tipos

“Los formularios son de muy variada naturaleza. Varían en tamaño, textura, forma y color. Esto depende del uso y objetivo que persiguen. (Hernández, 2002, p. 132)

- Formulario continuo:

“Empleado en los procesos de computación.” (Hernández, 2002, p.132).

- Formulario clásico:

“Llenado a máquina o a mano por el funcionario o el usuario del sistema.” (Hernández, 2002, p.132).

- Copias:

“Formularios repetidos, cumplen el mismo propósito del original, solo que en diferentes destinos. Se distinguen con color para favorecer el control de su destino y evitar desviaciones o extravíos.” (Hernández, 2002, p.132).

#### 4. Importancia:

“La importancia de un formulario bien hecho y necesario al sistema de trabajo radica en que ahorra tiempo en las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del funcionario y del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en la formula, evitando omisiones de esta y reunir información innecesaria. Por todo lo anterior, también se disminuye costos del trabajo. (Hernández, 2002, p. 132)

#### 5. Diseño :

“Para diseñar un formulario hay que tener presente, primero que nada, si la rutina que se va a favorecer con la formula es necesario e indispensable para algún sistema de trabajo importante de la organización. Lo segundo a tomar en cuenta es el objetivo que persigue el formulario. El objetivo origina el nombre el formulario. El objetivo determina el “cuerpo” del formulario, es decir el conjunto de variables a incorporarle y el orden de prioridad que deben tener para el usuario” (Hernández, 2002, p. 132 - 133).

Según Hernández hay que formularse estas preguntas para diseñar un formulario:

- ¿Es necesario el formulario?
- ¿Cuáles son las funciones del formulario?
- ¿Cuándo se van a utilizar?
- ¿Quiénes son los usuarios?
- ¿Cuántas copias se requieren y donde se guardan?
- ¿Qué tipo de información se da? ¿Confidencial? ¿Rutinaria?

Además en su libro, Hernández se refiere a una estructura clásica del formulario la cual se segmenta de la siguiente manera”

- Identificación institucional
- Localización de la institución
- Objetivo del formulario (igual al nombre o título del formulario).
- Identificación del usuario
- Localización del usuario
- Cuerpo del formulario (conjunto de variables de interés, ubicadas de mayor a menor prioridad en la información).
- Respaldos
- Controles

## 6. Formularios electrónicos

Según la pagina <http://www.ei-forms.com/notaacerca.html> , los formularios son “formularios que han sido digitalizados para ser utilizados en computadoras o bien son formularios creados desde su origen con una computadora.

Un sistema de formularios electrónicos le permite: visualizar, llenar, verificar, grabar, enviar e imprimir datos con su computadora.”

Además que sus ventajas son las siguientes:

- Organizan la metodología de trabajo: Porque ofrecen pasos claros para el procesamiento de cada formulario: selección del formulario, carga, verificación y almacenamiento de datos, envío e impresión.
- Ahorran tiempo en la carga y el acceso a los datos: Porque muchos datos están pre cargados y pueden ser seleccionados con un solo clic.

- Incluyen una selección de enlaces a sitios web íntimamente relacionados con su trabajo: De este modo podrá buscar los datos que necesita y que se encuentran en Internet.
- Permiten verificar la consistencia de los datos cargados: Porque se verifica que no hayan habido errores en la carga de datos y porque cada formulario se "adapta" al trámite en proceso.
- Guardan los datos: Porque los datos podrán ser utilizados más adelante sin necesidad de volver a cargarlos.
- Posibilitan el envío de los datos y/o formularios a través de Internet: Porque los datos cargados, con o sin el formulario, pueden ser enviados utilizando el correo electrónico.
- Optimiza la legibilidad de los formularios impresos: Porque los datos se imprimen en óptima calidad, tanto visual como posicional. Y en algunos casos se elimina el uso de carbónicos reduciendo así el número de observaciones a los trámites presentados.

## **H. Contabilidad**

### **1. Definición**

“Ciencia del control de los negocios, que consiste en registrar las variaciones que experimenta el patrimonio de un comerciante y la cantidad y clase de las ganancias o pérdidas que obtiene” (Codera, 1985, p. 53)

Otra definición nos la da Roxana Escoto:

“La contabilidad se puede definir como un sistema que permite describir y comprender la actividad económica de la empresa de manera resumida, para la toma de decisiones” (Escoto, 2005, p. 3)

## 2. Objetivo:

Según Escoto el objetivo más importante de la contabilidad es “proporcionar información financiera de la empresa, a las persona o entidades interesadas en conocer los resultados sobre la rentabilidad y solvencia del negocio. “ (Escoto, 2005, p. 3)

## 3. Tipos:

Escoto define que los dos tipos de contabilidad que existen son la contabilidad financiera y la contabilidad administrativa las cuales se definen así:

### a) Contabilidad Financiera :

“Sistema de información de una empresa orientado a elaborar estados financieros, dando énfasis a los aspectos históricos y considerando las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFI). (Escoto, 2005, p. 4)

### b) Contabilidad Administrativa:

“Sistema de información de una empresa, orientado a elaborar informes específicos para satisfacer necesidades particulares y así facilitar las funciones del planeación, control y toma de decisiones de la administración” (Escoto, 2005, p. 4)

## 4. Cuentas por cobrar:

- Definición:

“Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa.” (Meza, 2003, p. 63)

Meza ejemplifica los dos tipos de cuentas por cobrar, cuentas por cobrar derivadas de las operaciones y cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa.

“Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como lo son los préstamos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios de crédito.” (Meza, 2003, p. 63).

## I. Investigación

### 1. Experimental:

“La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causa se produce una situación o acontecimiento en particular.” (Van Dalen y Meyer, n.d., p.1)

### 2. Descriptiva:

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.” (Van Dalen y Meyer, n.d., p.1)

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

“Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado” (Hernández, 2003, Pág. 193)

#### **A. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación en el cual se fundamenta este estudio es la investigación descriptiva/experimental porque no solo se describen los procedimientos que se llevan a cabo si no que también se busca experimentar con modificaciones a los procedimientos.

En este estudio se comprende la descripción de la situación actual de los procedimientos de cuentas por cobrar, además de su análisis para determinar conclusiones, en base a las conclusiones de experimento con cambios a los procedimientos para mejorarlos.

#### **B. Sujetos y fuentes de información:**

##### **1. Sujetos:**

Para la realización de este estudio se llevaron a cabo entrevistas y consultas a las personas involucradas en el proceso de administración y contabilidad del departamento de cuentas por cobrar además de algunos entes del departamento de recursos humanos. Entre ellos:

- Gerente del Departamento de Cuentas por Cobrar (A/R) de Money Transfer operations. (Anexo #1)

- Dos de los agentes encargados de los procesos estipulados en este estudio entre ellos uno del programa de HRSK y uno del programa de invoicing. (Anexo #2 y #3)
- Representante de recursos humanos. (Anexo #4)
- Un técnico informático. (Anexo #5)

## 2. Fuentes

Para la confección del marco teórico se consultaron textos y páginas de Internet esto para que se diera una explicación detallada de los siguientes temas:

- Administración
- Eficiencia y eficacia
- Cultura de la organización
- Análisis Administrativo
- Manuales
- Diagramas de flujo
- Formas y formularios
- Contabilidad

Para la información relacionada con la empresa (antecedentes, organigrama, valores, etc.) se consultó la intranet de la compañía, así como presentaciones de inducción facilitados por recursos humanos para enfocar la transición.

Para la información relacionada con los procedimientos se consultó el manual (SOP's) actual de la compañía.

### **C. Técnicas de investigación**

Para la confección de este estudio se llevo a cabo la técnica de observación directa o simple de cada proceso en específico donde se

observaron procedimientos llevados a cabo por 3 agentes experimentados.  
Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- Registros:
  - Manual en ingles de los procedimientos (SOP,s), ejemplo Anexo #35.
  - Sistemas: (Oracle AR y AS400 : Anexos #32, 33 y 34)
  - Reportes y recibos: (Anexos #7 al #31 )

- Entrevistas:

Para determinar los métodos y costumbres aplicados para realizar los procedimientos, estas entrevistas se les aplicaron a los agentes encargados de cada uno de los procedimientos (Anexos #1 a #5).

La entrevista se realizó de una forma informal, ósea no hubo preguntas anteriormente estructuradas si no que se dieron las preguntas a lo largo de la explicación del procedimiento. Las preguntas que se formularon en entrevista están en los anexos #1 a #5.

## **D. Procesamiento y análisis de la información**

### **1. Proceso de recolección de datos.**

El proceso de recolección de datos se llevo acabo para obtener la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación, los métodos de investigación fueron los siguientes:

- Observación: se observo el comportamiento de los agentes en el proceso de facturación, conciliación y balance de cuentas. Se observo la utilización de los programas como

Excel, Oracle, AS400 y Lotus notes, además de su interacción con los clientes.

- Entrevistas: Se realizaron entrevistas cortas, no estructuradas al Gerente general, Gerente de Recurso Humanos, agentes de cuentas por cobrar y a un técnico en sistemas, los cuales proporcionaron información sobre su perspectiva de los problemas de los procedimientos. (Anexos #1 al #5).
- Documental: La documentación utilizada fue los manuales en ingles, diferentes formularios y reportes. (Anexos #7 al #31 y Anexo #35).

## 2. Variables de estudio:

Las variables analizadas para el estudio fueron:

- Numero de pasos por procedimientos.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar cada procedimiento.
- Cantidad de situaciones con atrasos.

## 3. Procesamiento:

El procesamiento de la información se tomo de la siguiente forma:

Se inició la lectura de los procedimientos en idioma ingles creados por los asociados de St. Charles (USA), además de esto los diferentes formularios, hojas electrónicas, reportes. Por medio de la observación se observó la práctica de los procedimientos y por medio de la entrevista se

aclararon los puntos no muy claros de los procedimientos. Este trabajo fue digitado por Microsoft Office (Word y Visio).

#### 4. Análisis :

Al tener toda la información necesaria y tomando como base diferentes textos reiterando las teorías del análisis administrativo se llevó a cabo un análisis de cada uno de los procedimientos para determinar posibles mejoras y buscar formas reales para mejorar esos procedimientos, también se llevó a cabo la traducción de los manuales anteriores al idioma español. Con esto se llevó a cabo el manual de procedimientos del Departamento de cuentas por cobrar de Western Union en Idioma español y con algunas propuestas de mejoramiento de procedimientos.

# **Capítulo IV**

## **Situación Actual de los Procedimientos cuentas por cobrar - Western Union**

### **A. Procedimiento #1875: Factura manual de Airvoice Wireless**

#### **1. Objetivo del procedimiento:**

Facturación de Airvoice Wireless para comisiones en servicios pre pagados.

#### **2. Descripción general del procedimiento:**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica que ejemplifica las comisiones del agente Airvoice Wireless, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

#### **3. Normativa:**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Se debe repetir este procedimiento para cada cuenta de Airvoice Wireless.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

#### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

## **5. Responsables de la revisión:**

Gerente AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos:**

- Hoja electrónica de facturación de Airvoice Wireless. (Anexo #8 al #10).

### **Documentos:**

- Información de soporte del procedimiento 1878. (Anexo #6 y #7).

### **Sistemas:**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de facturas**

- i. Abrir y formatear el archivo de Airvoice y aplicar el mes actual.
- ii. Insertar tab. con el mes actual, copiar información del último mes y pegar en mes actual.
- iii. Revisar el balance sin pagar en Oracle para formatear el archivo de Airvoice.
- iv. Utilizar el SOP 1878 para introducir la información en la columna de volumen.
- v. Formatear la factura con su fecha actual y acomodar la pagina para imprimir.
- vi. Imprimir una copia para que WU archive con la información de soporte y una copia para el cliente con el soporte.
- vii. Introducir factura con soporte en un sobre para enviar y enviar por correo
- viii. Introducir la información de la factura en Oracle y anotar el número de Batch.
- ix. Fin del procedimiento.

## **8. Conclusiones:**

- i. El procedimiento lleva a cabo pasos muy básicos los cuales llevan a reducir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, segura, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **B. Procedimiento #1876: Factura Manual de APC Wireless**

### **1. Objetivo del Procedimiento:**

Facturación de APC para comisiones en servicios pre pagados.

### **2. Descripción general del procedimiento:**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica ejemplifica las comisiones del agente APC, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

### **3. Normativa:**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

### **4. Alcance:**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

### **5. Responsables de la revisión:**

Gerente AR

### **6. Formularios, documentos y reportes**

#### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de facturación de APC. (Anexo# 8 al #10)

## **Documentos**

- Información de soporte del procedimiento 1878. (Anexo# 6 y #7).

## **Sistemas**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de facturas**

- i. Abrir y formatear el archivo de APC Wireless y aplicar el mes actual.
- ii. Insertar tab con el mes actual, copiar información del último mes y pegar en mes actual.
- iii. Revisar el balance sin pagar en Oracle para formatear el archivo de Airvoice.
- iv. Utilizar el SOP 1878 para introducir la información en la columna de volumen.
- v. Formatear la factura con su fecha actual y acomodar la pagina para imprimir.
- vi. Imprimir una copia para que WU archive con la información de soporte y una copia con el soporte.
- vii. Introducir factura con soporte en un sobre para enviar y enviar por correo
- viii. Introducir la información de la factura en Oracle y anotar el número de batch.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento lleva a cabos pasos muy básicos los cuales llevan a relucir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.

- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, segura, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **C. Procedimiento #1877: Factura manual de Locus Telecomunicaciones**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Facturación de Locus Telecomunicaciones para comisiones en servicios pre pagados.

### **2. Descripción general del procedimiento**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica ejemplifica las comisiones del agente Locus Telecomunicaciones, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Se debe repetir este procedimiento para cada cuenta de Airvoice Wireless.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de facturación de Locus Telecomunicaciones. (Anexo #8 al #10).

### **Documentos**

- Información de soporte del procedimiento 1878 (Anexo # 6 y #7).

### **Sistemas**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de Facturas**

- i. Abrir y formatear el archivo de Locus Telecomunicaciones y aplicar el mes actual.
- ii. Insertar tab. con el mes actual, copiar información del último mes y pegar en mes actual.
- iii. Revisar el balance sin pagar en Oracle para formatear el archivo de Airvoice.
- iv. Utilizar el SOP 1878 para introducir la información en la columna de volumen.
- v. Formatear la factura con su fecha actual y acomodar la pagina para imprimir.
- vi. Imprimir una copia para que WU archive con la información de soporte y una copia con el soporte.
- vii. Introducir factura con soporte en un sobre para enviar y enviar por correo
- viii. Introducir la información de la factura en Oracle y anotar el número de batch.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento lleva a cabo pasos muy básicos los cuales llevan a reducir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **D. Procedimiento #1878: Proceso general de facturación manual**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Proveer la información general o de soporte para la facturación.

### **2. Descripción general del procedimiento**

Este procedimiento se basa en obtener la información de base para la facturación consultando varios sistemas y páginas Web, todo esto para sustraer la información de soporte para los siguientes comercios

- Sti Mobile: 1 cuenta.
- MBNA: 2 cuentas.
- Goldline Gold: 1 cuenta.
- Goldline Wuld Card: 5 cuentas.
- Goldine Canada: 1 cuenta.
- Silvercard IDT: 1 cuenta
- APC Wireless: 1 cuenta
- Locus Telecomunicaciones: 1 cuenta.
- Airvoice: 3 cuentas
- Cingular: 2 cuentas
- Tracphone: 2 cuentas

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se necesitan claves específicas para cada website consultado.
- Cada reporte debe revisarse para verificar autenticidad de los montos.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

## **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de cada cuenta en Excel (Anexo #6 y #7).
- Hojas electrónicas de páginas web

### **Sistemas:**

- Excel
- AS400

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de facturas**

- i. Recibir e imprimir los reportes mensuales de AS400.
- ii. Copiar y pegar toda la información de pago de AS400 a Excel e imprimir reporte para cada cuenta.
- iii. Cortar los totales de los reportes para adherir las impresiones de AS400.
- iv. Recibir el reporte de CC del website de Goldline para USA y Canadá, imprimir la última página de cada uno.
- v. Entrar al website de Micronet y crear el reporte mensual para cada cuenta.
- vi. Calcular los totales para las cuentas de Cingular, imprimir cuentas Airvoice, Cingular y Tracphone.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento se basa en conseguir la información de soporte para varios procedimientos de facturación manual.
- ii. Es indispensable la impresión de todos los archivos para el soporte de información.
- iii. Crea la impresión de mucho papel que por un lado es necesario pero puede minimizarse.
- iv. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- v. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Los pasos 2 y 3 pueden convertirse en uno utilizando una herramienta de Excel para importar la información de AS400 a un bloc de notas y abrirlo por Excel para formalizar columnas y poder usar sumatoria de montos. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **E. Procedimiento #1883: Factura manual de STI Wireless**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Facturación de STI Wireless para comisiones en servicios pre pagados.

### **2. Descripción general del procedimiento**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica ejemplifica las comisiones del agente STI Wireless, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios Electrónicos**

- Hoja electrónica de facturación de STI Wireless. (Anexo #8 - #10).

### **Documentos**

- Información de soporte del procedimiento 1878. (Anexo #6 y #7).

### **Sistemas**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de facturas**

- i. Abrir y formatear el archivo de STI y aplicar el mes actual.
- ii. Insertar tab con el mes actual, copiar información del último mes y pegar en mes actual.
- iii. Revisar el balance sin pagar en Oracle para formatear el archivo de Airvoice.
- iv. Utilizar el SOP 1878 para introducir la información en la columna de volumen.
- v. Formatear la factura con su fecha actual y acomodar la pagina para imprimir.
- vi. Imprimir una copia para que WU archive con la información de soporte y una copia con el soporte.
- vii. Introducir factura con soporte en un sobre para enviar y enviar por correo
- viii. Introducir la información de la factura en Oracle y anotar el número de batch.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento lleva a cabo pasos muy básicos los cuales llevan a relucir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, segura, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **F. Procedimiento #1891: Facturación Manual – IDT**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Facturación manual de IDT debido a problemas de facturación con el sistema de facturación.

### **2. Descripción general del procedimiento**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica ejemplifica las comisiones del agente IDT, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

### **6. Formularios, documentos y reportes**

#### **Formularios Electrónicos**

- Hoja electrónica de facturación de IDT. (Anexo #8 - #10).

## **Documentos**

- Información de soporte del procedimiento 1878 (Anexo #6 y #7).

## **Sistemas**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de facturas**

- i. Recibir y abrir archivo de IDT, copiar información desde la línea 2.
- ii. Abrir y formatear el archivo de IDT y aplicar el mes actual.
- iii. Abrir tab de CC y pegar información copiada de archivo de IDT en las columnas D y C.
- iv. Abrir tab QCSilver, formatear monto total y número de transacciones de CC: tarjetas de crédito usando la información pegada en el tab CC, guardar e imprimir
- v. Abrir Factura IDT en Excel (Q: Drive) en el mes que se está trabajando.
- vi. Insertar un nuevo tab con el mes actual y copiar información del mes anterior.
- vii. Formatear las fechas de la factura actual.
- viii. Abrir Oracle y revisar balance pendiente sin pagar y pegarlo en celda de balance sin pagar.
- ix. Digitar los montos en volumen y principal utilizando la información del procedimiento 1878.
- x. Cambiar la fecha de la factura según el mes que se está trabajando.
- xi. Formatear hoja para imprimir, imprimir factura y adherir información de soporte del procedimiento 1878.
- xii. Sacar copia de factura e información de soporte, envía original y soporte a cliente por correo, la copia la archiva.
- xiii. Introducir factura en Oracle, apuntar número de batch en factura.

xiv. Final de procedimiento.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento lleva a cabo pasos muy básicos los cuales llevan a reducir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **G. Procedimiento #1893: Tiquetes de depósito de HRSK**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Ordenar tiquetes de depósito para los agentes

### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de ordenar tiquetes de depósito para los agentes describe la manera en que se recibe un pedido por parte del agente sobre tiquetes de depósito y mediante el programa AOE con el cual se hará el pedido que llegara a las oficinas de St. Charles ya para ser entregador por correo al agente respectivo, además que se recibirá una vez al mes una factura con el monto de los servicios de preparar los tiquetes.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Los pedidos provienen del departamento de Money transfer.
- Verificar si hay órdenes anteriores del agente antes de introducir una nueva.
- Verificar que los tiquetes vengan con la numeración correcta del agente y de la dirección.
- Se recibe una vez al mes una factura de los tiquetes pedidos, si la factura de tiquetes sobrepasa los \$500, debe de ser firmada por un director.

#### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

#### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

#### **6. Formularios, documentos y reportes**

##### **Formularios electrónicos**

- Forms AOE

##### **Documentos**

- Tiquetes de depósitos para clientes. (Anexos # 12, 13, 14, 24 y 27).
- El libro MOBA MICR.

##### **Reportes**

- No se utilizan reportes.

#### **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de Conciliación**

- i. Recibir el pedido del agente por medio de un correo del Departamento de Money Transfer Investigations.
- ii. Entrar al sistema Forms AOE con su username y password.
- iii. Introducir los datos del agente, la cantidad de tiquetes y la forma de envió.
- iv. Verificar la dirección del agente.
- v. Verificar el número de cuenta de banco con el libro MOBA MICR.
- vi. Enviar la solicitud.

## **8. Conclusiones**

- i. Es un procedimiento simple que llega a su objetivo.
- ii. Se da un control al tener como normativa la firma de un director si el costo de los tiquetes sobrepasa \$500 lo que evita el despilfarro.
- iii. Hay un buen proceso de control al tener verificaciones de los datos de los tiquetes para que no hayan disyuntivas.

## **9. Recomendaciones**

- i. Se debe de hacer una canalización de la información, el pedido de tickets debería hacerse directamente entre el agente y el los representantes de HRSK no recibir notificación de Money Transfer Investigations.
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **H. Procedimiento # 1894 Reconciliación de Agentes**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Reconciliar los depósitos de los agentes contra los camiones blindados y contra la actividad del agente en AS400

### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de reconciliar diariamente a los agentes se lleva acabo tomando toda la información de la actividad dada por los agentes la cual se registra en AS400, esta misma se compara con los montos declarados por agente, los montos verificados por la compañía de camiones blindados y los montos recibidos por el banco. Toda esta información se introduce en una hoja de Excel formateada para determinar a final de cada día y mes el monto que debe el agente o la compañía.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se requiere una reconciliación y monitoreo diario de cada agente.
- La información de AS400, los reportes de camiones blindados, reportes de bancos y tiquetes de agentes deben de ser exactos.
- En los días que no hay actividad introducir el numero 0.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente General

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de Excel
- Oracle AR

### **Documentos**

- Tiquetes de agentes. (Anexos # 12, 13,14, 24 y 27).

### **Reportes**

- Reportes de Bancos (Anexos del #16 al # 20).
- Reportes de camiones blindados. (Anexos # 15, 22, 23, 25, 28, 29, 30 y 31).
- Reporte de aging de Oracle.

## **7. Tabla de Actividades: Responsable – Analista de conciliación.**

- i. Recibir por fax e Imprimir los reportes de Camiones blindados provenientes de Lotus Notes, los aging reports de Oracle AR y las actividades de los agentes de AS400.
- ii. Abrir la hoja electrónica del agente respectivo.
- iii. Introducir los montos de las actividades diarias provenientes de los reportes de AS400 en la columna activity amount.
- iv. Escribir la fecha de actividad en cada uno de los reportes de carros blindados y tiquetes de depósito.
- v. Introducir los montos de los reportes de camiones blindados en las columnas c & d de la hoja de Excel según su fecha de actividad.
- vi. Introducir los montos del aging report en la columna H según su fecha de actividad.
- vii. Escribir comentarios si hay diferencias entre las actividades y los montos.
- viii. Revisar tiquetes de depósitos para corroborar diferencias.
- ix. Imprimir la hoja electrónica, sacar copias de los reportes de Camiones blindados y tiquetes de depósito.

- x. Enviar La hoja electrónica, copias de los reportes a cada agente y guardar las originales.
- xi. Fin de procedimiento.

## **8. Conclusiones**

- i. En el procedimiento se da un control cruzado para así corroborar los montos y sus diferencias.
- ii. Se determinan las diferencias de una forma diaria para así contactar al agente de inmediato.
- iii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iv. El procedimiento es muy manual lo que puede conllevar al error en la digitación de montos, todos los montos se aplican a una hoja de Excel de una forma manual, uno por uno, entre mas manipulación más grande la propensión al error.
- v. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.
- vi. El paso 2 se digita manualmente, lo cual puede mejorarse para evitar errores.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Utilizar la opción del AS400 en que se copia los montos de actividad y pegarlos en la hoja electrónica sin tener que digitarlos. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Recibir los reportes de carros blindados de forma electrónica en archivos de Excel, así pueden ser formateados, las fechas de actividades pueden ser digitadas en los reportes en vez de ser escritas con lapicero, los montos de los reportes pueden ser copiados y pegados a la hoja electrónica de reconciliación para evitar digitaciones manuales. (propuesta de cambio de procedimiento).

- iii. Importar el Aging desde Oracle a Excel para ser formateado y copiar y pegar los montos a la hoja de reconciliación para evitar digitaciones manuales. (propuesta de cambio de procedimiento).
- iv. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).
- v. Fin procedimiento

## **I. Procedimiento 1895: Reconciliar efectivo de cuentas de banco**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Reconciliar efectivo depositado en cuentas bancarias propiedad de Western Union para agentes de HRSK.

### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de reconciliar el efectivo depositado de las cuentas de banco describe la manera en que se obtienen los reportes de las cuentas de Western Union estos mismos son formateados, reconciliados y listos para que su efectivo sea aplicado ser aplicadas.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Los reportes se consiguen únicamente de los correos provenientes del departamento del tesoro o del sistema EGATO.
- Cada día se recibe el reporte de la fecha anterior.
- Se deben guardar cada reporte en el folder respectivo de cada banco con su fecha y nombre.
- Utilizar los reportes de los carros blindados y los recibos de depósito de cada agente para verificar que sus montos sean congruentes con los montos de los reportes.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## 6. Formularios, documentos y reportes

### Formularios Electrónicos

- Reportes Bancarios provenientes del departamento del tesoro.

### Documentos

- Recibos de los depósitos de agentes en cuentas bancarias. (Anexos #12 – 14, 24 y 27).

### Reportes

- Reportes de las operaciones de los carros blindados. (Anexos # 15, 22, 23, 25, 28, 29, 30 y 31).

## 7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de bancos

- i. Recibir los reportes diarios de cada banco en un correo proveniente del departamento del tesoro, en su defecto contactar a Vinca Ackerman o sacarlos de Egato (Drive G: ) (G:)/fdcc04/HOME/COMMON/Treas/Westernunion/Bal-rptg
- ii. Guardar los reportes de cada banco en su respectivo archivo con su nombre y fecha apropiada.
  - a. Q:/1Data/ARBAL/High Risk Agents/Bank Reports/
  - b. Chase Bank Report 323393888 (NY)
  - c. Key Bank Report 359681114930 (MA)
  - d. Fifth Third Bank 7231869103 (IL)
  - e. M&T Bank 9835193039 (PA)
  - f. Wells Fargo 4121033443 (CA)
  - g. ACR = CHASE HRSK MMDDYY
  - h. ACR4930 = KEY BANK MMDDYY
  - i. ACRFIF9103 = FIFTH THIRD MMDDYY
  - j. ACRMTB3039 = M&T BANK MMDDYY
  - k. ACRWEL3443 = WELLS MMDDYY

- iii. Utilizar los reportes de los carros blindados además de los recibos de depósito de los agentes que no reciben el servicio de verificación y conteo de cada banco, para comparar esos depósitos con los registrados en los reportes de banco.
  - a. JP Morgan Chase – Reporte de Rapid Armored Inc., Brinks NY y los recibos de los agentes.
  - b. Key Bank – Dunbar Armored RI
  - c. Fifth Third Bank – Dunbar Armored Chicago, IL
  - d. M&T Bank – Dunbar Armored NJ y los recibos de los agentes.
  - e. Wells Fargo – Brinks (Los Angeles y Oakland, CA) y los recibos de los agentes.
  
- iv. Formatear los reportes de bancos utilizando la información en los reportes de camiones blindados y los recibos de pago de los agentes para ordenar los montos por agente y fecha.
- v. Si se encuentran diferencias contactar a los representantes de bancos para recibir la información de las diferencias.
- vi. Insertar 3 líneas debajo de la diferencia, digitar la información recibida de los bancos e indicar si es un debit o credit memo.
- vii. Imprimir 3 copias del reporte, una para balance efectivo (Procedimiento #2000), otra para credit y debit memo's (Procedimiento #2769) y otra para archivar con la información.
- viii. Archivar los reportes temporalmente.

## **8. Conclusiones**

- i. El agente se cerciora de recibir los reportes al tener dos posibles fuentes de información, un contacto en el tesoro y el programa EGATO.
- ii. Se mantiene un orden de reportes por bancos, por año, y por mes lo que crea una facilidad para localizar reportes anteriores.
- iii. Se da un control cruzado al comparar los montos recibidos por el banco en contra de los reportes de los carros blindados y los tiquetes de depósito lo que conlleva a una identificación de diferencias y cuentas exactas.
- iv. Al tener diferencias se recibe información exacta y factible de parte de los agentes de HRSK para identificar debit y credit memos.
- v. Se imprime documentos que son utilizados para otros procedimientos que si es manipulado en papel, esa manipulación no queda grabada en un archivo.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Introducir una nueva fila debajo de las sumatorias de los montos de efectivo recibido, credit memos y debit memos, para que antes de ser imprimidos los agentes que aplican efectivo (procedimiento #2768) y los que ingresan los credit y debit, (procedimiento #2769) puedan formatearlos
- ii. Introducir un espacio para digitar el nombre del digitador y la fecha que fue digitado para mejorar el control interno.
- iii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).
- iv. Mover Paso 7 en adelante al procedimiento #2769, así se evitara impresión de documentos antes de finalizar el formato del reporte.

## **J. Procedimiento #1897: Asiento de diario HRSK**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Crear un asiento de diario del efectivo sin aplicar de los reportes bancarios y el efectivo en tránsito para el cierre de mes.

### **2. Descripción general del procedimiento**

En el primer día de cada mes se realiza el cierre para el programa de HRSK, se necesita crear un asiento de diario en el cual se utilizan los montos de efectivo no aplicados y el efectivo en tránsito, se lleva a cabo un asiento que va acompañado con todo el soporte de reportes de banco y reportes de carros blindados para ser entregado al departamento de domestic accounting.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se realiza el primer día hábil de cada mes.
- Al final del proceso se debe de entregar al departamento de domestic accounting.
- Se debe realizar el formato y aplicación del efectivo de los reportes antes de empezar el procedimiento (SOP 1895 & 2768).
- Para el procedimiento solo se toman en cuenta los depósitos de bancos que no fueron suministrados al sistema al finalizar el mes y los depósitos que fueron recogidos por el camión blindado antes de finalizar el mes, pero que no han sido registrados por el banco

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

## **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de Asiento de diario. (Anexo #11).
- Hojas electrónicas de efectivo en tránsito.

### **Documentos**

- Recibo de carros blindados con fecha de recolección.

### **Reportes**

- Reportes bancarios formateados (SOP 1895).
- Reportes de carros blindados.

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de bancos**

- i. Abrir la hoja electrónica “Armored Car JE MMY” en el Drive (Q:), y guardarla con su respectiva fecha.
- ii. Introducir los datos de la fecha actual y anterior con que se está trabajando.
- iii. Introducir los montos de los bancos respectivos en su columna de crédito y debito utilizando los reportes de bancos formateados y su número de cuenta natural.

Número de cuenta natural, reporte de camión blindado, banco y número de cuenta:

1811020 Dunbar MA Key Bank # 359681114930

1811017 Dunbar IL Fifth Third Bank # 7231869103

1811069 Rapid Cash JP Morgan Chase # 323393888

1811073 Dunbar PA M&T Bank # 9835193039

1811064 Wells Fargo Cash # 4121033443

- iv. Abrir la hoja electrónica de efectivo en tránsito para cada banco respectivo e introducir los montos de los reportes de camiones blindados que fueron recogidos antes del primer día del mes y después del último reporte de banco del mes pasado.
- v. Introducir los montos de efectivo en tránsito en la hoja electrónica "Armored Car JE" utilizando las sumatorias de las hojas electrónicas de efectivo en tránsito.
  - o Número de cuenta natural, Camión blindado
    - 1811020 Dunbar MA Providence, RI Dunbar Report
    - 1811017 Rapid Cash Rapid Armored Report
    - 1811069 Dunbar IL Schaumburg, IL Dunbar Report
    - 1811073 Dunbar PA Cinnaminson, NJ Dunbar Report
    - 1811064 Wells Fargo Cash Los Angeles & Oakland Brinks Report.
- vi. Guardar e imprimir asiento de diario, copiar todo el soporte de camiones blindados y enumerarlos. Sacar copia para archivar.
- vii. Entregar JE original con copias a domestic accounting y archivar las copia.
- viii. Fin de procedimiento

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento es extenso pero lleva a cabo un buen desarrollo del objetivo.
- ii. Se utiliza de buen sentido una hoja machote como base de todos los meses que se desarrollan.
- iii. Se denota un control al verificar que los montos de crédito y debito sean los mismos.
- iv. Está bien ejemplificada el nombre del banco, su número de cuenta y número de cuenta GL para evitar confusiones.
- v. La introducción de los montos es muy manual
- vi. La información de soporte ayuda a corroborar la información del asiento de diario (Journal entry).

## **9. Recomendaciones:**

- i. Como recomendación se debería tener algún control a la hora de introducir los montos en la hoja de efectivo en tránsito, por eso se recomienda que las hojas de efectivo en tránsito sean formateadas con columnas de créditos y débitos para evitar errores.
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **K. Procedimiento #1898: Nuevo agente a programa de HRSK**

### **1. Objetivo del Procedimiento**

Integrar a un agente al servicio de camión blindado.

### **2. Descripción General del Procedimiento**

Este proceso se basa en la integración de un agente al programa de camiones blindados que empieza con la solicitud de integrar a un agente al programa, pasa por la confección de una propuesta para la compañía de camiones blindados, lo que conlleva a una notificación al departamento del tesoro y al banco que recibirá los fondos del agente.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se ocupa autorización de ANM, la compañía del camión blindado, el departamento de complicidad y el departamento de tesoro.
- Si se va a utilizar un nuevo servicio bancario el banco debe mandar las especificaciones de los tiquetes de depósito a Western Union.
- El número de MLN debe ser asignado antes de empezar la operación.
- Si es un nuevo banco el que se utilizara, se deben ordenar los tiquetes de depósito a nombre de Western Union.
- Informar al departamento de iniciación de crédito sobre movimientos en a las primeras semanas del nuevo agente.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

## **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, Documentos y Reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Hoja electrónica de inclusión de Agente a HRSK

### **Documentos**

- Propuesta de HRSK hacia la compañía de camiones blindados.

### **Reportes**

- No se utilizan reportes.

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de conciliacion**

- i. Recibir por email de parte de ANM la solicitud de incluir a un agente al programa de camiones blindados.
- ii. Confirmar con ANM la siguiente información del Agente:
  - a. Cuenta del cliente
  - b. Nombre del cliente
  - c. Dirección del cliente
  - d. Nombre del dueño de la agencia
  - e. Contacto encargado de llevar a cabo las actividades de Money Transfer
  - f. Número de teléfono
  - g. Fax
  - h. Celular del dueño
  - i. Horas de operaciones
- iii. Crear una propuesta de camión blindado en Word con la siguiente información
  - a. Número de veces que se quiere recoger por semana y por día.

- b. Si los montos van a ser contados o solo recogidos y trasladados.
  - c. La información de la bóveda del banco que se va a utilizar.
  - d. Información de contratos
    - i. Contrato entre el agente y el carro blindado.
    - ii. Contrato entre Western Union y el camión blindado
  - e. Informar la dirección de facturación actual.  
Western Union FSI  
  
20 Coporate Hills Drive  
  
St. Charles, MO 63301
- iv. Guardar y enviar propuesta por correo o fax a la compañía de camiones blindados respectiva.
- a. Rapid Armored Car
    - Contacto: Chris Ambrosio
    - Teléfono: 718-366-8103 ext 114
    - Celular: 917-416-5661
    - Fax: 718-456-4476
    - Email: [cambro@payomatic.com](mailto:cambro@payomatic.com)
  - b. Dunbar Armored, Inc
    - i. Contacto: Ed Krikorian
    - ii. Teléfono: 617-436-2900
    - iii. Celular: 508-509-4260
    - iv. Fax: 617-822-1335
    - v. Email: [4131@dunbararm.com](mailto:4131@dunbararm.com)
  - c. Brinks, Inc
    - i. Contacto: Jeff McCarthy
    - ii. Teléfono: 781- 982-6087, ext. 224
    - iii. Celular: 781-983-0991
    - iv. Email: [Jeffrey.mccarthy@brinksinc.com](mailto:Jeffrey.mccarthy@brinksinc.com)
- v. Recibir resultado de la propuesta si fue aceptada o rechazada, en el caso que fuera rechazada plantear nueva propuesta o suspender propuesta. En el caso que fuera aceptada seguir con el procedimiento
- vi. Ordenar los tiquetes de depósito para el nuevo agente (SOP 1893)

- vii. Enviar notificación al departamento del tesoro llenando la hoja electrónica High Risk Agent Treasury Setup con la siguiente información:
  - a. Numero de MLN
  - b. Número de cuenta de agente de WU
  - c. Nombre de Locación
  - d. Dirección
  - e. Nombre de dueño de locación
  - f. Volumen de Actividad
  - g. Contacto de WU
  - h. Frecuencia de recogidas
  - i. Camión blindado utilizado
  - j. Contacto de camión blindado
  - k. Dirección de bóveda.
- viii. Guardar notificación con nombre y número de MLN del agente y enviar al departamento de Tesorería.
- ix. Revisar autorización de Tesorería, recibir los tiquetes de depósito, enviar al camión blindado y al agente.
- x. Enviar confirmación de servicio al camión blindado con la siguiente información:
  - a. Fecha que empieza servicio
  - b. Recaudaciones por día
  - c. Recaudaciones por semana
  - d. Numero de MLN.
  - e. Nombre del Agente
  - f. Contacto del Agente
  - g. Número telefónico del agente
  - h. Horas de operación
- xi. Enviar correo al departamento de iniciación de crédito, Soporte de agentes, para notificar el movimiento del agente de draft a MLN.
- xii. Enviar correo a EDS con el número de MLN, número de agente y Nombre para que aparezca en el aging de HRSK.

## **8. Conclusiones:**

- i. El procedimiento está lleno de interacciones con documentos de Word que crean que el procedimiento sea monótono y más largo de la cuenta.
- ii. El asociado tiene interacción con ANM, la compañía de los carros blindados, los bancos, soporte a agentes, EDS y tesorería.
- iii. Necesita confirmación de varias empresas.
- iv. Se llega al objetivo del procedimiento.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Tener un machote establecido para cada propuesta.
- iii. Que la solicitud de ANM venga ya con la información del agente para así ahorrarse un procedimiento.

## **L. Procedimiento #1902: Factura Manual Goldline Canadá**

### **1. Objetivo del Procedimiento**

Facturación de Goldline Canadá para comisiones en servicios pre pagados.

### **2. Descripción general del procedimiento**

Utilizando la información de soporte por parte del procedimiento 1878, se formatea una hoja electrónica ejemplifica las comisiones del agente Goldline Canadá, esta hoja se imprime y se envía, además que se tabula la información de la factura en Oracle.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Se debe utilizar la información del Procedimiento 1878.
- Toda factura debe ir con su información de soporte.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de facturación del departamento de cuentas por cobrar.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente de AR

## **6. Formularios, Documentos y Reportes**

### **Formularios Electrónicos**

- Hoja electrónica de facturación de Goldline Canadá. (Anexo# 8 a #10).

### **Documentos**

- Información de soporte del procedimiento 1878. (Anexo #6 y #7).

### **Sistemas**

- AS400
- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de actividades: Responsable - Analista de facturas**

- i. Abrir y formatear el archivo de Goldline Canadá y aplicar el mes actual.
- ii. Insertar tab. con el mes actual, copiar información del último mes y pegar en mes actual.
- iii. Revisar el balance sin pagar en Oracle para formatear el archivo de Goldline Canadá.
- iv. Utilizar el SOP 1878 para introducir la información en la columna de volumen.
- v. Formatear la factura con su fecha actual y acomodar la pagina para imprimir.
- vi. Imprimir una copia para que WU archive con la información de soporte y una copia con el soporte.
- vii. Introducir factura con soporte en un sobre para enviar y enviar por correo
- viii. Introducir la información de la factura en Oracle y anotar el número de Batch.

## **8. Conclusiones**

- i. El procedimiento lleva a cabo pasos muy básicos los cuales llevan a relucir lo simple del proceso.
- ii. No utiliza las facilidades de comunicación para evitar el gasto del papel y el mejor flujo de la información.
- iii. Se lleva a cabo el objetivo estipulado.
- iv. Igual que todos los procedimientos hechos por la empresa no tienen un flujo que demuestre el movimiento del proceso.

## **9. Recomendaciones**

- i. Utilizar una forma menos costosa de enviar las facturas, como lo sería subir la factura y el soporte por PDF para así ser enviado al agente de una forma rápida, más eficiente y menos costosa. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **M. Procedimiento #2000: Balance de efectivo**

**Procedimiento practicado que no se encontraba en manual.**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Balancear cuentas de HRSK.

### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento se ejemplifica como el balance o comparación entre los asientos realizados en la cuenta de Cuentas por cobrar por agentes en Oracle y el efectivo recibido de bancos.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Para los casos de balance de cuentas de HRSK se necesita el reporte de banco formateado ( Procedimiento #1895)
- Se hace el balance un día después de haber introducido los datos en Oracle (Procedimiento #2768).
- Se utilizan los montos de credit y debit memos (Procedimiento #2769).

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, Documentos y Reportes**

### **Formularios Electrónicos**

- Hoja electrónica de Excel

### **Documentos**

- Ninguno

### **Reportes**

- Reportes de bancos formateados. (Anexos #16 al #20).
- Reporte de Oracle AR

### **Sistemas**

- Oracle
- Excel

## **7. Tabla de Actividades: Responsable – Analista de bancos**

- i. Loguearse a Oracle, abrir opción “Single request”
- ii. Digitar fecha requerida, además de cuenta GL del banco de HRSK del que se quiere el reporte y mandar solicitud para imprimir.
- iii. Recibir reporte y screen shots archivados para “Cash Balancing” (Procedimiento # 2769)
- iv. Abrir hoja electrónica de excel de “Cash Balancing” del banco requerido.
- v. Introducir monto total del reporte de Oracle en Columnas de A/R.
- vi. Introducir montos de credit o debit memos (si los hay), según screen shots de Oracle dentro de columnas de A/R.
- vii. Introducir monto total de efectivo recibido, además de credit o debit memos del reporte bancario en columnas de efectivo recibido.
- viii. Analizar diferencias, si las hay, contactar al agente responsable por introducir los montos en Oracle. Si no las hay se termina el procedimiento.
  - a. Enviar correo a agente responsable.

- b. Recibir notificación de arreglo por correo.
  - c. Realizar ajuste en la hoja electrónica “Cash Balancing”
  - d. Analizar si hay diferencias, si las hay, contactar al agente responsable por introducir los montos en Oracle. Si no las hay se termina el procedimiento.
- ix. Archivar reportes.
  - x. Fin del procedimiento.

## **8. Conclusiones:**

- i. Es un procedimiento el cual la empresa hacia pero no estaba documentado, así que se documento este procedimiento con su flujo respectivo.
- ii. El procedimiento detalla paso por paso como realizarlo.
- iii. Se lleva a un control al determinar diferencias entre efectivo y el reporte de Oracle.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **N. Procedimiento #2768: Aplicación de efectivo HRSK**

### **1. Objetivo del procedimiento**

Aplicación de efectivo para clientes de High Risk.

### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de aplicación de efectivo describe la manera en que usando los montos recibidos en los reportes de cada banco se introducen en el sistema Oracle en cuentas por cobrar.

### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Los montos se consiguen únicamente de los reportes de banco diarios los cuales fueron comparados con los recibos de depósito de los clientes y los reportes de los carros blindados.
- Los montos de cheques y los de efectivo con monedas deben de ser digitados por separado.

### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

### **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

### **6. Formularios, documentos y reportes**

#### **Formularios electrónicos**

- Oracle AR

#### **Documentos**

- Recibos de depósito de clientes. (Anexos # 12 – 14, 24 y 27).

## **Reportes**

- Reportes de bancos formateados y reportes de carros blindados. (Anexos #16 – 20, 15, 22, 25, 28, 29, 30 y 31).

### **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de bancos**

- i. Entrar al sistema Oracle AR en la opción “Receipt batches”
- ii. Introducir el monto e información del banco con el que se esté trabajando utilizando el reporte bancario formateado.
- iii. Introducir los montos de los agentes utilizando el reporte de camión blindado y los recibos de bancos de los agentes.
- iv. Guardar los montos en su respectivo “Business unit” (HRSK).
- v. Introducir los números de identificación de los agentes respectivos para cada monto.
- vi. Revisar si al introducir la información del reporte de banco, los reportes de carros blindados y depósitos de agentes hay alguna diferencia. Si la hay corregirla y salvar el proceso.
- vii. Apuntar el número de batch y escribirlo en el reporte de banco.
- viii. Sacar copia de todo el soporte (reportes y recibos) y adherirlo a reporte bancario.
- ix. Archivar reporte con soporte y los reportes de carros blindados además de los recibos de depósito.

### **8. Conclusiones:**

- i. Se da la seguridad que los montos digitados son de los reportes bancarios.
- ii. Se asegura que los montos vayan a su programa respectivo (business unit hrsk).
- iii. Hay un control de diferencias para verificar q los montos fueron introducidos correctamente.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Utilizar los reportes de Excel (procedimiento #1894), para copiar los montos y pegarlos en los recibos para que se dé menos proporción al error.
- ii. Introducir este pasó al procedimiento para mejorar la búsqueda de información: Digitar el número de batch en el archivo de Excel del reporte de banco (procedimiento #1895).

## **O. Procedimiento #2769: Aplicación credit y debit memos**

### **Procedimiento practicado que no se encontraba en manual**

#### **1. Objetivo del procedimiento**

Aplicar Credit y Debit memos en Oracle para clientes de HRSK.

#### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de aplicar credit y debit memos consiste en identificación de los mismos en los reportes de banco, introducirlos en Oracle e introducirlos en la hoja electrónica de ajustes.

#### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Los montos se consiguen por diferencias en los reportes de banco diarios los cuales fueron identificados como credit y debit memos. (Procedimiento 1895).
- Cada memo debe ser identificado y aplicado a su agente respectivo o carro blindado.
- Se debe realizar un batch para credit memos y uno para debit memos por banco.

#### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

## **5. Responsables de la revisión**

Gerente AR

## **6. Formularios, Documentos y Reportes**

### **Formularios Electrónicos**

- Oracle AR

### **Documentos**

- Recibos de depósito de clientes. (Anexos # 12 – 14, 24 y 27).
- Información de debit y credit memos de los bancos. (Anexo # 26).

### **Reportes**

- Reportes de bancos formateados (Anexos # 16 – 20).

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de Bancos**

- i. Verificar las diferencias en los reportes e información recibida en base a las diferencias (Procedimiento #1895).
- ii. Identificar a que agente o carro blindado pertenecen los debit/credit memos en base a los reportes.
- iii. Abrir Oracle en la opción de “Transaction batches”
- iv. Escoger la opción “WU Domestic Manual”, digitar en “comentarios” el banco, su cuenta y fecha del reporte.
- v. En “Totals” digitar la suma de todos los credit o debit memos y su cantidad.
- vi. Entrar a “transactions” y por cada debit o credit memo digitar su información y a cual agente pertenece, además su unidad de negocio (HRSK).
- vii. Escoger la opción complete y guardar
- viii. Verificar que no hay diferencias en la opción “Totals”, si las hay verificar los montos introducidos y ajustarlos.

- ix. Imprimir screen shots de cada pantalla del debit o credit memo de Oracle y adherirlas a reporte formateado proveniente del procedimiento #1895
- x. Copiar reporte formateado, imprimir información recibida de los bancos sobre diferencias (credit o debit memos) y adherirlos.
- xi. Abrir hoja electrónica de ajustes a bancos y digitar información de debit/credit memo's.
- xii. Entregar reporte con screen shots a agente encargado del balanceo (Procedimiento #2000), archivar reporte con información de diferencias.

## **8. Conclusiones:**

- i. Es un procedimiento el cual la empresa hacia pero no estaba documentado, así que se documento este procedimiento con su flujo respectivo.
- ii. El procedimiento detalla paso por paso como realizarlo.
- iii. Se lleva a un control al determinar diferencias entre efectivo y el reporte de Oracle.

## **9. Recomendaciones:**

- i. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).
- ii. Introducir paso en el cual se digita el batch en el reporte bancario y otro para imprimir 3 copias del reporte, una para balance efectivo (Procedimiento #2000), otra para credit y debit memo's (Procedimiento #2769) y otra para archivar con la información.

## **P. Procedimiento #2770: Aplicación de efectivo a facturas.**

### **Procedimiento practicado que no se encontraba en manual**

#### **1. Objetivo del procedimiento**

Limpiar los balances de cada agente aplicando los pagos recibidos por bancos a las diferentes facturas de los agentes.

#### **2. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento consiste en aplicar los montos registrados por los bancos que fueron recibidos en Oracle (procedimiento #2768), a las diferentes facturas pendientes del agente. Cada entrada de efectivo se destacara por la fecha del reporte, la fecha de actividad y el banco, estas deben ser congruentes con las fechas de actividad de las facturas, además se aplican “Credit Memos” con “Debit Memos” u otras facturas.

#### **3. Normativa**

A este procedimiento se le aplican las normativas siguientes:

- Deben tener como soporte la hoja electrónica de cada agente. (Procedimiento #1894).
- Cada entrada de efectivo debe ser aplicada a su factura respectiva dependiendo de su fecha de actividad.

#### **4. Alcance**

Este procedimiento abarca el programa de HRSK del departamento de Money Transfer Operations.

#### **5. Responsables de la revisión**

Gerente de AR

## **6. Formularios, documentos y reportes**

### **Formularios electrónicos**

- Oracle AR

### **Documentos**

- Hojas electrónicas de cada agente. (Anexo # 21).

## **7. Tabla de actividades: Responsable – Analista de bancos**

- i. Abrir la hoja electrónica del agente, abrir Oracle y escoger la opción "Account Details".
- ii. Introducir el # 16 antes del "MLN" # del Agente y abrir la cuenta.
- iii. Ordenar depósitos por fecha
- iv. Abrir depósito escogiendo la opción "Details" luego la opción "Applications".
- v. Abrir las opciones de aplicación, verificando la fecha en la hoja electrónica del agente, aplicar el depósito a la factura correspondiente.
- vi. Realizar el mismo paso para todas las estradas de efectivo.
- vii. Abrir los "Credit Memos" en la opción details, luego abrir opción "Applications" en el menú de "Actions".
- viii. Aplicar los "Credit Memos" a "Debit Memos" abiertos, en su defecto aplicarlos a las facturas restantes.
- ix. Fin de procedimiento.

## **8. Conclusiones:**

- i. Es un procedimiento el cual la empresa hacia pero no estaba documentado, así que se documento este procedimiento con su flujo respectivo.
- ii. El procedimiento detalla paso por paso como realizarlo.
- iii. Se lleva a un control al tener como base la hoja electrónica de los movimientos del agente

## **9. Recomendaciones:**

- i. Crear un flujo que ejemplifique los movimientos del procedimiento. (propuesta de cambio de procedimiento).

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

Las conclusiones y recomendaciones del proyecto están basadas en los procedimientos estipulados y el análisis que se les aplicó para así satisfacer los objetivos generales y específicos que se estipularon.

#### **1. Conclusiones**

a. El cumplimiento de todos los objetivos de los procedimientos:

Al analizar los procedimientos practicados por la empresa, estos mismos llevaron a cabo el objetivo por el cual fueron creados, lo que ejemplifica la factibilidad y eficiencia del departamento para realizar el procedimiento, aunque la base que utilizaron no fuera muy consistente con la práctica actual.

b. Procedimientos manuales:

En base a la investigación los procedimientos eran muy manuales lo que podría llevar al error en la digitación e impresión de montos en los diferentes sistemas y formularios de los procedimientos.

c. Despilfarro de recursos:

En base a la investigación de los procedimientos se determinó que estos mismos imprimen una cantidad exagerada de papel innecesario lo cual llevó al investigador buscar diferentes maneras de minimizar el gasto del papel.

d. Carencia de flujos:

En base a la investigación los manuales que tenía la empresa en idioma ingles no presentaban flujos que ejemplificaran con figuras los pasos de los procedimientos.

e. Buenos mecanismos de control:

En base a la investigación se determinó la buena utilización de mecanismos de control, sea por sus sistemas operativos como Oracle y las diferentes hojas electrónicas que denotaban el control cruzado para tener un control de los montos digitados.

f. Rápida acción ante diferencias de montos:

En base a la investigación analizando los procedimientos y por la práctica y entrevistas se denoto la rápida acción de los empleados en contactar las partes por arreglo en diferencias de montos.

g. Manuales no aplicados a la realidad:

En base a la investigación los manuales no se aplican totalmente a la realidad del procedimiento ejemplificando la brecha entre el manual y la práctica del procedimiento.

h. Uso de tecnicismos:

En base a la investigación se determinó la numerosidad de términos anglosajones los cual no puede ser bien interpretado por un empleado nuevo sin tener un glosario a mano.

## 2. Recomendaciones:

- a. Desarrollar sistemas operativos, utilizar formularios electrónicos automatizados y nuevas formas de realizar los procedimientos para aplicar eficacia y eficiencia a los procedimientos para así evitar tediosidad, altos costos, error y una mala canalización de la información.
- b. Entrenar y capacitar al recurso humano con el manual de procedimientos propuesto para así experimentar un manual mas aplicado con la práctica actual de los procedimientos, además de estar en idioma español lo que creará un mejor entendimiento por parte de los empleados.
- c. Actualizar los manuales de forma semestral para así acoplarse más a la realidad actual del procedimiento.
- d. Buscar mejores formas de envío de información, archivos y documentos para evitar la monotonía, atraso, costos altos y lenta transmisión de información de la empresa.
- e. Utilizar un glosario para determinar el significado de diferentes tecnicismos anglosajones, eso para evitar incurrir en errores por parte del recurso humano por el no entendimiento de estos términos, lo que conlleva a un atraso en la inducción del personal de 1 mes, además de ahorrarle a la compañía un monto significativo de \$1,000 por empleado.

## **Bibliografía:**

1. Hernández Orozco, C. (2002). *Análisis Administrativo: Técnicas y métodos* (1era ed.). San José: EUNED.
2. Robbins, S. (2005). *Administración*. (8va ed.). México: Prentice Hall.
3. Codera, J. M. (1985). *Diccionario de Contabilidad*. (5ta ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
4. Escoto, R. (2005). *El proceso contable*. (3era ed.). San José: EUNED.
5. Meza Vargas, C. M. (2000). *Contabilidad: Análisis de Cuentas*. (1era ed.). San José: EUNED.
6. Harrington, H. J. (1993) *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. (1era ed.). México: McGraw – Hill.

## **Páginas Web consultadas:**

1. Balbina Huaman, Q. (n.d.) *Organigrama empresarial*. Obtenida el 18 de Setiembre del 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos22/el-organigrama-empresarial/el-organigrama-empresarial.shtml>
2. Romero, R. (n.d.). *El Análisis administrativo, una nueva perspectiva*. Obtenida el 18 de Setiembre del 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos6/nuper/nuper.shtml>

3. *Diagrama de Flujo*. Obtenida el 22 de Octubre del 2008, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)
4. Equipo de ei-forms (n.d.). *Acercas de los formularios electrónicos*. Obtenida el 22 de Octubre del 2008, de <http://www.ei-forms.com/notaacerca.html>
5. Puente, W. (n.d.). *Técnicas de investigación*. Obtenida el 22 de Octubre del 2008, de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
6. Van Dalen, D. y Meyer, W.J. (n.d.). *La investigación experimental*. Obtenida el 22 de Octubre del 2008, de <http://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigacion-experimental.php>

## Glosario

- **Account Details:** detalles de cuenta
- **Actions:** acciones
- **Activity amount:** monto de actividad
- **Agent:** agente
- **Aging reports:** reportes de envejecimiento.
- **Applications:** aplicaciones
- **Accounts Receivable (AR):** cuentas por cobrar/
- **Armored:** blindado
- **Armored car:** camión blindado
- **ATM's:** maquina dispensadora de dinero.
- **Automated Clearing House (ACH):** método de retiro de dinero automatizado de una cuenta bancaria.
- **Bank:** banco
- **Batch:** lote de información.
- **Business unit:** unidad de negocio.
- **Call center:** centro de llamadas.
- **Cash balancing:** balance de efectivo.
- **Credit memo:** nota de crédito
- **Debit memo:** nota de debito.
- **Details:** detalles.
- **Domestic accounting:** contabilidad nacional.
- **Draft:** borrador
- **Drive:** unidad
- **GL:** libro mayor general.
- **Gold card:** tarjeta dorada.
- **High Risk (HRSK):** programa de alto riesgo de Western Union.
- **Invoicing:** facturación.
- **Journal entry:** asiento de diario.

- **MLN (Multi location number):** numero de multi localidad, utilizado como identificación de cada agente.
- **Money transfer operations:** operaciones de transferencia de dinero.
- **MTCN #:** numero de control de transferencia de dinero.
- **Receipt batches:** recibos de lotes de información.
- **Screenshots:** capturas de pantalla.
- **Setup:** configuración.
- **Single request:** petición única.
- **SOP's:** procedimientos.
- **Totals:** totales
- **Transaction batches:** lotes de información de transacciones.
- **Transactions:** transacciones.
- **Treasury:** tesorería.
- **Username:** nombre de usuario.
- **Password:** contraseña.
- **Walk-in payment:** pago de entrada.
- **Website:** pagina web.
- **Western Union:** unión del oeste.
- **Wireless:** inalámbrico.
- **WU:** Western Union.

## Anexo #1

### Entrevista a Gerente de cuentas por cobrar

1. ¿Los procedimientos que hay actualmente asemejan la realidad de la práctica de la empresa?

**r/ Correcto, con el paso del proceso de transición se ve en forma diaria como estos pueden ser eficaces y en aquellos casos que no sean precisos se detectan los cambios necesarios.**

2. ¿Como ayudaría un glosario de los tecnicismos de los procedimientos al proceso de inducción y entrenamiento?  
Cuantitativa y cualitativamente.

**r/ Cuantitativamente: se identifican plenamente una cantidad determinada de términos y usos dentro de la organización. Además del aparte económico que esto conlleva al permitir tener en menor tiempo a empleados capacitados en procesos de producción.**

**Cualitativamente: se mejora la comprensión y entendimiento de un termino y al mismo tiempo de un proceso como un todo, no como algo ajeno o aparte al departamento.**

3. ¿Cuales son los principales problemas que enfrenta la empresa en base a sus procedimientos actuales?

**r/El poder “tropical izarlos” por aspectos culturas y de procesos que se dan de país en país. El no poder “tropical izarlos” hace que su comprensión pueda verse limitada y esto afecte el resultado final de los mismos.**

4. ¿Cada cuanto son actualizados los manuales de la empresa?

**r/ en este momento estamos en un proceso de re-ingeniería en relación a los mismos ya que se ha comprobado que muchos de ellos deben de ajustarse a una nueva realidad organizacional y cultural.**

5. ¿Como controla la empresa la impresión excesiva de papel?

**r/Esto ha sido fomentado principalmente en CR ya que a nivel USA, no se daba como practica prioritaria el ahorro del mismo.**

6. ¿Considera que el manual actual de procedimientos es óptimo para un entrenamiento ideal? Explique

**R/El manual es la base del entrenamiento y el registro de un proceso etapa a etapa; como referencia es fundamental y como guía es necesario.**

7. ¿Ayudaría un manual de procedimientos en español al proceso de inducción de la empresa? ¿Porque?

**r/Correcto, debido a que si bien es una empresa transnacional en donde el idioma ingles es la base, para aquellos empleado o proceso que su entendimiento no sea el mejor en el idioma ingles, el ser en español, hace que este puede ser mas efectivo en la inducción.**

8. Al tener un manual en español, con una perspectiva actual y con explicación de sus tecnicismos. ¿Cómo ayudaría cuantitativamente esto a la empresa?

**r/ El ahorro en horas hombre, explicación, conference calls, práctica, se ven maximizados utilizando manuales en español y a la vez se minimiza la ineficiencia de los procesos de aprendizaje enfocados en una lengua que no sea la materna para los distintos actores que integran una organización.**

## **Anexo #2**

### **Entrevista a Agente de facturación**

**1. ¿En síntesis tiene alguna crítica en la forma que se realizan sus procedimientos?**

En el programa de facturación se realizan facturas manuales para servicios de telefonía prepagados, esto mensualmente, el proceso es bastante manual pues se imprimen datos del cliente y se digitan a una hoja de Excel, este método es tedioso, además que acapara bastante tiempo de mi trabajo.

**2. ¿Que consejería para intentar mejorar sus procedimientos?**

Utilizar algún método que haga que mi trabajo sea mas automatizado y rápido, puede ser un programa especializado.

**3. ¿Como cataloga el envío de las facturas a los clientes?**

Primitivo, las facturas se mandan por medio de correo.

**4. ¿Porque utilizan el correo para mandar las facturas?**

Así viene estipulado el procedimiento.

## **Anexo # 3**

### **Entrevista a agente de HRSK**

#### **1. ¿En síntesis tiene alguna crítica en la forma que se realizan sus procedimientos?**

Hay un problema en que se usa mucho la digitación de montos, que acapara mucho tiempo de mi tiempo de trabajo que podría ser aprovechado en otras tareas.

#### **2. ¿Que aconsejaría para mejorar sus procedimientos?**

La compañía tiene un ingreso considerable, y se podría hacer una inversión en mejorar nuestros sistemas para hacerlos mas eficientes.

#### **3. ¿Ha intentado proponer cambios en los procedimientos?**

Si, pero por desgracia hay muchas trabas, para hacer cambios hay mucha burocracia.

#### **4. ¿Porque hay mucha burocracia?**

La empresa tiene políticas de no hacer cambios bruscos en los procedimientos sin antes tener una aprobación del director de operaciones donde se verifique que el cambio no afecte otros entes de la empresa.

## **Anexo #4**

### **Consulta a gerente de recursos humanos**

**1. ¿Cual es la información que podemos utilizar de la empresa para realizar el estudio?**

Por política de la empresa las cosas que podemos aportar son los datos ubicados en la intranet, e información autorizada por su gerente.

**2. ¿Cuales otras restricciones tenemos para hacer este estudio?**

La información de la empresa puede ser utilizada para su estudio, pero no se debe publicar de ninguna manera esta información.

## **Anexo #5**

### **Consulta a técnico informático**

**1. ¿Como afecta a un proceso el hecho que sea manual y tedioso?**

Lo vuelve ineficiente, además que puede concurrir al error.

**2. ¿Cuáles programas tiene la empresa para contabilidad?**

Tenemos licencias de Oracle GL, Oracle AR, AS400 y ADI.

**3. ¿Cuáles pueden ser utilizados en AR?**

AR solo utiliza Oracle GL y AS400, todavía no tenemos un modulo de ADI que pueda ser utilizado en AR.

## Anexo #6

### Reporte para facturación

#### AAT475197

10/01/08	\$270.00	13
10/02/08	\$338.82	15
10/03/08	\$457.11	26
10/04/08	\$344.13	18
10/05/08	\$234.30	11
10/06/08	\$349.34	20
10/07/08	\$263.76	16
10/08/08	\$304.88	16
10/09/08	\$275.94	13
10/10/08	\$336.57	17
10/11/08	\$412.89	23
10/12/08	\$105.69	5
10/13/08	\$221.10	10
10/14/08	\$357.58	19
10/15/08	\$280.32	13
10/16/08	\$356.75	19
10/17/08	\$338.64	18
10/18/08	\$263.73	15
10/19/08	\$183.18	13
10/20/08	\$335.32	15
10/21/08	\$248.54	14
10/22/08	\$175.90	10
10/23/08	\$395.48	21
10/24/08	\$348.32	16
10/25/08	\$312.99	17
10/26/08	\$89.56	5
10/27/08	\$158.23	8
10/28/08	\$304.15	14
10/29/08	\$392.39	15
10/30/08	\$132.76	9
10/31/08	\$477.94	24
TOTAL	\$9,066.31	468

## Anexo #7

### Reporte para actividad de factura

#### Transaction Detail Report for ADT235552 for Month Beginning 09/01/2008

<u>Amount</u>	<u>Total</u>	<u>Count</u>
\$10.00	\$4,010.00	401
\$20.00	\$4,060.00	203
\$30.00	\$780.00	26
\$50.00	\$1,150.00	23
\$100.00	\$500.00	5
Grand	\$10,500.00	658





ACCOUNT NUMBER  
INVOICE DATE  
**BALANCE DUE**

GOLDLINE  
11/03/08  
**\$0.00**

**AMOUNT ENCLOSED**

--

PLEASE REMIT PAYMENT TO:

WESTERN UNION FINANCIAL SERVICES, INC.  
20 CORPORATE HILLS DR.  
ATTN: ALEXANDER QUESADA  
ST. CHARLES, MO 63301



# Anexo #11

## Formulario Asiento de diario

Functional Journal  
 Style Journal Entry  
 PAYMENTS\_US  
 WU\_UPOP

List - Test: Recurring Journal  
 List - Test: Spreadsheet  
 List - Test: USD  
 List - Date: Aug-08  
 Test: STCDA08051MT7523PRINCHRI  
 Test: ACCRUE FOR ARMORED CAR CASH  
 Test: STCDA08051MT7523PRINCHRI  
 Test: ACCRUE FOR ARMORED CAR CASH  
 List - Test: Yes  
 List - Test: 11/03/08

Category  
 Source  
 Currency  
 Accounting Date  
 Batch Name  
 Batch Description  
 Journal Name  
 Journal Description  
 Reverse Journal  
 Reversal Period

UPI COMPANY RESP-CENTER NATURAL ACCOUNT		PRIME INTERCOMPANY PROJECT CLIENT		TBD		Debit		Credit		Description	
06051	075550	1811020	1811	00000	00000	00000	Value	Value			
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED DUNBAR / BRINKS - MA CASH (Key Bank ACCT # 359681114930)
06051	075550	1811020	1811	00000	00000	0	410,979.11				UNAPPLIED DUNBAR / BRINKS - MA CASH (Key Bank ACCT # 359681114930)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					DUNBAR / BRINKS - MA CASH IN TRANSIT
06051	075550	1811017	1811	00000	00000	0					DUNBAR / BRINKS - MA CASH IN TRANSIT
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED RAPID CASH (JP Morgan Chase ACCT # 323393888)
06051	075550	1811017	1811	00000	00000	0	1,452,465.12				UNAPPLIED RAPID CASH (JP Morgan Chase ACCT # 323393888)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED RAPID CASH (JP Morgan Chase ACCT # 323393888)
06051	075550	1811017	1811	00000	00000	0	1,395,696.94				UNAPPLIED SOGEXPRESS CASH (JP Morgan Chase ACCT # 734264211)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED SOGEXPRESS CASH (JP Morgan Chase ACCT # 734264211)
06051	075550	1811069	1811	00000	00000	0					UNAPPLIED DUNBAR IL CASH (Fifth Third ACCT # 7231869103)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED DUNBAR IL CASH (Fifth Third ACCT # 7231869103)
06051	075550	1811073	1811	00000	00000	0					DUNBAR IL CASH IN TRANSIT
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					DUNBAR IL CASH IN TRANSIT
06051	075550	1811073	1811	00000	00000	0					UNAPPLIED DUNBAR PA CASH (M & T ACCT # 9935193039)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED DUNBAR PA CASH (M & T ACCT # 9935193039)
06051	075550	1811064	1811	00000	00000	0					DUNBAR PA CASH IN TRANSIT
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					DUNBAR PA CASH IN TRANSIT
06051	075550	1811064	1811	00000	00000	0					UNAPPLIED WELLS FARGO CASH (ACCT #4121033443)
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					UNAPPLIED WELLS FARGO CASH (ACCT #4121033443)
06051	075550	1811064	1811	00000	00000	0					WELLS FARGO CASH IN TRANSIT
06051	000000	1842043	1842	00000	00000	0					WELLS FARGO CASH IN TRANSIT
<b>Totals:</b>							<b>4,717,108.64</b>	<b>4,717,108.64</b>			

Note: This is not the end of the Journal Template. Unprotect the sheet and insert as many rows as needed.

Prepared by: David Zuniga  
 Date: 11/20/08

Reviewed by: \_\_\_\_\_  
 Date: \_\_\_\_\_

Entered By: ADI  
 Date: \_\_\_\_\_

Posted by: \_\_\_\_\_  
 Date: \_\_\_\_\_

# Anexo #12

## Recibo de depósito

MOORE 25X78740 MWUDT3

AGENT ID# 3907-000

UNIVERSAL FRONTIERS  
1045 Beach 20th Street  
Far Rockaway, NY 11691

WESTERN UNION  
INTEGRATED PAYMENT SERVICES  
1-800-354-0005

JP MORGAN CHASE  
Account # 780250108

DATE: 8/25/08  
CURRENCY: USD  
CHECKS (LAST SEPARATELY)  
TOTAL: 15874.96

77x100 = 9700  
42x50 = 2150  
20x20 = 400  
4x1 = 4

AGENCY NUMBER: 0009501130  
5501 7110 780250108

DEPOSITS MAY NOT BE READY FOR IMMEDIATE WITHDRAWAL

D 3352638 DATE: 8/25/08 AMOUNT: 15874.96 PREPARED BY: Carmen

MOORE 25X78740 MWUDT3

AGENT ID# 3907-000

UNIVERSAL FRONTIERS  
1045 Beach 20th Street  
Far Rockaway, NY 11691

WESTERN UNION  
INTEGRATED PAYMENT SERVICES  
1-800-354-0005

JP MORGAN CHASE  
Account # 780250108

DATE: 8/25/08  
CURRENCY: USD  
CHECKS (LAST SEPARATELY)  
TOTAL: 15874.96

AGENCY NUMBER: 0009501130  
5501 7110 780250108

A 6144564 DATE: 8/27/08 AMOUNT: 4974.92 PREPARED BY: Carmen

8/27/08  
chase

15,874.96 +  
4,974.92 +

Anexo #13

Recibo de depósito

29/2008 10:26 7188476969

VILLAGE QUICK NEWS

PAGE 01

ATT: ALE HOPWOOD  
FAX: (636) 916 7872

FROM: VILLAGE QUICK NEWS  
AGENT# 3762-000

Bua 08/28/08

C  
CHASE  
CHASE  
CHASE  
CHASE  
CHASE

THURSD 9

Open a Home Equity Line of Credit.  
Consolidate your bills,  
Remodel your home, Pay for college.  
Talk to a Personal Banker today!

My Transaction Summary

Transaction #8	0098
Account Number Ending In:	\$3,790.00
Checking Deposit	\$3,790.00
Cash Amount	

If you make more than one deposit on this business day, the availability of your funds may be further delayed.

JPMorgan Chase Bank, N.A.  
Kew Gardens-Lefferts Blvd, Branch 000463  
1-800-935-9935  
Member FDIC, Equal Housing Lender  
Please keep your receipt  
08/29/2008 10:04

Business Date 08/29/2008  
Session #7

Thank you - Shivani  
Cashbox #03

CASH \$3790.00

Chase  
8/29/08



# Anexo #15

## Recibo de de carro blindado

DATE 8/27 2008 R1671693

RECEIVED FROM Mironowski Pharmacy Inc  
NAME OF SHIPPER  
9498 Mass 24 Ave Brooklyn NY 11223  
ADDRESS

FOR DEL TO JP Morgan Chase Bank  
NAME OF CONSIGNEE  
1985 Montross Ave New York NY 10007  
ADDRESS

1 LOCKED BAGS OR PACKAGES  
NO. PIECES A242793 BAG SEAL NOS

SAID TO CONTAIN:	WEIGHT (LBS.)	DESCRIPTION	AMOUNT	NO. ITEMS
CURRENCY	1			
QUARTERS	2			
DIMES	5			
NICKELS	10			
PENNIES	20		2360.00	
	50		650.00	
	100		600.00	
	CHARGE		-72	
CASH TOT			\$ 3610.72	
TOTAL			\$ 3610.72	

The undersigned assumes liability for safe handling and delivery of shipment in accordance with agreement between the Shipper and RAPID-ARMORED CORP. of above described sealed or locked bags or packages.

RECEIVED BY RAPID-ARMORED CORP. 71 TRUCK # 46  
HT. JP Morgan DATE 8/27 2008  
AUTHORIZED "RAPID" SIGNATURE

JP Morgan AUTHORIZED "RAPID" SIGNATURE TIME \_\_\_\_\_ A.M. / P.M.

Received from "RAPID" the above described sealed or locked bags or packages in good condition and with seals intact.

CONSIGNEE Chase DATE 8/29/08 20\_\_\_\_  
BY JP Morgan TIME \_\_\_\_\_ A.M. / P.M.  
AND \_\_\_\_\_

Bun 08/27/08

3,610.72 +  
 600. +  
 4,210.72 \*

002

PLUG-28-2008 09:43A FROM:MURAWSKI/POLRM 7183492517 TO:16369167872 P:2/2

# Anexo #16

## Reporte de banco formateado

Accounting Control Report							
Run Date: 11/4/2008 7:25:54 AM							
Fifth Third 7231869103							
From Date: 11/3/2008 Thru Date: 11/3/2008							
Account Code	Description Code	USD Debit Amount	USD Credit Amount	Memo 1	USD Net Amount	Agent ID	Activity Date
9103	ACH_OUT	0.00	66,456.99	ACH DEBIT RECEIVED	66,456.99	WESTERNUNIONFS SI	110308
FIF9103	DEPOSIT	90,873.00	0.00	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-90,873.00</b>	<b>2443-000</b>	Dunbar 10/31/08
		90,873.00	66,456.99		-24,416.01		
		<b>DR to A/R</b>	<b>CR to A/R</b>	<b>CR to A/R</b>		<b>Input Date</b>	<b>11/4/2008</b>
		<b>DEBIT MEMO</b>	<b>CREDIT MEMO</b>	<b>RECEIPT BATCH</b>	<b>Total</b>	<b>Made by</b>	<b>DRZ</b>
	<b>DUNBAR</b>	0.00	0.00	0.00			
	<b>SUSPENSE</b>	0.00	0.00	0.00			
<b>Prospect</b>	<b>2443-000</b>	0.00	0.00	(90,873.00)			
<b>Merchandising</b>							
	<b>TOTALS</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>(90,873.00)</b>	<b>(90,873.00)</b>		
				<b>Batch# 3774</b>			

# Anexo #17

## Reporte de banco

Accounting Control Report						
CHA3888 Detail						
Chase 323393888						
From Date: 11/3/2008 Thru Date: 11/3/2008						
Account Code	USD Credit Amount	USD Debit Amount	Memo 1	USD Net Amount	Agent ID	Activity Date
CHA3888	3,837,905.65	0.00	ZBA DEBIT	3,837,905.65		
CHA3888	0.00	809,571.48	ZBA CREDIT TRANSFER	-809,571.48	2355-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	1,081,451.90	ZBA CREDIT TRANSFER	-1,081,451.90	2383-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	256,215.08	ZBA CREDIT TRANSFER	-256,215.08	2397-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	179,415.00	ZBA CREDIT TRANSFER	-179,415.00	2398-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	137,596.70	ZBA CREDIT TRANSFER	-137,596.70	2418-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	160,881.00	ZBA CREDIT TRANSFER	-160,881.00	2511-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	388,514.27	ZBA CREDIT TRANSFER	-388,514.27	2512-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	352,364.20	ZBA CREDIT TRANSFER	-352,364.20	2552-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	141,156.07	ZBA CREDIT TRANSFER	-141,156.07	2554-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	10,295.28	ZBA CREDIT TRANSFER	-10,295.28	3024-000	10/31 & 11/01 Activity
CHA3888	0.00	20,472.40	ZBA CREDIT TRANSFER	-20,472.40	3197-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	26,640.96	ZBA CREDIT TRANSFER	-26,640.96	3329-000	10/30/08 Activity
CHA3888	0.00	11,268.95	ZBA CREDIT TRANSFER	-11,268.95	3379-000	Rapid 11/03/08
CHA3888	0.00	31,642.48	ZBA CREDIT TRANSFER	-31,642.48	3432-000	Brinks 10/31/08
CHA3888	0.00	9,081.00	ZBA CREDIT TRANSFER	-9,081.00	3485-000	10/31 & 11/01 Activity
CHA3888	0.00	7,876.07	ZBA CREDIT TRANSFER	-7,876.07	3673-000	10/31/08 Activity
CHA3888	0.00	9,137.53	ZBA CREDIT TRANSFER	-9,137.53	3762-000	10/31, 11/01 & 10/02 Activity
CHA3888	0.00	65,302.81	ZBA CREDIT TRANSFER	-65,302.81	3907-000	10/30, 10/31 & 11/01 Activity
CHA3888	0.00	43,263.95	ZBA CREDIT TRANSFER	-43,263.95	4154-000	10/30, 10/31 & 11/01 Activity
CHA3888	0.00	95,758.52	ZBA CREDIT TRANSFER	-95,758.52	4594-000	
Grand Total 42 Items	7,675,811.30	7,675,811.30		(0.00)		
Suspense	Suspense HR	0.00	0.00	0.00	Input Date:	11/4/2008
					Made By:	DRZ
Rapid Armored	RAPID	0.00	0.00	0.00		
Brinks - Brooklyn, N	BRINKS	0.00	0.00	0.00		
Central Do Brasil	2255-000	0.00	0.00	0.00		
World Top Comm	2355-000	0.00	0.00	(809,571.48)		
Speede Expert	2383-000	0.00	0.00	(1,081,451.90)		
Group Inc.	2397-000	0.00	0.00	(256,215.08)		
Sunshine Wireless	2398-000	0.00	0.00	(179,415.00)		
Health Pharmacy	2418-000	0.00	0.00	(137,596.70)		
Pharmacy	2511-000	0.00	0.00	(160,881.00)		
First Pharmaceutical	2512-000	0.00	0.00	(388,514.27)		
C Wireless Group	2552-000	0.00	0.00	(352,364.20)		
Pack N Ship	2554-000	0.00	0.00	(141,156.07)		
Columbia Express	3024-000	0.00	0.00	(10,295.28)		
Astro Travel	3197-000	0.00	0.00	(20,472.40)		
Rawski Pharmacy	3329-000	0.00	0.00	(26,640.96)		
6th Ave Discount	3379-000	0.00	0.00	(11,268.95)		
Key Groceries	3432-000	0.00	0.00	(31,642.48)		
J&J Electronics	3485-000	0.00	0.00	(9,081.00)		
Page Inc	3673-000	0.00	0.00	(7,876.07)		
Village Quick News	3762-000	0.00	0.00	(9,137.53)		
Universal Frontiers	3907-000	0.00	0.00	(65,302.81)		
wards Travel	4154-000	0.00	0.00	(43,263.95)		
Wing Tai	4594-000	0.00	0.00	(95,758.52)		
TOTALS	0.00	0.00		(3,837,905.65)	(3,837,905.65)	
	Batch:	Batch:	Batch:	Batch: 3775		

# Anexo #18

## Reporte de banco

Accounting Control Report							
WU Brazil Agents KEY4930							
Key Bank 359681114930							
From Date: 11/3/2008 Thru Date: 11/3/2008							
Account Code	USD Debit Amount	USD Credit Amount	Description Code	Memo 1	USD Net Amount	Details 1	Details 2
KEY4930	0.00	210,822.18	ACH_OUT	PREAUTHOR ACH DEBIT	210,822.18	WESTERNUNIONFSI XXXXXXXXXXXX	
74930	210,822.18	0.00	ACH_OUT	PREAUTHOR ACH DEBIT	-210,822.18	WESTERNUNIONFSI XXXXXXXXXXXX	
KEY4930	3,140.01	0.00	DEPOSIT	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-3,140.01</b>	<b>2256-000</b>	Dunbar 10/29/08
74930	7,213.99	0.00	DEPOSIT	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-7,213.99</b>	<b>2256-000</b>	Dunbar 10/29/08
74930	7,345.00	0.00	DEPOSIT	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-7,345.00</b>	<b>2256-000</b>	Dunbar 10/29/08
KEY4930	30,804.45	0.00	DEPOSIT	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-30,804.45</b>	<b>2256-000</b>	Dunbar 10/29/08
74930	70,778.92	0.00	DEPOSIT	COMMERCIAL DEPOSIT	<b>-70,778.92</b>	<b>2256-000</b>	Dunbar 10/29/08
	<b>330,104.55</b>	<b>330,104.55</b>			<b>-119,282.37</b>		
			DR to A/R DEBIT MEMO	CR to A/R CREDIT MEMO	CR to A/R RECEIPT BATCH	TOTAL	
Suspense	Suspense HR	0	0	0	0	-119,282.37	
	DUNBAR	0	0	0	0		
Insamerica Express	2256-000	0	0	-119,282.37			
	TOTALS	0	0	-119,282.37	-119,282.37		
				Batch:			
				Date:	11/03/08		
				Made by:			



# Anexo #20

## Reporte de banco

Accounting Control Report						
Run Date: 11/4/2008 7:25:58 AM						
Wells Fargo 4121033443						
From Date: 11/3/2008 Thru Date: 11/3/2008						
Account Code	Description Code	USD		Details 2	USD	
		Debit Amount	Credit Amount		Net Amount	Memo 1
..3443	ACH_OUT	0.00	358,314.89	WESTERNUNION*SI KXX	358,314.89	MISC ACH DEBIT
WEL3443	CHARGE	0.00	1,328,440.53	STAGECOACH SWEEP DE	1,328,440.53	FUND SWEEP PURCHASE
..3443	MISC_CR	18.37	0.00	STAGECOACH SWEEP IN	-18.37	SWEEP INTEREST INCOME
WEL3443	MISC_CR	597,690.17	0.00	STAGECOACH SWEEP CR	-597,690.17	FUND SWEEP REDEMPTION CR
WEL3443	DEPOSIT	267,689.00	0.00	Cash Vault - Currency Diff	-267,689.00	
WEL3443	MISC_DB	0.00	100.00	Cash Vault - Currency Diff	100.00	2449-000 Dep \$150,992.77 10/31/08
WEL3443	DEPOSIT	20,359.63	0.00	DEPOSIT FR 0002448000	-20,359.63	2449-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	474,186.88	0.00	Cash Only Customer Depo	-474,186.88	2449-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	394.97	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-394.97	2496-000 Brnks 11/03/08
WEL3443	DEPOSIT	2,500.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-2,500.00	2496-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	7,026.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-7,026.00	2496-000 Brnks 11/03/08
WEL3443	DEPOSIT	16,959.50	0.00	Cash Only Customer Depo	-16,959.50	2496-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	20,000.00	0.00	Cash Only Customer Depo	-20,000.00	2496-000 Brnks 11/03/08
WEL3443	DEPOSIT	24,995.01	0.00	Cash Only Customer Depo	-24,995.01	2496-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	24,389.99	0.00	Cash Only Customer Depo	-24,389.99	2496-000 Brnks 11/03/08
WEL3443	DEPOSIT	30,000.00	0.00	Cash Only Customer Depo	-30,000.00	2496-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	70,000.00	0.00	Cash Only Customer Depo	-70,000.00	2496-000 Brnks 11/03/08
..3443	DEPOSIT	4,059.37	0.00	DEPOSIT FR 0002330000	-4,059.37	3230-000 11/01/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	31,382.77	0.00	DEPOSIT FR 0002330000	-31,382.77	3230-000 11/01/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	1,738.48	0.00	DEPOSIT FR 0002330001	-1,738.48	3230-001 11/01/08 Activity
..3443	DEPOSIT	10,030.76	0.00	DEPOSIT FR 0002330001	-10,030.76	3230-001 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	1,796.96	0.00	DEPOSIT FR 0002330002	-1,796.96	3230-002 11/01/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	4,453.22	0.00	DEPOSIT FR 0002330002	-4,453.22	3230-002 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	8,714.29	0.00	DEPOSIT FR 0002330002	-8,714.29	3230-002 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	10,177.20	0.00	DEPOSIT FR 0002330003	-10,177.20	3230-003 11/01/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	10,556.33	0.00	DEPOSIT FR 0002330003	-10,556.33	3230-003 10/31/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	5,060.41	0.00	Cash Only Customer Depo	-5,060.41	3764-000 10/28/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	320.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-320.00	3785-000 10/30/08 Activity
..3443	DEPOSIT	6,634.67	0.00	Cash Only Customer Depo	-6,634.67	3785-000 10/30/08 Activity
..3443	DEPOSIT	286.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-286.00	3796-000 10/31/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	1,770.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-1,770.00	3796-000 10/30/08 Activity
..3443	DEPOSIT	2,024.99	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-2,024.99	3796-000 10/30/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	2,135.25	0.00	Cash Only Customer Depo	-2,135.25	3796-000 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	5,712.04	0.00	Cash Only Customer Depo	-5,712.04	3796-000 10/30/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	25,921.36	0.00	Cash Only Customer Depo	-25,921.36	3796-000 10/30/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	384.79	0.00	Cash Only Customer Depo	-384.79	4126-000 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	417.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-417.00	4126-000 10/31/08 Activity
..3443	DEPOSIT	205.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-205.00	4183-000 10/28/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	500.00	0.00	CASH VAULT DEPOSIT FI	-500.00	4183-000 10/30/08 Activity
..3443	DEPOSIT	2,432.00	0.00	Cash Only Customer Depo	-2,432.00	4183-000 10/28/08 Activity
WEL3443	DEPOSIT	3,362.00	0.00	Cash Only Customer Depo	-3,362.00	4183-000 10/30/08 Activity
		1,695,384.42	1,886,855.42		-829,986.88	
		DR to A/R	CR to A/R	CR to A/R	TOTAL	
		DEBIT MEMO	CREDIT MEMO	RECEIPT BATCH		
		Suspense	0.00	0.00	0.00	(829,986.88)
		BRINKS (CA)	0.00	0.00	0.00	
		US Shen Zhon	2449-000	100.00	0.00	(494,546.52)
		yo Focus	2496-000	0.00	0.00	(195,365.47)
		urS #670 (Mo	3230-000	0.00	0.00	(35,442.14)
		MS #1260 (S)	3230-001	0.00	0.00	(11,769.24)
		S # 449 (Re	3230-002	0.00	0.00	(14,964.47)
		UPS #571 (Ter	3230-003	0.00	0.00	(20,733.53)
		mi Check I	3764-000	0.00	0.00	(5,060.41)
		La Fama Sptk	3785-000	0.00	0.00	(6,954.67)
		te Express	3796-000	0.00	0.00	(37,849.64)
		lways Plus Va	4126-000	0.00	0.00	(801.79)
		o Luis Serv	4183-000	0.00	0.00	(6,499.00)
		Totals	100.00	0.00	(829,986.88)	(829,986.88)
		Batch:		Batch:		
		Input date:				
		Made by:				

# Anexo #21

## Hoja electrónica de cliente

**J & L Electronics**      ph (609) 689-3310      **Agencia de Cuentas Corrientes y Ahorro de Chase**  
 1317 Hamilton Avenue      fax (609) 689-1179      Owner: Javier Ordóñez / Rosa (wife)  
 Hamilton, NJ 08629

Balance Forward \$679.98

Agent Declared  
 Not Verified  
 (Amt taken from a/c fax  
 of Chase deposit ticket)

Activity Date	Activity Amount	Agent Took to Bank Date	Bank Post Date	Short/(Over)	Deposit Per Bank Stmt	Deposit Short/(Over)	Current Month Short/(Over)
10/01/08	2,352.92	10/02/08	10/02/08		(2,353.00)	(0.08)	(0.08)
10/02/08	1,561.26	10/03/08	10/03/08		(1,560.94)	0.32	0.24
10/03/08	4,158.46	10/06/08	10/06/08		(4,158.96)	0.50	0.74
10/04/08	3,915.09				(3,915.96)	(0.87)	(0.13)
10/05/08	0.00					0.00	(0.13)
10/06/08	3,873.36		10/07/08		(3,873.36)	0.00	(0.13)
10/07/08	1,562.46				(1,563.00)	(0.54)	(0.67)
10/08/08	3,810.53	10/10/08	10/10/08		(3,811.00)	(0.47)	(1.14)
10/09/08	2,496.43	10/10/08	10/10/08		(2,496.00)	0.43	(0.71)
10/10/08	4,281.35	10/14/08	10/14/08		(4,282.00)	(0.65)	(1.36)
10/11/08	4,778.68	10/14/08	10/14/08		(4,779.00)	(0.32)	(1.68)
10/12/08	0.00	10/14/08	10/14/08			0.00	(1.68)
10/13/08	2,707.11	10/14/08	10/14/08		(2,706.76)	0.35	(1.33)
10/14/08	6,705.92	10/15/08	10/15/08		(6,706.00)	(0.08)	(1.41)
10/15/08	6,445.78	10/16/08	10/16/08		(6,415.00)	30.78	29.37
10/16/08	2,954.84	10/17/08	10/17/08		(2,955.00)	(0.16)	29.21
10/17/08	5,877.14	10/20/08	10/20/08		(5,877.00)	0.14	29.35
10/18/08	5,662.94	10/20/08	10/20/08		(5,663.00)	(0.06)	29.29
10/19/08	0.00	10/21/08	10/20/08			0.00	29.29
10/20/08	1,528.95	10/22/08	10/20/08		(1,584.00)	(55.05)	(25.76)
10/21/08	4,680.62	10/22/08	10/20/08		(4,681.00)	(0.38)	(26.14)
10/22/08	1,302.81	10/23/08	10/23/08		(1,303.00)	(0.19)	(26.33)
10/23/08	2,316.48	10/24/08	10/24/08		(2,316.00)	0.48	(26.85)
10/24/08	2,929.38	10/25/08	10/25/08		(2,930.00)	(0.62)	(26.47)
10/25/08	9,233.80	10/25/08	10/25/08		(9,234.00)	(0.20)	(26.67)
10/26/08	0.00					0.00	(26.67)
10/27/08	6,682.99	10/28/08	10/28/08		(6,683.00)	(0.01)	(26.68)
10/28/08	2,360.41	10/29/08	10/29/08		(2,361.00)	(0.59)	(27.27)
10/29/08	2,707.91	10/30/08	10/30/08		(2,701.00)	6.91	(20.36)
10/30/08	1,785.91	10/31/08	10/31/08		(1,786.00)	(0.09)	(20.45)
10/31/08	5,319.77	11/03/08	11/03/08		(5,319.00)	0.77	(19.68)
				<b>104,014.30</b>	<b>(104,033.95)</b>	<b>(19.68)</b>	<b>(19.68)</b>

Prior Balance Forward 679.98  
 Plus: Current Month Short/(Over) (19.68)

Ending Balance Due: \$660.30

Deposits in Transit 0.00  
 Balance Per Aging 660.30

# Anexo #22

## Reporte camión blindado

RAPID ARMORED CORP. - WESTERN UNION  
CURRENCY DEPOSIT SUMMARY  
Deposit Of: 11/07/08

003/049

A/C #	1's	2's	5's	10's	20's	50's	100's	Cash Total	Coin	Check Total	Verify Total
780-25-0007											
SPEEDE EXPERT INC 135-45	- 248300										
	3	0	530	2,190	115,480	29,600	116,700	264,503	0.33	18,435.00	282,938.33
780-25-0015											
ABC PHARMACY 5015 8TH AVE	- 251100										
	9	0	10	100	32,980	6,250	23,500	62,849	0.25	0.00	62,849.25
780-25-0023											
PACK N SHIP	- 255400										
	0	0	525	1,000	28,500	16,500	30,000	76,525	0.60	1,392.54	77,918.14
780-25-0031											
ASTRO TRAVEL 103-16 ROOSE	- 319700										
	3	0	450	610	14,120	2,450	4,800	22,433	0.57	900.00	23,333.57
780-25-0049											
GLOVE 606 AVE. DISCOUNT	- 337900										
	3	0	0	10	780	0	0	793	0.21	12,463.02	13,256.21
780-25-0056											
IBS GROUP	- 239700										
	9	0	165	1,430	46,620	19,450	37,500	105,174	0.00	0.00	105,174.00
780-25-0114											
WTC WIRELESS GROUP 5713 8	- 255200										
	104	0	280	1,920	112,860	32,300	143,500	290,964	4.00	11,426.00	302,394.00
780-25-0130											
ALL HEALTH PHARMACY 118 M	- 241800										
	0	0	0	220	20,200	1,900	0	22,320	0.98	0.00	22,320.98
780-25-0148											

RAPID

11/07/2008 03:28 FAX 17184173250

**RAPID ARMORED CORP. -WESTERN UNION  
CURRENCY DEPOSIT SUMMARY**  
Deposit Of: 11/07/08

A/C #	1's	2's	5's	10's	20's	50's	100's	Cash Total	Coin	Check Total	Verify Tot
WORLD TOP COMM 63 E BWY - 235500											
780-25-0163	14	0	315	2,360	92,120	32,450	77,000	204,259	0.00	5,958.41	210,217.4
SUNSHINE WIRELESS 7 CATHE - 239800											
780-25-0171	3	0	120	1,500	40,340	11,400	23,500	76,863	0.50	8,317.00	85,180.5
1ST PHARMACY 227 GRAND ST - 251200											
	22	0	5	270	45,720	20,000	91,200	167,211	0.94	800.00	168,077.9
<b>Total:</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	<b>2,400</b>	<b>11,610</b>	<b>547,720</b>	<b>178,350</b>	<b>553,700</b>	<b>1,293,960</b>	<b>8.38</b>	<b>59,691.97</b>	<b>1,353,660.3</b>

# Anexo #23

## Recibo camión blindado

NOV-07-2008 16:24

CIG ASIA LTD

2155742080

P.01/01

Post-it® Fax Note 7671 Date: TODAY # of pages: 1

To: ALEX QUESADA From: JACK BURCH

Company: W U (Ext 0625) Co: CIG ASIA LTD

Phone #: 988-985-7826 Phone #: 215-574-8882

Fax #: 656-916-7872 Fax #: 215-574-2080

\* AS 78 3438-000 CIG ASIA LTD \*

**CURRENCY/OTHER:**

consignor, the following shipments to be delivered to the respective consignees herein stated. It is agreed that DUNBAR ARMORED, INC., shall in no event be liable for any shortage claimed in any such package which is not so distinctively and fully labeled as herein stated of any such package and, in no event, shall DUNBAR ARMORED, INC., be liable for an amount in excess of the full value of the contents of any such package.

DUNBAR ARMORED, INC., a private carrier,

**This Section To Be Filled Out By Shipper**

**This Section To Be Filled Out By Shipper**

NUMBER	DESCRIPTION	AMOUNT	SIGNATURE	DATE	TIME	BARCODE #	BARCODE LABEL
100	11-06-2008 CASH	9413	<i>[Signature]</i>	11/7	4:30	H9665512	
						H9665513	
						H9665514	
						H9665515	
						H9665516	
						H9665517	
						H9665518	
						H9665519	
						H9665520	
						H9665521	
						H9665522	
						H9665523	

TOTAL P.01

# Anexo #24

## Recibos de depósito

11/05/2008 13:34 FAX 973 361 2944

Colombia Expresso

0001/0001

APHA 213932

/

Open a Home Equity Line of Credit,  
Consolidate your bills,  
Remodel your home, Pay for college,  
Talk to a Personal Banker today!

My Transaction Summary

Transaction #108  
Account Number Ending In: 0221  
Checking Deposit \$3,828.88

If you make more than one deposit on  
this business day, the availability of  
your funds may be further delayed.

JPMorgan Chase Bank, N.A.  
Dover, Branch 003093  
1-800-935-9935  
Member FDIC, Equal Housing Lender  
Please keep your receipt  
11/05/2008 13:20

Business Date 11/05/2008  
Session #44

Thank you - Linda Ann  
Cashbox #04

3,828.88

20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
IF DEPOSIT EXCEEDS 27 ITEMS ATTACH SEPARATE LIST AND ENTER THAT TOTAL HERE		
PLEASE RE-ENTER TOTAL HERE	<b>TOTAL</b>	

DEPOSITS MAY NOT BE READY FOR IMMEDIATE WITHDRAWAL.  
PLEASE BE SURE THAT ALL ITEMS ARE PROPERLY ENDORSED.

APH 203932

Open a Home Equity Line of Credit,  
Consolidate your bills,  
Remodel your home, Pay for college,  
Talk to a Personal Banker today!

My Transaction Summary

Transaction #107  
Account Number Ending In: 0221  
Checking Deposit \$5,233.85

If you make more than one deposit on  
this business day, the availability of  
your funds may be further delayed.

JPMorgan Chase Bank, N.A.  
Dover, Branch 003093  
1-800-935-9935  
Member FDIC, Equal Housing Lender  
Please keep your receipt  
11/05/2008 13:20

Business Date 11/05/2008  
Session #44

Thank you - Linda Ann  
Cashbox #04

\$5,233.85

20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
IF DEPOSIT EXCEEDS 27 ITEMS ATTACH SEPARATE LIST AND ENTER THAT TOTAL HERE		
PLEASE RE-ENTER TOTAL HERE	<b>TOTAL</b>	

DEPOSITS MAY NOT BE READY FOR IMMEDIATE WITHDRAWAL.  
PLEASE BE SURE THAT ALL ITEMS ARE PROPERLY ENDORSED.

# Anexo #25

## Recibo camión blindado

**CURRENT/OTHER SHIPMENT PAGE**

**DUNBAR ARMORED, INC.** is a private carrier. The following shipments to be delivered to the respective consignees herein stated. It is agreed that all these packages are to be delivered to the consignees in any such package which is not so distinctly and securely sealed. Furthermore, DUNBAR ARMORED, INC. shall in no event be liable for any shortage claimed in any such package and, in no event, shall DUNBAR ARMORED, INC., be liable for an amount in excess of the liability assumed in the Service Agreement.

This Section to Be Filled Out By Shipper			This Section to Be Filled Out By DUNBAR ARMORED			Shipper MUST Place
QUANTITY	DESCRIPTION	AMOUNT	SIGNATURE	DATE	TIME	BARCODE #
11-6-08	cash	5999	<i>[Signature]</i>	11/2	1205	19845029
						19845030
						19845031
						19845032
						19845033
						19845034
						19845035
						19845036
						19845037
						19845038
						19845039
						19845040

# Anexo #26

## Reporte de dm's y cm's

9/16/2008 2:51 AM PAGE 2/002 Fax Server

Page 2

WESTERN UNION - NEW YORK  
NEW YORK  
NEW YORK, NY 00000-

JPMorgan Chase

-----  
DEBITMENTS

DEPOSIT TICKET DATE	ACCOUNT NUMBER	LOCATION/ SERIAL #	ADJUST/TICKET AMOUNT	REASON CODE
9/11/08	*****0106	000000000	\$ 100.00	Counterfeit
#: d3352627			\$ 19,112.88	

-----

DEPOSIT TICKET DATE	ACCOUNT NUMBER	LOCATION/ SERIAL #	DEPOSIT AMOUNT
9/15/08	*****0015	0002511000	\$ 222,906.00
#: 0284771		2511000	
9/11/08	*****0122	0000022255	\$ 17,539.20
#: 9830442		00002255	
9/15/08	*****0007	0002383000	\$ 755,648.00
#: 9418646		02383000	
9/15/08	*****0114	0002552000	\$ 400,229.00
#: 3289816		2552000	
9/15/08	*****0056	0002397000	\$ 226,944.00
#: 0284773		02397000	
9/14/08	*****0163	0002398000	\$ 204,018.00
#: 0419457		02398000	
9/15/08	*****0023	0000002554	\$ 79,416.00
#: 0419503		00002554	
9/15/08	*****0171	0000002512	\$ 290,812.00
#: 3289814		2512000	
9/15/08	*****0148	0002355000	\$ 518,699.00
#: 9418724		0002355000	
9/15/08	*****0049	0003379000	\$ 28,579.00
#: 0419498		0003379000	
9/12/08	*****0106	0000000000	\$ 26,117.03
#: d3352625			
9/12/08	*****0106	0000000000	\$ 16,173.66
#: d3352626			
9/11/08	*****0106	0000000000	\$ 19,112.88
#: d3352627			
9/15/08	*****0031	0003197000	\$ 15,805.00
#: 0419500		3197000	
9/12/08	*****0072	0003432000	\$ 27,190.00
#: 11193639		0003432000	
9/11/08	*****0064	0003329000	\$ 24,546.95
#: a242809		0003329000	
9/14/08	*****0189	0004154000	\$ 25,424.74
#: 0293848		0004154000	
9/12/08	*****0189	0004154000	\$ 6,820.00
#: 0293846		0004154000	
9/13/08	*****0189	0004154000	\$ 21,423.44

Page 1

WESTERN UNION - NEW YORK  
NEW YORK  
NEW YORK, NY 00000-

JPMorgan Chase

#: 0293847		0004154000	
9/15/08	*****0130	0000002418	\$ 151,840.00
#: 0283799		0000002418	
9/15/08	*****0213	0004299000	\$ 136,130.00
#: 0419506		0004299000	
TOTAL DEPOSITS: \$			3,215,373.90

# Anexo #27

## Recibos de depósito

FROM : J&J ELECTRONICS  
 UORE ZULO2046 MWUDT3

FAX NO. : 6096891179

Nov. 07 2008 04:19PM P1

AGENT ID#

Open a Home Equity Line of Credit.  
 Consolidate your bills.  
 Redeem your home, pay for college,  
 Talk to your personal banker today!

My Transaction Summary  
 \*\*\*\*\*  
 Transaction #23 0060  
 Account Number-Ending In: \$1,535.00  
 Checking Deposit  
 If you make more than one deposit on  
 this business day, the availability of  
 your funds may be further delayed.

JPMorgan Chase Bank, N.A.  
 Hamilton Square, Branch 000957  
 1-800-535-9535  
 Member FDIC, Equal Housing Lender  
 Please keep your receipt  
 11/07/2008 09:27

Business Date 11/07/2008  
 Session #10  
 Thank you - Lizette  
 Cashbox #01

21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
IF DEPOSIT EXCEEDS 27 ITEMS ATTACH SEPARATE LIST AND ENTER THAT TOTAL HERE	
PLEASE RE-ENTER TOTAL HERE	TOTAL 1635.00

AGENT ID#

Open a Home Equity Line of Credit.  
 Consolidate your bills.  
 Redeem your home, pay for college,  
 Talk to your personal banker today!

My Transaction Summary  
 \*\*\*\*\*  
 Transaction #22 0060  
 Account Number-Ending In: \$795.00  
 Cash Deposit  
 If you make more than one deposit on  
 this business day, the availability of  
 your funds may be further delayed.

JPMorgan Chase Bank, N.A.  
 Hamilton Square, Branch 000957  
 1-800-535-9535  
 Member FDIC, Equal Housing Lender  
 Please keep your receipt  
 11/07/2008 05:27

Business Date 11/07/2008  
 Session #10  
 Thank you - Lizette  
 Cashbox #01

21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
IF DEPOSIT EXCEEDS 27 ITEMS ATTACH SEPARATE LIST AND ENTER THAT TOTAL HERE	
PLEASE RE-ENTER TOTAL HERE	TOTAL 795.00

From: J&J Electronics  
 # 3485000

# Anexo #28

## Recibo camión blindado

CURRENCY/OTHER SHIPMENT PAGE  
 DUNBAR ARMORED, INC., a private carrier, consignor, the following shipments to be delivered to the respective consignees herein stated. It is agreed that all these packages are to be distinctively and securely sealed by the consignor and that DUNBAR ARMORED, INC., shall in no event be liable for any shortage claimed in any such package which is not so distinctively and securely sealed. Furthermore, DUNBAR ARMORED, INC., shall not be liable for any loss or damage to the contents of any such package and, in no event, shall DUNBAR ARMORED, INC., be liable for an amount in excess of the liability assumed in the Service Agreement.

Section to be Filled Out By Shipper				Section to be Filled Out By DUNBAR ARMORED			Shipper MUST Place Label on Corresponding Package	
BAG NUMBER	DESCRIPTION	AMOUNT	SIGNATURE	DATE	TIME	BARCODE #	BARCODE LABEL	
0101794	Check	4680.00		10/21/8	1333	H9709612		
0204795	Cash	11424.78		10/21/8	1333	H9709613		
0304796	CHECKS	<del>415860.00</del> 415860.00		10/22/8	1354	H9709614		
0304797	CASH	4389.41		10/22/8	1354	H9709615		
0304798	CHECKS	620.00		10/23/8	1345	H9709616		
0304799	CASH	3581.69		10/23/8	1345	H9709617		
0304800	CHECKS	20150.00		10/24	2:37	H9709618		
0304801	CASH	4814.58		10/24	2:37	H9709619		
0304802	CHECKS	2616.00		10/27	2:00	H9709620		
0304803	CASH	11441.27				H9709621		
0304804	CHECKS	1979.36				H9709622		
0304805	CASH	20912.13		10/27	2:00	H9709623		

# Anexo #29

## Reporte camión blindado

USD Deposit Listing  
 =====  
 Process Date: October 22, 2008      Session: 00525      User: stell864      Printed on: 22-Oct-08 at 10:29 by stell864 Page # 1 Station:06

Location #	Account Name	Bag #	Env. #	Currency	Coin	Cash	Misc	Check	Declared	Ovr/Shrt	Verified
Deposit Date: October 22, 2008											
DDA #:	60000494	-	Parent	60000494							
2443-000	Prospect Merchandisi		38,260			38,260.00			38,260.00		38,260.00
2443-000	Prospect Merchandisi		87,566		.99	87,566.99		11,100.00	98,666.99		98,666.99
DDA Total	60000494	Dep. Ticket Date:10/20/2008	125,826		.99	125,826.99		11,100.00	136,926.99		136,926.99
DDA #:	60000494	-	Parent	60000494							
2443-000	Prospect Merchandisi		7,407			7,407.00			7,407.00		7,407.00
DDA Total	60000494	Dep. Ticket Date:10/22/2008	7,407			7,407.00			7,407.00		7,407.00
Overall Total:											
			133,233		.99	133,233.99		11,100.00	144,333.99		144,333.99
List Items:      12 Deposits :      3 Envelopes :      0											

# Anexo #30

## Recibo camión blindado

Received by DUNBAR ARMORED, INC. a private carrier, from 183000 SAN JUAN SUTUL the following shipments to be delivered to the respective consignees herein stated. It is agreed that all these packages are to be distinctively and securely sealed by the consignor and that DUNBAR ARMORED, INC., shall in no event be liable for any shortage claimed in any such package which is not so distinctively and securely sealed. Furthermore, DUNBAR ARMORED, INC., shall not be liable for more than the value as herein stated of any such package and, in no event, shall DUNBAR ARMORED, INC., be liable for an amount in excess of the liability assumed in the Service Agreement.

**CURRENCY/OTHER SHIPMENT PAGE**

This Section to Be Filled Out By Shipper				This Section to Be Filled Out By DUNBAR ARMORED				Shipper MUST Place Label on Corresponding Package	
BAG NUMBER	DESCRIPTION	AMOUNT	SIGNATURE	DATE	TIME	BARCODE #	BARCODE LABEL		
0271583	1015 cash	745.00	<i>R. S. J.</i>	10/6	4:15	M59536889			
0271584	1015 check	150.00	<i>R. S. J.</i>	10/6	4:15	M5953690			
0271585	1014 check	485.00	<i>R. S. J.</i>	10/6	4:15	M5953691			
0271585	1013 check	40.00	<i>R. S. J.</i>	10/6	4:15	M5953692			
0271584	1013 cash	1530.00	<i>R. S. J.</i>	10/6	4:15	M5953693			
048489	1016 cash	7348.00				M5953694			
0271597	1016 check	165.00				M5953695			
						M5953696			
						M5953697			
						M5953698			
						M5953699			
						M5953700			

0CT-07-2008 11:14 PM

# Anexo #31

## Reporte camión blindado

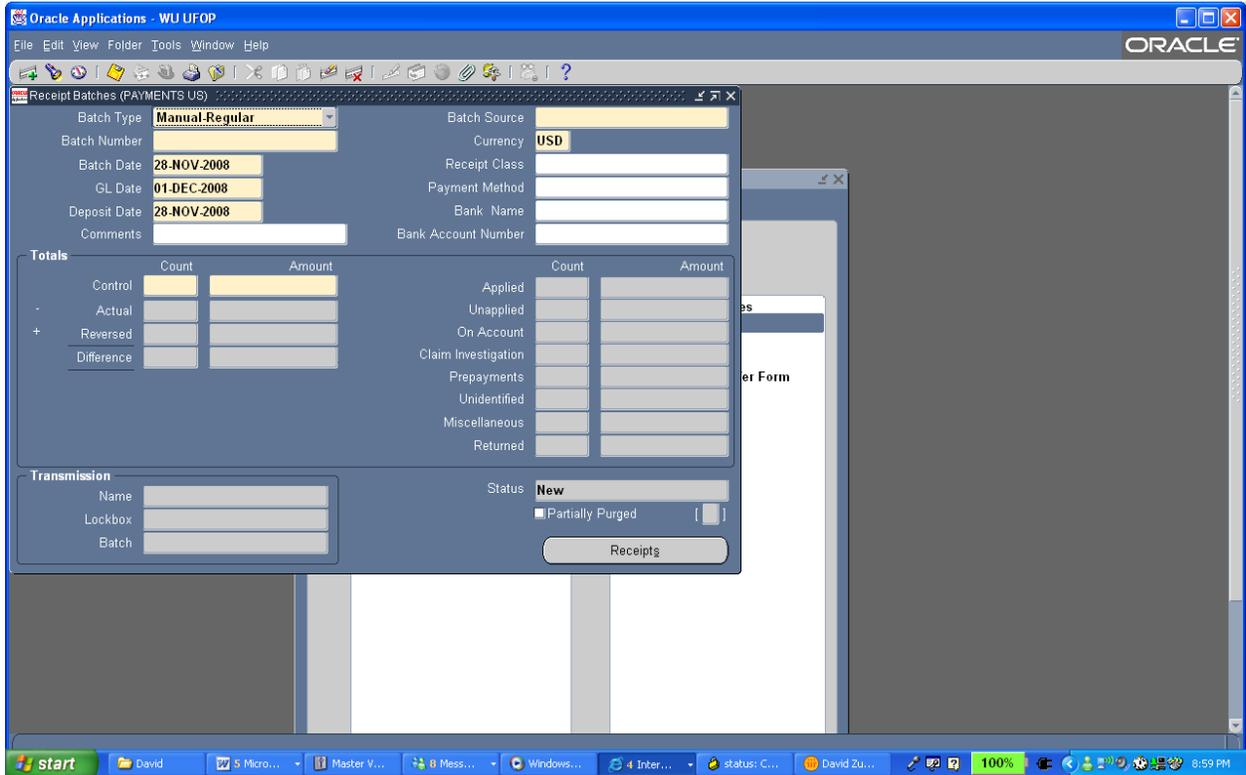
**Deposit Activity Summary**  
**Mickey Grocery Western Union**  
 Credit Date from 10/14/2008 to 10/14/2008

Brink's Cash Logistics  
 Print Date: 11/08/2008 11:55 AM CST  
**BROOKLYN - B0494**

Location	Process Date	Credit Date	Bag Number	Currency	Checks Declared	Coin	Food Stamps	Total Amount	Said To Contain	Cash Variance
Account Number: 32333888 SU Name: Mickey Groceries SU Type: COMMERCIAL										
3432000	10/13/08	10/14/08	D3385003	48,940.00	0.00	0.00	0.00	48,940.00	48,940.00	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	D3385002	17,906.00	0.00	0.00	0.00	17,906.00	17,906.00	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	D3385001	30,000.00	0.00	0.00	0.00	30,000.00	30,000.00	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	D3385004	50,400.00	0.00	0.00	0.00	50,400.00	50,400.00	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	A 65668974	0.00	1,437.30	0.00	0.00	1,437.30	1,437.30	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	A 65668975	0.00	1,535.00	0.00	0.00	1,535.00	1,535.00	0.00
3432000	10/13/08	10/14/08	A 65668976	0.00	2,270.00	0.00	0.00	2,270.00	2,270.00	0.00
3432000	10/14/08	10/14/08	D3385006	32,760.00	0.00	0.00	0.00	32,760.00	32,760.00	0.00
3432000	10/14/08	10/14/08	D3385005	19,000.00	0.00	0.00	0.00	19,000.00	19,000.00	0.00
3432000	10/14/08	10/14/08	A 65668977	0.00	8,485.00	0.00	0.00	8,485.00	8,485.00	0.00
<b>Totals</b>				<b>199,006.00</b>	<b>13,727.30</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>212,733.30</b>	<b>212,733.30</b>	<b>0.00</b>
<b>Grand Totals</b>				<b>199,006.00</b>	<b>13,727.30</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>212,733.30</b>	<b>212,733.30</b>	<b>0.00</b>

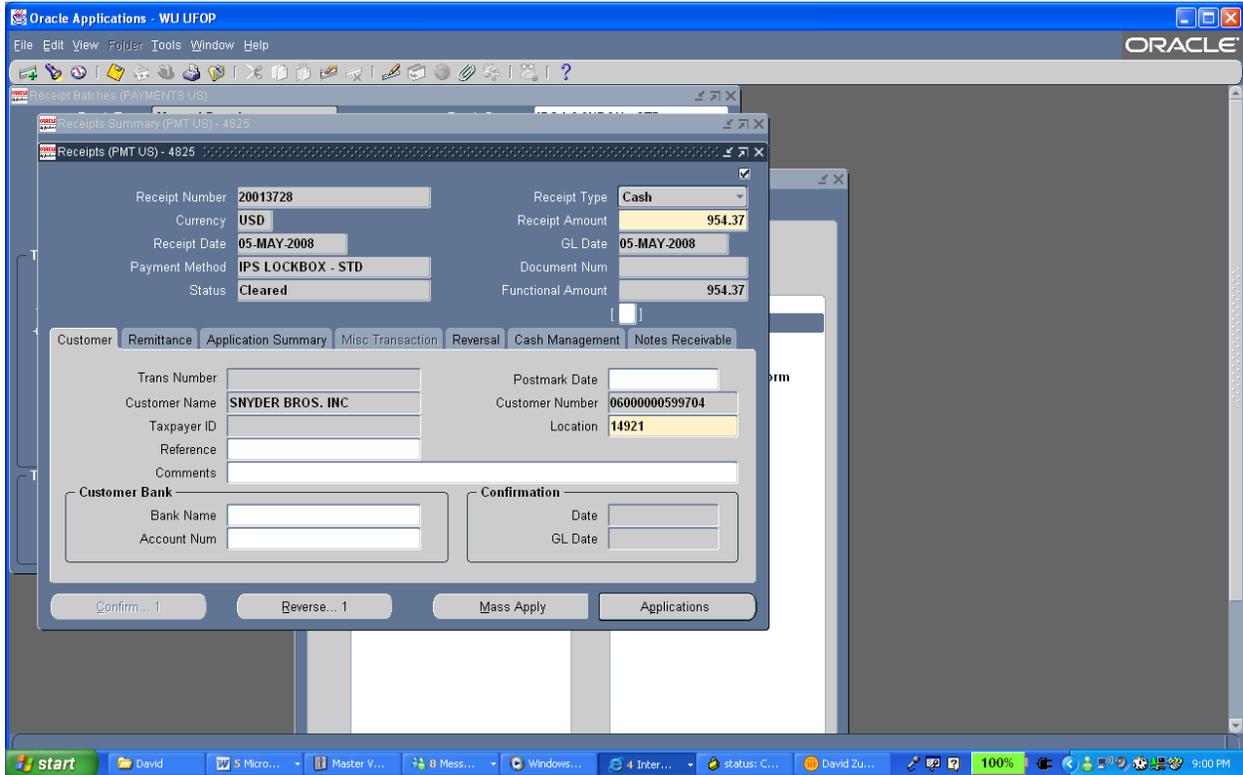
# Anexo #32

## Oracle AR



# Anexo #33

## Oracle AR



# Anexo #34

## AS400

```
Session A - [24 x 80]
File Edit View Communication Actions Window Help
[Icons]

          Sign On

      EEEEE  DDDDD  SSSSS
      EEE    DDD  DDD  SSS
      EEEEE  DDD  DDD  SSSSS
      EEE    DDD  DDD  SSS
      EEEEE  DDDDD  SSSSS

          W U / F S I P R O D

                                System . . . . . : S10A5127
                                Subsystem . . . . . : QINTER
                                Display . . . . . : QPADEV008F

User . . . . . _____
Password . . . . . _____
Program/procedure . . . . . _____
Menu . . . . . _____
Current library . . . . . _____

WU Password Reset - Send Email to: stc operations@westernunion.com

(Not for Password Resets) EDS AS400 OPS (866) 406-1974 - Opt. 3 (AS400)
                          (248) 377-3917
                          (C) COPYRIGHT IBM CORP. 1980, 2005.

MA a MW 14/053
128 1902 - Session successfully started
```

Session A - [24 x 80] File Edit View Communication Actions Window Help

ADTDSPC1 DISPLAY Agent Activity Summary 11/28/08 22:10:41

Account # ANY022949 + From Date (MMDDYY) 10/28/08  
 Agent Name VILLAGE QUICK NEWS To Date (MMDDYY) \_\_\_\_\_  
 City/State KEW GARDENS, NY

For Daily Agent Extract Views, type option, press Enter.  
 1=Activity View 5=Drawdown View

?	Date	PAYING		RECORDING		DRAWDOWN
		Amount	Count	Amount	Count	Amount
-	10/28/08	267.35	2	1,413.02	8	1,413.02
-	10/29/08	200.00	1	4,988.44	10	2,015.94
-	10/30/08	.00	0	1,486.32	6	1,352.57
-	10/31/08	210.00	1	4,269.04	15	3,745.05
-	11/01/08	1,000.00	2	2,213.28	7	2,008.88
-	11/02/08	768.00	1	3,381.63	8	3,381.63
-	11/03/08	370.00	2	3,023.42	6	2,886.43
-	11/04/08	.00	0	5,344.09	12	5,344.09
-	11/05/08	509.68	3	2,596.90	9	2,414.9 +

F3=Exit F4=Prompt F21=Main Menu F22=Print F23=Daily Report List  
 F24=Monthly Report List

MA a MW 03/014

128 1902 - Session successfully started

# Anexo #35

## Manual en ingles

**Article Number:** 1897

### **1. Purpose and Goal:** [Edit](#)

On the first business day of each new month, an accounting journal entry should be made to account for armored car carrier pickups:

1. Cash credited to Western Union owned bank accounts on the last business day of the month but received on a bank report on the first business day of the new month that has not been applied to the Accounts Receivable System
2. Deposits that each armored car carrier has picked up/verified/taken to the bank but Western Union has not yet received credit from the bank

### **2. References and Prerequisites:** [Edit](#)

Knowledge of G/L, Excel

### **3. Required Documents / Supplies:** [Edit](#)

Excel

### **4. Scope:** [Edit](#)

HRSK Agents

### **5. Procedure:** [Edit](#)

On the first business day of each new month, an accounting journal entry should be made to account for armored car carrier pickups:

1. UNAPPLIED CASH: Cash credited to Western Union owned bank accounts on the last business day of the month but received on a bank report on the first business day of the new month that has not been applied to the Accounts Receivable System
2. CASH IN TRANSIT: Deposits that each armored car carrier has picked up/verified/taken to the bank but Western Union has not yet received credit from the bank

In order to complete the Unapplied Cash portion of the High Risk Agent Journal Entry, you must first complete the High Risk Bank Reports for the five high-risk bank accounts (See High Risk Agent Bank Report SOP). These bank reports will be processed in the new month but are from the previous month's agent deposits.

In order to process the Cash in Transit portion of the High Risk Agent Journal Entry, you need:

- All of the armored car reports (Rapid, Dunbar, and Brinks) and
- Faxes from the agents who have armored car pickup but whose funds are not counted and verified by the armored car company. These agents send a copy from their armored car logbook that shows deposits that were sent.

Note: If the previous month you are accounting for ends during a weekend, you must first confirm with each agent the armored car pickup date for each deposit picked up during the weekend to determine which deposits were picked up during the previous month and which deposits were picked up during the new/current month.

- Go to Desktop to open Microsoft Excel
- Click on "File Open" to get to the following pathway:  
vol3 on 'stcharles' (Q:)/1Data/ARBAL/High Risk Agents/High Risk Agent Journal Entries/MT2523 Armored Car JE Shell (Example 1)
- If Microsoft Excel message appears, click on Enable Macros (Example 2)
- Open file and click on "Save To" to following pathway:

vol3 on 'stcharles' (Q:)/1Data/ARBAL/High Risk Agent/High Risk Agent Journal Entries/MT2523 Armored Car JE MMY (previous month) (Example 3)

- On the journal entry, headings Accounting Date-List Date, list the date for the last business date of previous month/year that you are journaling for MMDDYYYY--ex 04/30/2008 (Example 4)

- On the journal entry, headings Reversal Date – List Text, list the month/year of the current business month--ex. APR-08 (Example 4)

#### FOR THE UNAPPLIED CASH ENTRIES

- After formatting the bank reports, the Total from the bottom of each bank report will be keyed into both the debit and credit column on the journal entry. The Total from the Key Bank report is keyed into the Debit/Credit columns to the left of the description "Unapplied Dunbar/Brinks-MA Cash" and the other bank totals are keyed next to the appropriate description as shown below (See Examples 5-11).

#### Bank Report Natural Account # Description

Key Bank # 359681114930 1811020 Unapplied Dunbar/Brinks-MA Cash (Key Bank Acct...)

JP Morgan Chase # 323393888 1811017 Unapplied Rapid Cash (JP Morgan Chase Acct...)

JP Morgan Chase # 734264211 1811017 Unapplied Sogexpress Cash (JP Morgan Chase Acct...)

Fifth Third Bank # 7231869103 1811069 Unapplied Dunbar IL Cash (Fifth Third Acct...)

M & T Bank # 9835193039 1811073 Unapplied Dunbar PA Cash (M&T Acct...)

Wells Fargo # 4121033443 1811064 Unapplied Wells Fargo Cash (Acct...)

#### FOR THE CASH IN TRANSIT ENTRIES

- Gather all remaining armored car reports and agents' faxes that list deposits that have been picked up by an armored car carrier but Western Union has not received credit through the appropriate bank yet. These amounts will be totaled on a separate spreadsheet for each carrier/appropriate bank (See Examples 12-16). The total of cash in transit for each carrier/bank will be keyed into both the debit and credit column on the journal entry where the appropriate armored car carrier/bank name is listed in the DESCRIPTION column on the right (See Example 17).

#### Bank Report Natural Account # Description

Key Bank # 359681114930 1811020 Dunbar / Brinks-MA Cash in Transit

JP Morgan Chase # 323393888 1811017 Chase (3888) Cash in Transit

Fifth Third Bank # 7231869103 1811069 Dunbar IL Cash in Transit

M & T Bank # 9835193039 1811073 Dunbar PA Cash in Transit

Wells Fargo # 4121033443 1811064 Wells Fargo Cash in Transit

NOTE: THE SOGEXPRESS ACCOUNT (JP MORGAN 734264211) IS NOT A HIGH RISK AGENT NOR DO THEY HAVE ARMORED CAR PICKUP. ONLY THE UNAPPLIED CASH IS JOURNALED FOR THIS ACCOUNT (BECAUSE IT HAS THE SAME GENERAL LEDGER/NATURAL ACCOUNT (1811017) AS THE CHASE HRSK BANK ACCOUNT (323393888).

- Save journal entry to following pathway:

vol3 on 'stcharles' (Q:)/1Data/ARBAL/High Risk Agent/High Risk Agent Journal Entries/MT2523 Armored Car JE MMY (previous month)

- Click on "File – Print" to print a copy of the journal entry.

- Look at each example to number and label each report accordingly (Examples 18-56)

- Initial and date the journal entry where it states "Prepared by" in the bottom left corner (Example 18)

- Make two copies of the entire journal entry (journal entry itself and all accumulated numbered/labeled backup).

• Give original journal entry and copies of all back up to Kevin Murray (WU Domestic Accounting), give a copy of journal entry and backup to Norma Montgomery (WU Domestic Accounting) and keep a copy for your files.

**6. Auxiliary Procedures:** [Edit](#)

**7. Expected Results:** [Edit](#)

Entries made as follows:

1. Cash credited to Western Union owned bank accounts on the last business day of the month but received on a bank report on the first business day of the new month that has not been applied to the Accounts Receivable System
2. Deposits that each armored car carrier has picked up/verified/taken to the bank but Western Union has not yet received credit from the bank

**8. Internal Controls:** [Edit](#)

**9. Current Process Time:** [Edit](#)

**Delays:** [Edit](#)

**Total Time:** [Edit](#)