

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

SEDE REGIONAL SAN CARLOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO,
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA
DE LA COOPERATIVA AGROPECUARIA REGIONAL DE PRODUCTORES DE LECHE,
COOPELECHE R.L**

TRABAJO FINAL PRESENTADO POR:

MELVIN TREJOS BRENES

PROFESOR ASESOR:

LIC. ÓSCAR ACEVEDO WHITFORD, MBA

**PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SAN RAMÓN, ALAJUELA, AGOSTO DE 2008

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

SEDE REGIONAL SAN CARLOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO,
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA
DE LA COOPERATIVA AGROPECUARIA REGIONAL DE PRODUCTORES DE LECHE,
COOPELECHE R.L**

TRABAJO FINAL PRESENTADO POR:

MELVIN TREJOS BRENES

PROFESOR ASESOR:

LIC. ÓSCAR ACEVEDO WHITFORD, MBA

**PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SAN RAMÓN, ALAJUELA, AGOSTO DE 2008

I. RESUMEN

El presente trabajo corresponde a la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica de la Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de leche, Coopeleche R.L. La empresa se dedica a la producción y comercialización de productos lácteos y está ubicada en el distrito de Santiago de San Ramón, Alajuela.

El estudio abarca procedimientos desarrollados en tres unidades organizacionales donde fue necesario emplear fuentes de información primaria y secundaria.

Se utilizaron métodos de recolección de información tales como cuestionario, observación directa en el puesto de trabajo, entrevistas y consultas a personas tomadas como sujetos de información, de forma tal que se trabajó en colaboración con los responsables directos de la realización de las operaciones necesarias para el levantamiento de los procedimientos y con otros individuos involucrados en los mismos.

El Manual de Procedimientos elaborado contiene la base documental de los procesos y tareas de tres unidades organizacionales de la empresa, junto a su representación gráfica por medio de fluxogramas, de modo que servirá a los colaboradores en la realización de las operaciones y desempeño de funciones en forma correcta.

Palabras clave: Manual de procedimientos, Procedimientos.

II. ABSTRACT

The present paper is based on a Procedure Manual for the Financial Department, Human Resources Area and the Technical Assistant Area of the Regional Farming Cooperative of Producers of Milk, Coopeleche RL. This enterprise is dedicated to the production and commercialization of dairy products and it is located in the district of Santiago in San Ramón, Alajuela.

The study includes procedures developed on three organizational areas, where it was necessary to apply primary and secondary information sources.

There have been used methods of collecting information such as questionnaires, direct observation in the workplace, interviews, and consultations to the people taken as subjects of information. It has been made in collaboration with the direct responsible people for the realization of the necessary operations for the establishment of the procedures and with other people involved in that process.

The Procedure Manual made has a documental base of the procedures and tasks of the three organizational areas already mentioned, and its graphic representation, which helps the collaborators in the realization of the operations and functions and lets them know how they can work correctly for the enterprise and guide them to accomplish their goals.

Key words: Procedure Manual, Procedures.

III. DEDICATORIA

A mi mamá, Irma Brenes Zamora, que la quiero, la amo con todo mi corazón y que me ha apoyado incondicionalmente en cada etapa de mi vida, gracias por esa fortaleza que tienes y que has tenido, por la confianza, trabajo, esfuerzo, dedicación, paciencia y voluntad que has dado durante tantos años y que me ha permitido forjarme un camino como profesional. Gracias ma, gracias de verdad, te quiero!

A mi hermana, Sandra Trejos Brenes, y a su familia, por haberme brindado su apoyo y confianza cuando más lo necesité.

A Katherine Vargas Rojas, por ser tan especial, por estar a mi lado y brindarme su cariño, apoyo, confianza y buenos consejos, me has ayudado a mantenerme sereno y motivado en los momentos más difíciles que he atravesado durante la realización del trabajo final de graduación, gracias por ser tan especial.

IV. AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme vida y salud.

Agradezco a mi profesor asesor, Óscar Acevedo Whitford, por haberme ayudado en cada etapa de la realización del estudio.

Agradezco al personal de Coopeleche R.L, a Ronald Ramírez Cubero, Gerente Financiero Administrativo, por haberme brindado la posibilidad de realizar el proyecto de graduación en la empresa.

A Mileidy Montero, Andrés Calderón, Yerimy Arroyo, Dylena Flores, Danny Rivera, Olivier Garro, gracias por brindarme parte de su valioso tiempo para colaborar con la realización del trabajo.

Agradezco a Azarías Murillo por su valiosa colaboración.

V. ÍNDICE GENERAL

I.	RESUMEN	I
II.	ABSTRACT	II
III.	DEDICATORIA	III
IV.	AGRADECIMIENTO	IV
V.	ÍNDICE GENERAL	V
VI.	ÍNDICE DE CUADROS	X
VII.	ÍNDICE DE FIGURAS	X
VIII.	ÍNDICE DE FLUXOGRAMAS	X
IX.	INTRODUCCIÓN	1
X.	CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL ESTUDIO	4
	A. REFERENCIA EMPRESARIAL	4
	1. Antecedentes	4
	2. Actividad productiva	5
	3. Misión	5
	4. Visión	6
	5. Razón social de la Cooperativa	6
	6. La organización	6
	a) Valores éticos y empresariales	7
	b) Política de calidad	7
	c) Principales productos o líneas de producción	8
	7. Estructura organizativa Coopeleche R.L.	8
	8. Departamento Financiero	10
	B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	11
	C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
	D. OBJETIVOS	12
	1. General	12
	2. Específicos	12
	E. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO	12
	1. Alcances	12
	2. Limitaciones	13
XI.	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
	A. ADMINISTRACIÓN	15
	1. Definición	15
	2. Definición de organización	15
	3. Funciones de la administración	16
	4. Funciones de los gerentes	16
	a) Planear	16
	b) Organizar	16
	c) Integración del personal	16
	d) Dirigir	17
	e) Controlar	17

B. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	17
<i>Definición</i>	17
C. PROCEDIMIENTOS	17
D. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	18
E. MANUALES ADMINISTRATIVOS	18
1. <i>Definición</i>	18
1. <i>Naturaleza de los manuales</i>	19
a) Secciones básicas que debe contener un manual	19
b) Clases de manuales	20
c) Importancia de los manuales	21
d) Funciones de los manuales	21
F. DIAGRAMAS DE FLUJO	21
1. <i>Definición de diagrama de flujo</i>	21
2. <i>Importancia de los diagramas de flujo</i>	22
a) En la planeación de sistemas	22
b) En la actualización de sistemas	22
c) Simplicidad en los sistemas	22
d) Ahorro de tiempo y costos	23
3. <i>Uso de los diagramas de flujo</i>	23
G. SIMBOLOGÍA EMPLEADA EN EL DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO	23
H. FORMAS O FORMULARIOS	26
1. <i>Definición</i>	26
2. <i>Clases de formularios</i>	26
3. <i>Usos</i>	26
4. <i>Importancia</i>	27
I. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	27
a) Manuales Intradepartamentales	27
b) Manuales Interdepartamentales	28
J. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	28
1. <i>Elementos que lo integran</i>	28
a) De contenido	28
b) De presentación o Forma	30
2. <i>Presentación de los procedimientos</i>	30
a) Objetivo del procedimiento	30
b) Políticas o normas de operación	30
c) Alcance del procedimiento	31
d) Responsabilidades	31
3. <i>Método de Trabajo</i>	31
a) Descripción de Actividades	31
b) Análisis del procedimiento	32
c) Diagrama de Flujo	32
d) Instructivos de llenado	32
XII. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	34
A. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
1. <i>Investigación exploratoria</i>	34
2. <i>Investigación descriptiva</i>	34
B. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA	34

1.	<i>Generalidades del estudio</i>	35
2.	<i>Marco teórico</i>	35
3.	<i>Marco metodológico</i>	36
4.	<i>Manual de procedimientos</i>	36
5.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	37
6.	<i>Literatura consultada</i>	37
7.	<i>Apéndices</i>	37
C.	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	37
1.	<i>Sujetos de información</i>	38
2.	<i>Fuentes de información</i>	38
a)	<i>Fuentes primarias</i>	38
b)	<i>Fuentes secundarias</i>	39
D.	MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
1.	<i>Método del cuestionario</i>	39
2.	<i>Método de observación directa en el puesto de trabajo</i>	40
3.	<i>Método de la entrevista y consultas a los colaboradores</i>	40
E.	ANÁLISIS DE LOS DATOS	41
1.	<i>Análisis de los datos</i>	41
2.	<i>Procedimiento de análisis utilizado</i>	42
XIII.	CAPÍTULO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	45
A.	ÍNDICE	45
B.	INTRODUCCIÓN	47
C.	OBJETIVO DEL MANUAL	47
D.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	48
E.	IDENTIFICACIÓN	48
1.	<i>Nombre de la organización</i>	48
2.	<i>Logotipo oficial de la organización</i>	48
3.	<i>Unidad administrativa responsable de la elaboración del manual</i>	49
4.	<i>Título del Manual de Procedimientos</i>	49
5.	<i>Extensión del manual</i>	49
6.	<i>Lugar y fecha de elaboración</i>	49
7.	<i>Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual</i>	49
8.	<i>Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado.</i>	50
F.	PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	51
	REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	52
1.	<i>Objetivo del procedimiento</i>	52
2.	<i>Políticas o normas de operación</i>	52
3.	<i>Alcances del procedimiento</i>	52
4.	<i>Responsabilidades</i>	52
5.	<i>Método de trabajo</i>	53
a)	<i>Descripción detallada de actividades</i>	53
b)	<i>Descripción del flujo de actividades</i>	86
c)	<i>Análisis del procedimiento</i>	103
d)	<i>Diagrama de flujo de actividades</i>	104
e)	<i>Instructivos de llenado</i>	140

REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR -----	146
1. <i>Objetivo del procedimiento -----</i>	<i>146</i>
2. <i>Alcances del procedimiento -----</i>	<i>146</i>
3. <i>Responsabilidades -----</i>	<i>146</i>
4. <i>Método de trabajo -----</i>	<i>147</i>
a) Descripción detallada de actividades -----	147
b) Descripción del flujo de actividades -----	162
c) Análisis del procedimiento -----	169
d) Diagrama de flujo de actividades -----	170
REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS -----	186
1. <i>Objetivo del procedimiento -----</i>	<i>186</i>
2. <i>Políticas o normas de operación -----</i>	<i>186</i>
3. <i>Alcances del procedimiento -----</i>	<i>186</i>
4. <i>Responsabilidades -----</i>	<i>186</i>
5. <i>Método de trabajo -----</i>	<i>187</i>
a) Descripción detallada de actividades -----	187
b) Descripción del flujo de actividades -----	205
c) Análisis del procedimiento -----	215
d) Diagrama de flujo de actividades -----	216
LIQUIDACIÓN DE INGRESOS -----	234
1. <i>Objetivo del procedimiento -----</i>	<i>234</i>
2. <i>Alcances del procedimiento -----</i>	<i>234</i>
3. <i>Responsabilidades -----</i>	<i>234</i>
4. <i>Método de trabajo -----</i>	<i>235</i>
a) Descripción detallada de actividades -----	235
b) Descripción del flujo de actividades -----	246
c) Análisis del procedimiento -----	252
d) Diagrama de flujo de actividades -----	253
e) Instructivos de llenado -----	265
REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS -----	267
1. <i>Objetivo del procedimiento -----</i>	<i>267</i>
2. <i>Alcances del procedimiento -----</i>	<i>267</i>
3. <i>Responsabilidades -----</i>	<i>267</i>
4. <i>Método de trabajo -----</i>	<i>268</i>
a) Descripción detallada de actividades -----	268
b) Descripción del flujo de actividades -----	295
c) Análisis del procedimiento -----	307
d) Diagrama de flujo de actividades -----	308
e) Instructivos de llenado -----	333
REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS -----	334
1. <i>Objetivo del procedimiento -----</i>	<i>334</i>
2. <i>Alcances del procedimiento -----</i>	<i>334</i>
3. <i>Responsabilidades -----</i>	<i>334</i>
4. <i>Método de trabajo -----</i>	<i>335</i>
a) Descripción detallada de actividades -----	335
b) Descripción del flujo de actividades -----	344
c) Análisis del procedimiento -----	350
d) Diagrama de flujo de actividades -----	351
XIV. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	363
A. CONCLUSIONES -----	363
B. RECOMENDACIONES -----	364

XV. CAPÍTULO VI: LITETARATURA CONSULTADA -----	366
XVI. CAPÍTULO VII: APENDICES -----	368
APÉNDICE I: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PRELIMINAR -----	368

VI. ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1 Valores éticos y empresariales de Coopeleche R.L. -----	7
Cuadro 4.1 Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual-----	50
Cuadro 4.2 Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado-----	51

VII. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Estructura Organizativa Coopeleche R.L. -----	9
Figura 1.2 Estructura Organizativa del Departamento Financiero -----	10
Figura 2.1 Simbología empleada en el diseño de los diagramas de flujo -----	24

VIII. ÍNDICE DE FLUXOGRAMAS

REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	104
REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	170
REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	216
LIQUIDACIÓN DE INGRESOS	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	253
REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	308
REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS	
<i>Diagrama de flujo de actividades</i> -----	351

INTRODUCCIÓN

IX. INTRODUCCIÓN

En la actualidad empresarial es necesario utilizar sistemas documentados que establezcan y mantengan procedimientos actualizados que ahorren tiempo y esfuerzo de los funcionarios, indiquen adecuadas funciones de supervisión y control y orienten el desarrollo de las labores del personal.

La Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de leche, Coopeleche R.L, empresa dedicada a la producción y comercialización de productos lácteos, reconoce la necesidad de contar con un sistema documentado que asegure el tratamiento uniforme de las operaciones y funciones en tres de sus unidades organizacionales.

A través del presente trabajo, se desarrolla un estudio para la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica.

El desarrollo del estudio utiliza fuentes y métodos de recolección de información que permiten contar con un detalle de las tareas y actividades realizadas por los colaboradores responsables de la ejecución de los procedimientos.

Una vez realizado el levantamiento de cada procedimiento contenido en el manual, fueron analizados, buscando mejorar su ejecución o funcionamiento, a través de la identificación de contratiempos tales como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

Después del proceso de análisis, se realiza la representación gráfica, a través de diagramas de flujo o fluxogramas, de las actividades y tareas que se desarrollan en cada procedimiento y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones.

El contenido del presente trabajo comprende:

Un capítulo referente a las Generalidades del Estudio, el cual incluye la referencia empresarial, la justificación del estudio, el planteamiento del problema, los objetivos y los alcances y limitaciones.

El Marco Teórico, que contiene las referencias teóricas de diferentes autores, que sustentan y fundamentan el desarrollo del estudio.

Luego se encuentra el Marco Metodológico, donde se describe secuencialmente los pasos o etapas que se llevaron a cabo para la realización del estudio.

El capítulo referente al Manual de Procedimientos detalla el contenido que le da forma al manual, donde se agrupan, detallan y describen secuencialmente los procedimientos incluidos dentro de las unidades de estudio.

Finalmente se presentan los capítulos correspondientes conclusiones y recomendaciones, literatura consultada y apéndices.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL ESTUDIO

X. CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL ESTUDIO

En el presente capítulo se incluyen: la referencia empresarial, la justificación del estudio, el planteamiento del problema, el planteamiento del objetivo general y de los objetivos específicos, así como los alcances y limitaciones del estudio.

A. REFERENCIA EMPRESARIAL

Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Coopeleche R.L.

1. Antecedentes

El 8 de agosto de 1976, 100 pequeños productores de leche fundan la Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche (Coopeleche R.L.).

La necesidad urgente de los productores lecheros regionales por unir recursos en beneficio de sus comunidades, atrajo a nuevos asociados a la Cooperativa, que contaron con asesoría y capacitación permanente del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) que apoyó con la inyección de quinientos mil colones, adquiriéndose dos terrenos en Zarceró y San Ramón, donde se levantaron las primeras instalaciones industriales de Coopeleche R.L.

El acopio inició con 600 botellas diarias. Posteriormente, la producción diaria de leche ascendió a 8000 kilos y los productores se fueron comprometiendo más con las políticas de higiene y calidad que rigen estos procesos. En el año 1995 la cantidad de leche recibida pasó a 20.000 kilos diarios. Además se incorporaron nuevas zonas productoras como Guatuso y Tillarán.

El mercado creció y los productores especializaron su producción con equipos de enfriamiento, sistema de ordeño automatizado y tanques cisterna para la recolección de la leche.

En el año 2000 se inicia la línea de productos ultra pasteurizados (UHT) que asegura una larga duración de la leche, esto permitió la comercialización del líquido y sus derivados en supermercados.

En total, el 90% de los asociados producen la leche que obtienen del esfuerzo de los miembros de su hogar, con lo cual el beneficio económico de la producción se mantiene en la familia, participe del proceso.

Estos pequeños productores poseen entre ocho y veinte vacas, son propietarios de fincas pequeñas que miden entre cinco y diez hectáreas y con una producción que oscila entre dos y cinco tarros de leche diarios.

El restante 10% son productores medianos que proveen trabajo a la mano de obra local, producen entre cinco y diez tarros diarios de leche y la mayoría no posee fincas mayores a las quince hectáreas con treinta vacas aproximadamente.

Todos los asociados conforman la Asamblea General y mantienen un constante interés en la comunicación y retroalimentación entre sus miembros.

2. Actividad productiva

Coopeleche R.L es una Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche dedicada a la industrialización y comercialización de leche y sus derivados.

3. Misión

"Somos una empresa Cooperativa dedicada a la industrialización y comercialización láctea, comprometida al mejoramiento continuo; aplicando procesos de alta tecnología, basados en normas de calidad y ambientales, con el fin de satisfacer necesidades de asociados, colaboradores, clientes, consumidores y la comunidad."

4. Visión

"Ser una empresa consolidada, que asegure la satisfacción de sus consumidores a través de productos inocuos, comprometida con el mejoramiento continuo, la protección del medio ambiente, la innovación tecnológica y el desarrollo de colaboradores y productores."

5. Razón social de la Cooperativa

Como empresa Cooperativa, su razón es velar por el desarrollo social y económico de sus asociados, como lo indican sus estatutos internos cuando hacen referencia a los fines y propósitos de la organización:

"Desarrollar todas aquellas actividades que en relación con la producción, la industrialización y el mercado de la leche y sus derivados, se considere necesario emprender a fin de obtener los mejores servicios y el mayor beneficio para los asociados".

6. La organización

La Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Coopeleche R.L., con Cédula Jurídica 3-004-045368-25, es una organización sin fines de lucro que agrupa a asociados y productores, que entregan leche a la planta industrial.

Coopeleche R.L. tiene más de treinta años de fundada y sus oficinas administrativas están situadas en Santiago de San Ramón, a dos Kilómetros de la entrada principal, carretera a Puntarenas y aproximadamente a 58 kilómetros de San José.

El Consejo de Administración se reúne en forma ordinaria cada quince días y extraordinariamente si hubiese que tomar un acuerdo de interés para la organización. Realiza dos Asambleas Generales cada año, en junio y noviembre.

a) Valores éticos y empresariales

Los valores éticos y empresariales de la Cooperativa se presentan a continuación en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.1 Valores éticos y empresariales de Coopeleche R.L

Valores éticos	Valores empresariales
<i>Lealtad</i>	<i>Cooperación</i>
<i>Respeto</i>	<i>Calidad</i>
<i>Sinceridad</i>	<i>Responsabilidad social</i>
<i>Responsabilidad</i>	<i>Disciplina</i>
<i>Honestidad</i>	<i>Compromiso</i>
<i>Solidaridad</i>	<i>Mejora continua</i>

Fuente: Coopeleche R.L

b) Política de calidad

La política de calidad, como criterio que se orienta a la satisfacción plena de los clientes, se compromete a:

- Elaborar y comercializar productos alimenticios inocuos.
- Excelencia en el servicio al cliente interno y externo.
- Mejoramiento continuo del sistema productivo y de gestión de la calidad.
- Trabajar en equipo y la constante capacitación del Recurso Humano.
- Implementación, desarrollo y mejoramiento de tecnologías seguras y amigables con el medio ambiente y uso racional del recurso energético.

Lo anterior con el fin de elevar los niveles de competitividad y productividad de la empresa.

c) Principales productos o líneas de producción

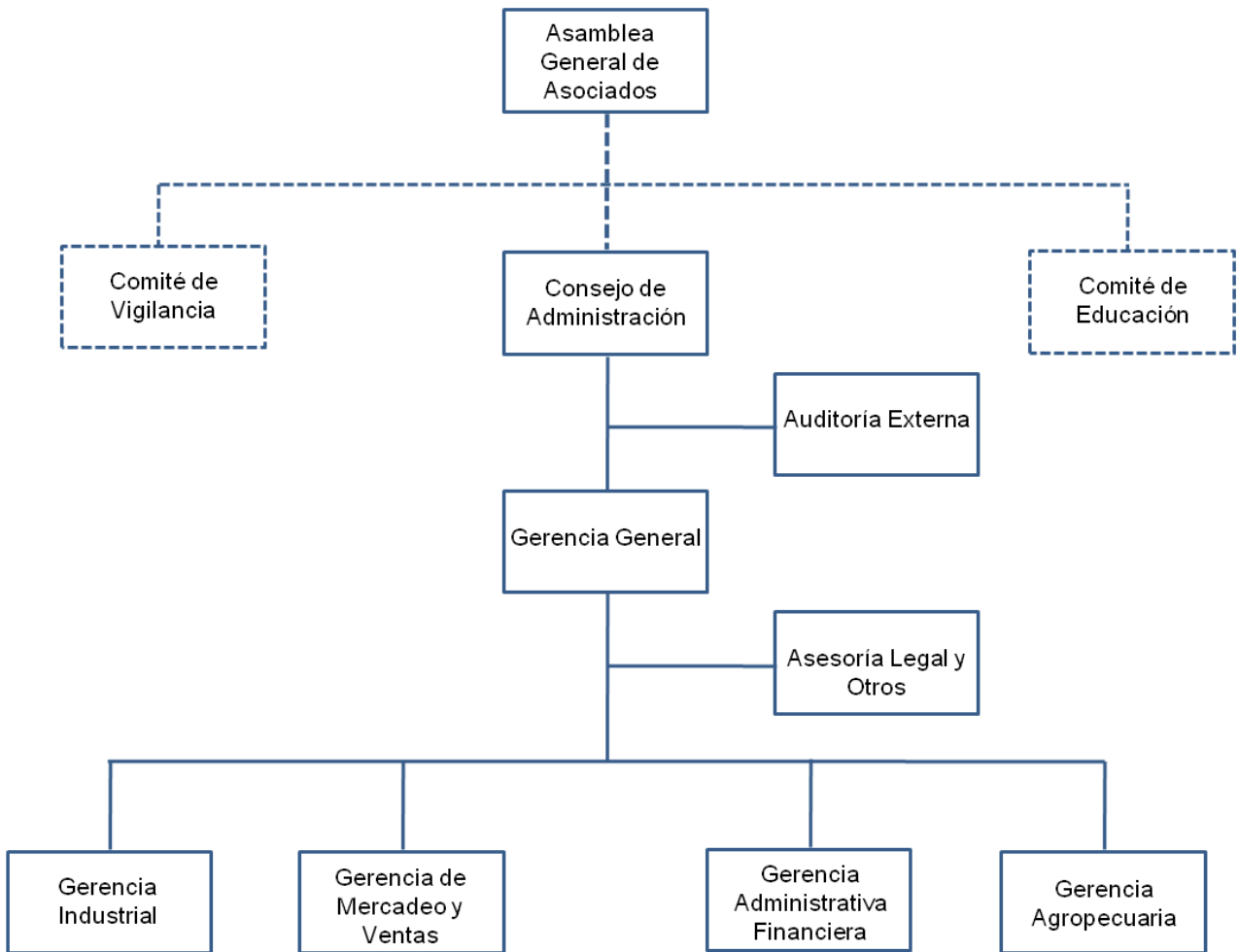
La empresa se dedica a la producción y comercialización de los siguientes productos:






- Leche descremada y semidescremada.
- Helados de palillo y de aire.
- Yogurt.
- Natilla.
- Queso crema.

7. Estructura organizativa Coopeleche R.L

En la página siguiente se presenta la estructura organizativa de la Cooperativa, la cual se encuentra en forma gráfica y representada por el organigrama, el cual muestra cada una de las unidades organizativas, líneas de mando o autoridad, los comités de apoyo así como los órganos de staff y gerencias.

Figura 1.1 Estructura Organizativa Coopeleche R.L.



Simbología	
	Unidad Organizativa
	Línea de asesoría (Staff)
	Línea de autoridad política
	Línea de autoridad formal
	Comité

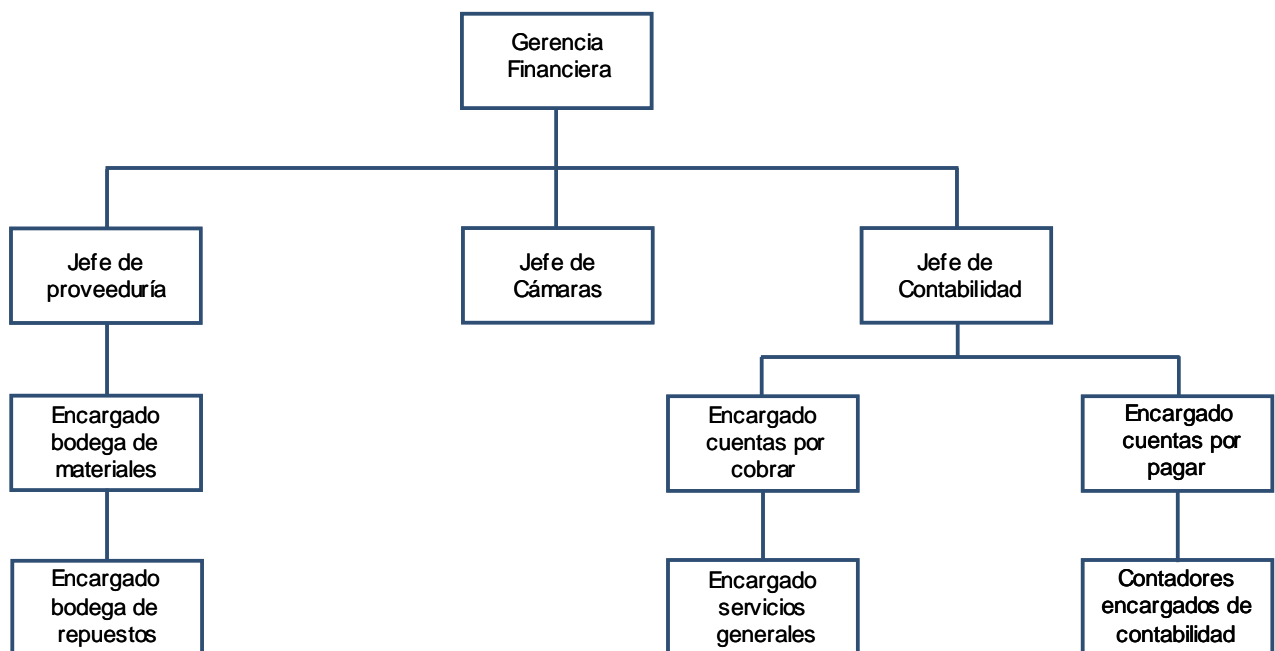
Autor: Melvin Trejos Brenes
Depto: Departamento Financiero
Fecha: 30 de junio 2008



8. Departamento Financiero

A continuación se detalla la conformación del Departamento Financiero y la representación gráfica de la estructura del mismo.

El Departamento Financiero de Coepeleche R.L está conformado por un Gerente Financiero y las jefaturas de Proveeduría, Cámaras y Contabilidad. Seguidamente se encuentran el encargado de la bodega de materiales y el encargado de la bodega de repuestos, los encargados de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, el encargado de los servicios generales y los dos contadores.

Figura 1.2 Estructura Organizativa del Departamento Financiero



Simbología	
	Unidad Organizativa
	Línea de autoridad formal
Autor: Melvin Trejos Brenes	
Depto: Departamento Financiero	
Fecha: 30 de junio 2008	

B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Actualmente la Cooperativa no cuenta con un documento formal que instruya a los colaboradores de las unidades objeto de estudio sobre los diferentes pasos a seguir para realizar correctamente sus tareas y funciones en los procesos que se llevan a cabo.

El Manual de Procedimientos podrá ser utilizado en los procesos de inducción y entrenamiento, permitiendo realizar las capacitaciones a los colaboradores en la forma originalmente establecida para cada proceso, considerando los cambios y actualizaciones realizados con el tiempo a los procesos documentados e incluidos en éste el manual.

Copeleche R.L. se apoyará en el Manual de Procedimientos para el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica para que el desempeño de los colaboradores en sus actividades normales se realice en el marco de lo establecido, previniendo errores, deficiencias o reprocesos y contribuyendo a la eficiencia y eficacia de la empresa.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Copeleche R.L. no cuenta con un Manual de Procedimientos en el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica que asegure el tratamiento uniforme de las operaciones y funciones, de modo que indique como proceder correctamente en la ejecución de las tareas y que a la vez permita a los colaboradores conocer como se debe trabajar para la empresa y llevar a cabo sus labores.

D. OBJETIVOS

1. General

Elaborar un Manual de Procedimientos para el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica de la Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Coopeleche R.L.

2. Específicos

- a) Elaborar un instrumento de recolección de información que permita un acercamiento respecto a la situación administrativa de las tres unidades organizacionales incluidas en el estudio.
- b) Emplear fuentes y métodos de recolección de información para realizar el levantamiento de seis procedimientos en tres unidades organizacionales de la Cooperativa.
- c) Realizar el análisis de las tareas o actividades acerca de cada uno de los procedimientos.
- d) Elaborar el diagrama de flujo de cada procedimiento.

E. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO

1. Alcances

Los alcances del presente estudio se encuentran enfocados en tres unidades organizacionales, las cuales corresponden al Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica.

Se trabajó en conjunto con los colaboradores responsables de las operaciones necesarias para realizar el Manual de Procedimientos, con el gerente del departamento financiero, con el contador de la empresa y con el apoyo del profesor asesor, responsable de la revisión del estudio en cada una de las etapas.

2. Limitaciones

Restricción para el uso de documentación de apoyo acerca de los formularios utilizados en los procedimientos por parte de la gerencia financiera y la gerencia de recursos humanos.

Se hace referencia a los documentos utilizados en las operaciones o actividades pero no se incluyen en ningún apartado del estudio, por lo que la falta de los mismos limita la visualización y entendimiento de cada procedimiento en su forma completa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

XI. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

A continuación se presenta la referencia teórica que permite sustentar estudio con un fundamento teórico, básico para el desarrollo de todo estudio científico.

A. ADMINISTRACIÓN

1. Definición

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008, p. 4), *“Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente”*.

También se puede definir como la ciencia social encargada de la utilización racional y óptima de los recursos, mediante el aporte organizado de una o varias personas, las cuales realizan sus labores dentro de una organización.

Los autores plantean que tal definición básica necesita ampliarse, de modo que:

- Como gerentes las personas realizan funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- La administración se aplica a cualquier tipo de organización y también a todos los niveles organizacionales.
- La administración se ocupa de la productividad, lo que implica efectividad y eficiencia.

2. Definición de organización

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008, p. 4), organización es un *“Un grupo de personas que trabajan juntas para crear un superávit”*.

3. Funciones de la administración

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008, p. 4-5), *“al estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales--planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar--alrededor de las cuales el conocimiento que subyace de esas funciones puede organizarse”*.

4. Funciones de los gerentes

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008, p. 29-31), las funciones de los gerentes proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo, a la vez que no se han presentado nuevas ideas, descubrimientos de investigación o técnicas que no puedan clasificarse con facilidad en las clasificaciones que se presentan a continuación:

a) Planear

Planear incluye seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones para lograrlos; requiere toma de decisiones, es decir, elegir proyectos de acción futuros entre alternativas.

b) Organizar

Es la parte de la administración que incluye el establecimiento de una estructura intencional de roles para que las personas se desempeñen en una organización. Es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr metas son asignadas y, se espera, que sean asignadas a las personas que mejor pueden desarrollarlas.

c) Integración del personal

Implica cubrir y mantener cubiertas las posiciones dentro de la estructura de la organización.

d) Dirigir

Es influenciar a las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; también predominantemente con el aspecto interpersonal de administrar.

e) Controlar

Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los sucesos se conformen a los planes.

B. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

Definición

El análisis administrativo se puede definir como el estudio de problemas administrativos, relacionados con sistemas, naturaleza y funciones de la organización, puestos y sistemas de trabajo, la planta (distribución del espacio), diseño o producción de bienes o servicios, representación y diagramación de la estructura formal de una organización, representación gráfica y diagramación de los pasos u operaciones (procedimientos) que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio, diseño y uso de documentos impresos (formularios) usados como medio de transmisión de información entre una persona y otra dentro de la organización, considerando la totalidad de la misma o una o varias unidades administrativas.

C. PROCEDIMIENTOS

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008, p. 110), procedimientos *“Son planes que establecen un método necesario para el manejo de actividades futuras”*.

Son secuencias cronológicas requeridas; son guías para la acción, más que para pensar, y detallan la manera precisa de cómo deben realizarse ciertas actividades.

D. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Hernández (2007) plantea que los procedimientos administrativos son una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio, ejecutado por una o varias personas en una o varias unidades administrativas de la organización.

Estos indican ¿Que hacer, cómo y cuándo hacerlo y quien debe hacerlo?, además, la descripción detallada de los procedimientos constituye la materia prima para elaborar el diagrama de flujo.

E. MANUALES ADMINISTRATIVOS

1. Definición

Según Hernández, O. Carlos (2007, pp.135), un manual *“es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información validada y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados ya fácilmente localizables”*

“Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporcionan información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc”.

Los manuales deben reunir información actual y autorizada sobre determinados procesos o normas, además, son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la misma.

1. Naturaleza de los manuales

Hernández (2007) hace un planteamiento de las secciones básicas que debe de contener un manual, las clases de manuales más utilizados por las organizaciones, así como la importancia y funciones de los mismos, las cuales se presentan a continuación.

a) Secciones básicas que debe contener un manual

Un manual puede estar formado por tantas partes como sean necesarias de acuerdo a las necesidades de cada investigación, pero en la confección de los mismos, es fundamental que se encuentren contenidas las siguientes secciones:

- **Introducción:** Es un apartado importante, ya que cumple la función de informar del porque del manual y acerca de los propósitos básicos acerca de la existencia del mismo, así como introducir al lector en el tema a desarrollar, indicando además una explicación acerca de la categoría de la publicación, a quien va dirigida, como se usará, y cómo y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.
- **Organización:** Corresponde a la descripción de los diferentes órganos que conforman la empresa en cuestión y las relaciones entre las mismas. En este sentido, es adecuado usar uno o varios organigramas que muestren tal relación.
- **Descripción de procedimientos:** En la descripción de los procedimientos se utiliza el formato de texto y el formato de representación gráfica (fluxogramas), donde se debe describir con detalle los trámites, indicando quien tiene que efectuarlos y como.
- **Reglamentación o normas:** Se deben conocer las normas o políticas que intervienen en uno o varios procedimientos realizados por los colaboradores sujetos de la unidad de estudio.

b) Clases de manuales

Existen varias clases de manuales utilizados por una gran variedad de organizaciones públicas y privadas, pero a continuación se detallan los más comúnmente utilizados por las organizaciones.

- **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 de los productos resultantes de la unidad.

- **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, fluxogramas, perfil de los productos resultantes de cada proceso y de sus instrumentos de apoyo, así como los formularios utilizados. Su clasificación puede ser por departamento y naturaleza de los procedimientos.

- **Manual de puestos:** reúne información clasificada y validada sobre las clases, naturaleza, objetivos, funciones y requisitos de cada uno de los cargos de la organización, con los posibles perfiles de los productos resultantes de cada puesto.

- **Manual de políticas:** reúne información clasificada y validada sobre el conjunto de políticas institucionales más relevantes y que tengan mayor plazo de vigencia. La clasificación puede ser por materia, alfabética o por unidad departamental.

- **Manual de normas:** reúne información clasificada y validada y sobre un conjunto de leyes, normas e instructivos de aplicación general. Por lo general, son las más relevantes y poseen mayor plazo de vigencia.

- **Manual técnico:** reúne información clasificada y validada sobre la operación o estructura de un determinado equipo y sobre su mantenimiento. Contiene mucha información gráfica, con breves indicaciones teóricas y en más de un idioma.

c) Importancia de los manuales

Los manuales son de gran uso para transmitir información institucional, tanto vertical como horizontal, como instrumento de diagnóstico y de análisis administrativo y como medio informativo para los usuarios de la organización.

d) Funciones de los manuales

Las principales funciones de los manuales se detallan a continuación:

- Proporcionan formalización a la empresa.
- Facilitan el acceso a la información organizada.
- Estandarizan y uniforman el desempeño de los colaboradores.
- Agilizan el funcionamiento de la empresa, evitando pérdidas innecesarias de tiempo.

F. DIAGRAMAS DE FLUJO

1. Definición de diagrama de flujo

Según Hernández, O. Carlos (2007, pp.103), los diagramas de flujo *“son modelos esquemáticos que muestran el movimiento de materiales por departamento de la planta. El procedimiento es la materia prima para el diseño de un diagrama de flujo.”*

“El diagrama de flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables involucradas en su ejecución. Muestra los tiempos de duración de las tareas y la concentración del trabajo por responsables”.

El diagrama de flujo se construye a partir de toda la información recolectada acerca de la secuencia de las operaciones de los procesos realizados por los colaboradores en sus puestos de trabajo y representa el flujo del trabajo involucrado en la realización de las funciones de sección, oficina o departamentos de la organización.

2. Importancia de los diagramas de flujo

Según Hernández, O. Carlos (2007, pp.104-105), la importancia de los diagramas de flujo radica en cuatro aspectos de uso, los cuales se presentan a continuación.

a) 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 sistemas.

El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de las tareas.

b) En la actualización de sistemas

Los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de las variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.

c) Simplicidad en los sistemas

El empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

d) Ahorro de tiempo y costos

El empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

3. Uso de los diagramas de flujo

Según Hernández, O. Carlos (2007, pp.104), *“la importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo del trabajo a través de actividades y facilita su simplificación”*.







Estos han de representar gráficamente el flujo o la secuencia de las operaciones, de modo que facilitan su interpretación y análisis.





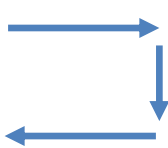

G. SIMBOLOGÍA EMPLEADA EN EL DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO

En la representación gráfica de la secuencia del flujo de las operaciones seguidas por los colaboradores, es necesario emplear determinados símbolos a los que se les conozca convencionalmente un significado preciso y seguir determinadas reglas.

En las dos páginas siguientes se presenta la simbología empleada en el diseño de los diagramas de flujo.

Figura 2.1 Simbología empleada en el diseño de los diagramas de flujo

Terminal 	<i>Rectángulo con lados cóncavos:</i> Indica el inicio o fin del proceso o procedimiento.
Proceso 	<i>Rectángulo:</i> Indica actividad o acción (recibir o entregar) que debe ser ejecutada. Pueden ser operaciones o procesamiento relacionados con el procedimiento.
Decisión 	<i>Rombo:</i> Elección. Indica una decisión alternativa, indicada por las palabras si o no respecto a alguna acción u operación. Muestra un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Documento 	<i>Rectángulo segmentado:</i> Indica actividad o acción sobre un documento o producto impreso (firmar, llenar, sellar, revisar, etc). Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.
Archivo 	<i>Triángulo:</i> Representa un archivo común y corriente de oficina que se guarda de forma permanente.
Conector 	<i>Círculo:</i> Conexión con otro paso. Permite la unión y/o relación de actividades al inicio, desarrollo o fin del procedimiento. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo procedimiento o sistema.

<p>Nota aclaratoria</p> 	<p><i>Cuadro:</i> Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea como forma de explicar o dar a conocer ciertos aspectos relacionados con el procedimiento.</p>
<p>Extracción de archivo</p> 	<p><i>Triángulo:</i> Indica “desarchivar”, extraer o sacar de archivo.</p>
<p>Documentos Original y copias</p> 	<p><i>Rectángulos segmentados:</i> Indica documento original y “n” cantidad de copias o documento original junto a otros documentos adjuntos.</p>
<p>Conector fuera de página</p> 	<p><i>Cuadro con punta:</i> Representa una conexión o enlace con otra página diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. Se usa para unir un sistema o una parte de el con otro sistema.</p>
<p>Flechas</p> 	<p><i>Dirección de flujo o línea de unión:</i> Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.</p>
<p>Tarjeta</p> 	<p><i>Rectángulo sin una esquina:</i> Representa un cheque, tarjeta o ficha.</p>

Fuente: elaboración propia

H. FORMAS O FORMULARIOS

1. Definición

Según Hernández, O. Carlos (2007, pp.131), formulario 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”*.

“Es 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”.

2. Clases de formularios

Existen dos clases de formularios generalmente utilizados por las organizaciones, está el formulario impreso, el cual es llenado a mano por el colaborador responsable de su manipulación, y el formulario electrónico, el cual es llenado por medio de un procesador de texto, hoja de cálculo u otro software por medio de una computadora, según el tipo de organización.

3. Usos

El formulario se utiliza para recabar y transportar información entre los colaboradores de una o varias unidades administrativas que forman parte de un sistema de trabajo.

Los formularios se pueden utilizar como medio de información interna y externa a la organización y sirven también como medio de clasificar y almacenar ordenadamente datos e información de interés.

4. Importancia

Pueden contribuir a la eficiencia, ahorrando tiempo a las operaciones, esto si son bien diseñados, con objetivos y usuarios concretos y en cantidad razonable.

- Ayudan a simplificar los sistemas de trabajo y hacen que éste resulte más sencillo.
- Guían el curso de la acción y apoyan al procedimiento asegurando el orden.
- Ahorra tiempo en las operaciones rutinarias.
- Facilita las tareas.
- Favorece el control.
- Elige el tipo de información necesaria y estructura su presentación en la fórmula.
- Disminuye el error y estandariza el trabajo.

I. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se presenta la clasificación de los manuales de procedimientos, según sean Intradepartamentales o interdepartamentales.

a) Manuales Intradepartamentales

Los Manuales Intradepartamentales describen los procedimientos que están en vigor únicamente dentro de los límites de un departamento, los procedimientos comienzan al llegar los documentos al departamento y terminan cuando estos salen del mismo.

Se emplean para instrucción, supervisión o control del personal del departamento y presentan los detalles de cada operación y el flujo del trabajo.

b) Manuales Interdepartamentales

Los Manuales Interdepartamentales son más complejos y extensos que los Manuales Intradepartamentales, en cuanto a cantidad de procedimientos, no así en cuanto a grado de detalle. Describen en forma general la secuencia de los procedimientos a través de varios departamentos, desde su inicio hasta su conclusión.

J. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos contiene la descripción detallada de las operaciones que deben seguirse en una unidad administrativa, o en dos o más de ellas, y señala generalmente quién, como, donde, cuando y para qué han de realizarse las operaciones.

Es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común y que describe en secuencia lógica las distintas actividades en que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran.

1. Elementos que lo integran

En este apartado se describen los principales elementos que integran el Manual de Procedimientos, cuyos contenidos se describen paso a paso, para conocer el orden preciso que se debe seguir en su elaboración.

a) De contenido

- Portada o carátula

Contiene el título del manual, el logotipo de la Cooperativa y las firmas de autorización y elaboración.

- Índice

Aquí se enumeran los elementos contenidos, así como los números de páginas correspondientes.

- Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización por parte de la organización.

En síntesis, la introducción deberá:

- Señalar el objetivo del documento.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.
- Ser breve y de fácil entendimiento.

- Objetivo(s) del manual

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, su redacción clara y en párrafos breves, además, la primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace y la segunda para qué se hace.

- Ámbito de Aplicación

Se describe el ámbito de aplicación del Manual de Procedimientos en la organización.

b) De presentación o Forma

Se refiere al apartado de Identificación, el cual contiene los elementos que se presentan a continuación:

- Nombre de la organización.
- Logotipo oficial de la organización.
- Unidad Administrativa responsable de la elaboración de Manual de Procedimientos.
- Título del Manual de Procedimientos
- Extensión del manual.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual.
- Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado.

2. Presentación de los procedimientos

A continuación se presenta los aspectos a incluir en cada procedimiento descrito en el manual, relacionados con la presentación de cada uno.

a) Objetivo del procedimiento

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

b) Políticas o normas de operación

Son una guía básica para la acción, prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

El propósito de las normas es que aporten reglas autorizadas y estandarizadas que den confianza al funcionario y al usuario en su mutua relación pero, sobre todo, que dinamicen el trabajo.

Se debe determinar en forma explícita las políticas, normas, criterios o lineamientos generales que permitan realizar las actividades sin tener que consultar constantemente a los niveles jerárquicos superiores.

c) Alcance del procedimiento

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

d) Responsabilidades

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento, así como también quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

3. Método de Trabajo

En el método de trabajo se deberán tomar en cuenta apartados que se detallan a continuación.

a) Descripción de Actividades

La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.

Debido a que el manual debe expresar en palabras la información, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Todos los procedimientos que contenga el manual deben ser enumerados.

- El texto debe describir el procedimiento, enumerando las operaciones de que se compone, en orden cronológico.
- Esta información debe coincidir con lo expresado en el diagrama de flujo.
- El texto debe precisar en qué consiste cada operación, además, la persona o puesto, cómo, cuándo y con qué deben ser ejecutadas.
- Se debe mantener la uniformidad del estilo, para evitar confusiones.

b) Análisis del procedimiento

Luego de presentar la descripción de actividades de cada procedimiento, es necesario que sean sometidos a un análisis crítico acerca del flujo de actividades en las que se desarrolla cada uno, buscando mejorar su ejecución o funcionamiento.

c) Diagrama de Flujo

Es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo, ejemplo, recibir, enviar, turnar, procesar, etc.

d) Instructivos de llenado

Se incluyen los instructivos de llenado en caso de que sea necesario presentar la forma correcta de cómo completar un documento o formulario utilizado durante el desarrollo de las actividades del procedimiento.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

XII. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

A continuación se detalla la metodología empleada en el presente estudio para la elaboración del Manual de Procedimientos, describiendo secuencialmente los pasos o etapas que se llevaron a cabo.

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó la investigación exploratoria seguida de la descriptiva para la elaboración del Manual de Procedimientos.

1. Investigación exploratoria

Permitió obtener ideas generales que ayudaron a una mejor comprensión y entendimiento acerca del fenómeno objeto de estudio, de modo que se logró contar con un primer conocimiento de la situación respecto al funcionamiento de las unidades administrativas sujeto de estudio.

2. Investigación descriptiva

Se empleó tomando como base la investigación exploratoria, de forma tal que se pudo describir cada uno de los acontecimientos que en conjunto permitieron obtener el sistema documentado de los procesos u operaciones mediante la elaboración del estudio.

B. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

El presente estudio fue desarrollado en el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica de Coopeleche R.L, a través de un proyecto de graduación correspondiente a la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

El estudio fue realizado en el periodo comprendido entre el martes 29 de julio y el viernes 31 de octubre del año 2008, con una duración de tres meses.

A continuación se presentan las etapas de la metodología, donde se describe brevemente la determinación del flujo seguido en la realización del estudio.

1. Generalidades del estudio

En la realización de éste apartado se reconoció la necesidad de contar con información necesaria acerca de la Cooperativa, por lo que se procedió a realizar consultas de documentos impresos y en formato digital proporcionados por colaboradores de la Cooperativa y consultas a la página web de la empresa.

Se realizó la justificación del estudio, el planteamiento del problema y de los objetivos, buscando lograr un objetivo y producto final luego de la realización del estudio.

Se establecieron los alcances que contiene el ámbito del estudio en la empresa, los cuales abarcan tres unidades organizacionales.

2. Marco teórico

En la realización de éste capítulo se procedió a realizar una revisión bibliográfica respecto a publicaciones de libros y lecturas sobre temas de análisis administrativo, así como información obtenida a través de Internet sobre temas relacionados con el estudio, lo cual permitió incluir la referencia teórica que se presenta en el capítulo.

El formato de la presentación de cada apartado del Manual de Procedimientos se realizó combinando los siguientes dos documentos obtenidos a través de Internet:

- Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos (2004).

Disponible en:

<http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>.

- Guía técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos (2004, junio). Disponible en:

http://www.sre.gob.mx/normateca/doc/guia_elab_manu_proc.pdf

3. Marco metodológico

En éste capítulo se definió el tipo de investigación a utilizar en el desarrollo del estudio, la cual corresponde a la investigación exploratoria, seguida de la descriptiva.

Se procedió a presentar secuencialmente los pasos o etapas que se llevaron a cabo durante la realización del estudio, así como el proceso de análisis de datos empleado.

4. Manual de procedimientos

El formato de la presentación de cada apartado del Manual de Procedimientos se realizó de acuerdo al presentado en el capítulo de marco teórico del presente trabajo.

El formato del encabezado de la presentación de los procedimientos fue proporcionado por la encargada de calidad de la Cooperativa, cuyo código significa procedimiento de Recurso Financiero – Procedimiento (se escribe el consecutivo de los procedimientos, iniciando con 01). Además, enumeran en un orden no consecutivo, permitiendo espacios para procedimientos que puedan ser incluidos posteriormente.

Se definió el objetivo a seguir mediante la elaboración del manual, así como el alcance que contiene el ámbito de aplicación en la empresa.

Se utilizó información proporcionada por colaboradores de la empresa para realizar adecuadamente el apartado de identificación.

Se emplearon tres métodos de recolección de información, correspondientes a un cuestionario de tipo directo estructurado (*Ver apéndice I: Recolección de información preliminar*), observación directa en el puesto de trabajo y la entrevista y consulta a los colaboradores así como, el empleo de los sujetos y fuentes de información.

Con lo anterior, se logró realizar el levantamiento de los datos a cerca de la descripción de actividades de cada uno de los procedimientos.

Luego del levantamiento de la información acerca de la descripción de actividades de cada procedimiento, se realizó su respectivo análisis y representación gráfica por medio de los fluxogramas.

5. Conclusiones y recomendaciones

En éste capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones formuladas luego de la realización del estudio.

6. Literatura consultada

Este capítulo incluye la recopilación bibliográfica utilizada en el desarrollo del estudio.

7. Apéndices

En éste capítulo se incluye el cuestionario utilizado como método de recolección de información.

C. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Los sujetos y fuentes de información para obtener los datos relevantes y que ayudaron en la realización del estudio se detallan a continuación.

1. Sujetos de información

Los sujetos de información corresponden a aquellas personas que ocupan un puesto de trabajo en Coopeleche R.L y que fue necesario entrevistar o consultar sobre aspectos relacionados con el estudio:

- Colaboradores de las unidades administrativas involucrados directamente con los procedimientos.
- Gerente del Departamento Financiero.
- Personas de otras unidades administrativas o departamentos involucradas en los procedimientos.

2. Fuentes de información

Para asegurar una correcta elaboración del Manual de Procedimientos fue fundamental utilizar las fuentes de información primarias y secundarias, las cuales se presentan a continuación:

a) Fuentes primarias

Se aplicó un cuestionario directo estructurado a los colaboradores responsables de la realización de operaciones tomadas como materia prima para elaborar los procedimientos, de forma tal que se recolectó información clara y precisa acerca del estudio.

Se aplicaron diversas entrevistas y consultas no estructuradas a los colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario, de modo que se recabó la información necesaria acerca de las actividades realizadas en cada procedimiento.

Mediante la observación directa, se logró obtener información primaria acerca de cómo los colaboradores realizaban las operaciones en sus puestos de trabajo y acerca del flujo de la documentación utilizada en las actividades diarias de trabajo y producto de éstas.

b) Fuentes secundarias

Se utilizaron fuentes secundarias de información revisando material documental y bibliográfico correspondiente a:

- Consulta de documentos impresos y en formato digital proporcionados por colaboradores de la Cooperativa.
- Información obtenida a través de Internet sobre temas relacionados con el estudio.
- Revisión bibliográfica respecto a publicaciones de libros y lecturas sobre temas de Análisis Administrativo y de Administración de Empresas.
- Revisión y análisis de investigaciones hechas por terceras personas, recopiladas en tesis que se consultaron como guía y que contribuyeron en forma significativa en la aportación de ideas y formas de presentación de contenido y redacción empleadas en el desarrollo del estudio.

D. MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se realizó una recopilación ordenada de los datos, lo que permitió obtener:

- Información relevante, pertinente y actualizada.
- Un historial completo del caso de estudio.
- Una mayor seguridad en la realización de las diferentes etapas, mediante el empleo objetivo de los datos recabados.

Los métodos de recolección de información fueron los siguientes:

1. Método del cuestionario

Se aplicó un cuestionario de tipo directo estructurado a los colaboradores responsables de los puestos de trabajo donde fue necesario recolectar información que permitiera una adecuada confección del Manual de Procedimientos (*Ver apéndice I: Recolección de información preliminar*).

El cuestionario se aplicó a los responsables de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, a la encargada de la planilla salarial de empleados, al cajero responsable de la liquidación de ingresos y a la encargada de planilla de leche.

A través de la aplicación del cuestionario se obtuvo el primer contacto con los colaboradores, lo que permitió un acercamiento respecto a la situación actual y realizar el diagnóstico o identificación de la misma, a la vez que se logró recolectar información acerca de la existencia de políticas o normas de operación presentes en la realización de las labores y conocer detalles acerca de la coordinación de las tareas y actividades.

2. Método de observación directa en el puesto de trabajo

Se aplicó a los colaboradores que habían llenado el cuestionario, de forma tal que se pudiera comprobar la forma de la realización de las operaciones por cada uno de ellos, así como la producción, uso y flujo de la documentación utilizada.

3. Método de la entrevista y consultas a los colaboradores

Fue necesario aplicar entrevistas y consultas no estructuradas a los colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario, de modo que constituyó el principal método de recolección de información, donde se recopiló todo acerca de la descripción de actividades de cada procedimiento.

La aplicación de este método de recolección de información fue fundamental, ya que permitió una recopilación ordenada de los datos directamente en el puesto de trabajo de los colaboradores.

Una vez completada la recolección de la información acerca de las operaciones realizadas en el puesto de trabajo, se le entregó a cada uno de los colaboradores la descripción de actividades, es decir, los datos recolectados acerca de la redacción textual de las operaciones, de modo que fuera revisado y validado por los responsables, lo que permitió aclarar y corregir aspectos importantes relacionados con los procedimientos, para luego dar paso a la etapa de análisis y luego elaborar los diagramas de flujo.

Con el empleo de los métodos de recolección de información anteriormente mencionados se logró contar con información que también permitió:

- Ayudar en la comprensión de la situación actual acerca de las unidades administrativas en las cuales se desarrollaría el estudio.
- Analizar el flujo de las tareas o actividades llevadas a cabo en cada procedimiento.

A su vez se logró incorporar información de vital importancia para la realización del estudio, de forma tal que a través de las mismas se le dio forma, formato y aspectos de contenido al estudio y al manual de procedimientos.

E. ANÁLISIS DE LOS DATOS

1. Análisis de los datos

Una vez finalizada la etapa de de recopilación de los datos, estos debieron ser sometidos al respectivo proceso de análisis o examen crítico.

Se procedió a realizar el análisis de los datos una vez que se obtuvo la validación de la información recabada acerca de cada procedimiento por parte de los colaboradores involucrados directamente con los mismos.

El análisis de los datos se realizó tomando en cuenta el criterio profesional del Contador y del Gerente Financiero de la Cooperativa, de forma tal que se revisó y analizó puntualmente cada uno de los procedimientos.

En el momento de la primera revisión, se detectó, por parte del gerente financiero, un alto grado de detalle de descripción de actividades de cada procedimiento respecto al uso del sistema de computación utilizado por los colaboradores para el procesamiento de los datos en sus actividades diarias, por lo que se tomó la decisión de que se le redujera el grado de detalle a tales actividades, para presentar la descripción de todas las actividades de cada procedimiento en una forma clara y sencilla, partiendo de que ya se contaba con la descripción anterior. De esa forma se incluyen en el manual la descripción detallada de actividades y la descripción del flujo de actividades.

El proceso de análisis se realizó a partir de la descripción del flujo de actividades, revisando cada procedimiento con la finalidad de examinar la situación respecto a cada uno de ellos, tratando de encontrar deficiencias o aspectos que entorpecieran la operación normal del funcionamiento de cada uno.

2. Procedimiento de análisis utilizado

- Lectura puntual a cerca de la descripción o narración textual de las operaciones.
- Examen crítico y comprensión de cada elemento o componente del hecho específico de estudio.
- Criticar objetivamente y a fondo los datos recabados.
- Identificar y explicar las deficiencias y sus causas con el fin de resolverlas.

Finalizada la etapa de análisis de datos, se procedió a realizar la diagramación de las actividades acerca de cada procedimiento, presentando así en forma grafica, por medio de fluxogramas, el seguimiento del flujo del trabajo en forma clara.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO,
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y EL ÁREA DE ASISTENCIA
TÉCNICA DE LA COOPERATIVA AGROPECUARIA REGIONAL DE
PRODUCTORES DE LECHE, COOPELECHE R.L.**

Noviembre 2008

Elaboró:

Autorizó:

XIII. CAPÍTULO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente capítulo detalla el contenido que le da forma al Manual de Procedimientos, donde se agrupan, detallan y describen secuencialmente los procedimientos incluidos dentro de las unidades de estudio.

A. ÍNDICE

A. ÍNDICE -----	45
B. INTRODUCCIÓN -----	47
C. OBJETIVO DEL MANUAL -----	47
D. ÁMBITO DE APLICACIÓN -----	48
E. IDENTIFICACIÓN -----	48
1. Nombre de la organización -----	48
2. Logotipo oficial de la organización-----	48
3. Unidad administrativa responsable de la elaboración del manual-----	49
4. Título del Manual de Procedimientos -----	49
5. Extensión del manual -----	49
6. Lugar y fecha de elaboración -----	49
7. Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual -----	49
8. Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado.-----	50
F. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS -----	51
REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -----	52
1. Objetivo del procedimiento -----	52
2. Políticas o normas de operación -----	52
3. Alcances del procedimiento -----	52
4. Responsabilidades-----	52
5. Método de trabajo -----	53
a) Descripción detallada de actividades -----	53
b) Descripción del flujo de actividades -----	86
c) Análisis del procedimiento -----	103
d) Diagrama de flujo de actividades-----	104
e) Instructivos de llenado-----	140
REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR -----	146
1. Objetivo del procedimiento -----	146
2. Alcances del procedimiento -----	146
3. Responsabilidades-----	146
4. Método de trabajo -----	147
a) Descripción detallada de actividades -----	147
b) Descripción del flujo de actividades -----	162
c) Análisis del procedimiento -----	169
d) Diagrama de flujo de actividades-----	170

REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS	186
1. Objetivo del procedimiento	186
2. Políticas o normas de operación	186
3. Alcances del procedimiento	186
4. Responsabilidades	186
5. Método de trabajo	187
a) Descripción detallada de actividades	187
b) Descripción del flujo de actividades	205
c) Análisis del procedimiento	215
d) Diagrama de flujo de actividades	216
LIQUIDACIÓN DE INGRESOS	234
1. Objetivo del procedimiento	234
2. Alcances del procedimiento	234
3. Responsabilidades	234
4. Método de trabajo	235
a) Descripción detallada de actividades	235
b) Descripción del flujo de actividades	246
c) Análisis del procedimiento	252
d) Diagrama de flujo de actividades	253
e) Instructivos de llenado	265
REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS	267
1. Objetivo del procedimiento	267
2. Alcances del procedimiento	267
3. Responsabilidades	267
4. Método de trabajo	268
a) Descripción detallada de actividades	268
b) Descripción del flujo de actividades	295
c) Análisis del procedimiento	307
d) Diagrama de flujo de actividades	308
e) Instructivos de llenado	333
REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS	334
1. Objetivo del procedimiento	334
2. Alcances del procedimiento	334
3. Responsabilidades	334
4. Método de trabajo	335
a) Descripción detallada de actividades	335
b) Descripción del flujo de actividades	344
c) Análisis del procedimiento	350
d) Diagrama de flujo de actividades	351

B. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos se desarrolla en tres unidades administrativas de la Cooperativa con la finalidad de agrupar una base documentada de las operaciones y actividades que se llevan a cabo por medio de los responsables de la ejecución de cada procedimiento descrito, de forma tal que se ayuda a cada colaborador a visualizar las operaciones o flujo del trabajo, presentándolas de una forma sencilla y de fácil entendimiento.

El contenido del manual comprende el planteamiento del objetivo del manual, su ámbito de aplicación dentro de la organización, un apartado llamado identificación, el cual contiene generalidades de la Cooperativa y del manual

Seguidamente, se hace referencia a la presentación de los procedimientos, donde se indica su objetivo, políticas o normas de operación, alcances y responsabilidades.

Luego se presenta la sección correspondiente al método de trabajo, la cual contiene la descripción detallada de las actividades, descripción del flujo de actividades, el análisis de cada procedimiento, el diagrama de flujo de actividades e instructivos de llenado en aquellos procedimientos que así lo requieran.

C. OBJETIVO DEL MANUAL

Descripción y documentación de seis procedimientos que involucran actividades y operaciones en tres unidades organizacionales de Coopeleche R.L.

D. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Procedimientos tiene un ámbito de aplicación que involucra a tres unidades administrativas, las cuales son el Departamento Financiero, que abarca cuentas por cobrar, cuentas por pagar y liquidación de ingresos; el Departamento de Recursos Humanos, que abarca el registro y pago de la planilla salarial de empleados y el Área de Asistencia Técnica, que abarca el registro y pago de la planilla de asociados y el registro y control de asociados.

E. IDENTIFICACIÓN

En este apartado se incluyen los aspectos correspondientes al marco introductorio del Manual de Procedimientos, los cuales se presentan a continuación.

1. Nombre de la organización

Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Coopeleche R.L.

2. Logotipo oficial de la organización

A continuación se presenta el logotipo y eslogan oficial de Coopeleche R.L.



3. Unidad administrativa responsable de la elaboración del manual

La unidad administrativa responsable de la elaboración del Manual de Procedimientos es el Departamento Financiero, realizado a través de un proyecto de graduación correspondiente a la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

4. Título del Manual de Procedimientos

Manual de Procedimientos para el Departamento Financiero, Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica de la Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, Coopeleche R.L.

5. Extensión del manual

El Manual de Procedimientos consta de seis procedimientos y una extensión en cuanto a forma se refiere de 320 páginas.

6. Lugar y fecha de elaboración

El lugar de elaboración fue en el Departamento Financiero de Coopeleche R.L, empresa ubicada en Santiago de San Ramón, a dos Kilómetros de la entrada principal de San Ramón, carretera a Puntarenas, en el periodo comprendido entre el martes 29 de julio y el viernes 31 de octubre del año 2008.

7. Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual

A continuación se presenta el listado de procedimientos que forman parte del manual, con su respectivo código de identificación.

Cuadro 4.1 Nombre y código de identificación de los procedimientos que contiene el manual

Número y nombre del procedimiento	Código del procedimiento
1. Registro y cancelación de cuentas por cobrar	PRRF – PR 01
2. Registro y cancelación de cuentas por pagar	PRRF – PR 04
3. Registro y pago de planilla salarial de empleados	PRRF – PR 08
4. Liquidación de ingresos	PRRF – PR 12
5. Registro y pago de planilla de asociados	PRRF – PR 16
6. Registro y control de asociados.	PRRF – PR 20

Fuente: elaboración propia

8. Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado.

A continuación se detallan las unidades administrativas dentro de la organización a las que corresponden los procedimientos señalados.


Cuadro 4.2 Nombre completo de la unidad administrativa a la que corresponde cada procedimiento señalado

Número y nombre del procedimiento	Unidad administrativa
1. Registro y cancelación de cuentas por cobrar	Departamento Financiero
2. Registro y cancelación de cuentas por pagar	Departamento Financiero
3. Registro y pago de planilla salarial de empleados	Departamento de Recursos Humanos
4. Liquidación de ingresos	Departamento Financiero
5. Registro y pago de planilla de asociados	Asistencia Técnica
6. Registro y control de asociados.	Asistencia Técnica

Fuente: elaboración propia

F. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

A continuación se detallan todos los procedimientos que se describen en el manual, siguiendo el orden anteriormente descrito.

	NOMBRE: REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		CÓDIGO: PRRF – PR 01
	VERSIÓN: 01		
	FIRMAS DE APROBACIÓN		
<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> Noviembre 2008	Página 52 de 384	Presidencia:

PROCEDIMIENTO I:

REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para realizar correctamente los trámites de Cuentas por cobrar: registro, revisión y cobro de las mismas.

2. Políticas o normas de operación

Las solicitudes de crédito deben ser aprobadas conjuntamente por la gerencia general de la Cooperativa, la gerencia de ventas y la gerencia financiera.

En las devoluciones de los clientes se hace una boleta de devolución si la mercadería está en buen estado y una boleta de desecho si la mercadería está en mal estado. En ambos casos se procede a la elaboración de la correspondiente nota de crédito y los tres documentos deben ser autorizados por la Jefatura de Ventas.

3. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento se definen dentro de la organización en las áreas de Cámaras, Ventas, Contabilidad, Producción y Caja.

4. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde a la encargada de crédito y cobro. La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

5. Método de trabajo

A continuación se presenta el método de trabajo seguido para presentar la descripción del procedimiento.

a) Descripción detallada de actividades

1. REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR

a. La responsable de cuentas por cobrar toma el cierre de caja incluyendo el kiosco y procede a revisarlo y a separar los documentos correspondientes a facturas de crédito y recibos por dinero.

b. Ordena las facturas según originales y copias de manera que las de un mismo consecutivo queden adjuntas.

Nota: cuando en el cierre viene solo una copia de una factura de crédito es porque el cliente ya ha autotramitado el ejemplar original de la factura.

c. Una vez que se ordenan las facturas, se verifica con el cierre de caja en la sección de facturas de crédito, que el número de factura, el nombre o código del cliente y el monto sean correctos.

d. Si el monto no está correcto, por error de digitación, se dirige donde el encargado del sistema, y se le entrega los datos para ser corregidos.

e. El encargado del sistema verifica las facturas, comprueba el error y lo corrige.

f. Si el monto no está correcto por error de sumatoria, se procede a realizar una nota de débito, que es cobrarle al cliente, debido a que la factura está hecha por menos dinero, o una nota de crédito, que informa al cliente que solo debe pagar la cantidad correcta, lo cual se indica en la nota. La nota de crédito o débito se adjunta a la factura correspondiente.

g. Luego de verificar los números de factura, el código o nombre del cliente y el monto correspondientes, se procede a separarlas de acuerdo a las facturas de concesionarios, incluyendo las de cestas y las facturas del Kiosco.

h. Las facturas del Kiosco se anotan al cierre de caja del Kiosco y a las facturas de concesionarios se les aplica una nota de débito por el transporte de producto, la cual se aplica de acuerdo a la secuencia **4** y una nota de crédito por descuento de helado de palillo, únicamente a los concesionarios de Sevis de Liberia, S. A y Grupo Sayra de San Carlos.

i. Archivar las facturas, ordenadas de forma alfabética, según el nombre de la persona física o jurídica y por fecha, de la más antigua a la más reciente.

2. Realizar notas de descuento en helados de palillo

Nota: ver la sección *Instructivos de llenado 1. Realización de notas de descuento en helados de palillo.*

3. Aplicar en el sistema las notas de descuento en helados de palillo

Nota: este paso también se realiza para aplicar otras notas de crédito, según se indique.

a. Abrir el programa de Cuentas por Cobrar e ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.

b. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos, Notas (Crédito, Débito).

c. Una vez realizada la operación anterior, aparece una pantalla llamada Registro de pagos, Notas (Crédito, Débito), ubicarse en la sección llamada Tipo de Movimiento, seleccionar la opción Notas de Crédito (N. Crédito).

d. Se elige el cliente, indicando su código en la sección Cliente, o buscándolo por orden alfabético en la lista de clientes que aparece en el sistema.

e. Digitar la fecha, el número de documento y el detalle, en sus secciones correspondientes.

f. Realizada la operación anterior, ubicarse en la sección Facturas Adeudadas, se presiona doble clic sobre la factura que se va a aplicar, para que sea trasladada automáticamente a la sección de Liquidación de Facturas.

g. Presionar doble clic sobre la opción Monto y ahí se digita el monto a acreditar.

h. Ubicarse en la sección Monto a Distribuir y digitar el monto a acreditar.

Nota: el monto a acreditar en la factura y el monto a distribuir deben ser el mismo para poder aplicar la nota.

i. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.

j. Oprimir un clic sobre la opción Detalle Contable, y automáticamente aparece la pantalla para realizar el asiento contable.

k. Digitar el código de la cuenta a acreditar.

l. Digitar el monto a acreditar y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar movimiento, para registrar la cuenta contable.

m. Digitar el código de la cuenta a debitar.

n. Digitar el monto en la sección débito y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar movimiento para registrar la cuenta contable.

o. Oprimir un clic sobre el ícono Finalizar Registro, para que el asiento quede aplicado.

Nota: el debe y el haber deben ser montos exactos, de lo contrario, el sistema no permite realizar el registro.

p. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir de la pantalla registro asiento contable (notas crédito y débito).

q. Una vez que se han llenado las notas y se ha aplicado en el sistema, se desprenden del talonario, original y copia de la nota, se adjuntan a las facturas y se archivan en la carpeta correspondiente al cliente.

4. Inclusión de notas de débito en el sistema

a. Abrir el programa de Cuentas por Cobrar e ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic sobre el icono Aceptar.

b. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos, Notas (Crédito, Débito).

c. Una vez realizada la operación anterior, aparece una pantalla llamada Registro de pagos, Notas (Crédito, Débito), ubicarse en la sección llamada Tipo de Movimiento, seleccionar la opción de Notas de Débito (N. Débito).

d. Se elige el cliente, ya sea indicando su código en la sección Cliente, o buscándolo por orden alfabético en la lista de clientes que aparece en el sistema.

e. Digitar la fecha, el número de documento y el detalle, en sus secciones correspondientes.

f. Realizada la operación anterior, ubicarse en la sección Facturas Adeudadas, se presiona doble clic sobre la factura que se va a aplicar, para que sea trasladada automáticamente a la sección de Liquidación de Facturas.

g. Presionar doble clic sobre la opción Monto y ahí se digita el monto a debitar.

h. Ubicarse en la sección Monto a Distribuir y digitar el monto a debitar.

Nota: el monto a debitar en la factura y el monto a distribuir deben ser el mismo para poder aplicar la nota.

- i. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.
 - j. Oprimir un clic sobre la opción Detalle Contable, y automáticamente aparece la pantalla para realizar el asiento contable.
 - k. Digitar el código de la cuenta a debitar.
 - l. Digitar el monto a acreditar y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar movimiento, para registrar la cuenta contable.
 - m. Digitar el código de la cuenta a debitar.
 - n. Digitar el monto en la sección débito y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar movimiento para registrar la cuenta contable.
 - o. Oprimir un clic sobre el ícono Finalizar Registro, para que el asiento quede aplicado.
- Nota:** el debe y el haber deben ser montos exactos, de lo contrario, el sistema no permite realizar el registro.
- p. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir de la pantalla registro asiento contable (notas crédito y débito).

5. Realización de notas de crédito por devolución de cestas de concesionarios

Nota: ver la sección *Instructivos de llenado 2. Realización de notas de crédito por devolución de cestas de concesionarios.*

- a. Verificar las facturas de cestas con las boletas que vienen adjuntas a las facturas.
- b. Revisar las boletas de modo que la cantidad de cestas en la salida, corresponda con la devolución de cestas y que la misma de se encuentre firmada por el cliente y el encargado de realizar la factura.

c. Aplicar en el sistema la nota de crédito por devolución de cestas de concesionarios.

Nota: la aplicación en el sistema se realiza siguiendo los mismos pasos de la secuencia **3** de actividades.

d. Agrupar la boleta de devolución de cestas y la copia de la factura, con la copia de la nota de crédito adjunta y archivar en el AMPO correspondiente.

e. La nota de crédito original y la factura original se adjuntan y se colocan en una carpeta de documentos pendientes para enviar a clientes.

f. Sacar los documentos de la carpeta y enviarlo al cliente.

Nota: en caso de que haya una devolución menor de cestas, se archiva la factura original junto con la copia de cestas y la boleta. Al cliente se le envía solo la nota original y la copia de la nota se archiva.

CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

6. Revisión de los recibos por dinero

a. Tomar el cierre de caja y ubicarse en la sección de Pagos de Clientes.

b. Verificar el recibo físico contra lo que está escrito en el cierre de caja, revisando el nombre del cliente, el monto de pago de clientes y otros ingresos por aplicar.

c. Si el recibo indica, en la sección “por concepto de” que hay una nota de crédito por devolución de producto, espacio en frío u otro, esta se debe realizar antes de aplicar el pago.

Nota: ver la sección *Instructivos de llenado 1. Realización de nota de crédito por devolución de producto, espacio en frío u otros.*

Cuando hay una diferencia de precios se debe hacer manualmente, una nota de crédito, ya que el cliente cancela con el precio anterior y en el sistema de Coopeleche R.L la factura ya está registrada con el precio nuevo definido en la carta de precios (ver la sección *Instructivos de llenado 2. Realización de nota de crédito por diferencia de precios*)

d. En caso de que el monto de la factura no coincida con el monto del recibo por dinero, se debe verificar si hay una nota de crédito o débito, y aplicarla en el sistema.

7. Nota de crédito por diferencia de precios

- a.** Realizar la nota y desprender el ejemplar original y la copia del talonario.
- b.** Adjuntar el original y la copia de la nota de crédito al recibo por dinero.
- c.** Aplicar la nota en el sistema, según se indica en el paso **8**.
- d.** Aplicar el pago en el sistema, según se indica en el paso **9**.
- e.** Archivar los documentos adjuntos.

8. Aplicación en el sistema de la nota de crédito por diferencia de precios

- a.** Abrir el programa de Cuentas por Cobrar e ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic en el ícono Aceptar.
- b.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos, Notas (Crédito, Débito).
- c.** Una vez realizada la operación anterior, aparece una pantalla llamada Registro de pagos, Notas (Crédito, Débito), en la sección llamada Tipo de Movimiento, seleccionar la opción Notas de Créditos (N. Crédito).
- d.** Elegir el cliente, el cual debe ser igual al de la nota.

- e. Digitar la fecha, correspondiente a la del recibo por dinero.
- f. Digitar el detalle correspondiente en la sección Detalle.
- g. Digitar el número de nota en la sección Número de documento.
- h. Realizada la operación anterior, en la sección de Facturas Adeudadas, se presiona doble clic sobre la factura que se va a aplicar, para que sea trasladada automáticamente a la sección de Liquidación de Facturas.
- i. Oprimir doble clic sobre la opción Monto y ahí se digita el monto de la nota de crédito.
- j. Digitar el monto correspondiente a la nota de crédito en la sección Monto a Distribuir.
- k. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.
- l. Presionar un clic sobre el ícono Detalle contable.
- m. En la sección Código de cuenta, digitar el código correspondiente a la cuenta contable.
- n. Cerrar el asistente contable oprimiendo un clic sobre el ícono Finalizar registro.
- o. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

9. Aplicar en el sistema el pago de los recibos por dinero

- a. En el programa de Cuentas por Cobrar, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos.
- b. Seleccionar la opción Pago.
- c. Buscar en el sistema el nombre del cliente que indica el recibo.
- d. Digitar la fecha correspondiente al recibo por dinero.

- e. Realizada la operación anterior, ubicarse en la sección Facturas Adeudadas y presionar doble clic sobre la factura que se va a aplicar, para que sea trasladada automáticamente a la sección de Liquidación de Facturas.
- f. Una vez que la factura se encuentre en la sección de Liquidación de facturas, se oprime doble clic sobre el monto, de modo que se cancela la factura en su totalidad o se realiza el abono correspondiente, según lo indique el recibo.
- g. Ubicarse en la sección Monto a distribuir y digitar el mismo monto de la sección Liquidación de facturas.
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar, para efectuar el pago.
- i. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

10. Revisión del cierre de caja del Kiosco

La revisión del cierre correspondiente al Kiosco está formado por facturas de compras, una copia de la boleta de control de salida de productos de cámara para el Kiosco, facturas de ventas de crédito, facturas de ventas de contado, y un reporte de cierre de caja, correspondiente al Kiosco.

Para imprimir los reportes de ventas se debe realizar lo siguiente:

- a. Abrir el programa correspondiente al Kiosco.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Oprimir un clic en la sección Puntos de venta.
- d. Seleccionar, con un clic, la opción Reportes e Informes de ventas.
- e. Una vez que se realiza la operación anterior, aparece un cuadro de diálogo correspondiente a reportes de ventas y se elige la opción Imprimir, la cual se puede ejecutar por un rango de fechas, digitando las fechas en las secciones correspondientes o digitando el número de cierre.

- f.** Oprimir clic sobre el ícono Contado, para imprimir el reporte de ventas de contado.
- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Crédito, para imprimir el reporte de ventas de crédito y ejecutar la operación de imprimir.
- h.** Oprimir un clic sobre el ícono Cortesía, para imprimir el reporte de ventas de regalías.
- i.** Una vez impresos los tres reportes anteriores, se separan y ordenan de acuerdo a los reportes de ventas correspondientes a contado, crédito y regalías.
- j.** Verificar que los datos en cada reporte se encuentren ordenados en forma consecutiva de mayor a menor.
- k.** Chequear la boleta de control de salida de productos de cámara contra la factura, revisando el nombre y cantidad de los productos.
- l.** En caso de que la cantidad de producto no coincida en la boleta y en la factura, se le pregunta al jefe de cámaras el motivo.
- m.** Si se detecta un dato incorrecto se debe corregir con el jefe de cámaras.
- n.** Chequear los reportes de ventas contra las facturas según sea de contado, crédito y regalías; verificando el número de factura y el monto.
- o.** Observar que en el reporte del cierre de caja, el monto de crédito de empleados y crédito de asociados, coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Crédito.
- p.** Observar el reporte del cierre de caja, cerciorándose que el total de efectivo coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Contado.
- q.** Observar que el total de regalías en el cierre de caja coincida con el total general del Reporte de Regalías.

r. Realizar una nota de crédito que incluye el total de ventas de crédito, el total de descuentos, y el total de regalías, para que se acredite a la factura de compras del Kiosco.

Nota: ver la sección *Instructivos de llenado 3. Nota de crédito para acreditar a la factura de compras del Kiosco, el total de ventas de crédito, el total de descuentos y el total de regalías*

11. Aplicación en el sistema de la nota de crédito

Nota: la nota se aplica según corresponda a crédito de empleados o asociados, o a descuentos y regalías.

- a. Abrir el programa Administración integrada de cuentas por cobrar.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos.
- d. Seleccionar la opción Notas de Crédito.
- e. Seleccionar el cliente, el cual corresponde al Kiosco.
- f. Digitar la fecha correspondiente al cierre de caja del Kiosco.
- g. Digitar el detalle de la nota, anotando créditos empleados, créditos asociados o descuentos, según corresponda a la nota.
- h. Digitar el número de la nota en la sección Número de Documento.
- i. En la sección Facturas Adeudadas seleccionar, oprimiendo doble clic sobre la factura más antigua, la que se indicó en la descripción de la nota de crédito, para que se traslade automáticamente a la sección de liquidación de facturas.

- j. Oprimir doble clic sobre el monto de la factura, para digitarlo según corresponda y por separado a créditos empleados, créditos asociados o, descuentos y regalías, es decir, se aplica una nota para cada uno.
- k. Digitar el monto del detalle de la nota de crédito en la sección Monto a Distribuir.
- l. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.
- m. Seleccionar, con un clic, el ícono Detalle contable.
- n. En la sección Código de cuenta, digitar el código de la cuenta contable,
- o. Digitar el monto en la sección de Crédito o Débito, según corresponda.
- p. Seleccionar, con un clic, el ícono Aceptar Movimiento.
- q. Seleccionar, con un clic, el ícono Finalizar Registro.
- r. Seleccionar, con un clic, el ícono Cerrar ventana, para salir.

12. Facturación de maquila de leche para DECOINSA.

Nota: la facturación de Decoinsa se realiza solo los lunes y miércoles de cada semana, de modo que la recepción de correos con las órdenes de compra por parte de Decoinsa se aceptan únicamente antes de las 12:00 p.m de los días anteriormente mencionados.

La facturación se debe realizar los lunes y miércoles antes de las 2:30 p.m.

- a. La encargada de cuentas por cobrar recibe las órdenes de compra vía correo electrónico por parte de Decoinsa e imprime dos ejemplares de cada orden de compra.
- b. Reenvía el correo electrónico al jefe de cámaras, al encargado de costos, al jefe de producción, a la encargada de control de calidad y al gerente financiero.

- c.** Una vez impresas las órdenes de compra, se ordenan por fecha y se coloca un ejemplar en un folder de órdenes pendientes por facturar y el otro ejemplar se archiva.
- d.** Se le consulta a la jefatura de producción y de calidad, antes de empezar con la facturación, si es posible enviar la totalidad del producto solicitado en las órdenes de compra.
- e.** Las jefaturas de producción y calidad indican la cantidad de producto a enviar.
- f.** Se toma el talonario correspondiente de facturación y se abre para empezar a facturar.
- g.** Abrir el programa Sistema Integrado de Facturación, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- h.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- i.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación de Maquila.
- j.** Oprimir un clic sobre el ícono Factura Nueva.
- k.** Digitar la fecha del día en que se realiza la factura.
- l.** Digitar la fecha de entrega que indica la orden de compra (la orden de compra que se imprimió en el paso **b** de la presente secuencia).
- m.** En la sección Orden de compra, se digita el número CEDI (Centro de distribución) que indica la orden de compra.
- n.** Oprimir un clic en la sección Producto y se escoge cada producto que indica la orden de compra.
- o.** Digitar la cantidad de producto indicada en la orden de compra.
- p.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle.

Nota: los tres pasos anteriores, **n**, **o** y **p**, de la presente secuencia se deben realizar para cada uno de los productos que indica la orden de compra y una vez incluidos todos los productos, aparece automáticamente el total en colones del producto facturado.

q. Verificar que el total en colones de producto facturado que indica el sistema sea igual al total de producto solicitado en la orden de compra.

r. Verificar que el número de factura que indica el sistema sea igual al consecutivo de la factura del talonario, sobre la cual se imprimirá.

s. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y ejecutar la operación de impresión.

13. Llenar las facturas

Nota: las facturas se llenan de acuerdo con los datos del documento impreso en el paso **s** de la secuencia anterior.

Ver la sección Instructivos de llenado **4. Llenado de facturas.**

a. Llenar las facturas y desprender la copia amarilla del talonario y adjuntarla a la hoja impresa en el paso **s** de la secuencia anterior.

b. Los originales del talonario, se envían por fax a Decoinsa.

c. Desprender la colilla del fax enviado.

d. Se adjunta a la orden de compra la factura original, la copia verde y la copia rosada del talonario.

e. Confirmar el recibo del fax llamando telefónicamente al encargado del envío de órdenes de compra de Decoinsa, indicándole el número respectivo de cada factura.

f. Escribir en las colillas del fax “Confirmado por el encargado del envío de órdenes de compra”.

- g.** Las colillas del fax correspondientes a cada factura se adjuntan a las copias amarillas y se colocan en el AMPO llamado consecutivo de facturas DECOINSA.
- h.** Anotar los datos de la factura en el folder de control de facturas entregadas al departamento de ventas.
- i.** Entregar las facturas adjuntas a la orden de compra al departamento de ventas.
- j.** Llevar el folder de control de facturas al departamento de ventas, para que sea firmado por el encargado de servicio al cliente.
- k.** Colocar el folder en el archivador, en la carpeta llamada DECOINSA.

14. Anulación de facturas

Nota: en caso de que haya que anular una factura por error en la cantidad de producto u otro, se debe proceder de la siguiente forma utilizando el programa Sistema Integrado de Facturación:

- a.** Abrir el programa, digitar la contraseña y usuario, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación de Maquila y luego, oprimir un clic sobre la opción Facturas.
- b.** Buscar la factura a anular en la sección llamada Factura y se selecciona con un clic el número correspondiente a su identificación.
- c.** Oprimir un clic sobre el ícono Anular.
- d.** Ubicarse en la sección llamada Facturas y seleccionar con un clic la factura anulada.
- e.** Oprimir un clic sobre el ícono llamado Generar una copia de la factura anulada, y dejarla en estado de edición.
- f.** Oprimir un clic sobre la opción Modificar.

- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Eliminar detalle, para así poder incluir de nuevo el detalle de la factura.
- i.** Seleccionar el producto a modificar y luego digitar el número de unidades correctas en la sección llamada Facturado.
- j.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle y automáticamente aparece el total en colones del producto facturado.
- k.** Verificar que el total en colones que indica el sistema sea igual al de la orden de compra, a excepción de que se haya facturado una cantidad de unidades de producto menor.
- l.** Verificar que el número que aparece en la sección Factura, indicado por el sistema, sea el mismo que el número consecutivo de la orden de compra.
- m.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y cerrar la factura.
- n.** La encargada de cuentas por cobrar archiva las facturas en la carpeta llamada Decoinsa.

15. Envío de carta de descuento por pronto pago a Decoinsa

Nota: el envío de la carta de descuento por pronto pago a Decoinsa se debe realizar todos los martes antes de las 12:00 p.m.

- a.** Imprimir la antigüedad de saldos de Decoinsa, para ver cuáles son las facturas pendientes de pago.
- b.** Abrir la carpeta Mis documentos y abrir un archivo llamado Solicitud de descuento Decoinsa.
- c.** Una vez que se ha abierto el archivo, se le modifica la fecha, digitando la fecha correspondiente al día en que se esté haciendo la carta.
- d.** Se modifica el número consecutivo del documento, el cual se solicita a la secretaria de Gerencia General.

e. Digitar la fecha del día en que se solicita el descuento por pronto pago, el número de la(s) factura (s) pendiente (s) de pago a cancelar, la fecha del día en que se realizó la factura y el monto de la misma.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Guardar y luego imprimir el documento.

Nota: se debe de usar una hoja membretada a la hora de imprimir la carta.

g. Llevar la carta al gerente financiero para que la firme.

h. Enviar la carta por fax a Decoinsa.

i. Desprender la colilla del fax y adjuntarla a la carta.

j. Confirmar el recibo del fax telefónicamente, con el encargado de tesorería en Decoinsa.

k. Colocar la carta en el AMPO correspondiente a Cartas de descuento por pronto pago Decoinsa.

16. Retiro del cheque de pago por parte de Decoinsa

a. Llamar telefónicamente al encargado de Tesorería de Decoinsa, antes de las 11:00 a.m de los días miércoles, para coordinar con él la hora en que el cobrador de Coopeleche puede pasar a recoger el cheque de pago.

b. Una vez acordada la hora, se le informa al cobrador para que vaya a Decoinsa a retirar el cheque, lo recoja, lo deposite en el Banco Nacional y entregue el comprobante bancario al cajero de Coopeleche.

17. Nota de crédito por devolución de producto de concesionarios y del Kiosco

Los concesionarios corresponden a Sevis, Grupo Sayra, Henry González, y Multiservicios Faumar F y M S.A.

a. En el área de cámaras se recibe la boleta por devolución o desecho de producto, donde se procede a indicar en una nota adjunta el producto que corresponde a devolución y a desecho.

b. El jefe de cámaras entrega la boleta por devolución o desecho de producto a la encargada de cuentas por cobrar.

c. La encargada de cuentas por cobrar recibe la boleta y la nota adjunta, y procede a realizar una nota de crédito en el sistema.

Nota: se debe de realizar primero la nota de crédito en el sistema por devolución de producto y luego la nota de crédito por desecho de producto.

d. Abrir el programa Administración Integrada de Facturación, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

e. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

f. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Notas de créditos Agentes.

g. Digitar la fecha de la boleta, en la sección correspondiente dentro del sistema.

h. Ubicarse en la sección Vendedor y buscar al vendedor que indica la boleta.

i. Ubicarse en la sección Producto y digitar el código del producto correspondiente a devolución.

j. Digitar en la sección llamada Devuelve, la cantidad de producto por devolución que indica la nota.

k. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle.

Nota: realizar los pasos desde **i** hasta **k** de la presente secuencia por cada producto correspondiente a devolución indicado en la nota.

l. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el detalle de la nota de crédito y el asiento de crédito, correspondientes a devolución de producto.

m. Ubicarse en la sección producto y digitar el detalle del producto correspondiente a desecho.

n. Digitar 0 (cero) en la sección Devuelve.

o. Ubicarse en la sección Desecho y digitar la cantidad de producto correspondiente a desecho que se indica en la nota.

p. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle.

q. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el detalle de la nota de crédito y el asiento de crédito, correspondientes a desecho de producto.

Nota: realizar los pasos desde **m** hasta **p** de la presente secuencia por cada producto correspondiente a desecho indicado en la nota.

Se deben de obtener cuatro documentos impresos, los cuales son el detalle de la nota de crédito y el asiento de crédito, correspondientes a devolución y a desecho.

r. Cerrar el programa.

s. Una vez que se tienen impresos los cuatro documentos, verificar entre la boleta y el detalle de la nota de crédito y el asiento de crédito, que los códigos y cantidad de producto de devolución o desecho sean correctos.

t. Firmar las dos notas de crédito, la correspondiente a devolución y la de desecho de producto, en el espacio donde dice “Hecho por”.

u. Adjuntar los cuatro documentos impresos a la boleta por devolución o desecho y la nota.

v. Llevar el documento adjunto al departamento de ventas, para que sea firmado y autorizado, para luego proceder a aplicarlo en el sistema.

18. Aplicación en el sistema de la nota por devolución o desecho a concesionarios y el Kiosco.

Nota: se debe aplicar primero la nota de crédito en el sistema por devolución y luego la nota de crédito por desecho, siguiendo el mismo proceso.

Para realizar los pasos desde **g** hasta **m** de la presente secuencia, es necesario trabajar con las Notas de Crédito impresas en la secuencia **17, l** y **17, q**, correspondientes al detalle de las notas de crédito.

- a.** Abrir el programa Administración integrada de Cuentas por Cobrar, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Emisión de pagos, Notas (Crédito, Débito).
- d.** Oprimir un clic sobre la opción N. Crédito (Nota de crédito).
- e.** Ubicarse en la sección llamada Cliente y buscar al que se indica en la nota de crédito, luego automáticamente aparece el detalle de las facturas adeudadas.
- f.** Digitar la fecha de la nota de crédito, en la sección correspondiente dentro del sistema.
- g.** Ubicarse en la sección llamada # Doc. y digitar el número de documento que indica la nota de crédito.
- h.** Ubicarse en la sección Detalle y digitar el detalle de la nota de crédito, ya sea por devolución o desecho de producto.
- i.** Ubicarse en la sección llamada Facturas Adeudadas y seleccionar con un clic la factura con la fecha más antigua.

j. Escribir en la nota de crédito el número de factura con la fecha más antigua, ejemplo “Aplica factura # (escribir el número de factura)”.

k. Oprimir doble clic sobre la factura más antigua y automáticamente se traslada a la sección llamada Liquidación de facturas.

l. Ubicarse en la sección Liquidación de facturas y oprimir doble clic sobre la opción Monto, luego digitar el monto que la nota de crédito indica en la sección Monto a distribuir.

m. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.

Nota: para realizar los pasos desde **n** hasta **q** de la presente secuencia, es necesario trabajar con los Asientos de Crédito impresos en la secuencia **17, l** y **17, q**, correspondientes a los asientos de crédito.

n. Oprimir un clic sobre el ícono Det. Contable (detalle contable), para realizar el asiento de la nota de crédito, por devolución o desecho de producto.

o. Ubicarse en la sección Código de cuenta y digitar el código de cuenta que el asiento indica.

p. Ubicarse en la sección Debe, Haber y digitar el monto que el asiento indica.

q. Oprimir un clic sobre el ícono Aceptar Movimiento, el cual se identifica con el símbolo √.

r. Verificar que en las opciones Debe y Haber las sumas sean iguales, de lo contrario no se puede finalizar el registro.

s. Oprimir un clic sobre el ícono Finalizar Registro, para que el asiento quede aplicado.

t. Cerrar el programa.

u. Sacar una copia de la nota de crédito y colocarla en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a clientes.

v. Archivar documentos AMPO correspondiente a cada cliente o concesionario.

19. Envío de documentos

a. Tomar el folder llamado Documentos pendientes por enviar a clientes y sacar los documentos del sobre que se encuentra contenido dentro del folder.

b. Abrir la carpeta Mis documentos, luego la carpeta llamada Consecutivo de documentos enviados, después, abrir la carpeta con el nombre del cliente indicado en el folder tomado para enviar documentos y abrir la hoja de Excel con el nombre del cliente indicado en el folder.

Nota: se debe de abrir la hoja de Excel con el último número consecutivo.

c. Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se guarda dentro de la misma carpeta, pero con el número consecutivo posterior al que contenía el documento cuando se abrió.

d. Ubicarse en la celda llamada CONSEC y cambiar el consecutivo del documento.

e. Ubicarse en la celda Fecha y digitar la fecha del día en que será enviado el documento.

f. En la columna correspondiente a la fecha, digitar la fecha de cada documento contenido dentro del sobre.

g. En la columna Descripción Doc., se digita el detalle que corresponda a cada documento contenido dentro del sobre.

h. En la columna Monto, digitar el monto de cada documento contenido dentro del sobre, luego oprimir un clic sobre el ícono Guardar.

i. Imprimir dos ejemplares y cerrar el documento de Excel.

j. Guardar en el sobre los documentos pendientes por enviar que se sacaron para trabajar anteriormente.

k. Escribir en cada uno de los ejemplares impresos: Fecha de envío, Enviado por, Fecha de recibido, Recibido por y llenar los espacios de Fecha de envío, Enviado por.

l. Adjuntar los dos ejemplares impresos al sobre que contiene los documentos pendientes por enviar.

m. Tomar el sobre al que se juntaron los ejemplares impresos y el folder llamado Control de documentos y llevarlo al encargado de servicio al cliente.

n. El encargado de servicio al cliente firma en el folder de Control de documentos, como constancia de que los documentos fueron recibidos por el encargado de servicio al cliente.

o. El encargado de servicio al cliente entrega el sobre al cliente que corresponde.

p. El cliente firma ambos documentos adjuntos que lleva el sobre donde dice Fecha de recibido, Recibido por, y desprende un ejemplar y se lo entrega al encargado de servicio al cliente.

q. El encargado de servicio al cliente le entrega el documento a la encargada de cuentas por cobrar, como constancia de que se recibieron los documentos por parte del cliente.

r. La encargada de cuentas por cobrar archiva el documento en el folder llamado Control de documentos enviados.

20. Reconocimiento del 1,5% de descuento al concesionario Multiservicios Faumar F y M S.A

a. Abrir el programa Administración integrada de Facturación, digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

- b.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Ventas, Por Agente.
- c.** Digitar en el rango de fechas el mes anterior completo.
- d.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, tomar el reporte impreso y remarcar el nombre del cliente Multiservicios Faumar F y M S.A, para realizar una nota de crédito (Ver la sección *Instructivos de llenado 5. Realización de nota de crédito al concesionario Multiservicios Faumar F y M S.A*)
- e.** Aplicar la nota de crédito en el sistema, de la misma forma en que se realiza la secuencia **3**.
- f.** Desprender del talonario el original de la nota de crédito y colocarlo en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a concesionarios.
- g.** Archivar la copia de la nota en el AMPO correspondiente al cliente.

21. Reconocimiento del 1% sobre la venta a Multiservicios Faumar F y M S.A

Nota: a los concesionarios grupo Sayra y Manuel Salas, se les reconoce un 1% sobre las ventas brutas.

Al concesionario Sevis de Liberia, se le realiza una nota de débito si sobrepasa 1,25% de desecho y al concesionario Henry González se le realiza la nota de débito si sobrepasa el 2% de desecho.

Ver la sección *Instructivos de llenado 6. Realización de nota de crédito para Reconocimiento del 1% sobre la venta de productos a Multiservicios Faumar F y M S.A.*

- a.** Realizar una nota de crédito y aplicarla en el sistema, de la misma forma en que se realiza la secuencia **3**.

- b.** Desprender del talonario el original de la nota de crédito y colocarlo en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a concesionarios.
- c.** Archivar la copia de la nota en el AMPO correspondiente al cliente.

22. Facturación de la venta de leche entera

- a.** La encargada de Planilla de Leche envía un correo electrónico a la encargada de cuentas por cobrar indicando el total de kilos y el cliente a quien se le va a vender la leche entera.
- b.** La encargada de cuentas por cobrar Imprime dos ejemplares del correo electrónico recibido.
- c.** Luego, oprimir un clic sobre el ícono Cisternas, para abrir el programa llamado Administración Integrada de Entregas de leche, ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic en el ícono Aceptar.
- d.** Seleccionar la opción Entregas de leche, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Parámetros generales.
- e.** Ubicarse en la sección Tipo de cambio y digitar los montos correspondientes a compra y venta, de acuerdo al tipo de cambio de referencia del dólar del día en que se realizó la venta de leche, el cual se encuentra en el correo impreso.
- f.** Oprimir un clic sobre el ícono Guardar.
- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.
- h.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación y aparece en el sistema el detalle del tipo de cambio.
- i.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.
- j.** Ubicarse en la sección Cliente y buscar el cliente que se indica en el correo enviado por la encargada de Planilla de Leche.

k. Digitar el total de kilos, en la sección Kilos, los cuales se indican en el correo enviado por la encargada de Planilla de Leche.

l. Digitar el precio por kilo en la sección Precio/Kilo.

Nota: el precio por kilo se solicita al jefe de producción.

m. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle.

n. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el reporte.

o. Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.

Nota: para los pasos siguientes, se debe de tomar en cuenta el documento impreso en el paso anterior de la presente secuencia.

p. Cerrar el programa.

q. Tomar el talonario de facturas de crédito y escribir el nombre del cliente que realiza la compra, según el correo enviado por la encargada de Planilla de Leche.

r. Escribir la fecha, correspondiente al día en que se recibió el correo.

s. Escribir la cantidad de producto, el precio unitario y el total, en sus secciones correspondientes dentro de la factura de crédito.

23. Ingresar la factura de crédito al sistema

a. Abrir el programa Administración integrada de Cuentas por Cobrar.

b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Registro manual de Cuentas por Cobrar.

- d. Ubicarse en la sección Cliente y buscarlo de acuerdo con la factura de crédito.
- e. Ubicarse en la sección Factura y digitar el número de la factura.
- f. Ubicarse en la sección Monto y digitar el monto de la factura.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle.
- h. Oprimir un clic sobre el número de la factura y presionar la tecla F2, para proceder a realizar el asiento contable.
- i. Ubicarse en la sección Código de cuenta y digitar el código de la cuenta.

Nota: el código de cuentas se debe buscar en el catálogo de cuentas.

- j. Ubicarse en la sección Debe, Haber y digitar el monto de la factura (en ambas secciones se digita la misma cantidad).
- k. Oprimir un clic sobre el ícono Aceptar Movimiento, para registrar la venta y la cuenta por cobrar.
- l. Oprimir un clic sobre el ícono Finalizar registro.
- m. Adjuntar un ejemplar del correo impreso en la secuencia **22, b** junto con el original, copia verde y copia rosada de la factura de crédito y guardar el documento adjunto.

24. Realización del trámite de cobro

Los trámites de cobro se realizan diariamente, de forma que cada día por la tarde se deben dejar listos los documentos a cobrar al día siguiente.

- a. Tomar el archivo correspondiente a cada cliente y buscar las facturas pendientes de cobro.

- b.** En el programa Administración integrada de Cuentas por Cobrar, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Trámites de cobro.
- c.** Ubicarse en la sección Cliente y seleccionar al que se le va a cobrar, luego aparece automáticamente en el sistema el detalle de las Facturas Adeudadas Vencidas.
- d.** Ubicarse en la sección Facturas Adeudadas Vencidas y oprimir doble clic sobre cada factura a tramitar y automáticamente se trasladan a la sección llamada Facturas a tramitar.
- e.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y aparece automáticamente en el sistema el detalle de cobro.
- f.** Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir y seleccionar la opción de tres ejemplares, para ejecutar la operación de impresión e imprimir los tres ejemplares del trámite de cobro.
- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Gravar trámite.
- h.** Enviar, al cliente, vía fax el documento de trámite de cobro junto con la factura de crédito.
- i.** Adjuntar las facturas originales de crédito a dos ejemplares impresos en el paso **f** de la presente secuencia.
- j.** Adjuntar las copias de color verde y color rosado junto con la factura de crédito de cobro, con el correo impreso y con la colilla del fax confirmado como recibido.
- k.** Firmar los tres ejemplares del trámite de cobro impresos en el paso **f** de la presente secuencia, en la sección que dice “Hecho por”.
- l.** Entregar los trámites de cobro al cobrador para que los firme en la sección “Recibido cobrador” y este los lleva donde el cliente.

- m.** El cliente recibe los trámites, los firma y se deja las facturas originales y dos ejemplares del trámite de cobro.
- n.** El cliente entrega el cheque de pago del trámite de la semana anterior y un ejemplar del trámite de cobro firmado al cobrador, como constancia de recibido por el cliente.
- o.** El cobrador entrega el ejemplar del trámite de cobro firmado a la encargada de cuentas por cobrar y el cheque al cajero.

25. Confección de los recibos por dinero

- a.** La encargada de cuentas por cobrar toma el reporte de transferencia, procede a buscar y a remarcar las transferencias y depósitos realizados por los clientes de crédito y realiza un recibo por dinero por cada depósito o transferencia (ver la sección *Instructivos de llenado 7. Recibos por dinero*).
- b.** Procede a realizar la consulta en el sistema Administración integrada de cuentas por cobrar; seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Antigüedad de saldos de los clientes.
- c.** Ubicarse en la sección Nombre y buscar el nombre del cliente de crédito al que se le está tramitando el recibo y automáticamente aparece en el sistema el detalle de las facturas pendientes de pago de la fecha más antigua a la fecha más reciente.
- d.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- e.** Colocar el ejemplar original del recibo por dinero en la carpeta de recibos por dinero pendientes por archivar.
- f.** Adjuntar la copia del recibo por dinero a la orden de transferencias y depósitos del banco y entregar al cajero, para que el documento sea incluido en el cierre de caja.

26. Apertura de créditos

Nota: en caso de que la apertura de crédito sea para un concesionario, lo que se realiza es un contrato de crédito.

- a. El supervisor de ventas se presenta personalmente en la oficina de la encargada de cuentas por cobrar y le pide el formulario Solicitud de Aprobación de Crédito.
- b. La encargada de cuentas por cobrar anota el número de solicitud del formulario que se le entregó al supervisor de ventas, en un folder de control de solicitudes de créditos.
- c. El supervisor de ventas firma en el folder de control y lleva la solicitud al cliente.
- d. El cliente llena la solicitud, se la entrega al supervisor de ventas y este se la lleva a la encargada de cuentas por cobrar.
- e. La encargada de cuentas por cobrar revisa que la solicitud esté completada correctamente y que vengan todos los documentos adjuntos que en la misma se solicitan.
- f. Si se detecta algún error de llenado o que falte algún documento, se llama al supervisor de ventas y se le explica que es lo que debe corregir el cliente.
- g. El supervisor de ventas lleva nuevamente la solicitud al cliente y le explica qué es lo que hace falta o lo que debe corregir.
- h. El cliente llena nuevamente, corrige o entrega algún documento que hiciere falta.
- i. El supervisor de ventas recoge la solicitud y se la entrega a la encargada de cuentas por cobrar.
- j. La encargada de cuentas por cobrar revisa nuevamente la solicitud, para cerciorarse de que se encuentre correcta.

k. Realiza el análisis de las referencias comerciales, las cuales incluyen el límite y plazo del crédito, antigüedad como cliente de crédito y la clase de cliente.

l. Anotar los datos del análisis en un informe, adjuntarlo a la solicitud y llevarlo a los encargados de aprobación de créditos, para que coloquen las firmas de conformidad.

m. Una vez que el crédito es aprobado, se debe de realizar un pagaré como respaldo del crédito.

27. Elaboración del pagaré

a. Buscar y abrir el archivo Pagaré Machote, ubicado en la carpeta Pagaré, en Mis documentos.

b. Incluir los datos del cliente y se guarda con el número consecutivo al último archivo que se encuentra en la lista de pagarés dentro de la carpeta.

c. Imprimir el pagaré y entregárselo al supervisor de ventas.

d. El supervisor de ventas lleva el pagaré al cliente para que lo firme y luego se lo entrega a la encargada de cuentas por cobrar.

e. La encargada de cuentas por cobrar toma el pagaré y lo coloca dentro de la caja fuerte, ubicada dentro de la oficina.

f. La encargada de cuentas por cobrar procede a tomar el archivo de clientes y abre una carpeta a nombre del cliente que está realizando la solicitud de crédito y archiva ahí la solicitud y la documentación utilizada en el trámite de crédito.

g. Abre otra carpeta, en el archivo de clientes, para archivar ahí las facturas correspondientes al nuevo cliente de crédito.

h. Abre el programa Administración integrada de cuentas por cobrar.

- i.** Selecciona la opción Mantenimientos, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Clientes.

- j.** Ubicarse en la sección Ruta (Zona) y elegir la ruta de acuerdo al cliente.

- k.** Oprimir un clic sobre el ícono Nuevo, automáticamente aparece un mensaje que dice “Cliente no localizado, desea crearlo...?” y oprimir un clic sobre la opción SI y el sistema genera automáticamente el código del cliente.

- l.** Ubicarse en la sección Cédula y digitar el número de cédula física o jurídica del cliente.

- m.** Ubicarse en la sección Nombre del negocio y digitar el nombre.

- n.** Digitar los datos correspondientes al representante legal o dueño, el contacto, dirección del cliente y números de teléfono.

- o.** Oprimir un clic sobre la opción Crédito/Equipos.

- p.** Oprimir un clic sobre la opción SI.

- q.** Digitar el número de solicitud, el monto aprobado de crédito y el plazo del mismo.

- r.** Oprimir un clic sobre la opción Productos y Descuentos, luego oprimir un clic sobre el ícono Guardar, y aparece el detalle de los códigos de los productos.

- t.** Ubicarse en la sección llamada % Desc. y digitar el porcentaje de descuento otorgado a ciertos productos del cliente.

- u.** Oprimir un clic sobre el icono Guardar, para que la información quede almacenada en el sistema.

28. Procesamiento de faltantes o sobrantes de agentes

- a.** Tomar el cierre de caja y ubicarse en la sección Faltantes y sobrantes de Agentes, donde se muestra el detalle correspondiente a cada agente de ventas.
- b.** Abrir el programa Administración Integrada de Facturación.
- c.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Cuentas por Cobrar Faltantes y Sobrantes, para ver el detalle de los faltantes y sobrantes en el sistema.
- d.** El agente debe realizar la cancelación de los faltantes antes de que se realice el pago de la planilla quincenal y se cierra el programa, de lo contrario se debe de proceder con los siguientes pasos.
- e.** Oprimir un clic sobre la opción Resumidos e imprimir tres ejemplares del reporte de faltantes o sobrantes.
- f.** Hacer un memorándum, incluir los datos del reporte e imprimir tres ejemplares.
- g.** Adjuntar a cada reporte un memorándum y entregarlo a la encargada de Planilla Salarial, para que proceda a realizar los rebajos, entregar otro a contabilidad y guardar el otro en el consecutivo de cuentas por cobrar.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>1</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p> <p>h</p>	<p>REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Tomar el cierre de caja, revisarlo y separar los documentos correspondientes a los créditos que éste contiene, separando las facturas, recibos por dinero y el cierre del Kiosco.</p> <p>Ordenar las facturas según original y copias de manera que las de un mismo consecutivo queden adjuntas.</p> <p>Nota: cuando en el cierre viene solo una copia de una factura de crédito es por motivo que el cliente ya ha autotramitado el ejemplar original de la factura.</p> <p>Una vez que se ordenan las facturas, se verifica con el cierre de caja en la sección de facturas de crédito, que el número de factura, el nombre o código del cliente y el monto sean correctos.</p> <p>Si el monto no esta correcto, por error de digitación, dirigirse donde el encargado del sistema, y entregarle los datos para ser corregidos.</p> <p>Verificar las facturas, comprobar el error y corregirlo.</p> <p>Si el monto no esta correcto por error de sumatoria, elaborar una nota de débito o una nota de crédito. La nota, de crédito o débito, se adjunta a la factura correspondiente.</p> <p>Separar facturas de acuerdo a las de concesionarios, incluyendo las de cestas y las facturas del Kiosco.</p> <p>Las facturas del Kiosco se anotan al cierre de caja del Kiosco y a las facturas de concesionarios se les aplica una nota de débito por el transporte de producto (la cual se aplica de acuerdo a la secuencia 4) y una nota de crédito por descuento de helado de palillo, únicamente a los concesionarios de Sevis de Liberia, S. A y Grupo Sayra de San Carlos.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p> <p>Encargado del sistema</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
i	Archivar las facturas, ordenadas de forma alfabética, según el nombre de la persona física o jurídica y por fecha, de la más antigua a la más reciente.	
2	<p>Realizar notas de descuento en helados de palillo</p> <p>Nota: ver la sección <i>Instructivos de llenado 1. Realización de notas de descuento en helados de palillo</i></p>	Encargada de crédito y cobro
3	<p>Aplicar en el sistema las notas de descuento en helados de palillo</p> <p>Abrir el programa de Cuentas por Cobrar y realizar la aplicación de la nota.</p> <p>a Una vez que se ha llenado la nota y se ha aplicado en el sistema, se desprenden del talonario (original y copia de la nota), se adjuntan a las facturas y se archivan en la carpeta correspondiente al cliente.</p> <p>b</p>	Encargada de crédito y cobro
4	<p>Inclusión de notas de débito en el sistema</p> <p>a Abrir el programa de Cuentas por Cobrar y realizar la aplicación de la nota de acuerdo al cliente.</p>	Encargada de crédito y cobro
5	<p>Realización de notas de crédito por devolución de cestas de concesionarios</p> <p>Nota: ver la sección <i>Instructivos de llenado 2. Realización de notas de crédito por devolución de cestas de concesionarios</i></p> <p>a Verificar las facturas de cestas con las boletas que vienen adjuntas a las facturas.</p>	Encargada de crédito y cobro

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p>	<p>Revisar las boletas de modo que la cantidad de cestas en la salida, corresponda con la devolución de cestas y que la misma de se encuentre firmada por el cliente y el encargado de realizar la factura.</p> <p>Aplicar en el sistema la nota de crédito por devolución de cestas de concesionarios.</p> <p>Agrupar la boleta de devolución de cestas y la copia de la factura, con la copia de la nota de crédito adjunta y archivar en el AMPO correspondiente.</p> <p>Adjuntar Nota de crédito original y factura original y colocarlas en una carpeta de documentos pendientes para enviar a clientes.</p> <p>Sacar los documentos de la carpeta y enviarlo al cliente.</p> <p>Nota: en caso de que haya una devolución menor de cestas, se archiva la factura original junto con la copia de cestas y la boleta. Al cliente se le envía solo la nota original y la copia de la nota se archiva.</p>	
<p>6</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Revisión de los recibos por dinero</p> <p>Tomar el cierre de caja y ubicarse en la sección de Pagos de Clientes.</p> <p>Verificar el recibo físico contra lo que esta escrito en el cierre de caja, revisando el nombre del cliente, el monto de pago de clientes y otros ingresos por aplicar.</p> <p>Si el recibo indica, en la sección “por concepto de” que hay una nota de crédito por devolución de producto, espacio en frío u otro, esta se debe realizar antes de aplicar el pago.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
	<p>Nota: ver la sección <i>Instructivos de llenado 1. Realización de nota de crédito por devolución de producto, espacio en frío u otros</i></p> <p>Cuando hay una diferencia de precios se debe hacer, manualmente, una nota de crédito, ya que el cliente cancela con el precio anterior y en el sistema de Coopeleche R.L la factura ya esta registrada con el precio nuevo definido en la carta de precios (ver la sección <i>Instructivos de llenado 2. Realización de nota de crédito por diferencia de precios</i>).</p> <p>d En caso de que el monto de la factura no coincida con el monto del recibo por dinero, se debe verificar si hay una nota de crédito o débito, y aplicarla en el sistema.</p>	
<p>7</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Nota de crédito por diferencia de precios</p> <p>Realizar la nota y desprender el ejemplar original y la copia del talonario.</p> <p>Adjuntar el original y la copia de la nota de crédito al recibo por dinero.</p> <p>Aplicar la nota en el sistema.</p> <p>Aplicar el pago en el sistema.</p> <p>Archivar los documentos adjuntos.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>
<p>8</p>	<p>Revisión del cierre de caja del Kiosco</p> <p>La revisión del cierre correspondiente al Kiosco está formado por facturas de compras, una copia de la boleta de control de salida de productos de cámara para el Kiosco, facturas de ventas de crédito, facturas de ventas de contado, y un reporte de cierre de caja, correspondientes al Kiosco.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
a	Abrir el programa correspondiente al Kiosco e imprimir los reportes de ventas de contado, crédito y regalías.	
b	Separar y ordenar los reportes impresos.	
c	Verificar que los datos en cada reporte se encuentren ordenados en forma consecutiva de mayor a menor.	
d	Chequear la boleta de control de salida de productos de cámara contra la factura, revisando el nombre y cantidad de los productos.	
e	En caso de que la cantidad de producto no coincida en la boleta y en la factura, se le pregunta al jefe de cámaras el motivo.	
f	Si se detecta un dato incorrecto se debe corregir con el jefe de cámaras.	
g	Chequear los reportes de ventas contra las facturas según sean de contado, crédito y regalías; verificando el número de factura y el monto.	Encargada de crédito y cobro y jefe de cámaras
h	Observar que en el reporte del cierre de caja, el monto de crédito de empleados y crédito de asociados, coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Crédito.	
i	Observar el reporte del cierre de caja, cerciorándose que el total de efectivo coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Contado.	
j	Observar que el total de regalías en el cierre de caja coincida con el total general de del Reporte de Regalías.	
k	Realizar una nota de crédito que incluye el total de ventas de crédito, el total de descuentos, y el total de regalías, para que se acredite a la factura de compras del Kiosco.	
	<p>Nota: ver la sección <i>Instructivos de llenado 3. Nota de crédito para acreditar a la factura de compras del Kiosco, el total de ventas de crédito, el total de descuentos y el total de regalías</i></p>	

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
10	<p>Llenar las facturas</p> <p>Nota: las facturas se llenan de acuerdo con los datos del documento impreso en el paso g de la secuencia anterior.</p> <p>Ver la sección <i>Instructivos de llenado 4. Llenado de facturas</i></p> <p>a Llenar las facturas y desprender la copia amarilla del talonario y adjuntarla a la hoja impresa en el paso h de la secuencia anterior.</p> <p>b Enviar los originales del talonario por fax a Decoinsa.</p> <p>c Desprender la colilla del fax enviado.</p> <p>d Adjuntar a la orden de compra la factura original, la copia verde y la copia rosada del talonario.</p> <p>e Confirmar el recibido del fax con el encargado del envío de órdenes de compra, indicándole el número respectivo de cada factura.</p> <p>f Escribir en las colillas del fax “Confirmado por el encargado de del envío de órdenes de compra”.</p> <p>g Las colillas del fax correspondientes a cada factura se juntan con las copias amarillas y se colocan en el AMPO llamado consecutivo de facturas DECOINSA.</p> <p>h Anotar los datos de la factura en el fólder de control de facturas entregadas al departamento de ventas.</p> <p>i Entregar las facturas adjuntas y la orden de compra al departamento de ventas.</p> <p>j Llevar el folder de control de facturas al departamento de ventas, para que sea firmado por el encargado de servicio al cliente.</p> <p>k Colocar el folder en el archivador, en la carpeta llamada DECOINSA.</p>	Encargada de crédito y cobro

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
11	<p>Anulación de facturas</p> <p>Nota: se deben realizar los siguientes pasos para anular una factura por error en la cantidad de producto u otro.</p> <p>a Abrir el programa Sistema Integrado de Facturación, anular la factura e incluir de nuevo el detalle correcto e Imprimir la factura.</p> <p>b Archivar las facturas en la carpeta llamada Decoinsa.</p>	Encargada de crédito y cobro
12	<p>Envío de carta de descuento por pronto pago a Decoinsa</p> <p>Nota: el envío de la carta de descuento por pronto pago a Decoinsa se debe realizar todos los martes antes de las 12:00 md.</p> <p>a Imprimir la antigüedad de saldos de Decoinsa, para ver cuales son las facturas pendientes de pago.</p> <p>b Abrir un archivo llamado Solicitud de descuento Decoinsa, actualizar los datos e imprimir el documento.</p> <p>Nota: se debe de usar una hoja membretada a la hora de imprimir la carta.</p> <p>c Llevar la carta al gerente financiero para que la firme.</p> <p>d Enviar la carta vía fax a Decoinsa.</p> <p>e Desprender la colilla del fax y adjuntarla a la carta.</p> <p>f Confirmar el recibido del fax con el encargado de tesorería en Decoinsa.</p> <p>g Colocar la carta en el AMPO correspondiente a Cartas de descuento por pronto pago Decoinsa.</p>	Encargada de crédito y cobro
13	<p>Retiro del cheque de pago de Decoinsa</p>	Encargada de crédito y cobro

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>a</p> <p>b</p>	<p>Lamar al encargado de tesorería en Decoinsa, antes de las 11:00 a.m de los días miércoles, para coordinar con él la hora en que el cobrador de Coopeleche puede pasar a recoger el cheque de pago.</p> <p>Una vez acordada la hora, se le informa al cobrador para que retire el cheque, lo deposite en el Banco Nacional y entregue el comprobante bancario al Cajero de Coopeleche.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro y Mensajero</p>
<p>14</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Nota de crédito por devolución de producto de concesionarios y del Kiosco</p> <p>Entrega la boleta por devolución o desecho de producto y la nota adjunta a la encargada de cuentas por cobrar.</p> <p>Recibir la boleta y la nota adjunta, y hacer una nota de crédito en el sistema, en el programa Administración Integrada de Facturación, e imprimir cuatro documentos, los cuales son la nota de crédito y el asiento de crédito, correspondientes a devolución y a desecho.</p> <p>Nota: se debe realizar primero la nota de crédito en el sistema por devolución de producto y luego la nota de crédito por desecho de producto.</p> <p>Verificar entre la boleta, el detalle de la nota de crédito y el asiento de crédito, que los códigos y cantidad de producto de devolución o desecho sean correctos.</p> <p>Firmar las dos notas de crédito, la correspondiente a devolución y la de desecho de producto, en el espacio donde dice “Hecho por”.</p> <p>Adjuntar los cuatro documentos impresos a la boleta por devolución o desecho y la nota.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p> <p>Jefe de cámaras</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>f</p> <p>g</p> <p>h</p>	<p>Llevar el documento adjunto al departamento de ventas, para que sea firmado y autorizado, para luego proceder a aplicarlo en el programa Administración integrada de Cuentas por Cobrar.</p> <p>Sacar una copia de la nota de crédito y colocarla en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a clientes.</p> <p>Archivar los documentos AMPO correspondiente a cada cliente o concesionario.</p>	
<p>15</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p>	<p>Envío de documentos</p> <p>Tomar el folder llamado Documentos pendientes por enviar a clientes y sacar los documentos del sobre que se encuentra contenido dentro del folder.</p> <p>Abrir una hoja de Excel con el nombre del cliente indicado en el folder, incluir los datos correspondientes a los documentos pendientes por enviar y se guarda dentro de la misma carpeta, pero con el número consecutivo posterior al que contenía el documento cuando se abrió.</p> <p>Imprimir dos ejemplares del documento.</p> <p>Guardar en el sobre los documentos pendientes por enviar que se sacaron para trabajar anteriormente.</p> <p>Escribir en cada uno de los ejemplares impresos: Fecha de envío, Enviado por, Fecha de recibido, Recibido por y llenar los espacios de Fecha de envío, Enviado por.</p> <p>Adjuntar los dos ejemplares impresos al sobre que contiene los documentos pendientes por enviar.</p> <p>Tomar el sobre al que se ajuntaron los ejemplares impresos y el folder llamado Control de documentos y llevarlo al encargado de servicio al cliente.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>h</p> <p>i</p> <p>j</p> <p>k</p> <p>l</p>	<p>Firmar en el folder de Control de documentos, como constancia de que los documentos fueron recibidos.</p> <p>Entregar el sobre al cliente que corresponde.</p> <p>Firmar ambos documentos adjuntos que lleva el sobre donde dice Fecha de recibido, Recibido por, y desprender un ejemplar y entregarlo al encargado de servicio al cliente.</p> <p>Entregar el documento a la encargada de cuentas por cobrar, como constancia de que se recibieron los documentos por parte del cliente.</p> <p>La encargada de cuentas por cobrar archiva el documento en el folder llamado Control de documentos enviados.</p>	<p>Encargado de servicio al cliente</p> <p>Cliente</p> <p>Encargado de servicio al cliente</p>
<p>16</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Reconocimiento del 1,5% de descuento al concesionario Multiservicios Faumar F y M S.A</p> <p>Abrir el programa Administración integrada de Facturación, e imprimir un reporte de ventas.</p> <p>Tomar el reporte impreso y remarcar el nombre del cliente Multiservicios Faumar F y M S.A, para realizar una nota de crédito (Ver la sección <i>Instructivos de llenado 5. Realización de nota de crédito al concesionario Multiservicios Faumar F y M S.A</i>).</p> <p>Aplicar la nota de crédito en el sistema.</p> <p>Desprender del talonario el original de la nota de crédito y colocarlo en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a concesionarios.</p> <p>Archivar la copia de la nota en el AMPO correspondiente al cliente.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>17</p>	<p>Reconocimiento del 1% sobre la venta a Multiservicios Faumar F y M S.A</p> <p>Nota: a los concesionarios grupo Sayra y Manuel Salas, se les reconoce un 1% sobre las ventas brutas.</p> <p>Al concesionario Sevis de Liberia, se le realiza una nota de débito si sobrepasa 1,25% de desecho y al concesionario Henry González se le realiza la nota de débito si sobrepasa el 2% de desecho.</p> <p>Ver la sección <i>Instructivos de llenado 6. Realización de nota de crédito para Reconocimiento del 1% sobre la venta de productos a Multiservicios Faumar F y M S.A.</i></p> <p>a Realizar una nota de crédito y aplicarla en el sistema.</p> <p>b Desprender del talonario el original de la nota de crédito y colocarlo en el folder llamado Documentos pendientes por enviar a concesionarios.</p> <p>c Archivar la copia de la nota en el AMPO correspondiente al cliente.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p>
<p>18</p>	<p>Facturación de la venta de leche entera</p> <p>a Envía un correo electrónico a la encargada de cuentas por cobrar indicando el total de kilos y el cliente a quien se le va a vender la leche entera.</p> <p>b La encargada de cuentas por cobrar Imprime dos ejemplares del correo electrónico recibido.</p> <p>c Abrir el programa Administración Integrada de Entregas de leche e incluir el tipo de cambio de referencia del dólar del día en que se realizó la venta de leche, el cual se encuentra en el correo impreso, e imprimir un reporte de la facturación, luego se guarda.</p> <p>d Llenar la factura e ingresarla al sistema Administración integrada de Cuentas por Cobrar. Ver la sección Instructivos de llenado 8. <i>Factura de la venta de leche entera</i></p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p> <p>Encargada de Planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
i	Entrega el cheque de pago del trámite de la semana anterior y un ejemplar del trámite de cobro firmado al cobrador.	Cliente
j	Entrega el ejemplar del trámite de cobro firmado a la encargada de cuentas por cobrar y el cheque al cajero.	Cobrador
20	Confección de los recibos por dinero	Encargada de crédito y cobro
a	Tomar el reporte de transferencia, buscar y remarcar las transferencias y depósitos realizados por los clientes de crédito y realizar un recibo por dinero por cada depósito o transferencia (ver la sección <i>Instructivos de llenado 7. Recibos por dinero</i>).	
b	Realizar la consulta en el sistema Administración integrada de cuentas por cobrar, respecto al cliente que se le está tramitando el recibo, acerca del detalle de las facturas pendientes de pago de la fecha más antigua a la fecha mas reciente.	
c	Colocar el ejemplar original del recibo por dinero en la carpeta de recibos por dinero pendientes por archivar.	
d	Adjuntar la copia del recibo por dinero a la orden de transferencias y depósitos del banco y entregar al cajero, para que el documento sea incluido en el cierre de caja.	
21	Apertura de créditos Nota: en caso de que la apertura de crédito sea para un concesionario, lo que se realiza es un contrato de crédito.	Encargada de crédito y cobro

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
a	El supervisor de ventas se presenta personalmente en la oficina de la encargada de cuentas por cobrar y le pide el formulario Solicitud de Aprobación de Crédito.	Supervisor de ventas
b	La encargada de cuentas por cobrar anota el número de solicitud del formulario que se le entregó al supervisor de ventas, en un folder de control de solicitudes de créditos.	Encargada de crédito y cobro
c	Firma en el folder de control y lleva la solicitud al cliente.	Supervisor de ventas
d	El cliente llena la solicitud, se la entrega al supervisor de ventas y éste se la lleva a la encargada de cuentas por cobrar.	Cliente
e	La encargada de cuentas por cobrar revisa que la solicitud esté completada correctamente y que vengan todos los documentos adjuntos que en la misma se solicitan.	
f	Si se detecta algún error de llenado o que falte algún documento, se llama al supervisor de ventas y le explica que es lo que debe corregir el cliente.	
g	El supervisor de ventas lleva nuevamente la solicitud al cliente y le explica que es lo que hace falta o lo que debe corregir.	Supervisor de ventas
h	El cliente llena nuevamente, corrige o entrega algún documento que hiciere falta.	Cliente
i	El supervisor de ventas recoge la solicitud y se la entrega a la encargada de cuentas por cobrar.	Supervisor de ventas
j	La encargada de cuentas por cobrar revisa nuevamente la solicitud, para cerciorarse de que se encuentre correcta.	
k	Realizar el análisis de las referencias comerciales, las cuales incluyen el límite y plazo del crédito, antigüedad como cliente de crédito y la clase de cliente.	

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
I	Anotar los datos del análisis en un informe, adjuntarlo a la solicitud y llevarlo a los encargados de aprobación de créditos, para que coloquen las firmas de conformidad.	
22	<p>Elaboración del pagaré</p> <p>Una vez que el crédito es aprobado, se debe de llenar un pagaré como respaldo del crédito</p> <p>a Buscar y abrir el archivo Pagaré Machote, ubicado en la carpeta Pagaré, en Mis documentos e incluir los datos del cliente y se guarda con el número consecutivo al último archivo que se encuentra en la lista de pagarés dentro de la carpeta.</p> <p>b Imprimir el pagaré y entregárselo al supervisor de ventas.</p> <p>c El supervisor de ventas lleva el pagaré al cliente para que lo firme y luego se lo entrega a la encargada de cuentas por cobrar.</p> <p>d Tomar el pagaré y colocarlo dentro de la caja fuerte, ubicada dentro de la oficina.</p> <p>e Tomar el archivo de clientes y abrir una carpeta a nombre del cliente que esta realizando la solicitud de crédito y archivar ahí la solicitud y la documentación utilizada en el trámite de crédito.</p> <p>f Abrir otra carpeta, en el archivo de clientes, a nombre del cliente, para archivar ahí las facturas correspondientes al nuevo cliente de crédito.</p> <p>g Abrir el programa Administración integrada de cuentas por cobrar e ingresar la información acerca del nuevo cliente de crédito.</p>	<p>Encargada de crédito y cobro</p> <p>Supervisor de ventas</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
23	Procesamiento de faltantes o sobrantes de agentes	Encargada de crédito y cobro
a	Tomar el cierre de caja y ubicarse en la sección Faltantes y sobrantes de Agentes, donde se muestra el detalle correspondiente a cada agente de ventas.	
b	Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y ver el detalle de los faltantes y sobrantes en el sistema.	
c	El agente debe realizar la cancelación de los faltantes antes de que se realice el pago de la planilla quincenal y se cierra el programa, de lo contrario se debe de proceder con los siguientes pasos.	
d	Imprimir tres ejemplares del reporte de faltantes o sobrantes.	
e	Hacer un Memorándum, incluir los datos del reporte e imprimir tres ejemplares.	
f	Adjuntar a cada reporte un memorándum y entregarlo a la encargada de Planilla Salarial, para que proceda a realizar los rebajos, entregar otro a contabilidad y guardar el otro en el consecutivo de cuentas por cobrar.	

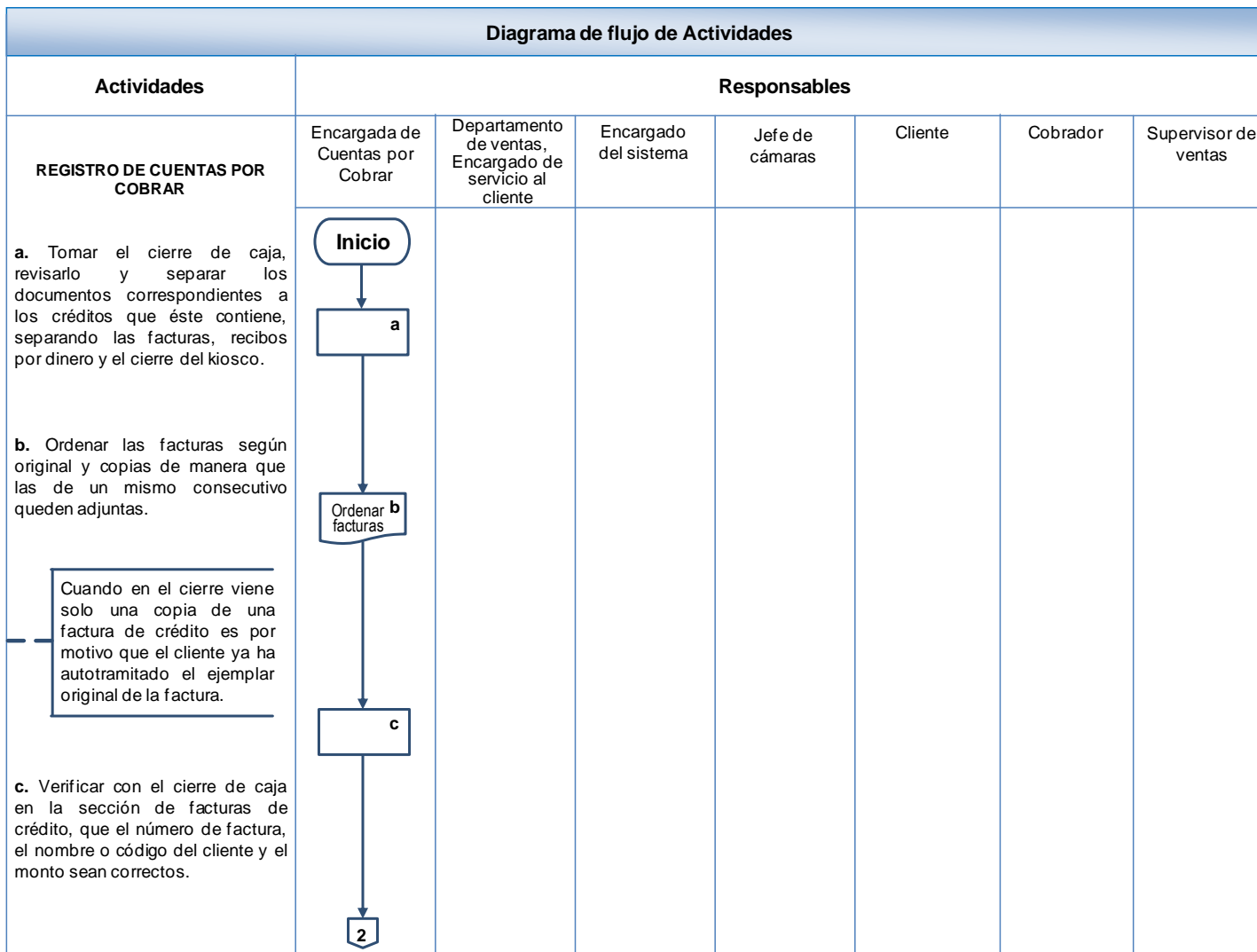
c) Análisis del procedimiento

A través de de la revisión y análisis crítico del procedimiento, se determina que la ejecución y realización del mismo por parte de la responsable de cuentas por cobrar de la Cooperativa se ejecuta adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

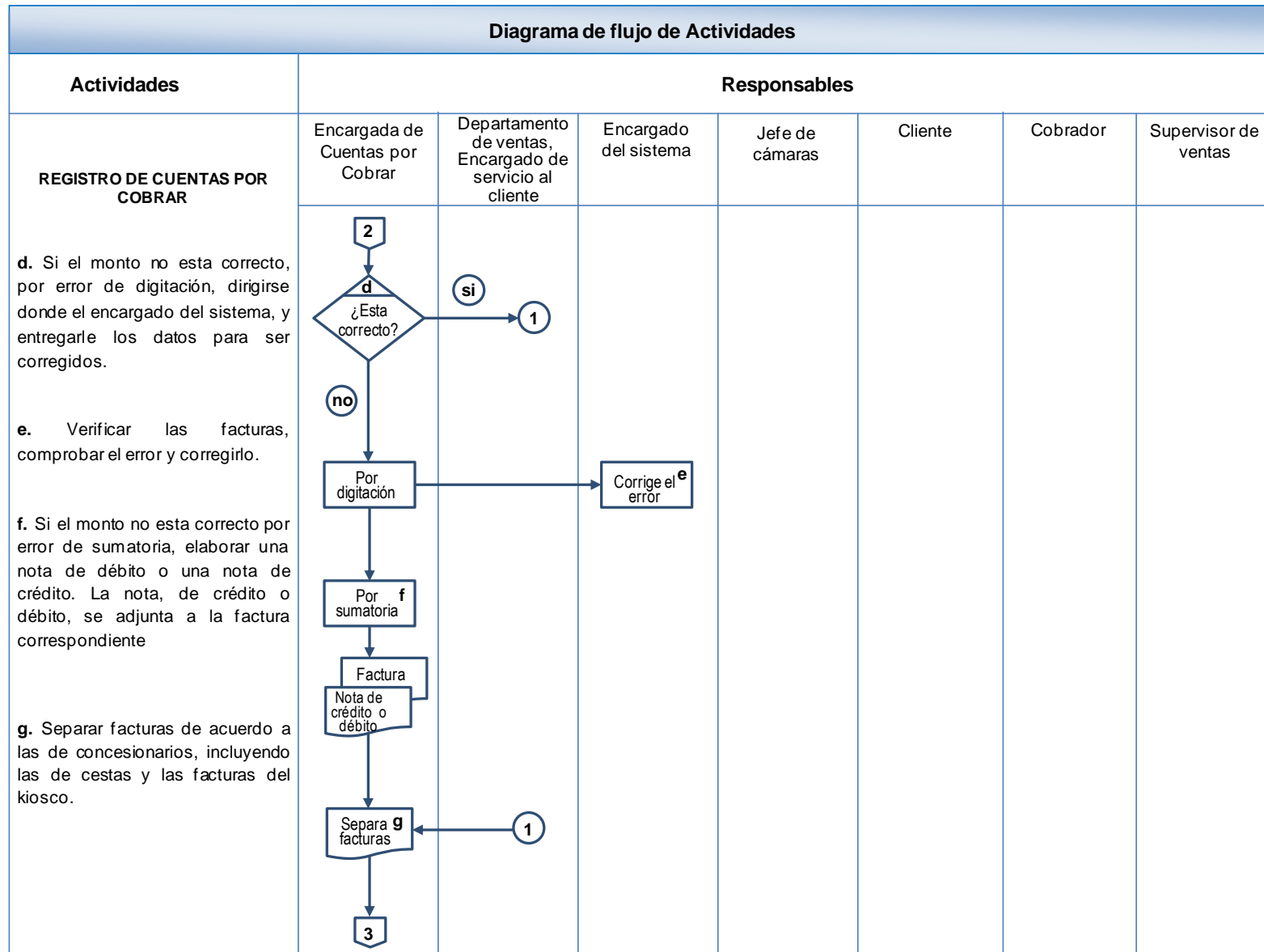
Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

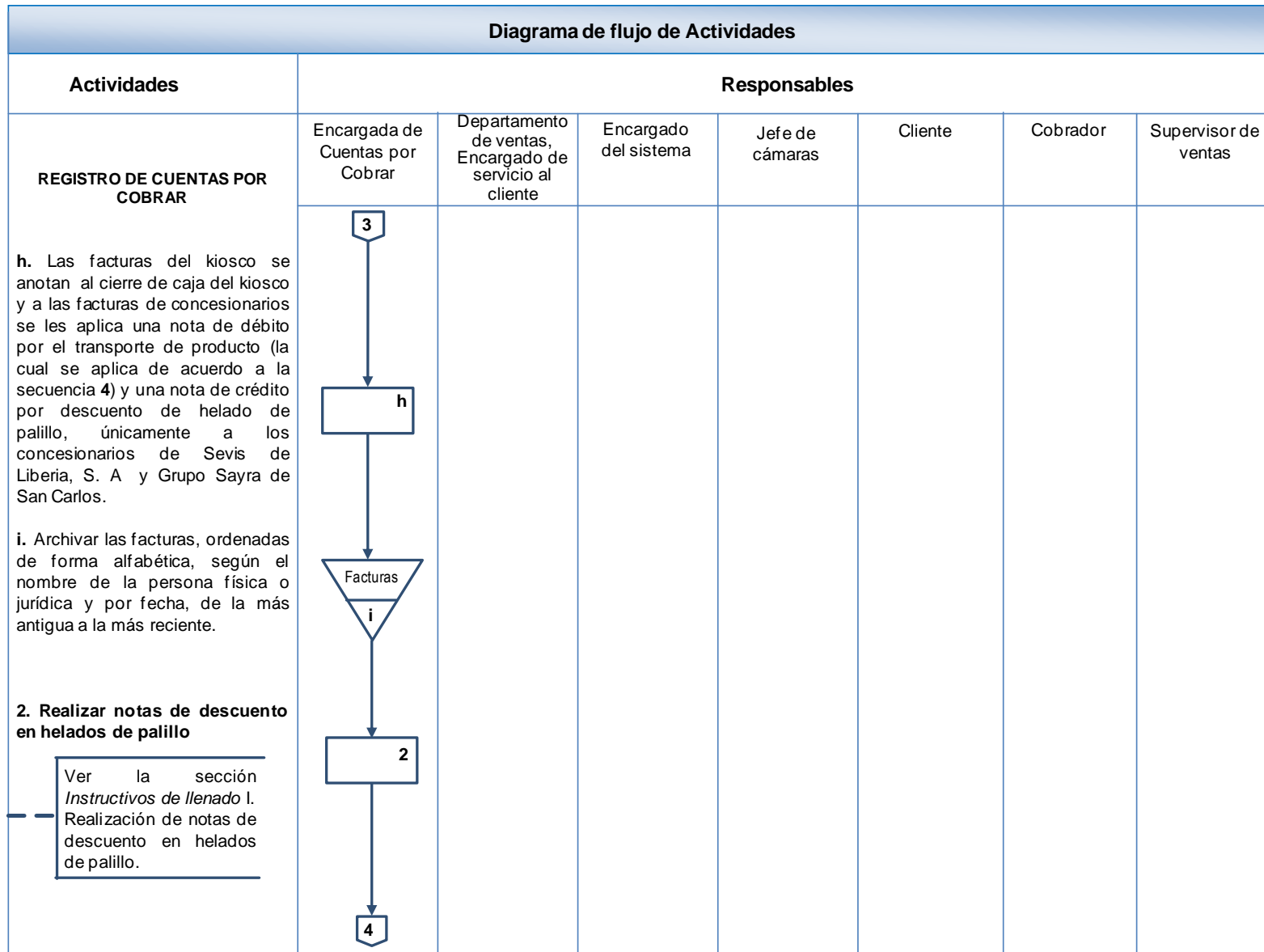
d) Diagrama de flujo de actividades



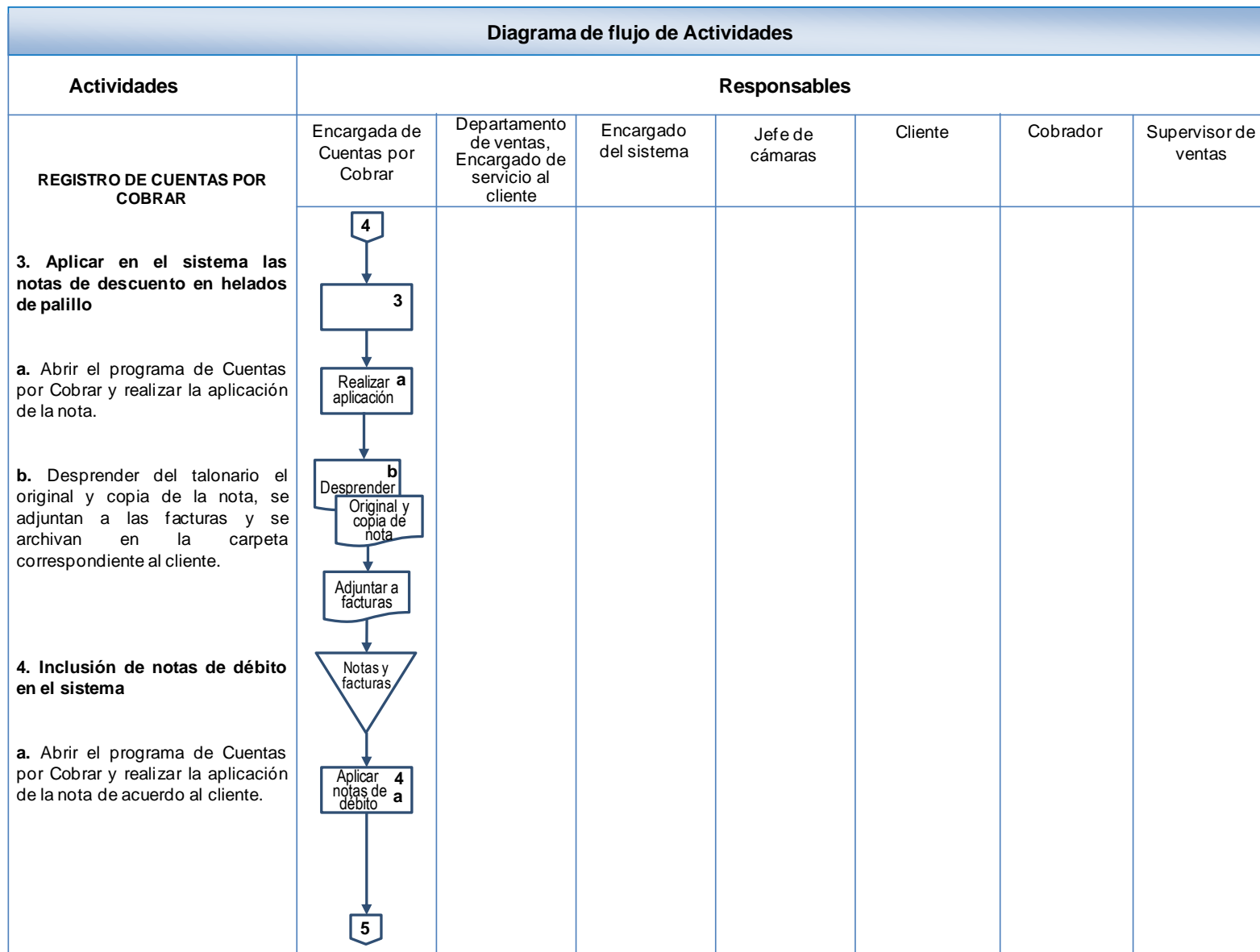
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



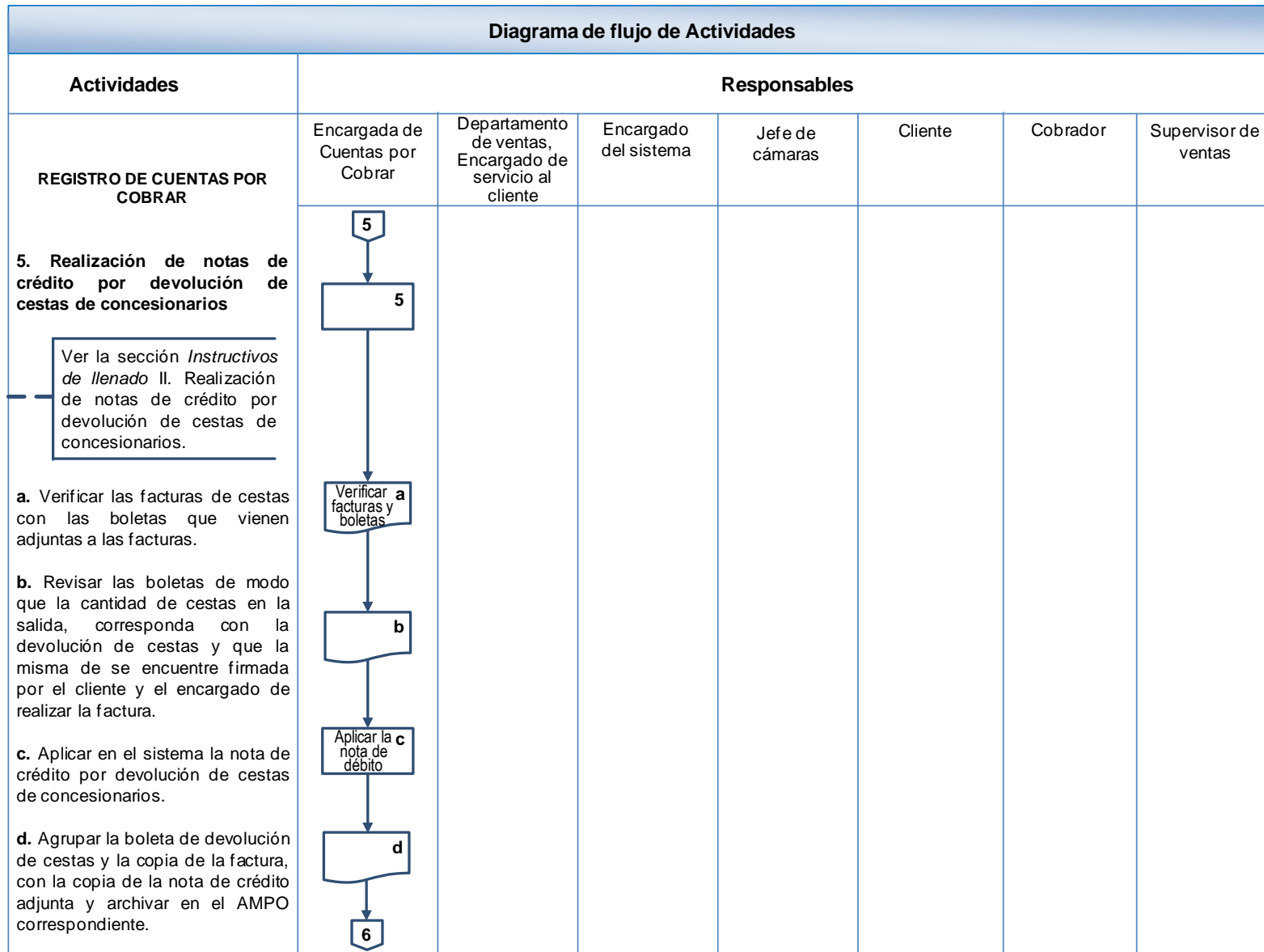
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



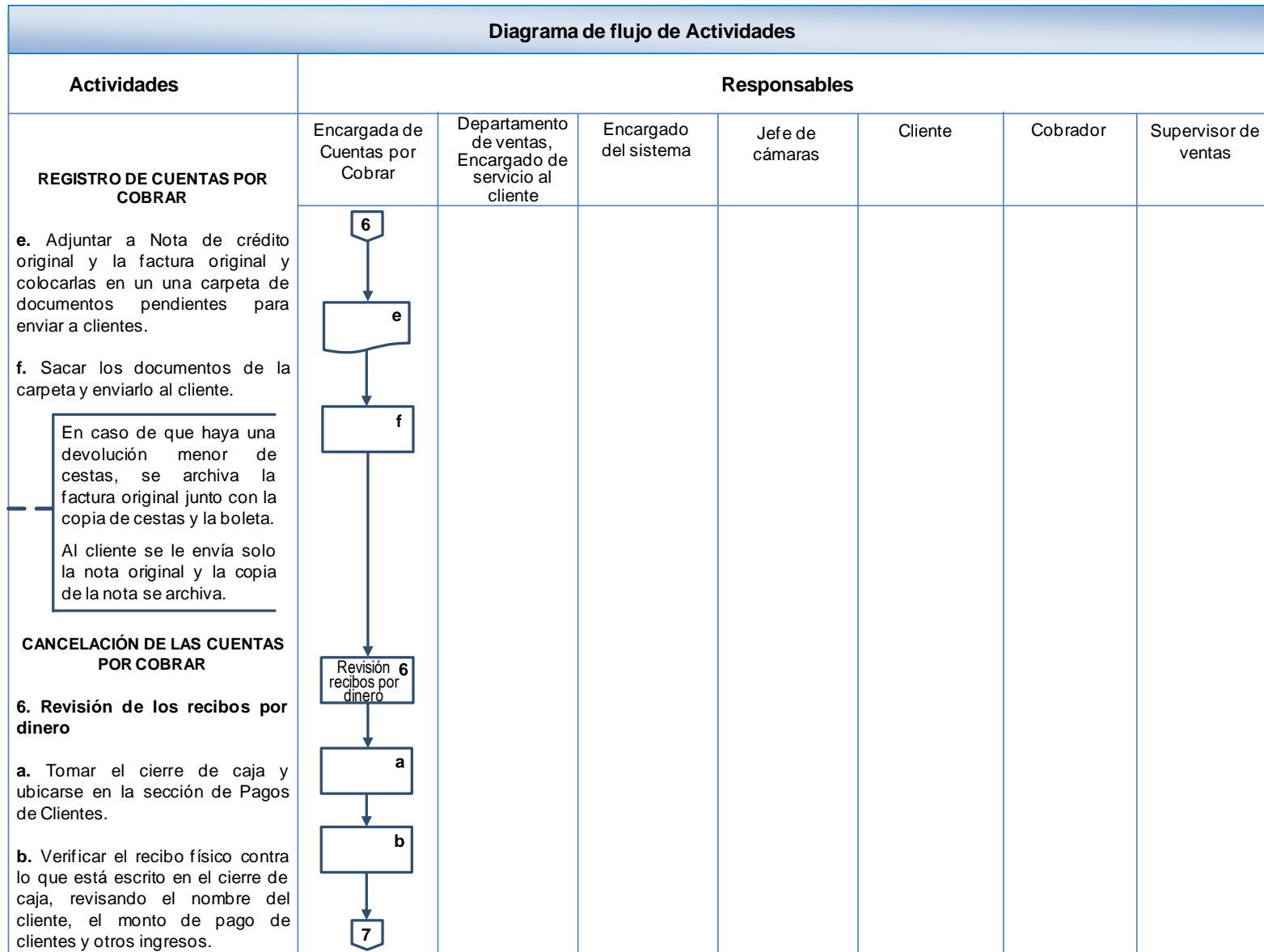
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



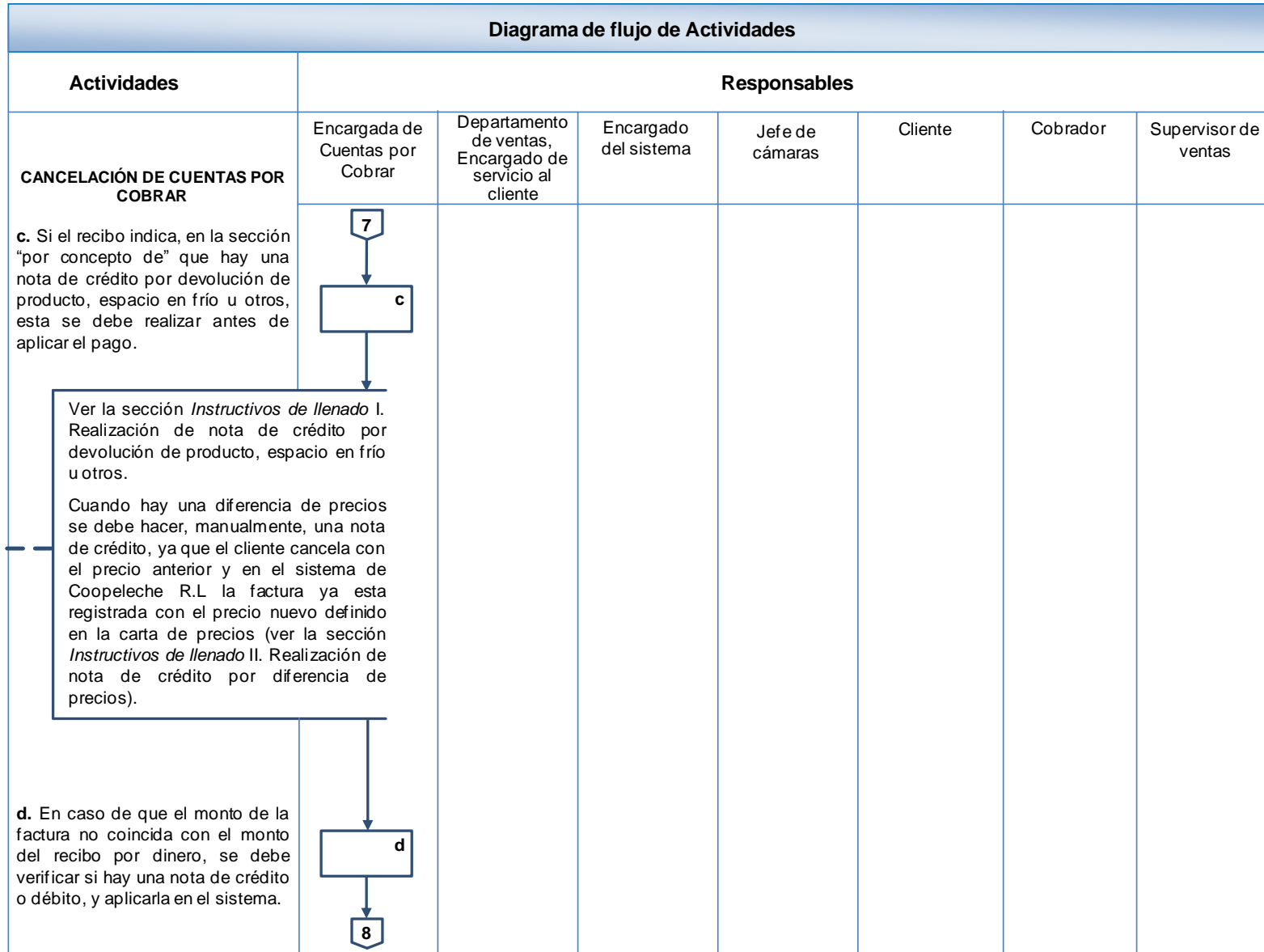
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



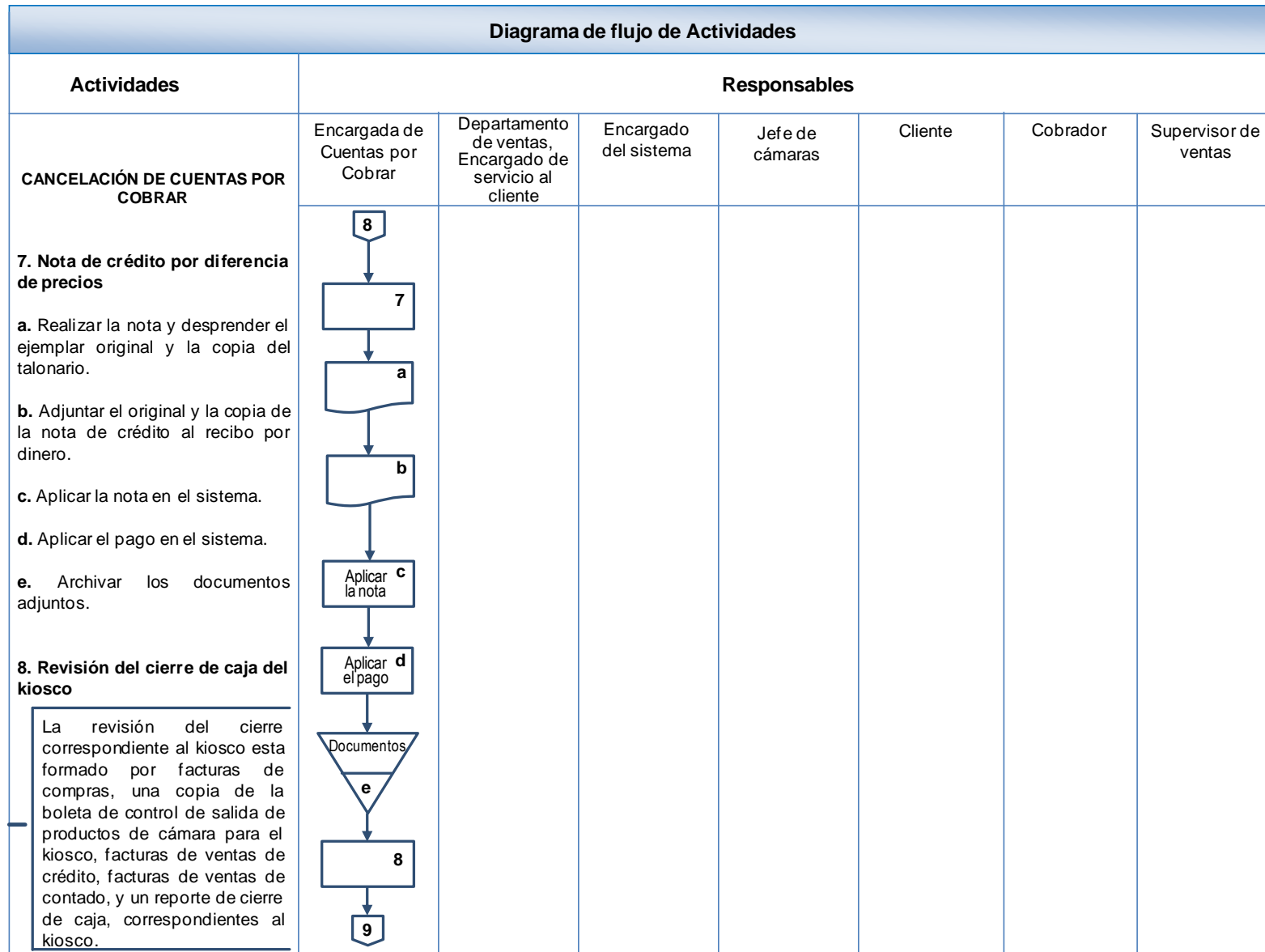
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



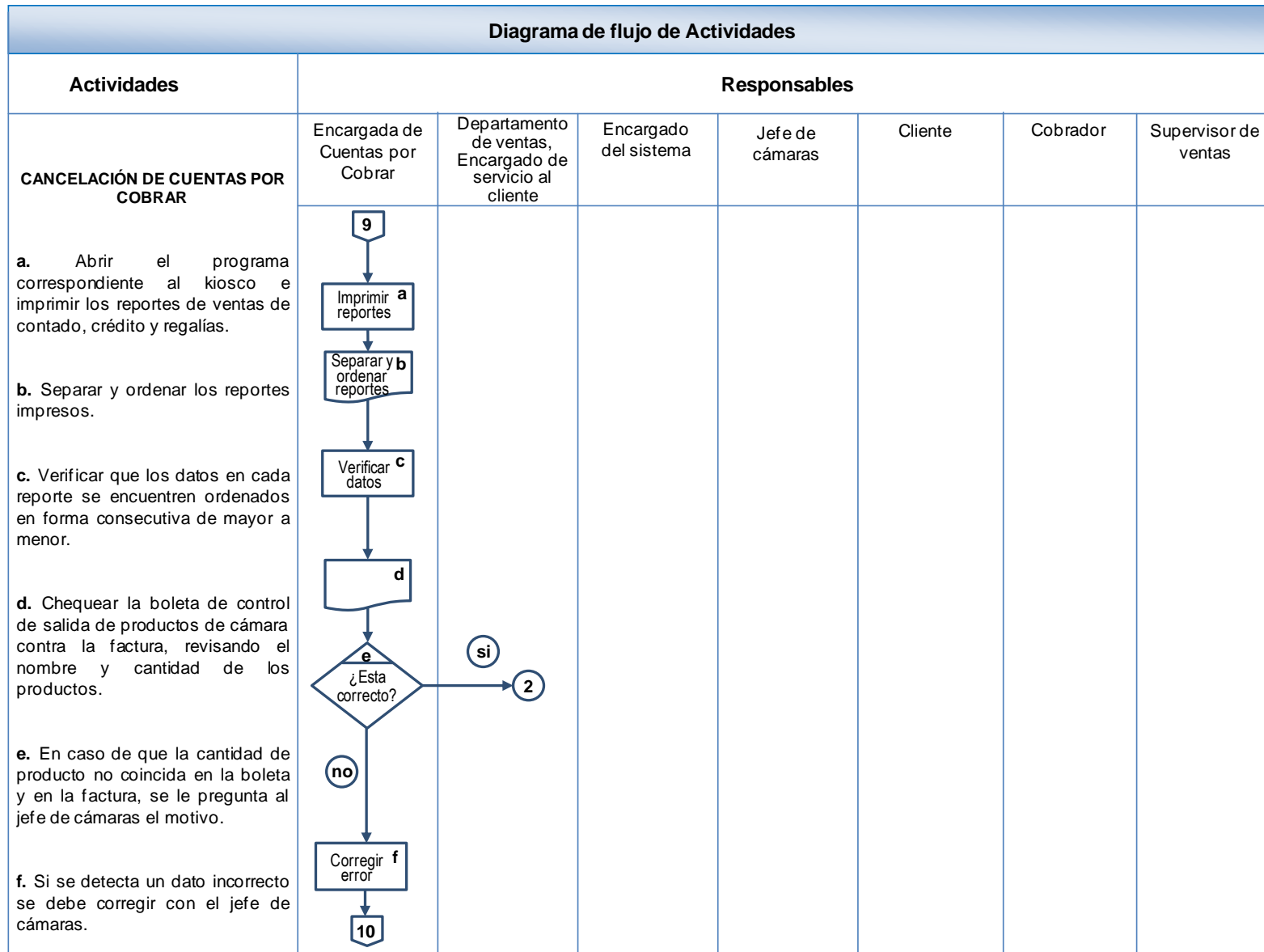
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



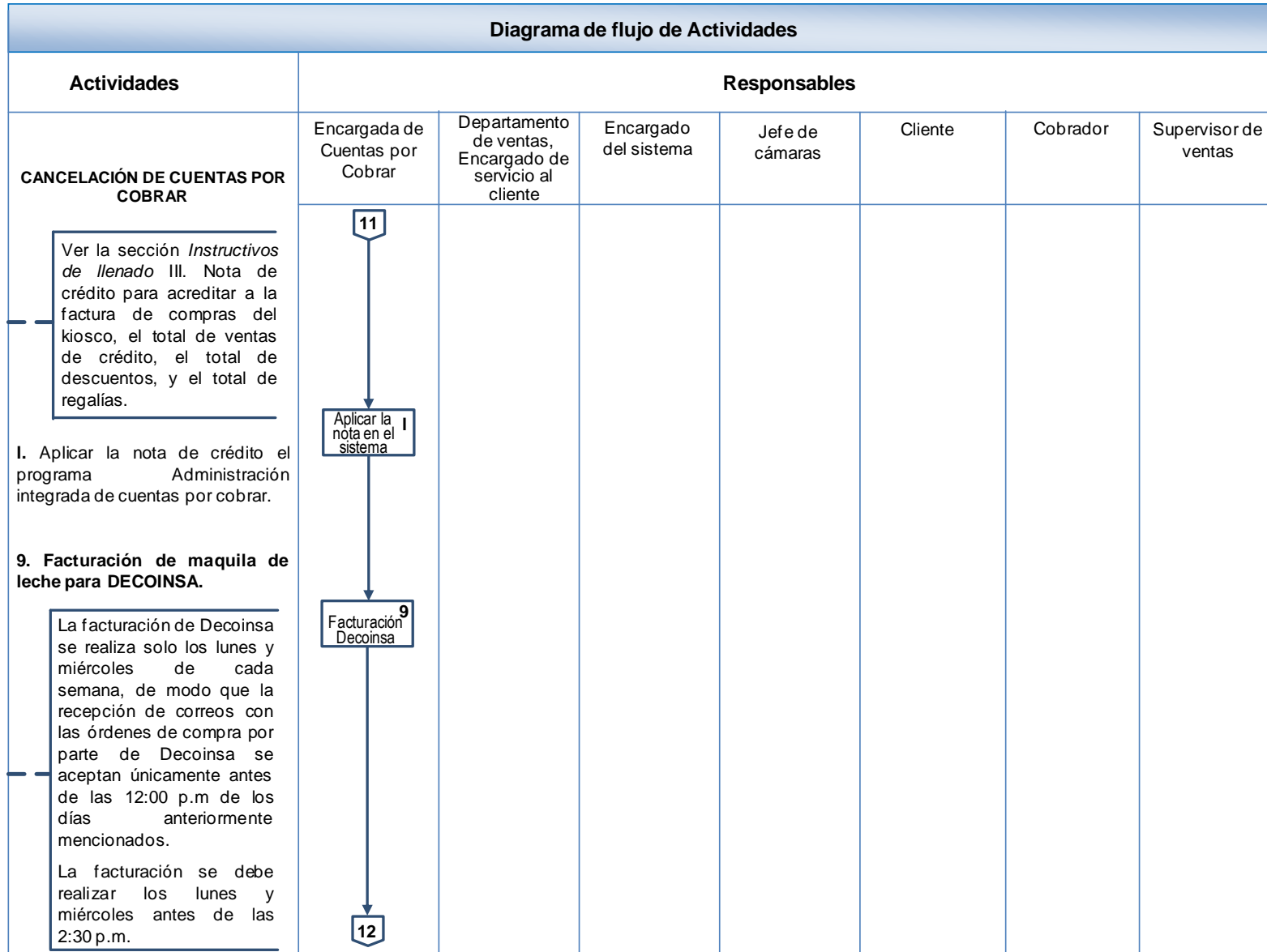
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



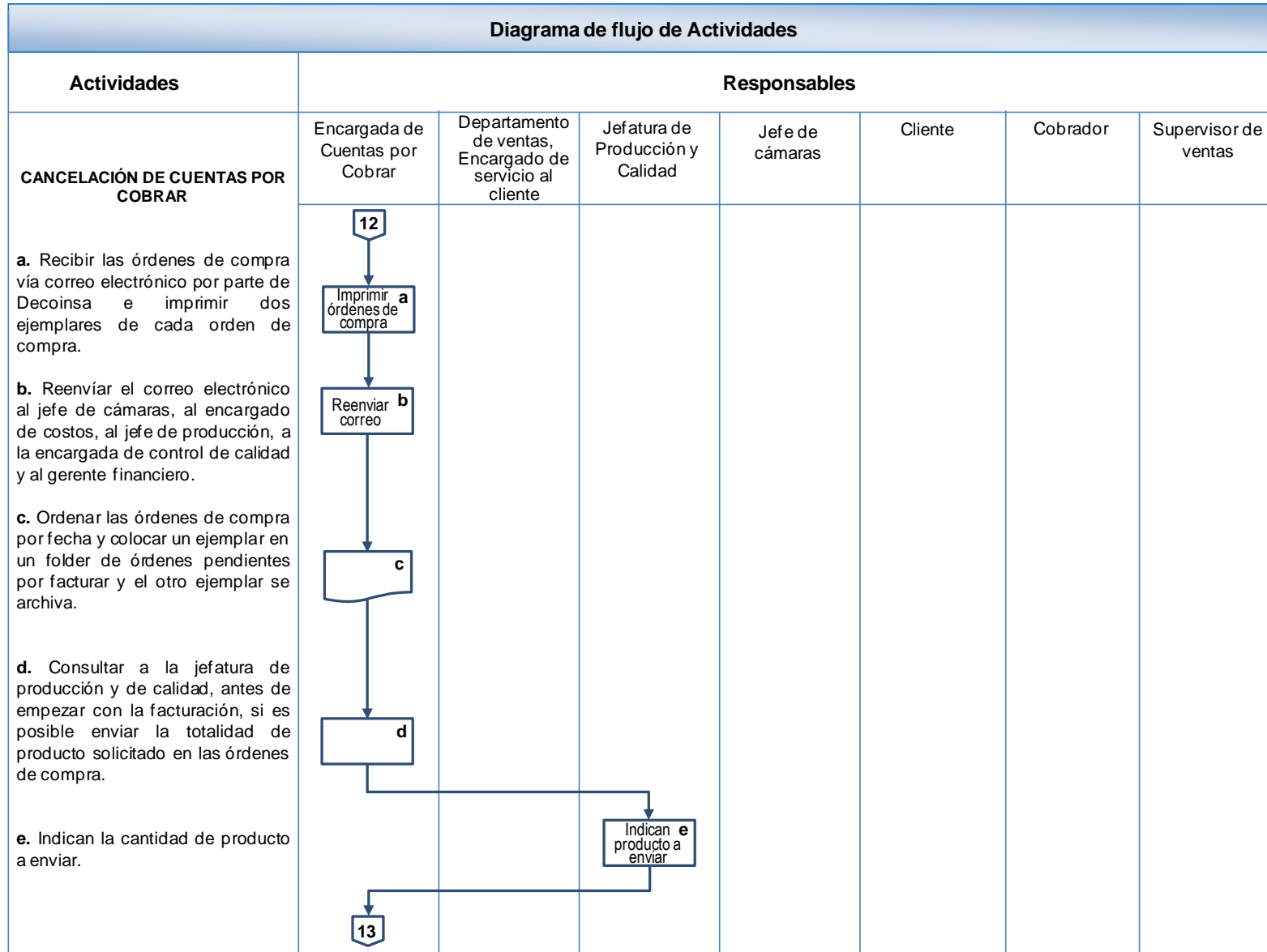
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar

Diagrama de flujo de Actividades							
Actividades	Responsables						
	Encargada de Cuentas por Cobrar	Departamento de ventas, Encargado de servicio al cliente	Encargado del sistema	Jefe de cámaras	Cliente	Cobrador	Supervisor de ventas
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>g. Chequear los reportes de ventas contra las facturas según sean de contado, crédito y regalías; verificando el número de factura y el monto.</p> <p>h. Observar que en el reporte del cierre de caja, el monto de crédito de empleados y crédito de asociados, coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Crédito.</p> <p>i. Observar el reporte del cierre de caja, cerciorándose que el total de efectivo coincida con el total general del reporte de Informe de Ventas de Contado.</p> <p>j. Observar que el total de regalías en el cierre de caja coincida con el total general de del Reporte de Regalías.</p> <p>k. Realizar una nota de crédito que incluye el total de ventas de crédito, el total de descuentos, y el total de regalías, para que se acredite a la factura de compras del kiosco.</p>	<pre> graph TD 10[10] --> g[/g/] 2((2)) --> g g --> h[h] h --> i[i] i --> j[j] j --> k[Realizar nota de crédito k] k --> 11[11] </pre>						

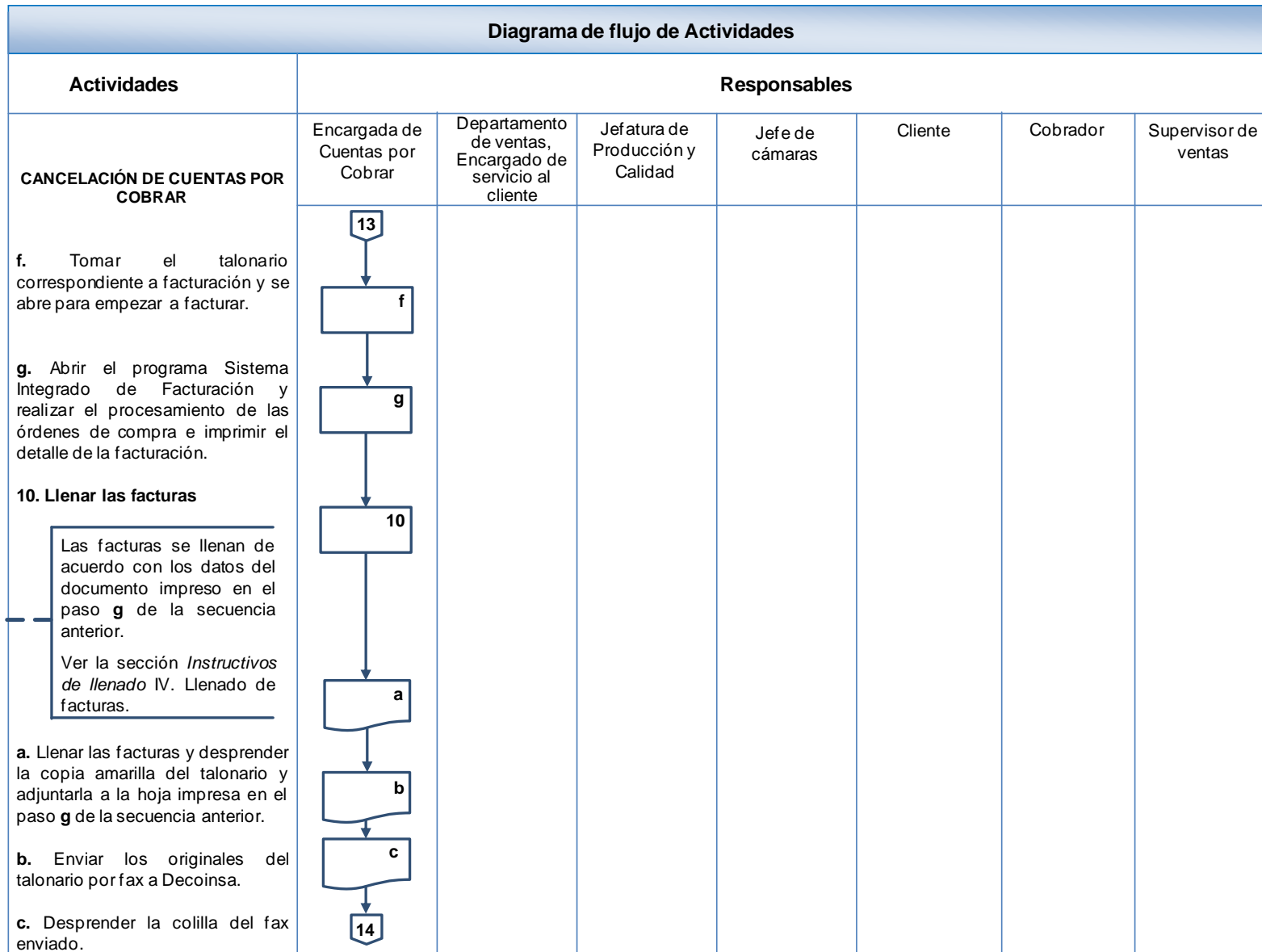
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



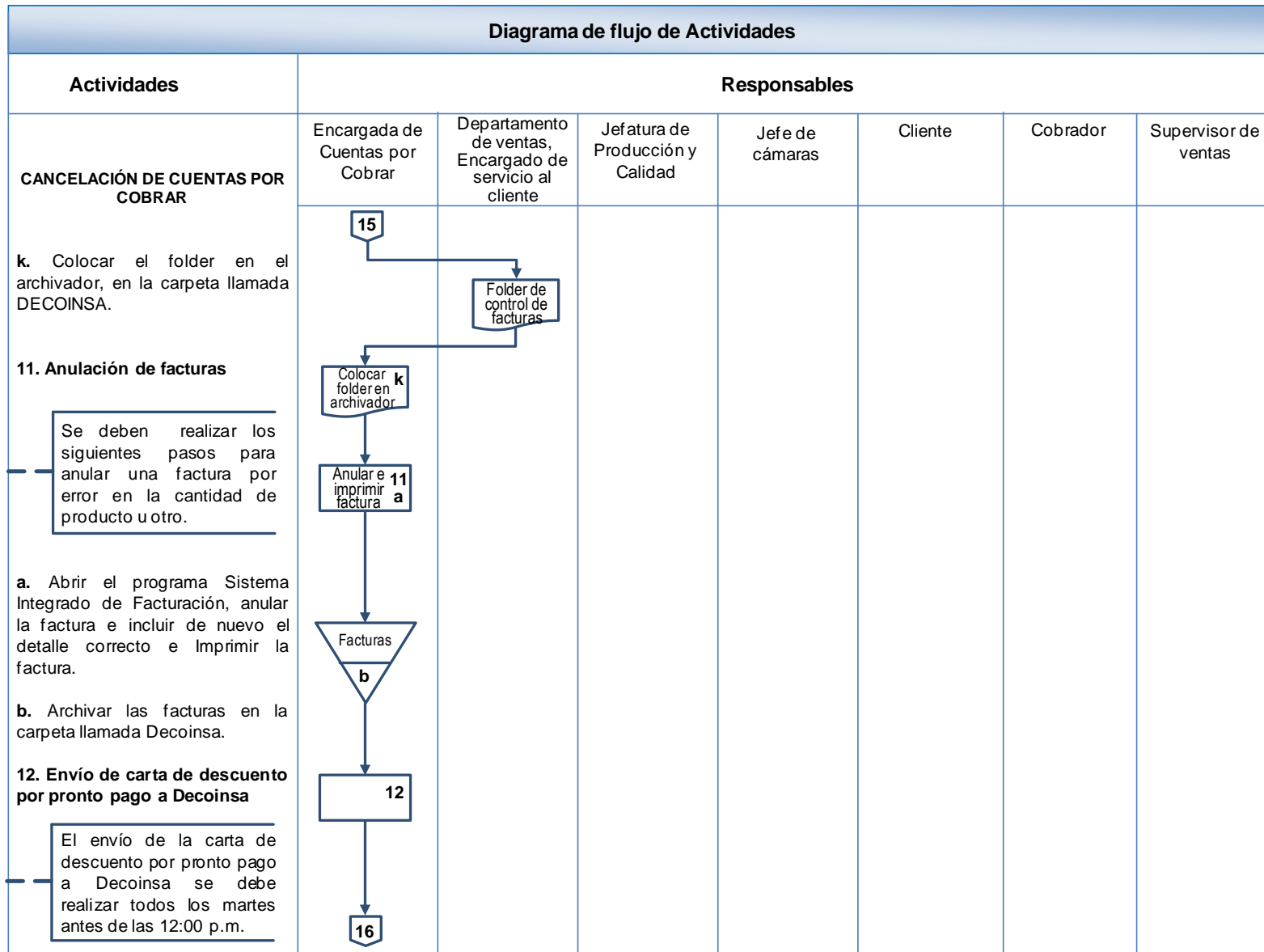
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



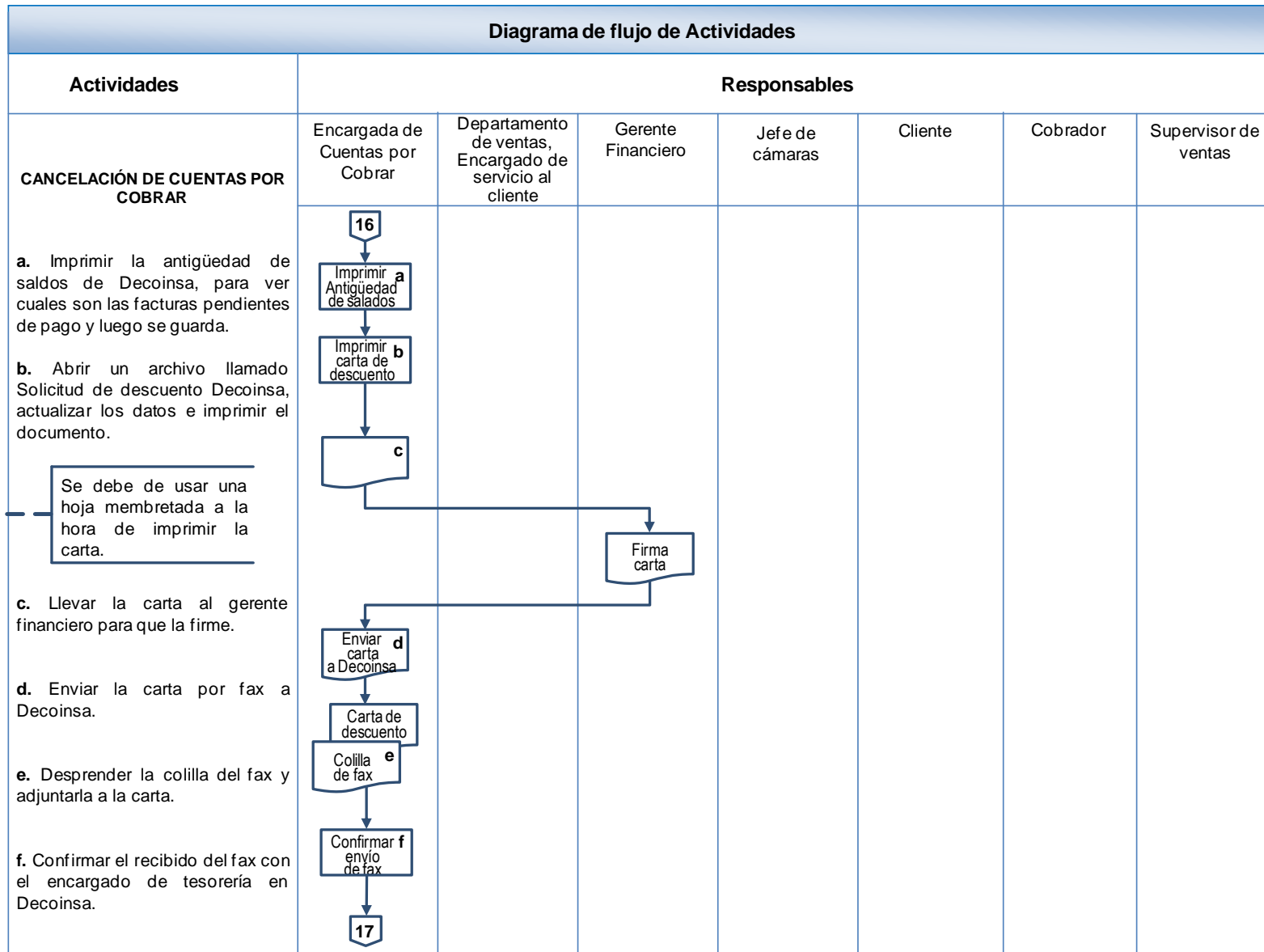
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar

Diagrama de flujo de Actividades							
Actividades	Responsables						
	Encargada de Cuentas por Cobrar	Departamento de ventas, Encargado de servicio al cliente	Jefatura de Producción y Calidad	Jefe de cámaras	Cliente	Cobrador	Supervisor de ventas
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>d. Adjuntar a la orden de compra la factura original, la copia verde y la copia rosada del talonario.</p> <p>e. Confirmar el recibido del fax con el encargado del envío de órdenes de compra, indicándole el número respectivo de cada factura.</p> <p>f. Escribir en las colillas del fax "Confirmado por el encargado de de envío de órdenes de compra".</p> <p>g. Ajustar las colillas del fax correspondientes a cada factura con las copias amarillas y colocarlas en el AMPO llamado consecutivo de facturas DECOINSA.</p> <p>h. Anotar los datos de las facturas en el fólder de control de facturas entregadas al departamento de ventas.</p> <p>i. Entregar las facturas adjuntas a la orden de compra al departamento de ventas.</p> <p>j. Llevar el folder de control de facturas al departamento de ventas, para que sea firmado por el encargado de servicio al cliente.</p>	<pre> graph TD 14[14] --> d[d] d --> e[Confirmar envío de fax] e --> f[f] f --> g[g] g --> h[h] h --> i[Facturas y orden de compra] i --> j[j] j --> 15[15] </pre>						

Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



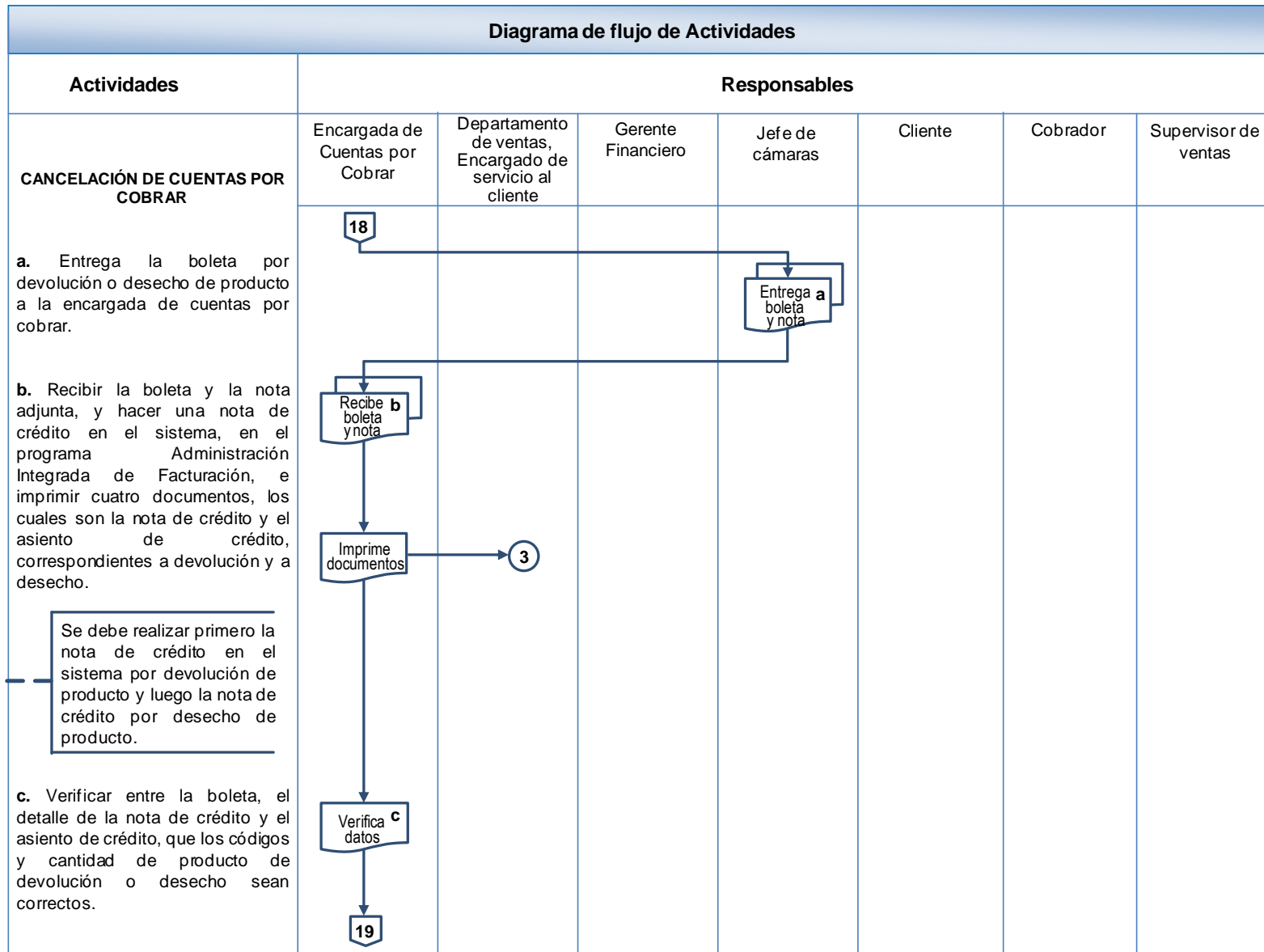
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



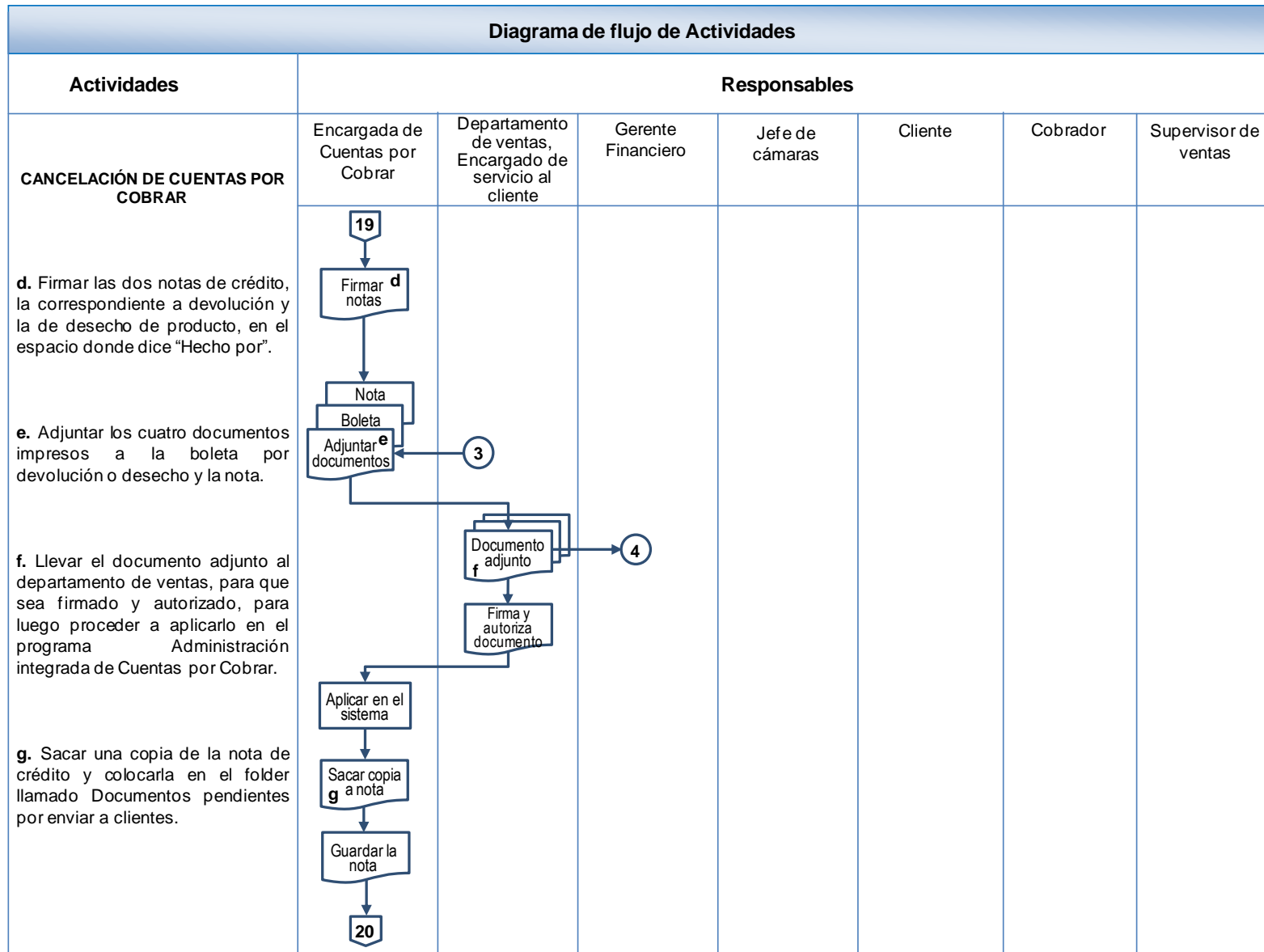
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar

Diagrama de flujo de Actividades							
Actividades	Responsables						
	Encargada de Cuentas por Cobrar	Departamento de ventas, Encargado de servicio al cliente	Gerente Financiero	Jefe de cámaras	Ciente	Cobrador	Supervisor de ventas
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>g. Colocar la carta en el AMPO correspondiente a Cartas de descuento por pronto pago Decoinsa.</p> <p>13. Retiro del cheque de pago de Decoinsa</p> <p>a. Lamar al encargado de tesorería en Decoinsa, antes de las 11:00 a.m de los días miércoles, para coordinar con él la hora en que el cobrador de Coopeleche puede pasar a recoger el cheque de pago.</p> <p>b. Una vez acordada la hora, se le informa al cobrador para que retire el cheque, lo deposite en el Banco Nacional y entregue el comprobante bancario al Cajero de Coopeleche.</p> <p>14. Nota de crédito por devolución de producto de concesionarios y del kiosco</p>	<pre> graph TD 17[17] --> G[Guardar g] G --> 13[13] 13 --> a[a] a --> b[b] b --> 14[14] 14 --> 18[18] </pre>						

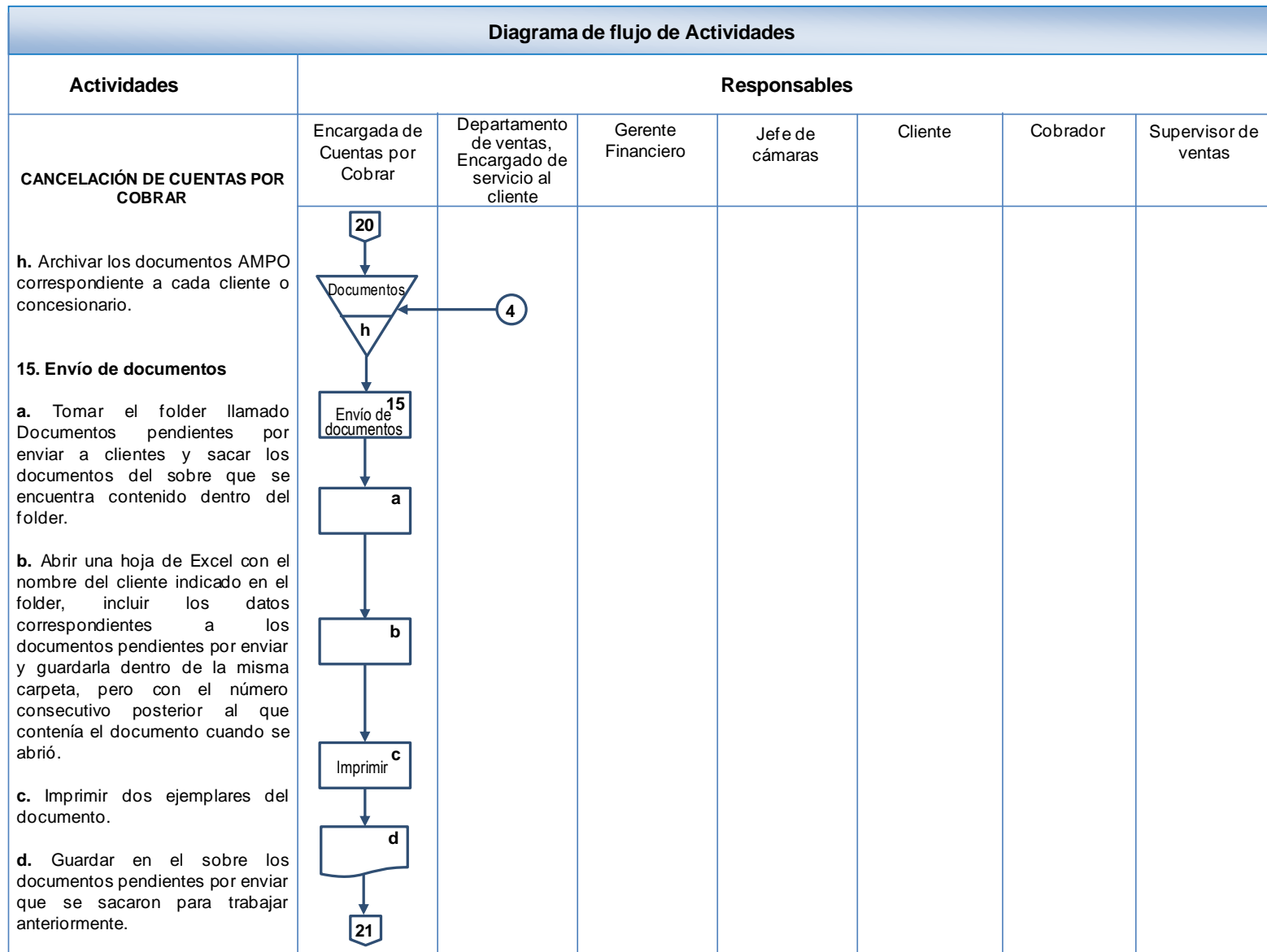
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



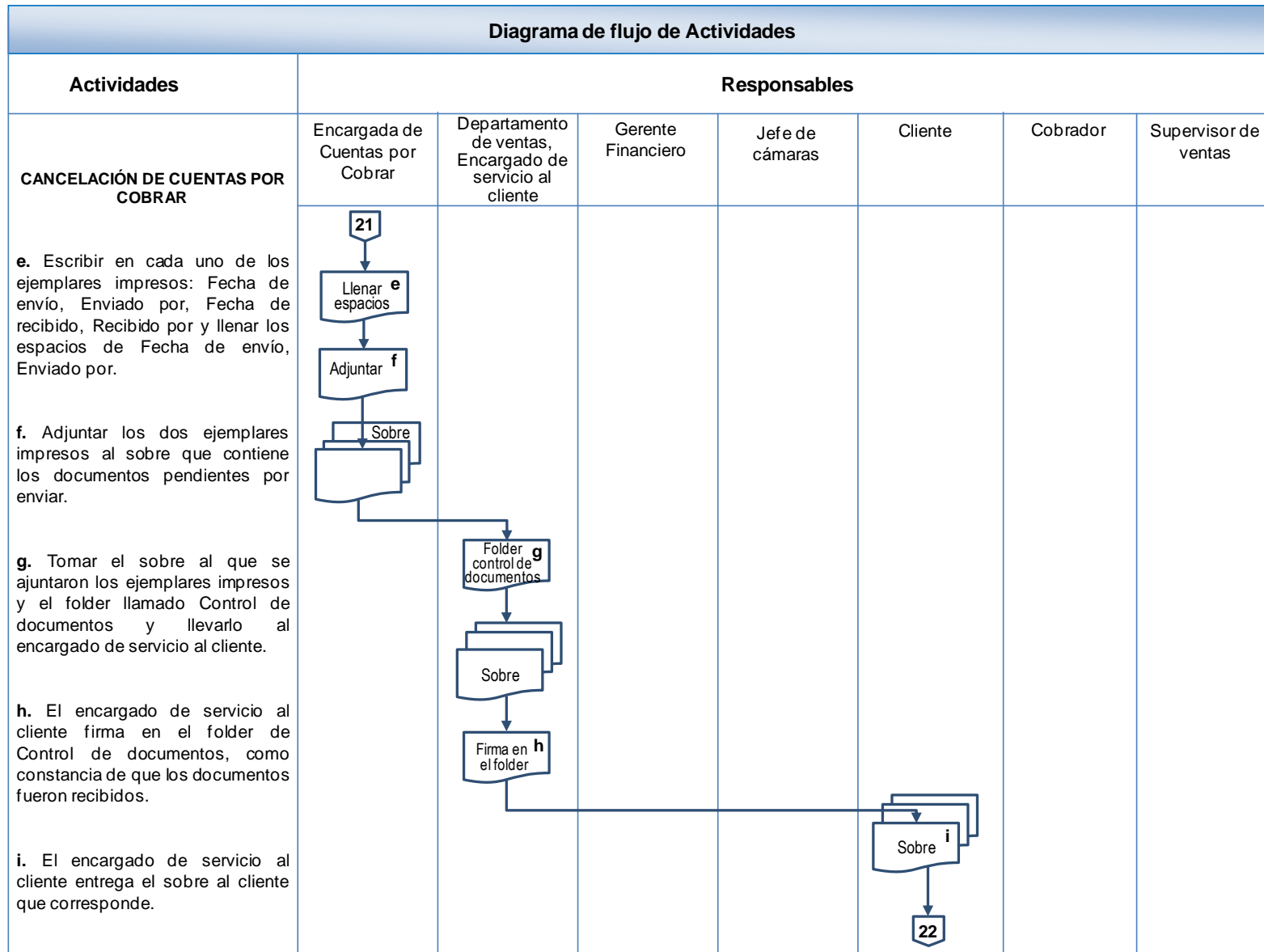
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



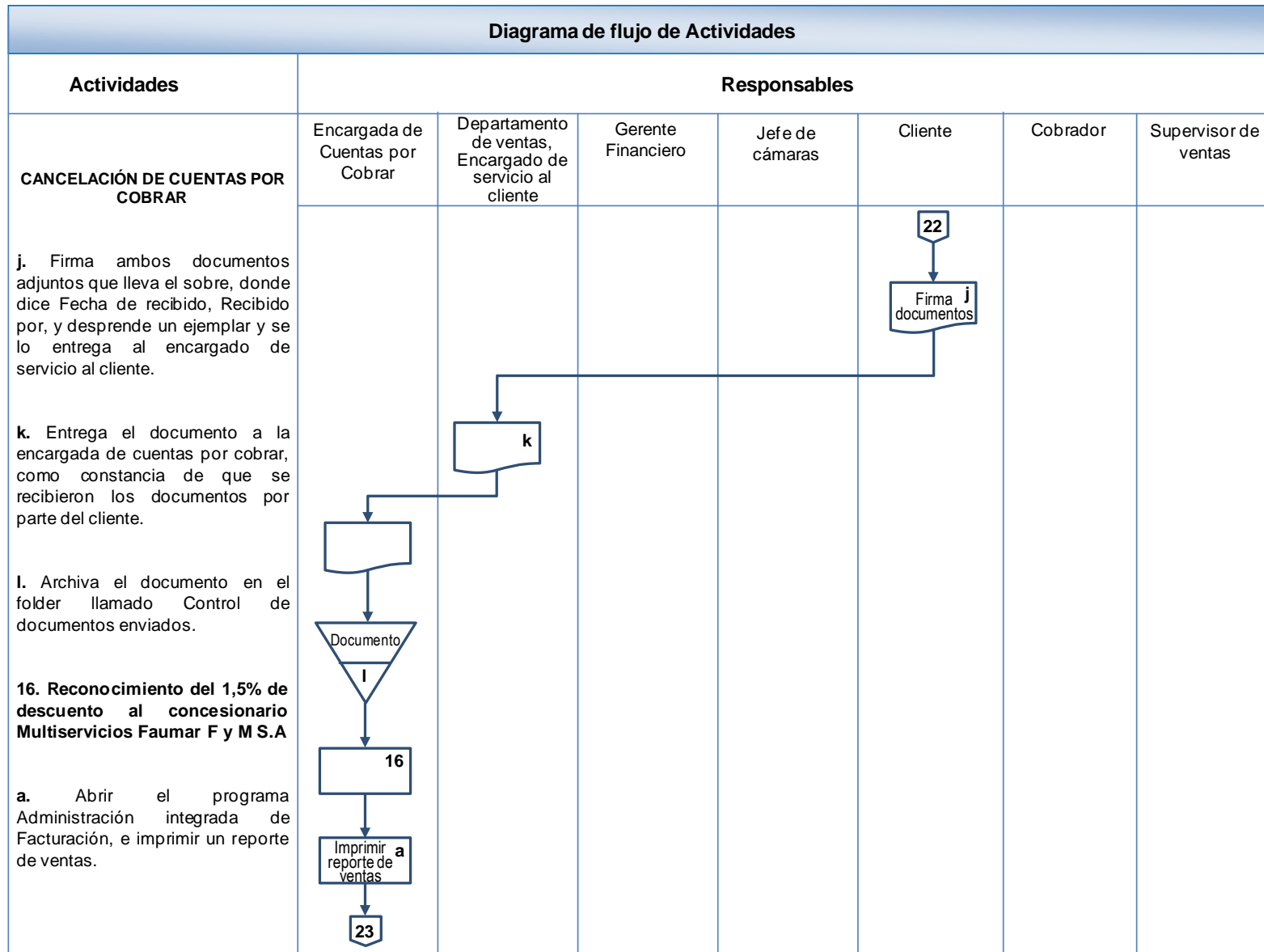
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



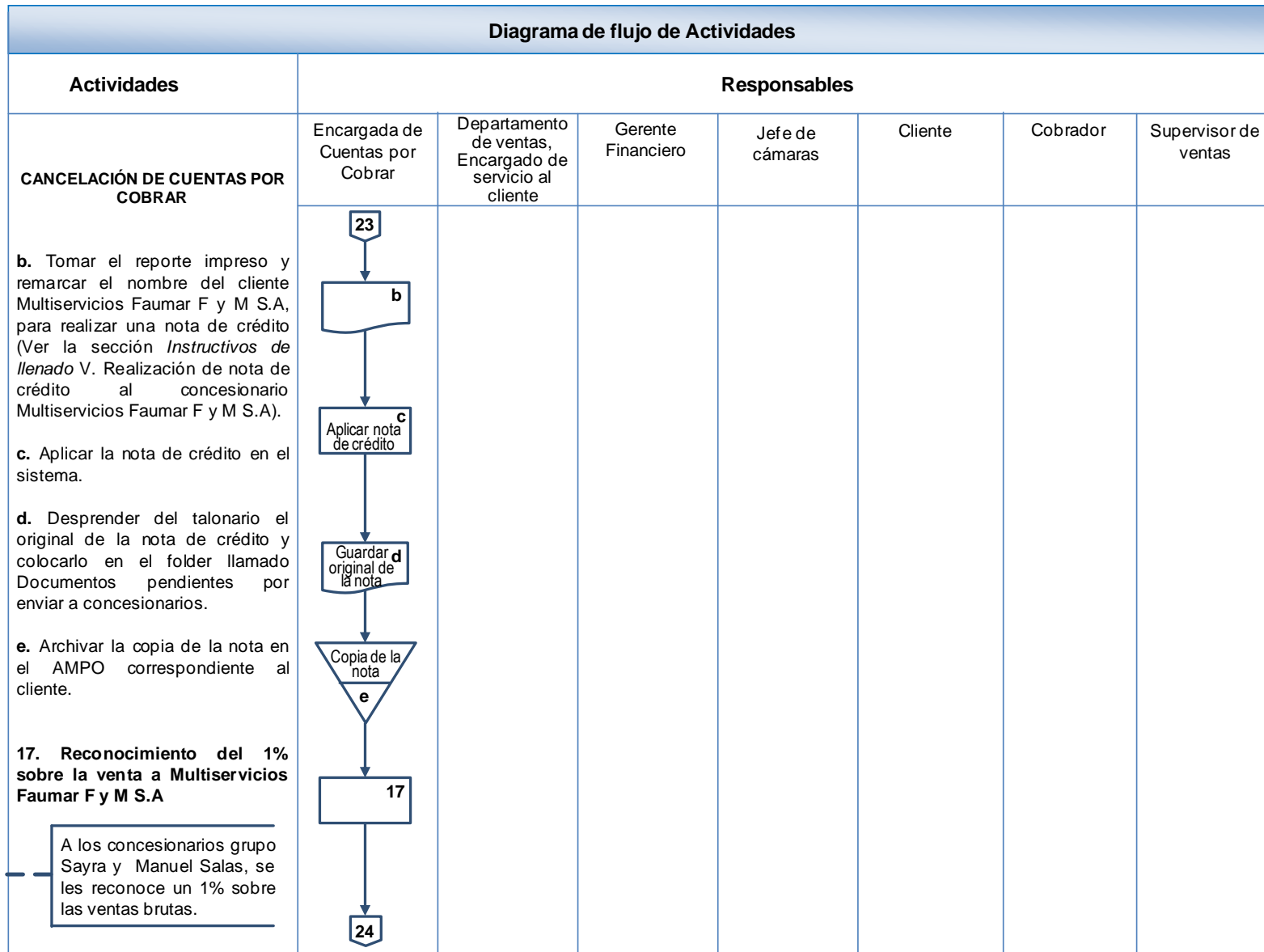
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



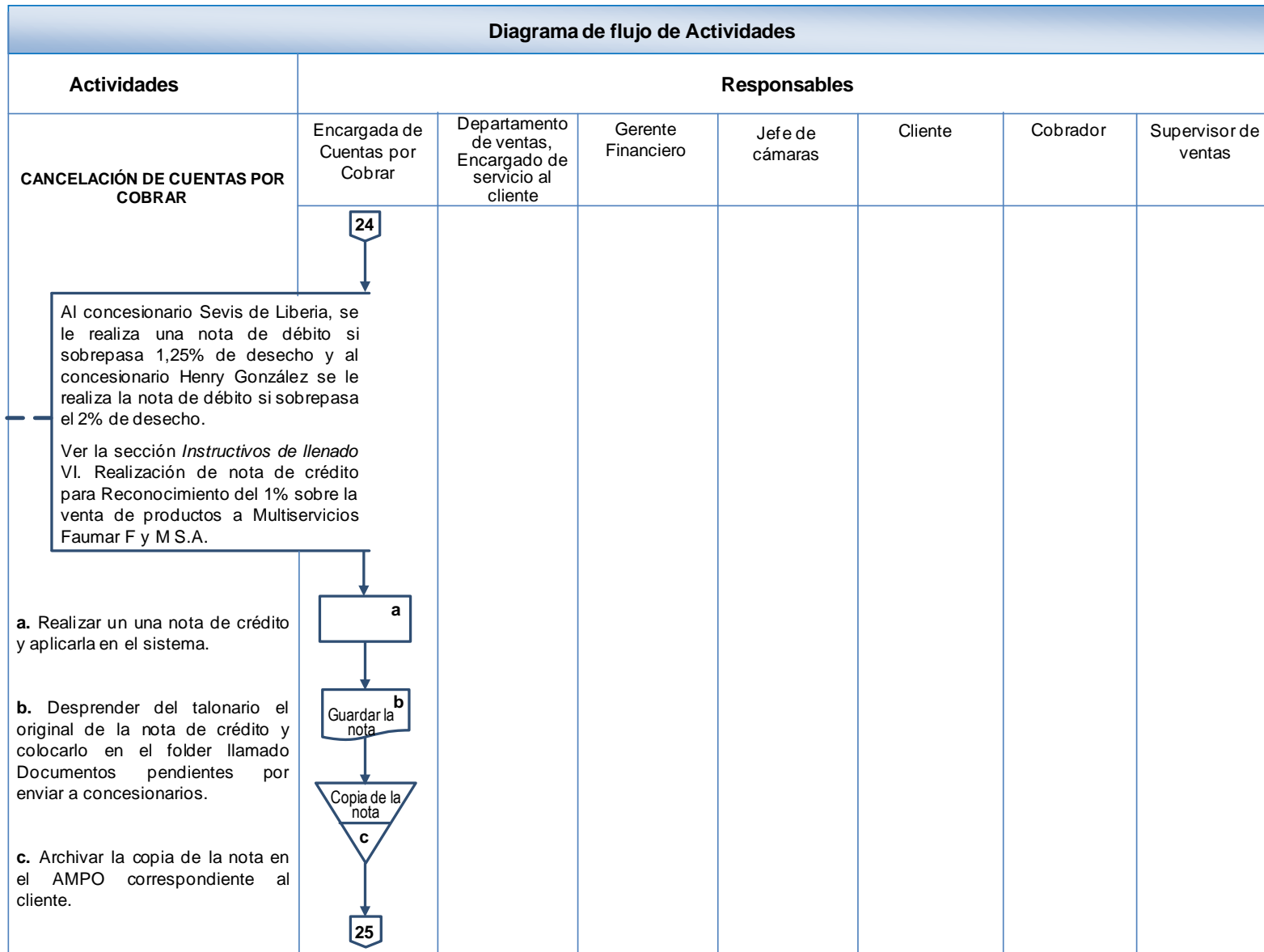
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



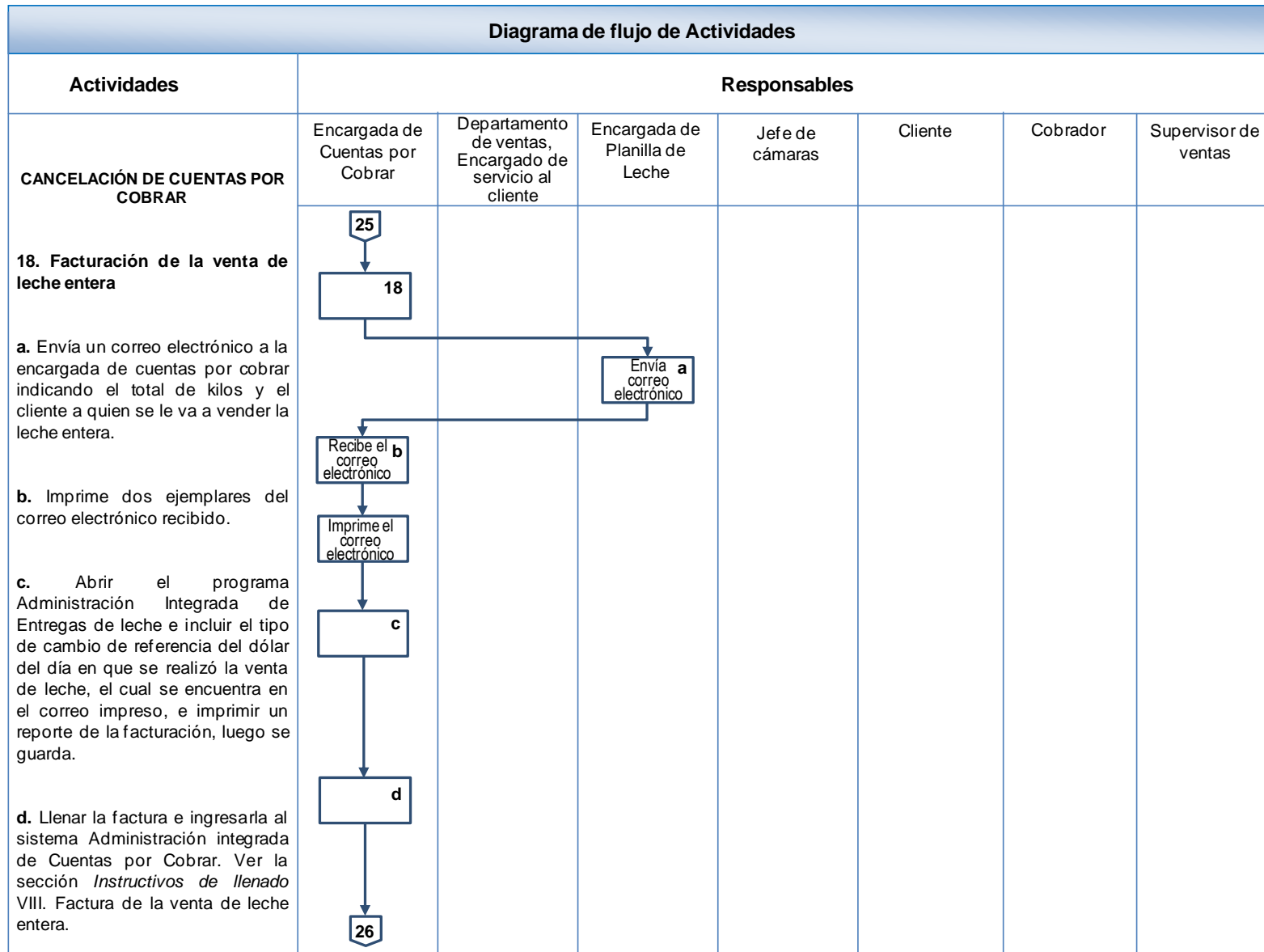
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



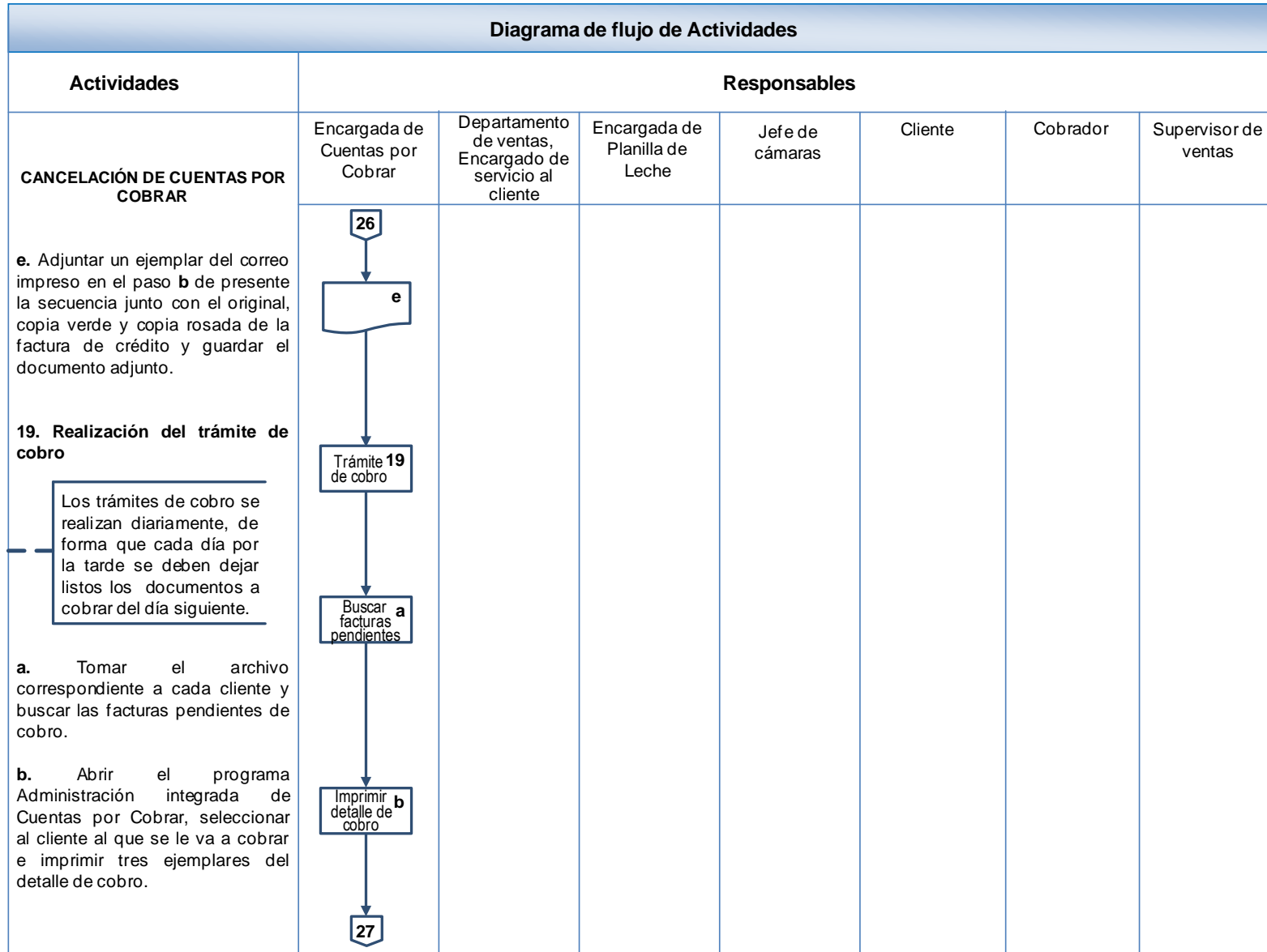
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



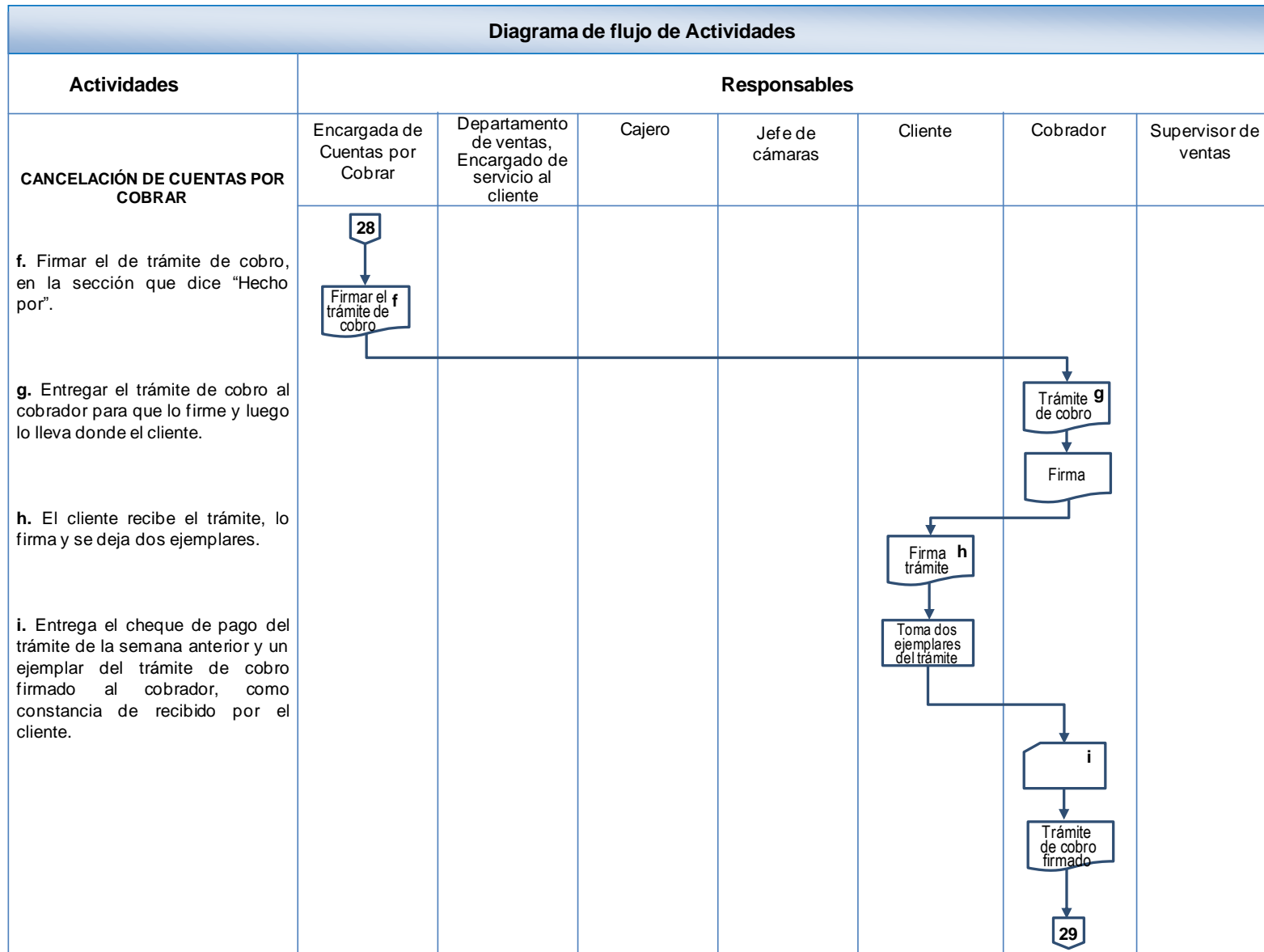
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



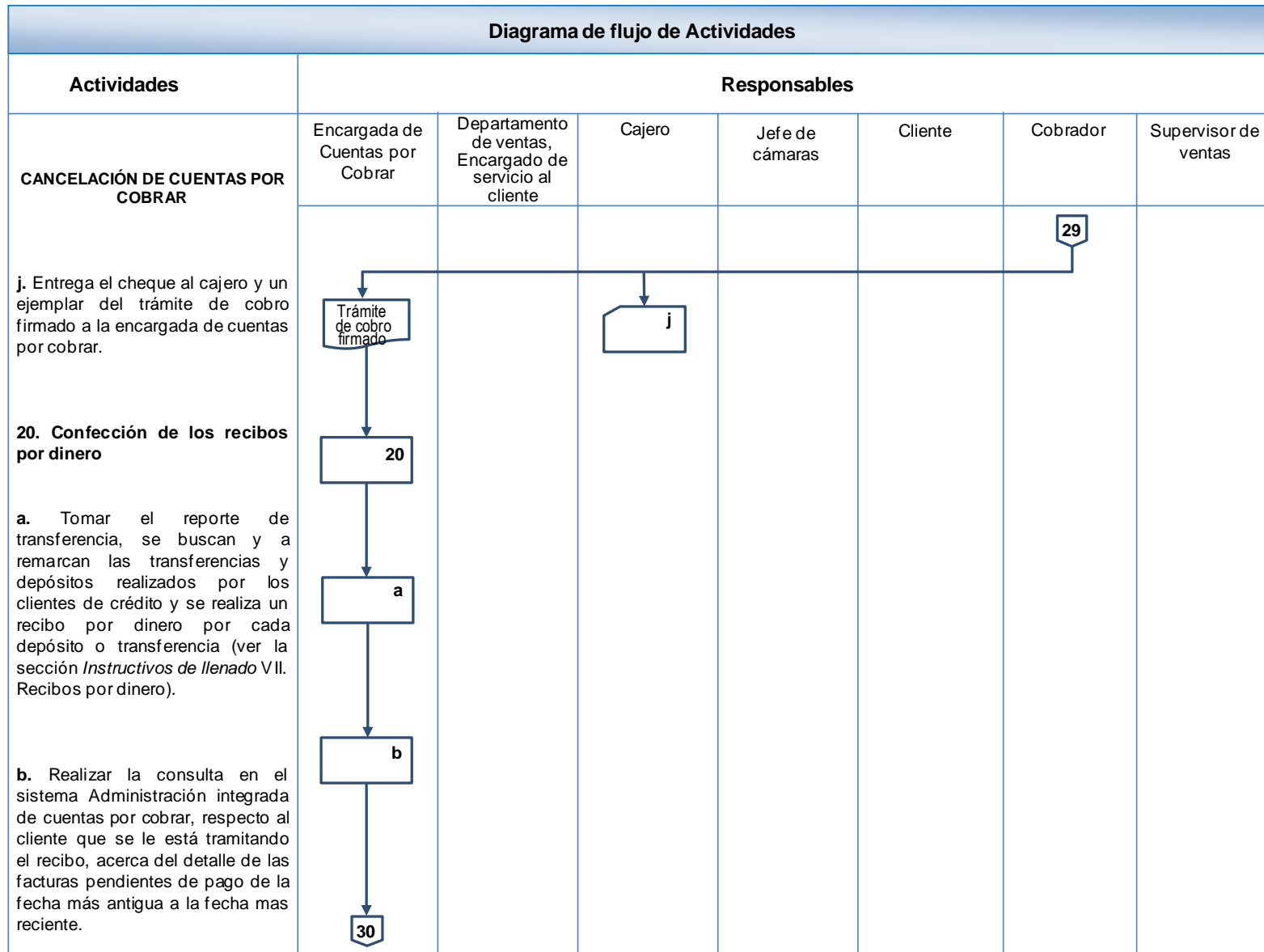
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



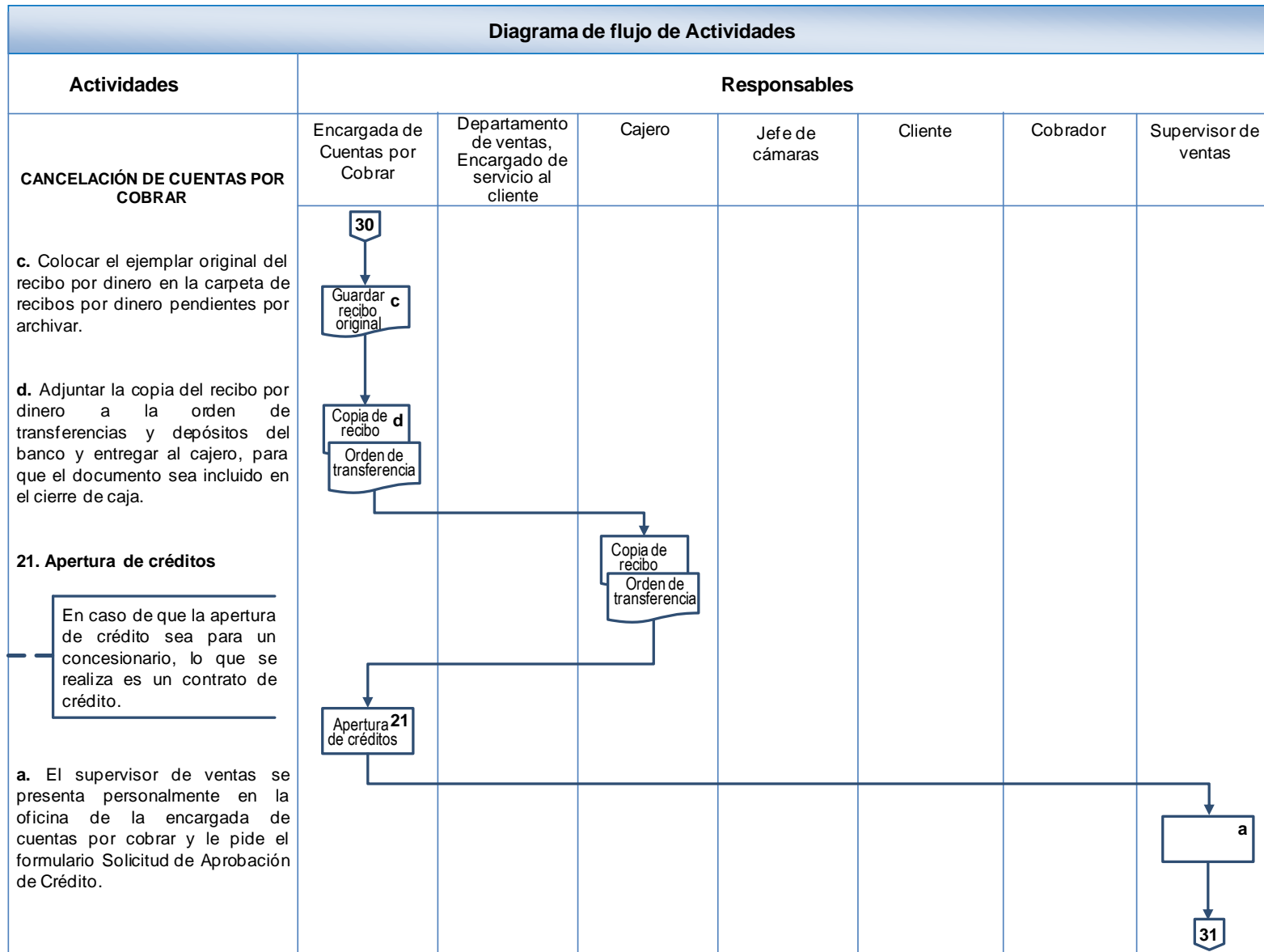
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



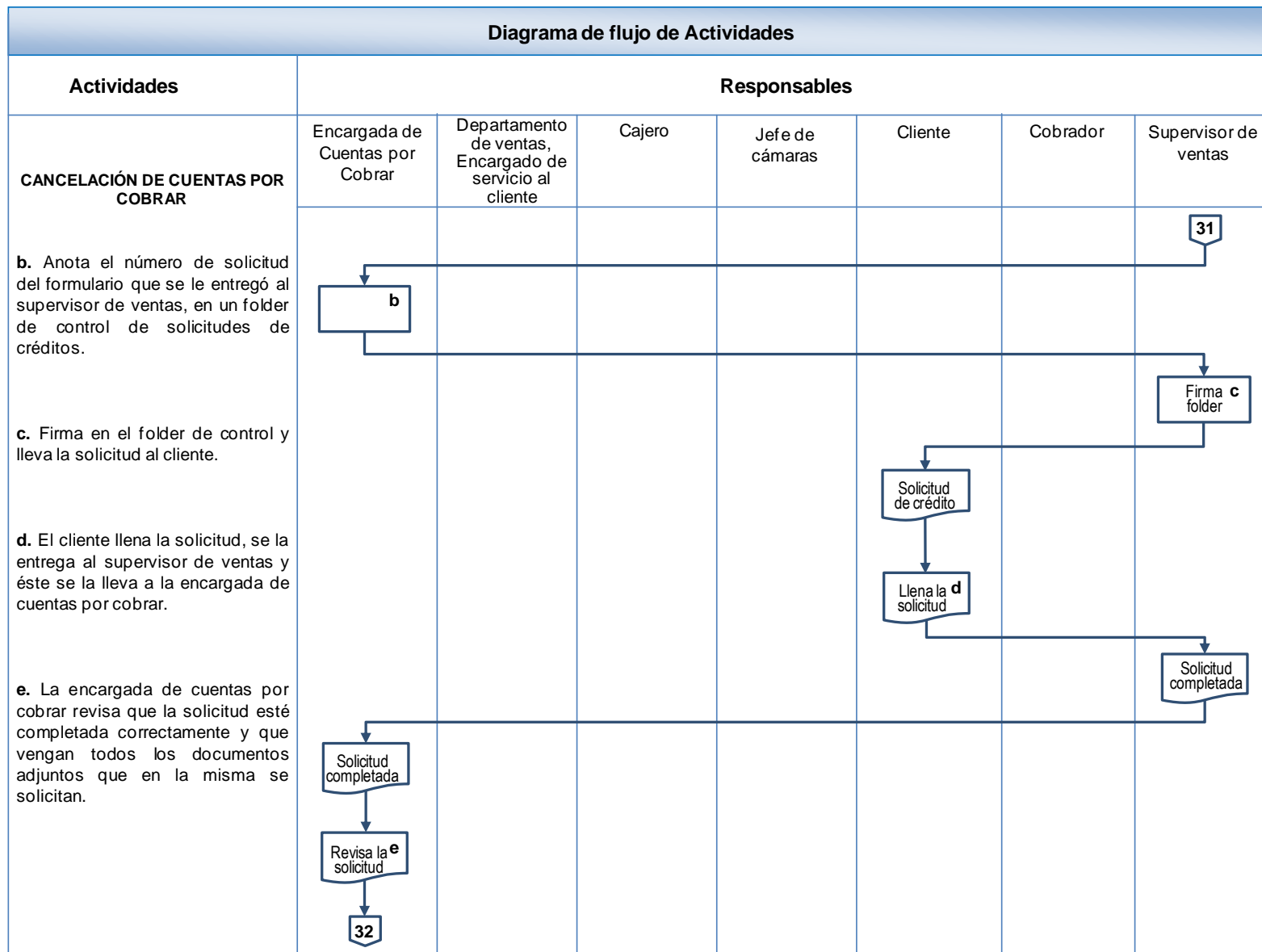
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



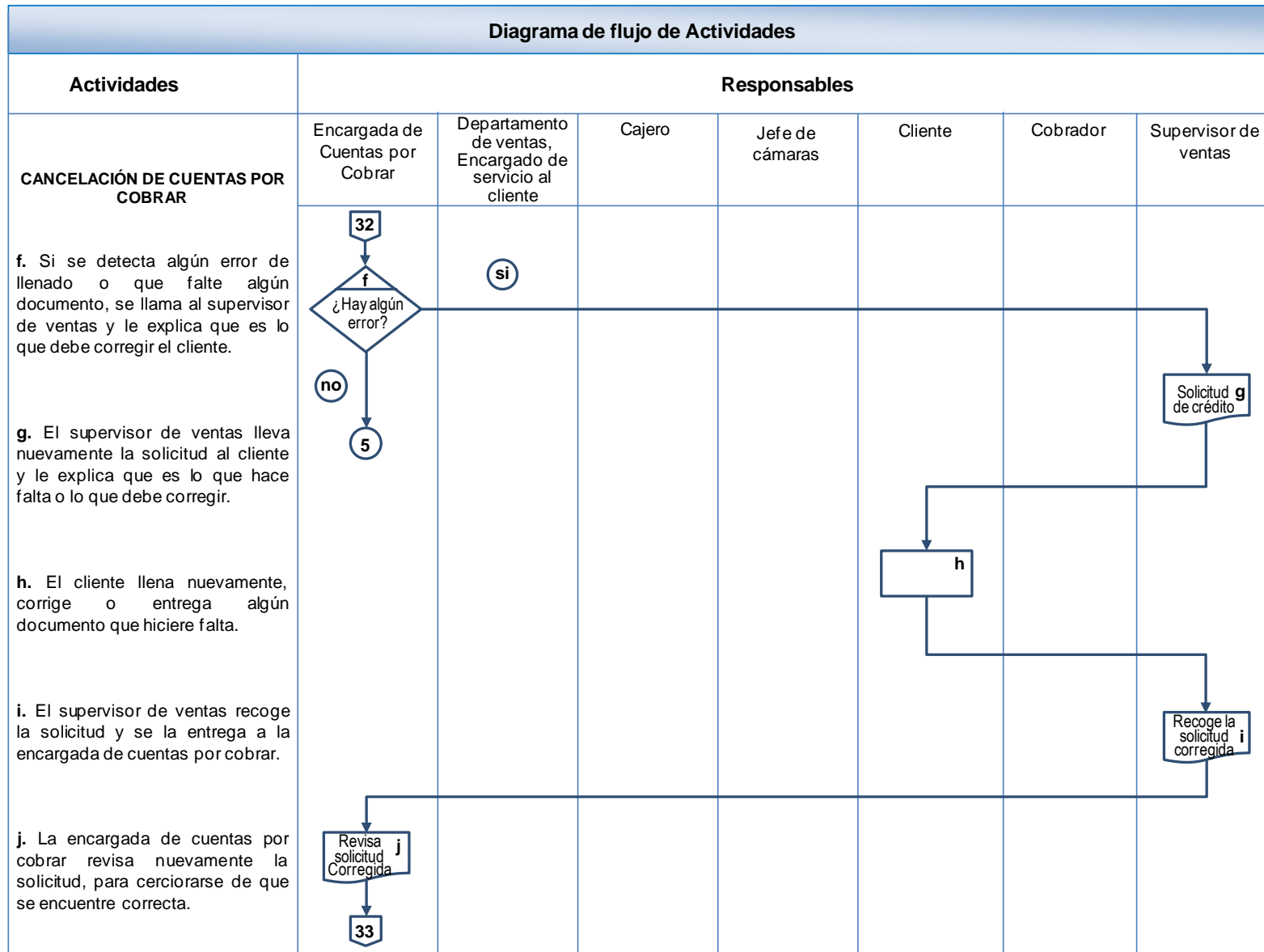
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



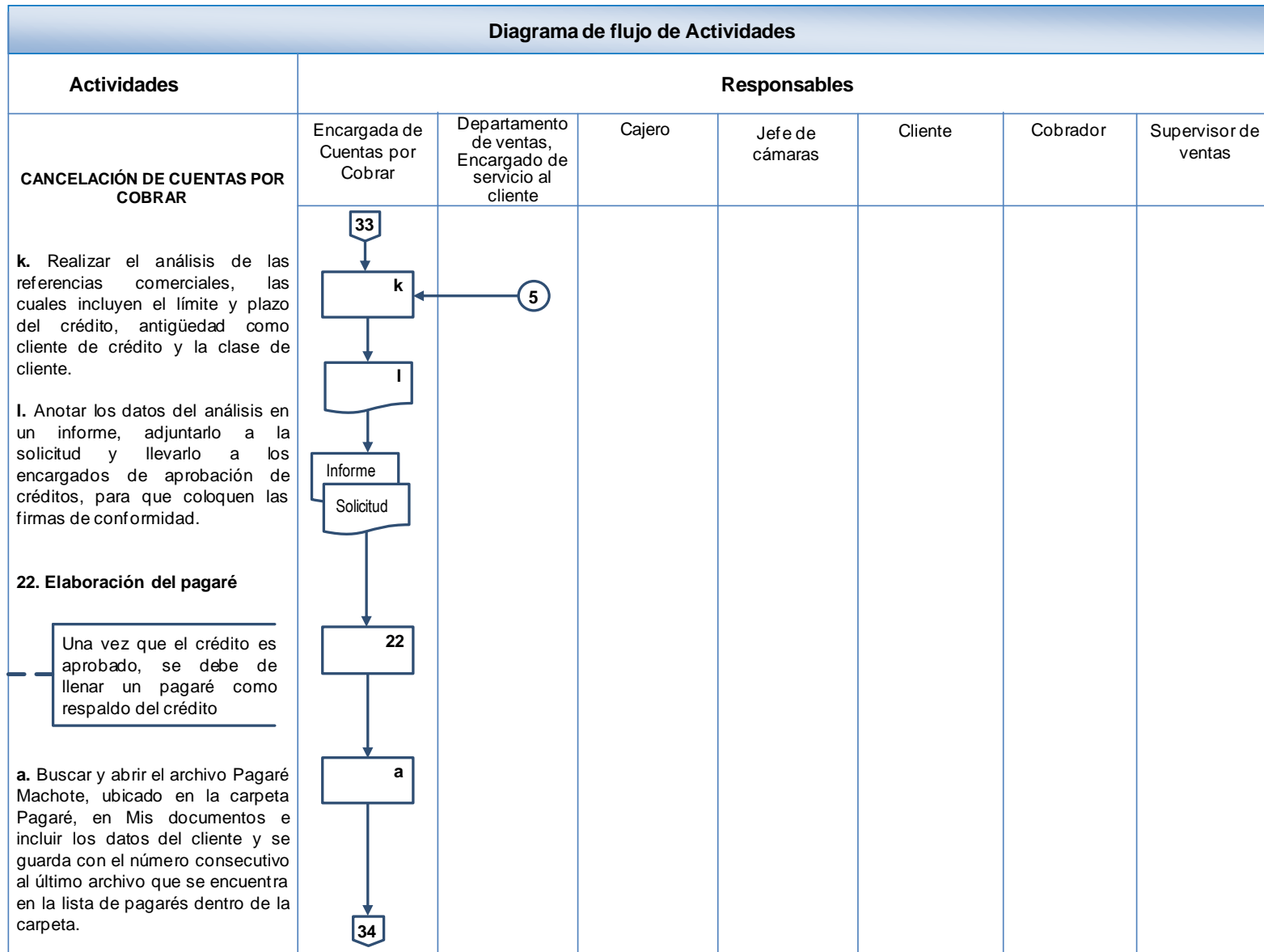
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



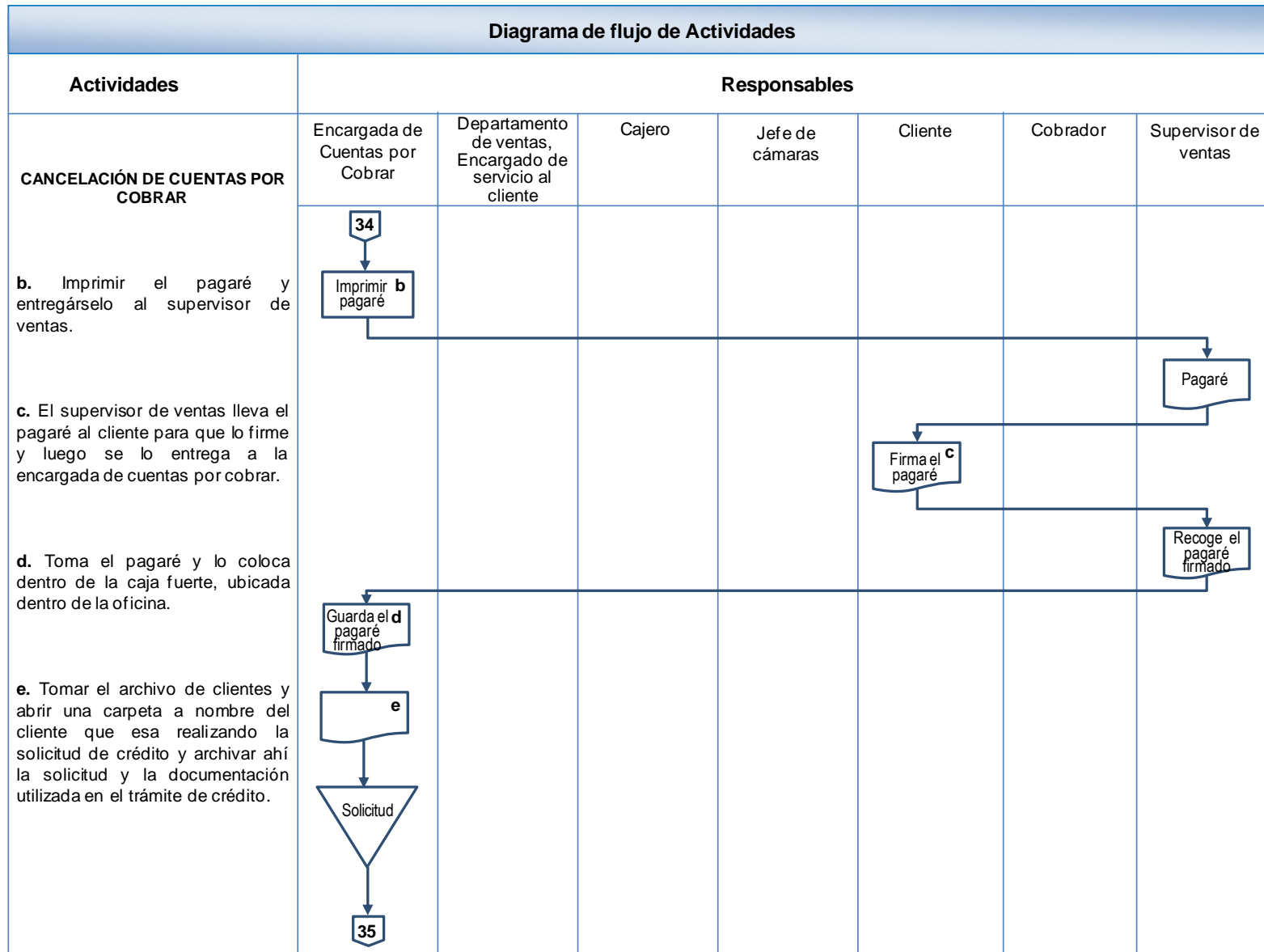
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



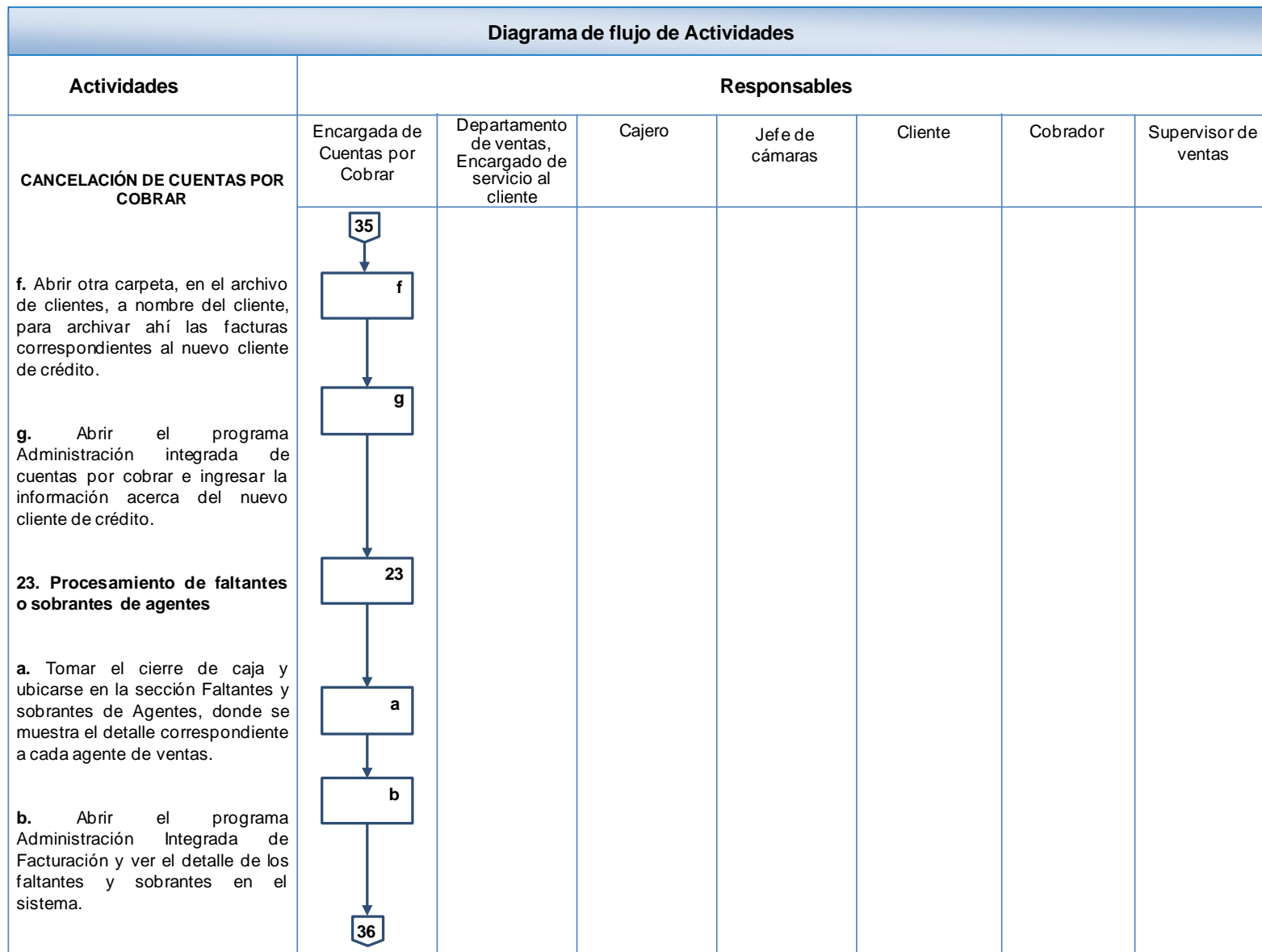
Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar



Registro y Cancelación de Cuentas por Cobrar

Diagrama de flujo de Actividades							
Actividades	Responsables						
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>d. Imprimir tres ejemplares del reporte de faltantes o sobrantes.</p> <p>e. Hacer un Memorándum, incluir los datos del reporte e imprimir tres ejemplares.</p> <p>f. Adjuntar a cada reporte un memorándum y entregarlo a la encargada de Planilla Salarial, para que proceda a realizar los rebajos, entregar otro a contabilidad y guardar el otro en el consecutivo de cuentas por cobrar.</p>	Encargada de Cuentas por Cobrar	Departamento de ventas, Encargado de servicio al cliente	Cajero	Jefe de cámaras	Cliente	Cobrador	Supervisor de ventas
	<pre> graph TD Start{{36}} --> d[d] d --> e[e] e --> f[f] f --> Fin([Fin]) </pre>						

e) Instructivos de llenado

A continuación se presentan los instructivos de llenado correspondientes a la descripción detallada de actividades y a la descripción del flujo de actividades, siguiendo ese orden de presentación.

REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR

1. Realización de notas de descuento en helados de palillo (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Observar en la factura las unidades de helados de palillo
- b. Marcar con una equis la casilla “Crédito”.
- c. Escribir el nombre del cliente y la fecha en las casillas correspondientes.
- d. Escribir, en la descripción, el motivo de la nota. Ejemplo: “Descuento en (escribir el número de unidades) unidades de helados de palillo facturado en la factura número (escribir el número de factura), de la fecha (escribir la fecha).
- e. Realizar el cálculo según el descuento establecido para cada concesionario.
- f. Firmar la nota.

2. Realización de notas de crédito por devolución de cestas de concesionarios (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Marcar con una equis la casilla “Crédito”.
- b. Escribir el nombre del cliente y la fecha en las casillas correspondientes.

c. Escribir la descripción de la nota “Devolución”. Ejemplo: “Devolución de (anotar la cantidad) cestas según la boleta número (escribir el número de boleta) de la fecha (escribir la fecha).

Nota: en caso de que haya una devolución menor el cliente debe devolver las cestas pendientes.

d. Firmar la boleta.

CANCELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Realización de nota de crédito por devolución de producto, espacio en frío u otros (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

a. Observar el número de nota que indica el recibo por dinero.

b. Buscar la nota en el archivo de clientes.

c. Calcular el monto de la nota para ver si en el cierre se está realizando el pago correctamente.

d. Sumar el monto de las facturas para obtener una sumatoria total.

e. A la sumatoria total obtenida en el paso anterior, se le resta el monto de la nota de crédito y el resultado será igual al monto a cancelar del recibo por dinero.

Nota: cuando hay una diferencia de precios se debe hacer, manualmente, una nota de crédito, ya que el cliente cancela con el precio anterior y en el sistema de Copeleche R.L la factura ya está registrada con el precio nuevo definido en la carta de precios.

2. Realización de nota de crédito por diferencia de precios (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Marcar con una equis la casilla de la nota correspondiente a “Crédito”.
- b. Escribir el nombre del cliente y la fecha en las casillas correspondientes.
- c. Llenar la casilla Descripción. Ejemplo: “Diferencia de precios en la factura número (escribir el número de la factura) de la fecha (escribir la fecha).
- d. Anotar el monto por la diferencia en la casilla Monto.
- e. Firmar la nota.

3. Nota de crédito para acreditar a la factura de compras del Kiosco, el total de ventas de crédito, el total de descuentos y el total de regalías (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Marcar la casilla de Nota de crédito y la fecha, en sus respectivas secciones dentro de la nota.
- b. Llenar la descripción de la nota. Ejemplo: “Se acredita (escribir el monto en colones) a la factura número (escribir el número de factura y la fecha), que se desglosa por Crédito de empleados, Crédito de asociados, Descuentos y Regalías.
- c. El monto de la nota es la suma del total de Crédito de empleados, Crédito de asociados, Descuentos y Regalías.
- d. Firmar la nota.

4. Llenado de facturas (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Escribir, en las secciones correspondientes, el día, el mes y el año en que se está realizando la facturación.

- b. Anotar el número de orden de compra en la casilla correspondiente.
- c. Escribir el código, la cantidad, la descripción, el precio unitario y el total de cada producto.
- d. Escribir el subtotal, se escribe 0,00 en el impuesto de ventas, debido a que la leche no tiene impuestos de ventas y luego se escribe el total.

5. Realización de nota de crédito al concesionario Multiservicios Faumar F y M S.A (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Marcar con una equis la opción Crédito, escribir la fecha de día en que se realiza la factura y el nombre del cliente donde dice Señores.
- b. En la sección de la factura donde dice “Sírvese tomar nota que hemos”, se escribe “Acreditado”.
- c. En la sección correspondiente a descripción se anota el detalle, por ejemplo “Reconocimiento de 1,5% de desecho mes de octubre 2008”. Total venta neta (se escribe el monto total de venta neta que aparece en el reporte de ventas por agente.
- c. Escribir el monto total de la nota de crédito. Se calcula de la siguiente forma: total venta neta del agente x 1,5%.
- d. Firmar la nota de crédito.

6. Realización de nota de crédito para Reconocimiento del 1% sobre la venta de productos a Multiservicios Faumar F y M S.A. (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

Este proceso se realiza mediante el llenado de una Nota de Crédito.

- a. Marcar con una equis la opción Crédito, escribir la fecha de día en que se realiza la nota y el nombre del cliente donde dice Señores.
- b. En la sección de la factura donde dice “Sírvese tomar nota que hemos”, se escribe “Acreditado”.
- c. En la sección correspondiente a descripción se anota el detalle, por ejemplo “Reconocimiento de 1% de ventas del mes de octubre 2008”. Total venta neta (se escribe el monto total de venta neta que aparece en el reporte de ventas por agente).
- d. Escribir el monto total de la nota de crédito. Se calcula de la siguiente forma: total venta neta del agente x 1%.
- e. Firmar la nota de crédito.

7. Recibos por dinero (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

- a. Escribir la fecha del día en que se confecciona el recibo.
- b. Escribir el nombre del cliente de crédito en la sección del recibo llamada “Recibimos de”.
- c. Escribir, en letras, en la sección del recibo llamada “La suma” el monto del recibo, seguido por el monto en números.
- d. Escribir en la sección del recibo llamada “Por concepto de” el detalle del abono o la cancelación de la factura, la cual se consulta en el programa Administración integrada de facturación, ejemplo “Cancela a la factura # (escribir el número de factura).

e. Marcar con una equis las opciones Efectivo o Cheques, según sea la forma de pago del recibo, si este fuese por medio de un cheque, se anota el número de cheque, si el pago se realiza por medio de transferencia bancaria de fondos, se escribe el número de transferencia y el nombre de la entidad bancaria, indicados en el reporte de bancos.


f. Firmar el recibo por dinero.

8. Factura de la venta de leche entera (este instructivo de llenado aplica solo para la Descripción del flujo de actividades).

a. Tomar el talonario de facturas de crédito y escribir el nombre del cliente que realiza la compra, según el correo enviado por la encargada de Planilla de Leche.

b. Escribir la fecha, correspondiente al día en que se recibió el correo.

c. Escribir la cantidad de producto, el precio unitario y el total, en sus secciones correspondientes dentro de la factura de crédito.

	NOMBRE: REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR		CÓDIGO: PRRF – PR 04	
			VERSIÓN: 01	
			FIRMAS DE APROBACIÓN	
	<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> <i>Noviembre 2008</i>	Página 146 de 384	<i>Presidencia:</i>

PROCEDIMIENTO II:

REGISTRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para realizar oportuna y puntualmente el registro y cancelación de las cuentas por pagar.

2. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento se definen dentro de la organización en las áreas de Bodega de Materia Prima, Bodega de Repuestos y el Departamento Financiero.

3. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde al encargado de cuentas por pagar.

La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

4. Método de trabajo

A continuación se presenta el método de trabajo seguido para presentar la descripción del procedimiento.

a) Descripción detallada de actividades

REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR

1. Procesamiento de asientos

- a.** En la Bodega de Materia Prima y de Repuestos, y en el área de cámaras proceden a la inclusión de facturas, las aplican y las envían con sus respectivos asientos al encargado de cuentas por pagar.
- b.** El encargado de cuentas por pagar recibe los asientos y facturas y procede a chequear el registro de entradas contra las facturas que vienen adjuntas.
- c.** Una vez realizada la operación anterior, se envía el registro de entradas al auxiliar de contabilidad.
- d.** Ordenar las facturas por proveedor y luego archivarlas.
- e.** Realizar el registro de compra a los proveedores Rent a Pallet, Cooprole R.L y Servialmo, ingresando las facturas de leche fluida al sistema, tal y como se presenta en el paso siguiente.

2. Ingreso al sistema del registro de compra de proveedores

- a.** Oprimir doble clic sobre el ícono correspondiente al programa de cuentas por pagar, llamado Administración Integrada de Proveedores.
- b.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.

- c.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, la opción Registro Manual de Compras.
- d.** Buscar el proveedor, oprimiendo un clic en la sección Proveedor y se elije al que se le vaya a aplicar el registro de compras.
- e.** Digitar el número de factura, la fecha, el plazo y el monto del registro de compras en sus secciones correspondientes.
- f.** Oprimir un clic en el ícono Aplicar Detalle.
- g.** Realizada la operación anterior, se ubica en la sección Facturas, se oprime un clic sobre la factura a afectar y luego se presiona la tecla F2 y aparece la pantalla llamada Registro Contable.
- h.** Se ubica en la sección Código de Cuenta, se selecciona el proveedor, según corresponda a Rent a Pallet, Cooprole R.L ó Servialmo, y se digita el código respectivo.
- i.** Digitar el monto de la factura en el Debe de la sección Monto.
- j.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.
- k.** En la sección Código de Cuenta, se digita el código de la factura de proveedor que se esté aplicando.
- l.** Digitar el monto de la factura en el Haber de la sección Monto.
- m.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.
- n.** Oprimir doble clic sobre el ícono Finalizar Registro, para que la factura quede aplicada en el sistema.
- o.** Salir del programa Administración Integrada de Proveedores, oprimiendo un clic en el ícono Cerrar Ventana.

3. Procesamiento de la facturación de combustible de Servialmo

- a.** La encargada de recepción de Coopeleche procede a entregar la facturación de combustible de Servialmo al encargado de Cuentas por Pagar.
- b.** El encargado de Cuentas por Pagar recibe la facturación y verifica el número de cada factura, el monto y el número de placa, contra lo que indica el reporte de facturas.
- c.** Ordenar las facturas según su número de placa.
- d.** Si se encuentra algo incorrecto, se llama al encargado de facturación de la empresa Servialmo y se le informa acerca del error.
- e.** El encargado de la facturación de la empresa Servialmo revisa la facturación para comprobar el error, lo corrige y envía nuevamente la factura corregida al encargado de Cuentas por Pagar.
- f.** Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mi PC.
- g.** Oprimir doble clic el ícono Público Ordenado, para ingresar al mismo.
- h.** Buscar la carpeta llamada Contabilidad y abrirla oprimiendo doble clic sobre ella.
- i.** Abrir, la carpeta personal del usuario de Cuentas por Pagar, la cual lleva el mismo nombre de la persona encargada de Cuentas por Pagar.
- j.** Buscar una hoja de Excel llamada Reporte Combustible Servialmo.
- k.** Abrir la hoja de Excel llamada Reporte Combustible Servialmo.
- l.** Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se busca la última sección correspondiente a Consumo de combustible, se selecciona, se copia y se pega debajo de la anterior.
- m.** Se procede a sumar en cada una de las celdas correspondientes a la columna Consumo, las facturas que tengan el mismo número de placa.

- n. Seleccionar toda la sección Consumo de Combustible en la que se está trabajando, se oprime un clic en el ícono imprimir, se selecciona la opción Imprimir selección y se presiona un clic en aceptar, para ejecutar la orden de impresión.
- o. Oprimir un clic en el ícono Guardar y otro clic en cerrar.
- p. Una vez impreso el documento, se procede a aplicarlo en el sistema, por medio del programa Administración Integrada de proveedores, tal y como se muestra en la secuencia siguiente.

4. Ingreso al sistema de la facturación de combustible de Servialmo

- a. Oprimir doble clic sobre el ícono correspondiente al programa de cuentas por pagar, llamado Administración Integrada de Proveedores, para abrir el sistema.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, Registro manual de Compras.
- d. Buscar el proveedor, oprimiendo un clic en la sección Proveedor.
- e. Digitar el número, la fecha, el plazo y el monto de factura en sus secciones correspondientes.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.
- g. Realizada la operación anterior, se ubica en la sección Facturas, se oprime un clic sobre la factura a afectar y luego se presiona la tecla F2 y aparece la pantalla llamada Registro Contable.
- h. Se ubica en la sección Código de Cuenta, se selecciona el proveedor, según corresponda a Rent a Pallet, Cooprole R.L ó Servialmo, y se digita el código respectivo para cada uno.

- i. Digitar el monto de la factura en el Debe de la sección Monto.
- j. Oprimir un clic en el ícono Aplicar Detalle.
- k. En la sección Código de Cuenta, se digita el código de la factura de proveedor que se esté aplicando.
- l. Digitar el monto de la factura en el Haber de la sección Monto.
- m. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.
- n. Oprimir doble clic sobre el ícono Finalizar Registro, para que la factura quede aplicada en el sistema.
- o. Salir del programa Administración Integrada de Proveedores, oprimiendo un clic en el ícono Cerrar Ventana.
- p. Adjuntar las facturas al documento que se imprimió en la secuencia 3, punto n, luego se archivan.

5. Atención a proveedores

- a. Se recibe la llamada telefónica por parte del proveedor y se atiende, indicándole que de inmediato va a hacer la consulta en el sistema.
- b. Oprimir doble clic sobre el ícono correspondiente al programa de cuentas por pagar, llamado Administración Integrada de Proveedores, para ingresar al mismo.
- c. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- d. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, Consultas y luego Información de Proveedores, para que aparezca la pantalla llamada Información de proveedores.

- e. Se busca, en la sección Proveedores, al proveedor que está realizando la consulta.
- f. En la sección llamada Históricos, se oprime doble clic sobre las opciones Pendientes, Cancelados o Vencidos, según corresponda a la consulta del proveedor y se digita un rango de fechas en las secciones correspondientes, para precisar la fecha que indica el proveedor.
- g. Ubicarse sobre la factura por la que el proveedor pregunta y responderle la consulta.
- h. Presionar un clic en el ícono Cerrar Ventana, para salir del programa Administración Integrada de Proveedores.

6. Procesamiento de devoluciones o desechos

- a. El proveedor envía una nota de crédito o devolución a la bodega de materiales o repuestos o al área de cámaras, según corresponda.
- b. La boleta por devolución o desecho es enviada al encargado de cuentas por pagar, quién se encarga de realizar la aplicación en el sistema.

7. Aplicación en el sistema de las devoluciones o desechos por parte de los proveedores

- a. Oprimir doble clic sobre el ícono correspondiente al programa de cuentas por pagar, llamado Administración Integrada de Proveedores, para abrir el sistema.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, Emisión de pagos, Notas (Crédito, Débito).

- d.** Una vez realizada la operación anterior aparece una pantalla llamada Registro de pagos, Notas (Crédito, Débito) y en la sección llamada Tipo de Movimiento, seleccionar la opción de Notas de Crédito (N. Crédito).
- e.** En la sección Cuenta afectada, se busca la cuenta afectada correspondiente a la nota por devolución o desecho.
- f.** En la sección Proveedor, se busca alfabéticamente el proveedor que indica la nota y se selecciona oprimiendo un clic sobre el nombre.
- g.** Realizada la operación anterior, en la sección Facturas adeudadas, aparecen automáticamente todas las facturas correspondientes a las compras que se han realizado.
- h.** Se oprime doble clic en cualquiera de las opciones correspondientes a Factura, Fecha, Monto o Vence.
- i.** Oprimir doble clic en el monto, en la sección de Liquidación de Facturas y se digita el monto correspondiente a la nota de crédito.
- j.** Oprimir un clic en el ícono Aplicar y aparece un cuadro de diálogo que dice “Desea generar el asiento contable”.
- k.** Oprimir un clic sobre el ícono Aceptar y aparece un cuadro que dice “Se ha generado el asiento contable número (número de asiento)”.
- l.** Se copia en la nota de crédito el número de asiento que genera el sistema.
- m.** Presionar un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir del programa Administración Integrada de Proveedores.
- n.** Abrir en programa Administración Integrada de Contabilidad, Oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- o.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir doble clic sobre el ícono Aceptar.

p. Oprimir un clic sobre la opción llamada Contabilidad, para ingresar a la sección de Asiento Manual, donde aparece la pantalla llamada Registro de Asientos Manuales.

q. En la sección Referencia, se digita el número de asiento que se generó en el punto k de la presente secuencia y automáticamente se genera el detalle, el cual dice: “Asiento automático de proveedores número (se digita el número de la factura), al cual se le debe agregar lo siguiente: “Aplicado a la factura número (se digita el número de la factura) del proveedor (se digita el nombre del proveedor al que se le está aplicando), por devolución de mercadería”.

r. Oprimir un clic sobre la sección Movimientos y se revisa que en la sección Sumas Iguales, realmente las cantidades que aparecen sean sumas iguales en el debe y el haber.

s. Oprimir un clic sobre el ícono Transferir y automáticamente aparece un cuadro de diálogo que dice “Desea imprimir el asiento transferido”, luego oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.

t. Presionar un clic en el ícono Cerrar ventana, para salir.

u. Oprimir un clic en la opción Aico y otro clic en la opción Salir, para cerrar el programa Administración Integrada de Contabilidad.

v. Sacar copia a la factura y la nota que envía el proveedor y se le adjunta al asiento que se imprimió en el punto s de la presente secuencia.

8. Descuento de facturas, por parte de bancos o financieras a otros proveedores

a. Los bancos o financieras envían una Carta a la recepción de Coopeleche R.L.

b. La encargada de recepción recibe la carta y la entrega al encargado de cuentas por pagar.

- c. El encargado de cuentas por pagar recibe la carta, la lee y revisa cuál es el número de factura a descontar y a cuál proveedor pertenece.
- d. Busca la factura a descontar en el archivo y procede a aplicarlo en el sistema, tal y como se describe en la secuencia siguiente.

9. Aplicación en el sistema de los descuentos de facturas, por parte de bancos o financieras a otros proveedores

- a. Oprimir doble clic sobre el ícono correspondiente al programa de cuentas por pagar Administración Integrada de Proveedores, para abrir el sistema.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, la opción Descuento de Facturas.
- d. En la sección Origen, se digita el número de proveedor en la casilla Proveedor y aparece automáticamente la lista de facturas ordenadas por número de factura y monto.
- e. Buscar la factura a descontar, se oprime doble clic sobre ella y se traslada automáticamente a la sección llamada Facturas a Descontar.
- f. En la sección Destino, se digita el número de proveedor a descontar, el cual se encuentra en la Carta del Banco.
- g. Se oprime un clic en el ícono Aplicar y automáticamente la factura es trasladada a la sección Destino, y aparece un mensaje que dice: “Desea imprimir documento”, oprimir un clic en el ícono Si, para ejecutar la aplicación.
- h. Oprimir un clic en el ícono Cerrar Ventana, para salir del programa.
- i. Adjuntar a las facturas la carta del banco y el documento impreso en el punto g de la presente secuencia.

CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR

Los cheques se hacen todos los viernes, pero generalmente se hacen uno o dos cheques los otros días, dependiendo del tipo de pago por realizar, tal como pagos a la Caja Costarricense de Seguro social, pagos al Instituto Nacional de Seguros o pagos correspondientes al servicio telefónico.

Los lunes, martes y miércoles se reciben los pagos de gastos varios correspondientes a pagos de display, electricidad, teléfonos, viáticos, servicios profesionales, veterinarias, liquidaciones laborales, facturas de leche fluida, compras de proveeduría y pagos de planillas que no están incluidos en el sistema.

Los jueves por la tarde se debe reunir con el gerente financiero para fijar los pagos de la semana en curso, de modo que se revisen las facturas de pagos varios, se imprime el Reporte de Vencimientos con fecha del día miércoles, luego se procede a revisar en el reporte, los proveedores que llamaron durante la semana y se selecciona las facturas vencidas de los proveedores que han llamado, para luego realizar la cancelación.

10. Atención a proveedores respecto a facturas pendientes de pago

- a.** Se reciben llamadas por parte de los proveedores respecto a consultas que tienen acerca de facturas pendientes de pago por parte de Coopeleche R.L.
- b.** Pedir al proveedor el número de factura sobre la cual tiene la consulta.
- c.** Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores, Oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- d.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir doble clic sobre el ícono Aceptar.
- e.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, la opción Consultas, Información del proveedor.

- f. Elegir al proveedor que esté realizando la consulta.
- g. Ubicarse en la sección llamada Históricos, digitar un rango de fecha de acuerdo a la consulta del proveedor y automáticamente aparece en el sistema el detalle de todas las facturas pendientes de pago correspondientes a ese proveedor.
- h. No realizar ninguna acción sobre la opción Pendientes.
- i. Buscar, en el detalle de facturas pendientes de pago, el número de factura correspondiente al proveedor que está realizando la consulta.
- j. Si no aparece en el detalle de facturas pendientes de pago, ubicarse en la sección Históricos y oprimir un clic sobre la opción Canceladas y se busca el número de factura, para ver si ya esta cancelada.
- k. Si la factura aparece dentro de las canceladas, se le comunica al proveedor con cual número de documento fue cancelada.
- l. Si el número de factura aparece dentro del detalle de facturas pendientes de pago, ubicarse en la sección Históricos y oprimir un clic sobre la opción Vencidas.
- m. Si la factura aparece dentro de la opción Vencidas, se le comunica al proveedor la fecha en que será cancelada.
- n. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- o. Escribir en un cuaderno de notas el nombre del proveedor que llamó e hizo la consulta, para luego tramitar el pago en la fecha en que se le informó.

11. Cancelación de gastos varios

Nota: la cancelación de gastos varios se debe de realizar antes de la cancelación a los proveedores.

Se trabaja con las facturas o solicitud de cheques, según el departamento.

- a. Abrir el programa Administración Integrada de Bancos, Oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir doble clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Bancos, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, la opción Emisión de cheques.
- d. Buscar en la sección llamada Cuenta corriente, el número de cuenta del banco al cual se emitirá el cheque.
- e. Verificar que en la sección Número de cheque, dicho número sea el mismo que el consecutivo del documento físico.
- f. En la sección llamada Cheque girado a nombre de, se digita el nombre de la persona o empresa a la que se le va a realizar el pago.
- g. Oprimir la tecla Enter.
- h. Ubicarse en la sección Monto y digitar el monto correspondiente al pago.
- i. En la sección llamada Detalle del cheque, se digita el detalle acerca de lo que se está pagando.
- j. Oprimir un clic sobre la opción Cuentas afectadas.
- k. Ubicarse en la sección llamada Código de cuentas y digitar el número de cuenta que viene escrito en la factura o solicitud de cheque, según el departamento.
- l. Digitar el monto en la sección Debe.

Nota: si se tienen que realizar pagos de más de una factura o solicitud de cheque, se vuelven a realizar los paso **k** e **l** de la presente secuencia, por cada documento y se verifica que en el Debe y el Haber, de la sección Cuentas afectadas, las sumas sean iguales.

m. Oprimir un clic sobre el ícono Registrar y aparece un cuadro de diálogo que dice “El cheque ha sido registrado. Desea imprimirlo”.

n. Oprimir un clic sobre la opción Si, para ejecutar la operación de impresión.

Nota: realizar los pasos desde **d** hasta **n**, de la presente secuencia, por cada pago correspondiente a facturas o solicitudes de cheques.

o. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

p. Adjuntar el cheque impreso a la factura o solicitud de pago.

q. Entregar los cheques al contador y a los asistentes contables.

r. Revisan que los comprobantes de pago correspondan al cheque.

s. Revisan que la cuenta contable y el monto del cheque concuerden con la factura o solicitud de cheque.

t. Llevar el cheque a las personas autorizadas por el banco, que son el gerente financiero, el presidente y el vicepresidente del consejo de administración, para que sea firmado y autorizado.

o. Archivar el cheque en una carpeta, para luego realizar los pagos el día lunes o los depósitos los días martes, miércoles o jueves.

12. Cancelación de pagos a los proveedores

a. Con el reporte de vencimientos, el auxiliar contable revisa y verifica que se encuentren las facturas que se vayan a cancelar.

b. Desarchiva la facturas y las coloca en el escritorio del encargado de cuentas por pagar.

c. Abrir en programa Administración Integrada de Proveedores, Oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

d. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir doble clic sobre el ícono Aceptar.

e. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige, con un clic, la opción Emisión de pagos y aparece la pantalla llamada Registro de pagos, Notas (Créditos, Débitos).

f. Ubicarse en la sección llamada Cuenta corriente y digitar la cuenta del banco contra la cual se va a librar el cheque.

g. Verificar que la opción llamada Tipo de movimiento se encuentre activada.

h. Ubicarse en la sección Proveedor y buscar al proveedor al que se le vaya a realizar el pago.

i. Oprimir la tecla Enter y automáticamente aparece en el sistema el detalle de las facturas adeudadas.

j. Ubicarse en el detalle de las facturas adeudadas y oprimir doble clic sobre la factura que se vaya a pagar y automáticamente se traslada a la sección Liquidación de facturas.

k. Verificar que en la sección llamada número de documento, dicho número sea el mismo del cheque físico que se vaya a imprimir.

l. Verificar que en la sección llamada Liquidación de facturas, se encuentren las mismas facturas a pagar de acuerdo al reporte de vencimiento.

m. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y automáticamente se imprime el cheque.

Nota: realizar los pasos desde **h** hasta **m** de la presente secuencia por cada proveedor incluido en el reporte de vencimiento.

n. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

o. Adjuntar el cheque a la factura o solicitud de pago.

p. Entregar los cheques al contador o a los asistentes contables.

- q.** Revisar que los comprobantes de pago correspondan al cheque.
- r.** Revisar que la cuenta contable y el monto del cheque concuerden con la factura o solicitud de cheque.
- s.** Llevar el cheque a las personas autorizadas por el banco, que son el gerente financiero, el presidente y el vicepresidente del consejo de administración, para que firmen y autoricen el cheque.
- t.** Archivar el cheque en una carpeta, para luego realizar los pagos el día lunes o los depósitos los días martes, miércoles o jueves.

13. Pagos a los proveedores

Nota: los pagos a los proveedores se realizan en el transcurso de la jornada laboral del día lunes, con horario de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

- a.** Entregar a la encargada de recepción de Coopeleche R.L la carpeta en la cual se encuentran contenidos los cheques correspondientes a los pagos.
- b.** Los proveedores se presentan en la recepción y recogen los cheques correspondientes a los pagos, firman la copia del cheque y un recibo.
- c.** La encargada de recepción adjunta los recibos y las facturas a la carpeta de cheques y los envía al encargado de cuentas por pagar.
- d.** Archivar la carpeta de cheques en el AMPO correspondiente.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>1</p> <p>Procesamiento de asientos</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>En la Bodega de Materia Prima y de Repuestos, y en el área de cámaras proceden a la inclusión de facturas, las aplican y las envían con sus respectivos asientos al encargado de cuentas por pagar.</p> <p>El encargado de cuentas por pagar recibe los asientos y facturas y procede a chequear el registro de entradas contra las facturas que vienen adjuntas.</p> <p>Enviar el registro de entradas al auxiliar de contabilidad.</p> <p>Ordenar las facturas por proveedor y luego archivarlas.</p> <p>Realizar el registro manual a los proveedores Rent a Pallet, Cooprole R.L y Servialmo.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p> <p>Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras</p>
<p>2</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Ingreso al sistema del registro de compra de proveedores</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>Buscar el proveedor y elegir al que se le vaya a aplicar el registro de compras según corresponda a Rent a Pallet, Cooprole R.L ó Servialmo y se digita el código respectivo.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>
<p>3</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Procesamiento de la facturación de combustible de Servialmo</p> <p>La encargada de recepción de Coopeleche R.L procede a entregar la facturación de combustible de Servialmo, con su respectivo reporte, al encargado de Cuentas por Pagar.</p> <p>Recibe la facturación y verifica el número de cada factura, el monto y el número de placa del vehículo, contra lo que indica el reporte de facturas.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p> <p>h</p> <p>i</p> <p>j</p>	<p>Agrupar las facturas según su número de placa.</p> <p>Si se encuentra algo incorrecto, se llama al encargado de facturación de la empresa Servialmo y se le informa acerca del error.</p> <p>El encargado de la facturación de la empresa Servialmo revisa la facturación para comprobar el error, lo corrige y envía nuevamente la factura corregida al encargado de Cuentas por Pagar.</p> <p>Abrir una hoja de Excel llamada Reporte Combustible Servialmo.</p> <p>Buscar la última sección correspondiente a Consumo de combustible, se selecciona, se copia y se pega debajo de la anterior.</p> <p>Sumar en cada una de las celdas correspondientes a la columna Consumo, según el número de placa, las facturas que tengan el mismo número de placa.</p> <p>Seleccionar toda la sección Consumo de Combustible e imprimirla.</p> <p>Una vez impreso el documento, se procede a aplicarlo en el sistema, por medio del programa Administración Integrada de proveedores.</p>	<p>Encargado de facturación Servialmo</p>
<p>4</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Ingreso al sistema de la facturación de combustible de Servialmo</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>Seleccionar el proveedor y digitar el código respectivo.</p> <p>Adjuntar las facturas al documento que se imprimió en la secuencia 3, punto i, luego se archivan.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>
<p>5</p> <p>a</p>	<p>Atención a proveedores</p> <p>Se recibe la llamada telefónica por parte del proveedor y se atiende, indicándole que de inmediato se va a hacer la consulta en el sistema.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
b	Realizar la consulta en el programa Administración Integrada de Proveedores.	
c	Buscar el proveedor que esta realizando la consulta y se le responde la misma.	
6	<p>Procesamiento de devoluciones o desechos</p> <p>a El proveedor envía una nota de crédito o devolución a la bodega de materiales o repuestos o al área de cámaras, según corresponda.</p> <p>b La boleta por devolución o desecho es enviada al encargado de cuentas por pagar, quién se encarga de realizar la aplicación en el sistema, por medio del programa Administración Integrada de Proveedores y luego la guarda.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p> <p>Proveedor</p>
7	<p>Aplicación en el sistema de las devoluciones o desechos por parte de los proveedores</p> <p>a Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores, seleccionar la opción de Notas de Crédito (N. Crédito) y generar el asiento contable.</p> <p>b Copiar en la nota de crédito el número de asiento que genera el sistema.</p> <p>c Abrir en programa Administración Integrada de Contabilidad e imprimir el asiento transferido.</p> <p>d Sacar copia a la factura y la nota que envía el proveedor y se le adjunta al asiento que se imprimió en el punto c de la presente secuencia.</p>	Encargado de cuentas por pagar
8	<p>Descuento de facturas, por parte de bancos o financieras a otros proveedores</p> <p>a Envían una carta a la recepción de Coopeleche R.L.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p> <p>Bancos o financieras</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Recibe la carta y la entrega al encargado de cuentas por pagar.</p> <p>El encargado de cuentas por pagar recibe la carta, la lee y revisa cuál es el número de factura a descontar y a cuál proveedor pertenece.</p> <p>Busca la factura a descontar en el archivo y procede a aplicarlo en el sistema Administración Integrada de Proveedores.</p>	<p>Encargada de recepción</p>
<p>9</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Aplicación en el sistema de los descuentos de facturas, por parte de bancos o financieras a otros proveedores</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores, buscar la factura a descontar, y realizar la aplicación.</p> <p>Imprimir documento descontado.</p> <p>Adjuntar a las facturas la carta y el documento impreso en el punto b de la presente secuencia, luego se guardan.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>
	<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>Los cheques se hacen todos los viernes, pero generalmente se hacen uno o dos cheques los otros días, dependiendo del tipo de pago a realizar, tal como pagos a la Caja Costarricense de Seguro social, pagos al Instituto Nacional de Seguros o pagos correspondientes al servicio telefónico.</p> <p>Los lunes, martes y miércoles se reciben los pagos de gastos varios correspondientes a pagos de display, electricidad, teléfonos, viáticos, servicios profesionales, veterinarias, liquidaciones laborales, facturas de leche fluida, compras de proveeduría y pagos de planillas que no están incluidos en el sistema.</p>	

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
	<p>Los jueves por la tarde se debe reunir con el gerente financiero para fijar los pagos de la semana en curso, de modo que se revisan las facturas de pagos varios, se imprime el Reporte de Vencimientos con fecha del día miércoles, luego se procede a revisar en el reporte, los proveedores que llamaron durante la semana y se seleccionan las facturas vencidas de los proveedores que han llamado, para luego realizar la cancelación.</p>	
<p>10</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Atención a proveedores respecto a facturas pendientes de pago</p> <p>Se reciben llamadas por parte de los proveedores respecto a consultas que tienen acerca de facturas pendientes de pago por parte de Coopeleche.</p> <p>Pedir al proveedor el número de factura sobre la cual tiene la consulta.</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>Buscar el número de factura correspondiente al proveedor que esta realizando la consulta y se le responde.</p> <p>Escribir en un cuaderno de notas el nombre del proveedor que llamó e hizo la consulta, para luego tramitar el pago en la fecha en que se le informó.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>
<p>11</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Cancelación de gastos varios</p> <p>Nota: la cancelación de gastos varios se debe de realizar antes de la cancelación a los proveedores.</p> <p>Se trabaja con las facturas o solicitud de cheques, según el departamento y con el programa Administración Integrada de Bancos.</p> <p>Buscar el número de cuenta del banco al cual se emitirá el cheque.</p> <p>Verificar que en la sección Número de cheque, dicho número sea el mismo que el consecutivo del documento físico.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p> <p>h</p> <p>i</p> <p>j</p> <p>k</p>	<p>Digitar el nombre de la persona o empresa a la que se le va a realizar el pago en la sección llamada Cheque girado a nombre de.</p> <p>Digitar el número de cuenta que viene escrito en la factura o solicitud de cheque según el departamento, en la sección llamada Código de cuentas.</p> <p>Imprimir el cheque.</p> <p>Adjuntar el cheque impreso a la factura o solicitud de pago.</p> <p>Entregar los cheques al contador o a los asistentes contables para su respectiva revisión.</p> <p>Revisan que los comprobantes de pago correspondan al cheque.</p> <p>Revisan que la cuenta contable y el monto del cheque concuerden con la factura o solicitud de cheque.</p> <p>Llevar el cheque a las personas autorizadas por el banco para firmar, que son el gerente financiero, el presidente y el vicepresidente del consejo de administración.</p> <p>Archivar el cheque y las facturas en una carpeta, para luego realizar los pagos el día lunes o los depósitos los días martes, miércoles o jueves.</p>	<p>Contador y asistentes contables</p>
<p>12</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Cancelación de pagos a los proveedores</p> <p>El encargado de cuentas por pagar revisa y verifica, con el reporte de vencimientos, que se encuentren las facturas a cancelar.</p> <p>Desarchivar la facturas y en el programa Administración Integrada de Proveedores buscar y elegir al proveedor al que se le vaya a realizar el pago y ejecutar el mismo.</p> <p>Nota: verificar que en la sección llamada número de documento, dicho número sea el mismo al del cheque físico que se vaya a imprimir.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p>	<p>Verificar que en la sección llamada Liquidación de facturas, se encuentren las mismas facturas a pagar de acuerdo al reporte de vencimiento.</p> <p>Entregar los cheques al contador o a los asistentes contables para su respectiva revisión.</p> <p>Revisan que los comprobantes de pago correspondan al cheque.</p> <p>Revisan que la cuenta contable y el monto del cheque concuerden con la factura o solicitud de cheque.</p> <p>Llevar el cheque a las personas autorizadas por el banco para firmar, que son el gerente financiero, el presidente y el vicepresidente del consejo de administración.</p> <p>Archivar el cheque en una carpeta, para luego realizar los pagos el día lunes o los depósitos los días martes, miércoles o jueves.</p>	<p>Contador y asistentes contables</p>
<p>13</p>	<p>Pagos a los proveedores</p> <p>Nota: los pagos a los proveedores se realizan en el transcurso de la jornada laboral del día lunes, con horario de 1:00 p.m a 5:00 p.m.</p> <p>a Entregar a la encargada de recepción de Coopeleche R.L la carpeta en la cual se encuentran contenidos los cheques correspondientes a los pagos.</p> <p>b Los proveedores se presentan en la recepción y recogen los cheques correspondientes a los pagos, firman la copia del cheque y un recibo.</p> <p>c La encargada de recepción adjunta los recibos y las facturas a la carpeta de cheques y los envía al encargado de cuentas por pagar.</p> <p>d Archivar la carpeta de cheques en el AMPO correspondiente.</p>	<p>Encargado de cuentas por pagar</p> <p>Proveedores</p> <p>Encargada de recepción</p>

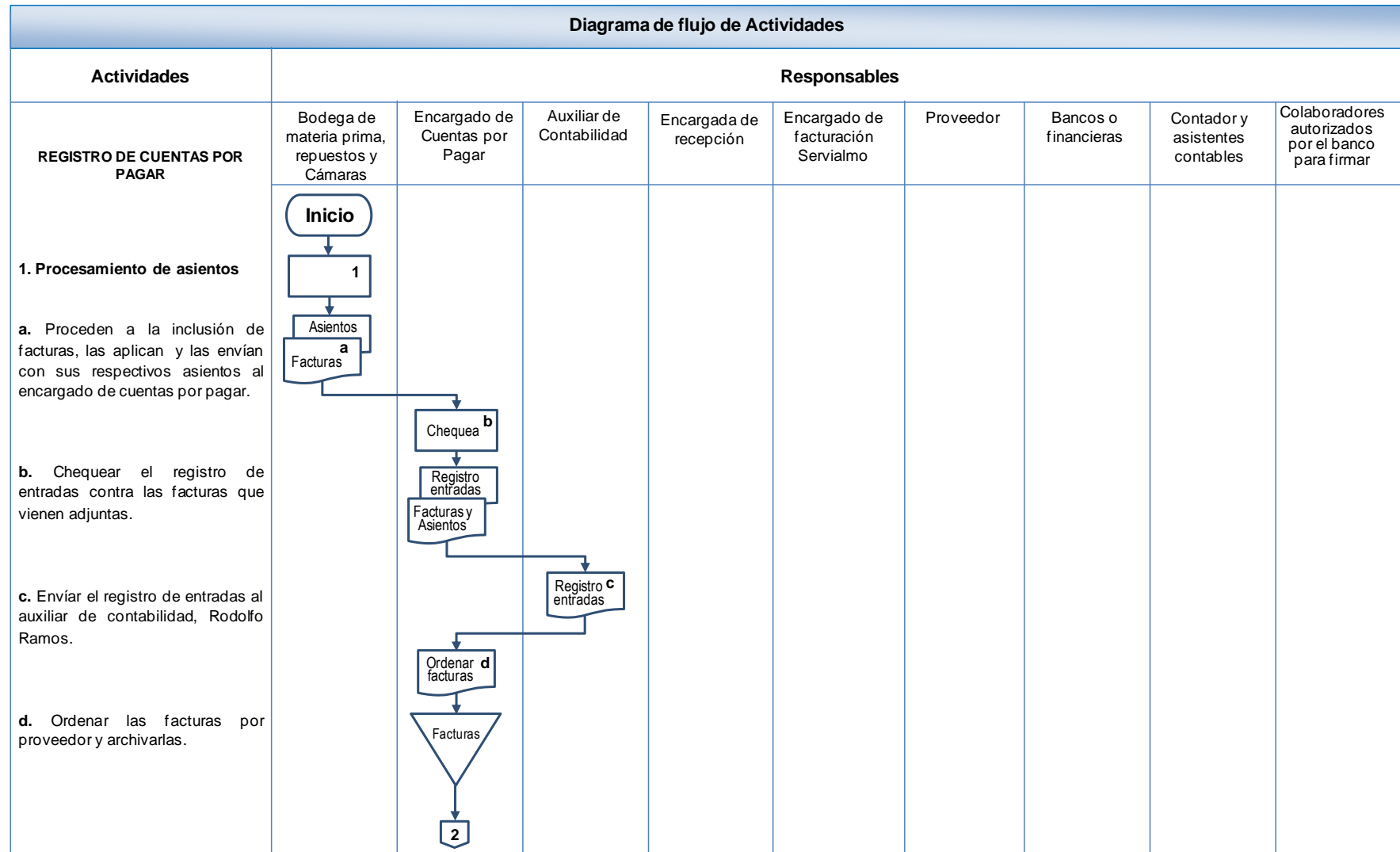
c) Análisis del procedimiento

A través de la revisión y análisis crítico del procedimiento, se determina que la ejecución y realización del mismo por parte del responsable de cuentas por pagar de la Cooperativa se lleva adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

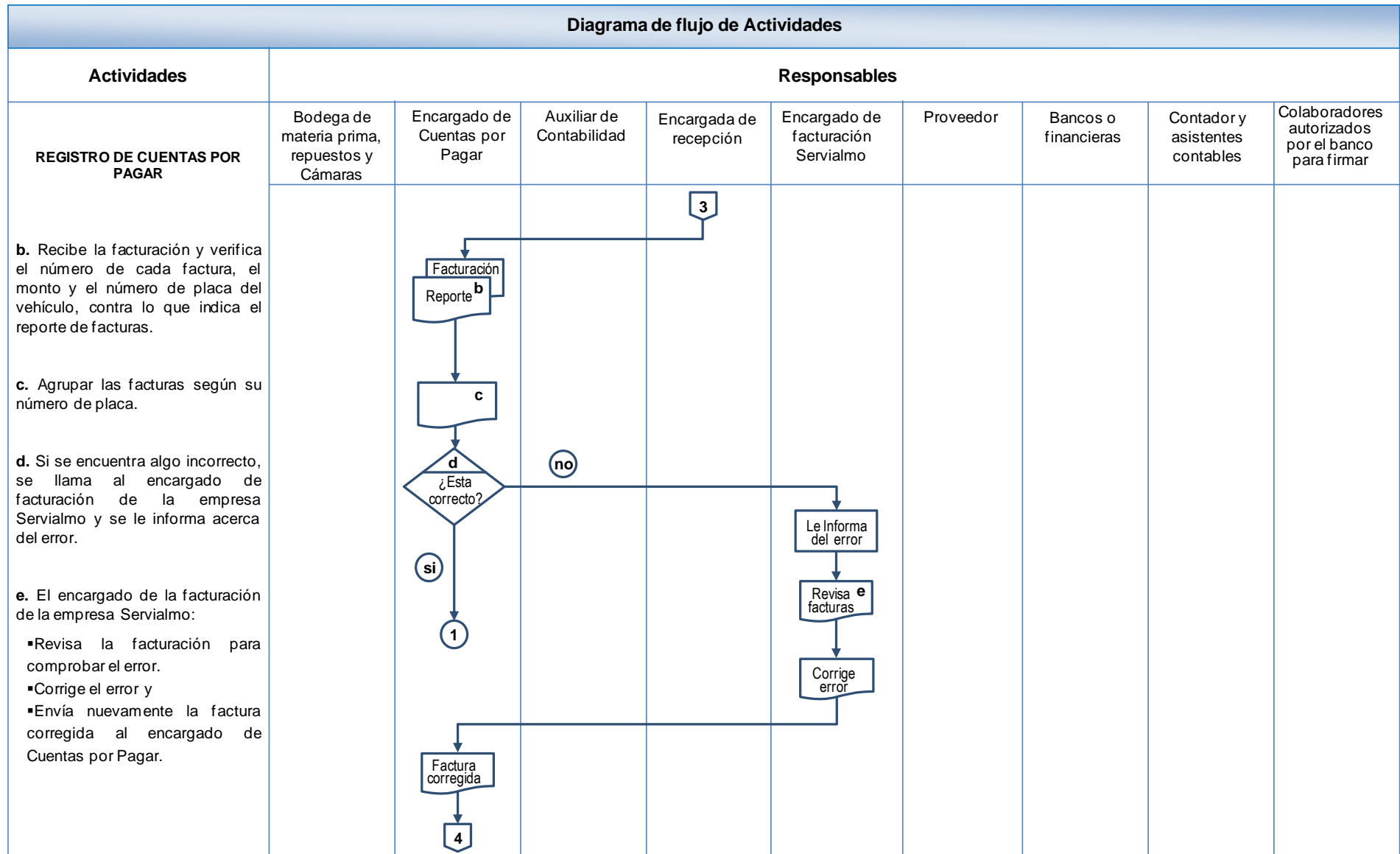
d) Diagrama de flujo de actividades



Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>e. Realizar el registro manual a los proveedores Rent a Pallet, Cooprole R.L y Servialmo.</p> <p>2. Ingreso al sistema del registro de compra de proveedores</p> <p>a. Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>b. Buscar el proveedor y elegir al que se le vaya a aplicar el registro de compras según corresponda a: Rent a Pallet, Cooprole R.L ó Servialmo y se digita el código respectivo.</p> <p>3. Procesamiento de la facturación de combustible de Servialmo</p> <p>a. Entrega la facturación de combustible de Servialmo, con su respectivo reporte al encargado de Cuentas por Pagar.</p>		<pre> graph TD C2_1[2] --> P1[Registro manual a proveedores] P1 --> C2_2[2] C2_2 --> C_a_1[a] C_a_1 --> P2[Buscar y elegir proveedor] P2 --> C3_1[3] C3_1 --> C_a_2[a] C_a_2 --> P3[Facturación Reporte] P3 --> C3_2[3] </pre>							

Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



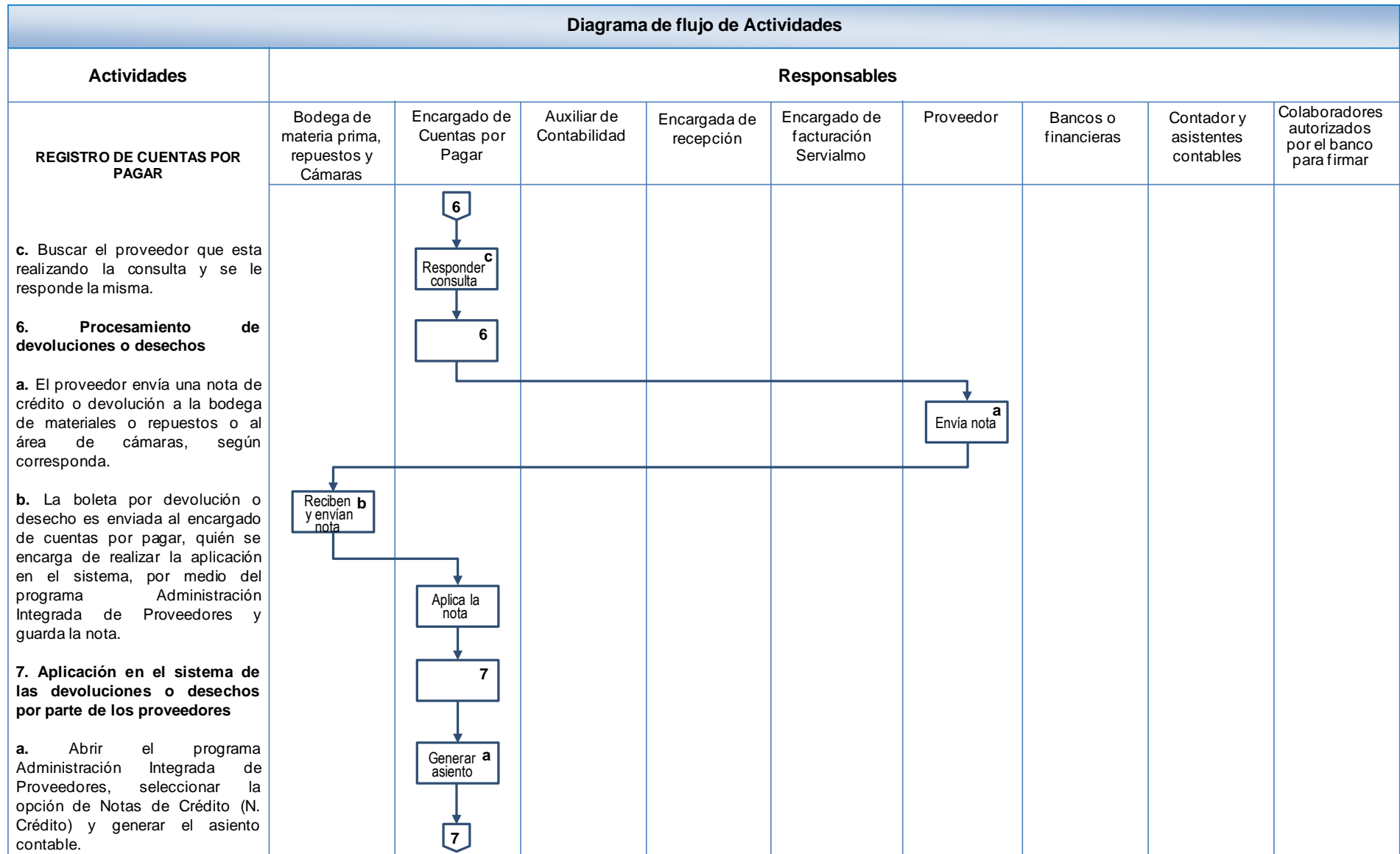
Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>f. Abrir una hoja de Excel llamada Reporte Combustible Servialmo.</p> <p>g. Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se busca la última sección correspondiente a Consumo de combustible, se selecciona, se copia y se pega debajo de la anterior.</p> <p>h. Sumar en cada una de las celdas correspondientes a la columna Consumo, según el número de placa, las facturas que tengan el mismo número de placa.</p> <p>i. Seleccionar toda la sección Consumo de Combustible e imprimirla.</p> <p>j. Una vez impreso el documento, se procede a aplicarlo en el sistema, por medio del programa Administración Integrada de proveedores.</p>		<pre> graph TD 4[4] --> f[f] 1((1)) --> f f --> g[g] g --> h[Sumar h facturas] h --> i[Imprimir el i reporte] i --> j[Aplicar j reporte] j --> 5[5] </pre>							

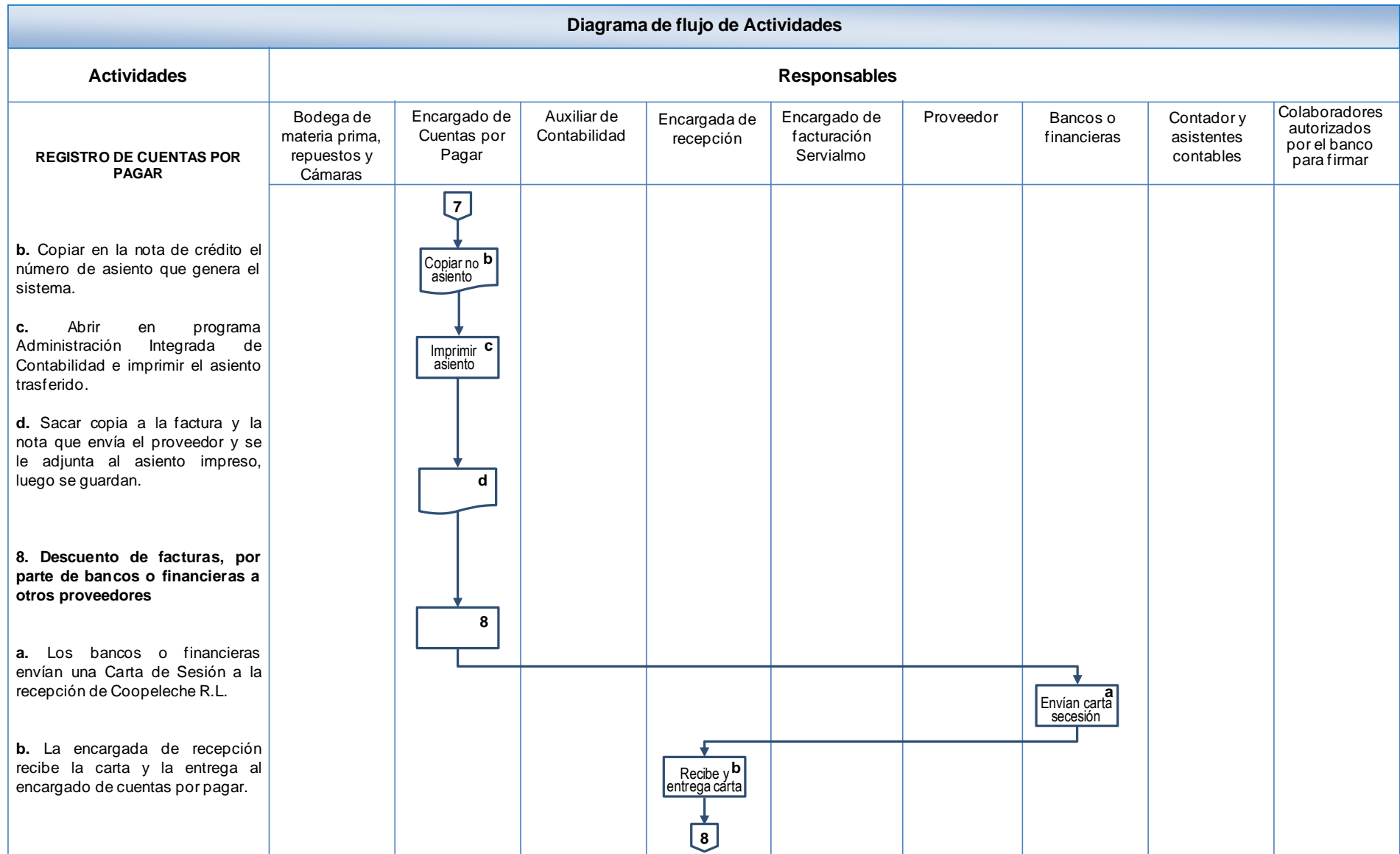
Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>4. Ingreso al sistema de la facturación de combustible de Servialmo</p> <p>a. Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>b. Seleccionar el proveedor y se digita el código respectivo.</p> <p>c. Adjuntar las facturas al reporte de combustible y luego se archivan.</p> <p>5. Atención a proveedores</p> <p>a. Se recibe la llamada telefónica por parte del proveedor y se atiende, indicándole que de inmediato se va a hacer la consulta en el sistema.</p> <p>b. Realizar la consulta en el programa Administración Integrada de Proveedores.</p>		<pre> graph TD 5_start{{5}} --> 4[4] 4 --> a[a] a --> b[b] b --> c[Adjuntar facturas c] c --> Facturas[/Facturas/] Facturas --> 5[5] 5 --> a2[a] a2 --> b2[b] b2 --> 6_end{{6}} </pre>							

Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>c. El encargado de cuentas por pagar recibe la carta, la lee y revisa cuál es el número de factura a descontar y a cuál proveedor pertenece.</p> <p>d. Busca la factura a descontar en el archivo y procede a aplicarlo en el sistema Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>9. Aplicación en el sistema de los descuentos de facturas, por parte de bancos o financieras a otros proveedores</p> <p>a. Abrir el programa de cuentas por pagar Administración Integrada de Proveedores, buscar la factura a descontar, y realizar la aplicación.</p> <p>b. Imprimir documento descontado.</p> <p>c. Adjuntar a las facturas la Carta de Sesión y el documento impreso anteriormente y guardarlos.</p>		<pre> graph TD 8[8] --> C[Recibe carta c] C --> L[Lee y revisa la carta] L --> D[Busca factura y la aplica d] D --> 9[9] 9 --> A[Aplica facturas a] A --> B[Imprime documento descontado b] B --> DD[Doc. Descontado] DD --> C1[Carta] C1 --> F[Facturas c] F --> 9_2[9] </pre>							

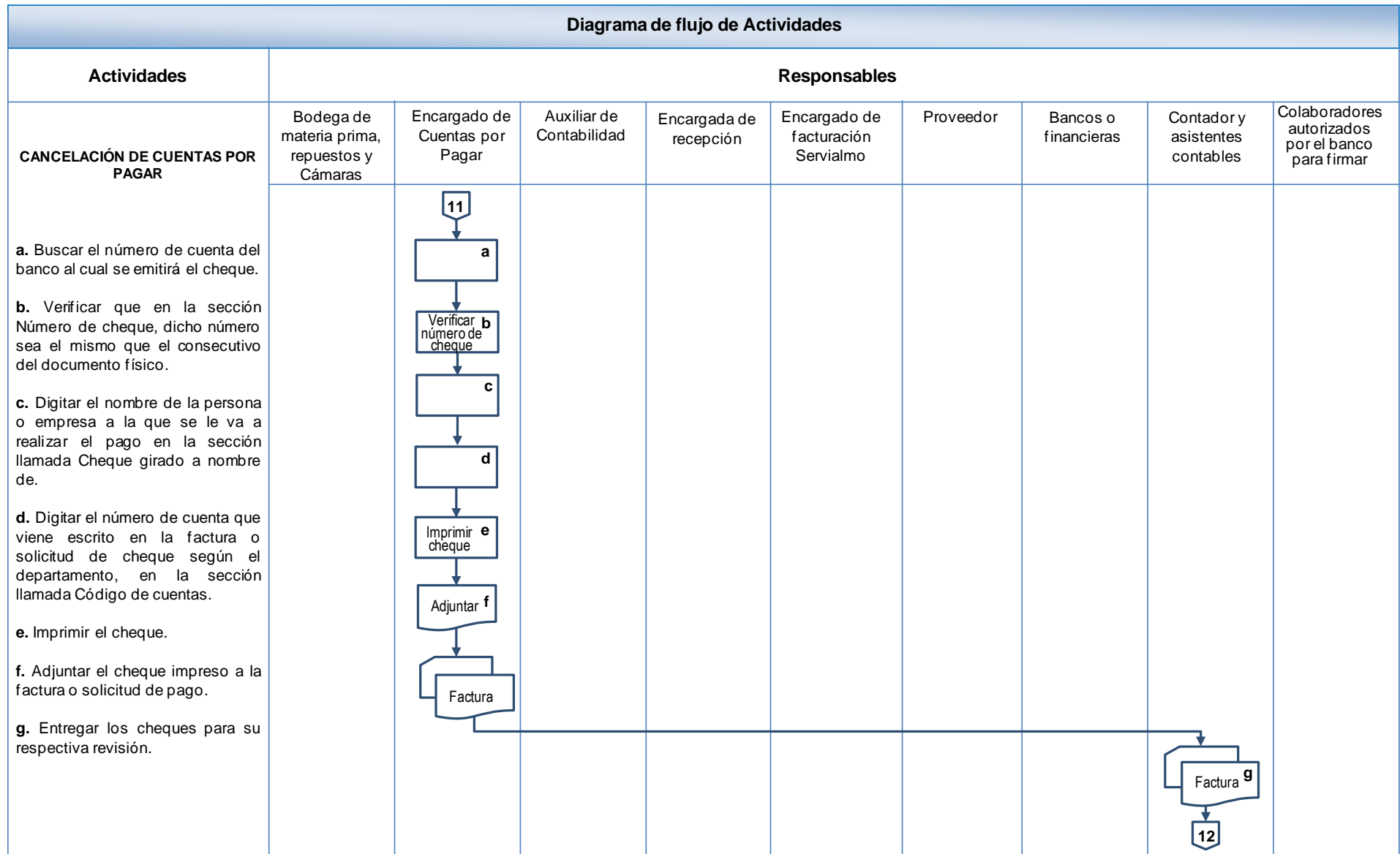
Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>Los cheques se hacen todos los viernes, pero generalmente se hacen uno o dos cheques los otros días, dependiendo del tipo de pago a realizar, tal como pagos a la Caja Costarricense de Seguro social, pagos al Instituto Nacional de Seguros o pagos correspondientes al servicio telefónico.</p> <p>Los lunes, martes y miércoles se reciben los pagos de gastos varios correspondientes a pagos de display, electricidad, teléfonos, viáticos, servicios profesionales, veterinarias, liquidaciones laborales, facturas de leche fluida, compras de proveeduría y pagos de planillas que no están incluidos en el sistema.</p> <p>Los jueves por la tarde se debe reunir con el gerente financiero para fijar los pagos de la semana en curso, de modo que se revisan las facturas de pagos varios, se imprime el Reporte de Vencimientos con fecha del día miércoles, luego se procede a revisar en el reporte, los proveedores que llamaron durante la semana y se seleccionan las facturas vencidas de los proveedores que han llamado, para luego realizar la cancelación.</p> <p>10. Atención a proveedores respecto a facturas pendientes de pago</p> <p>a. Se reciben llamadas por parte de los proveedores respecto a consultas que tienen acerca de facturas pendientes de pago por parte de Coopeleche R.L.</p>		<pre> graph TD 9[9] --> 10[10] 10 --> a[a] a --> 10[10] </pre>							

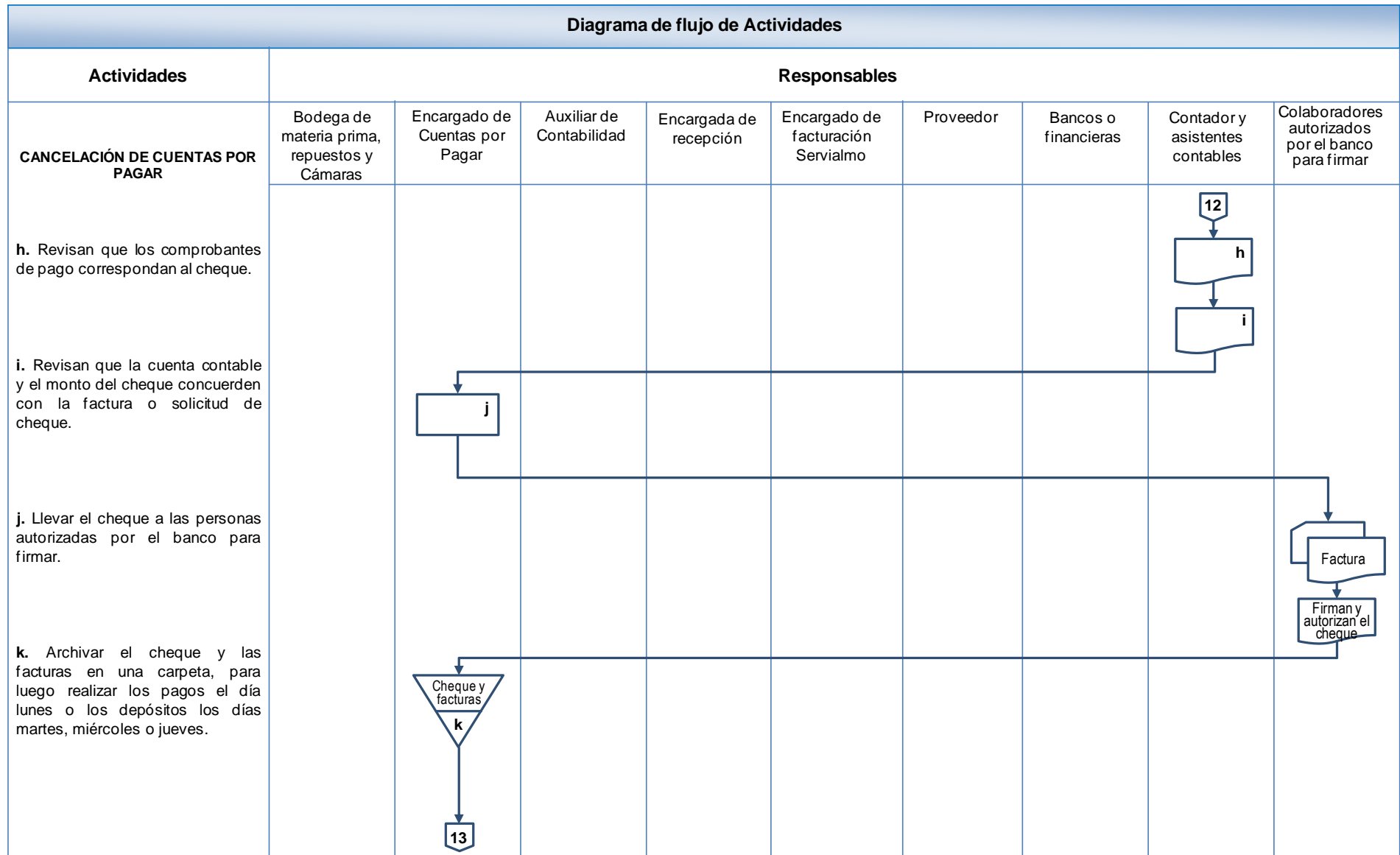
Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>b. Pedir al proveedor el número de factura sobre la cual tiene la consulta.</p> <p>c. Abrir el programa Administración Integrada de Proveedores.</p> <p>d. Buscar el número de factura correspondiente al proveedor que está realizando la consulta y se le responde.</p> <p>e. Escribir en un cuaderno de notas el nombre del proveedor que llamó e hizo la consulta, para luego tramitar el pago en la fecha en que se le informó.</p> <p>11. Cancelación de gastos varios</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>La cancelación de gastos varios se debe de realizar antes de la cancelación a los proveedores.</p> <p>Se trabaja con las facturas o solicitud de cheques, según el departamento y con programa Administración Integrada de Bancos.</p> </div>		<pre> graph TD 10[10] --> b[b] b --> c[c] c --> d[Responder consulta] d --> e[e] e --> 11[11] </pre>							

Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>12. Cancelación de pagos a los proveedores</p> <p>a. Revisar y verificar, con el reporte de vencimientos, que se encuentren las facturas a cancelar.</p> <p>b. Desarchivar la facturas y en el programa Administración Integrada de Proveedores, buscar y elegir al proveedor al que se le vaya a realizar el pago y ejecutar el mismo.</p> <p>Verificar que en la sección llamada número de documento, dicho número sea el mismo al del cheque físico que se vaya a imprimir.</p> <p>Verificar que en la sección llamada Liquidación de facturas, se encuentren las mismas facturas a pagar de acuerdo al reporte de vencimiento.</p>	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
	<pre> graph TD 13[13] --> 12[12] 12 --> A[Revisar y a verificar facturas] A --> B{b} B --- C[Facturas] C --> D[Ejecutar el pago] D --> 14[14] </pre>								

Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar

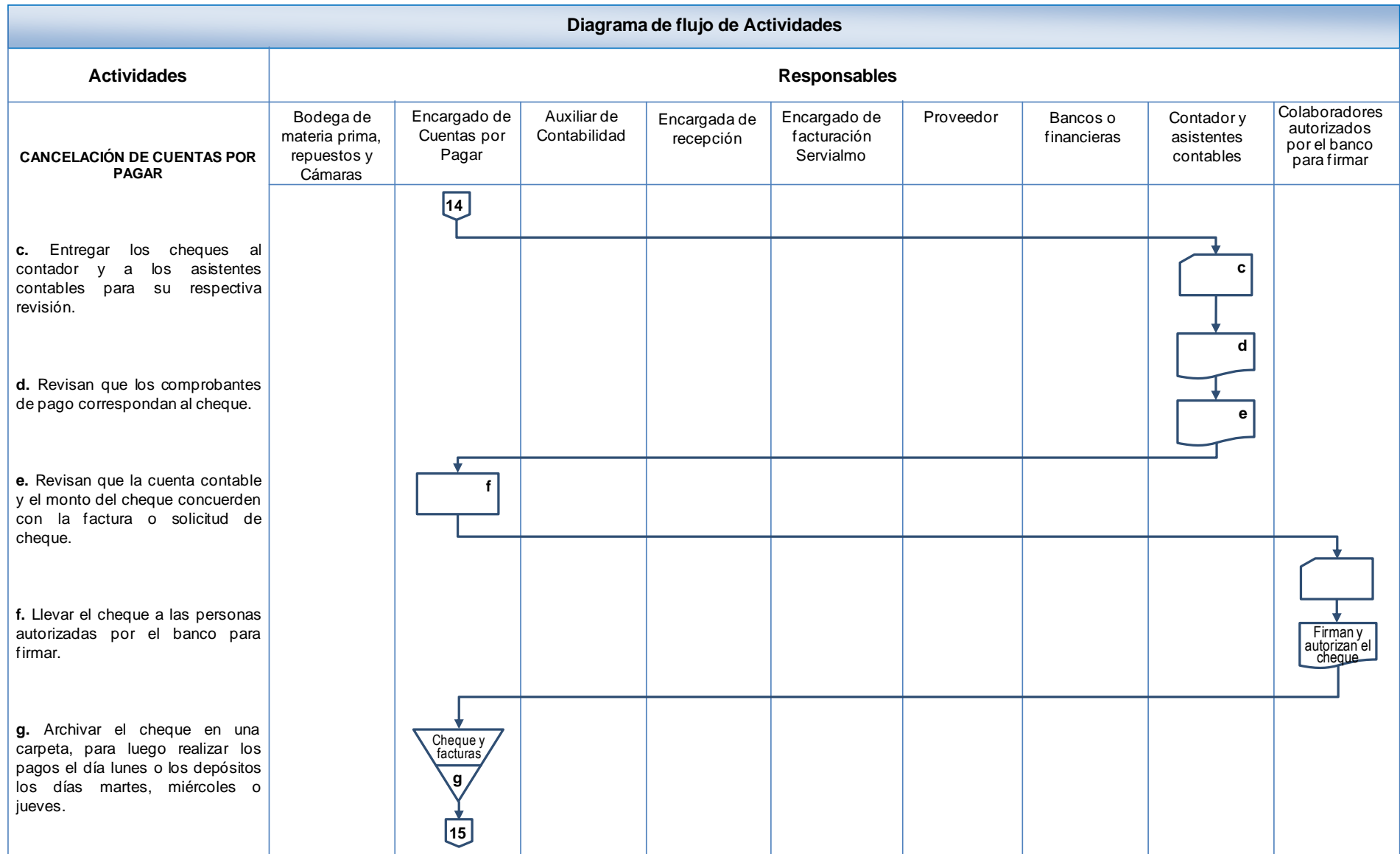
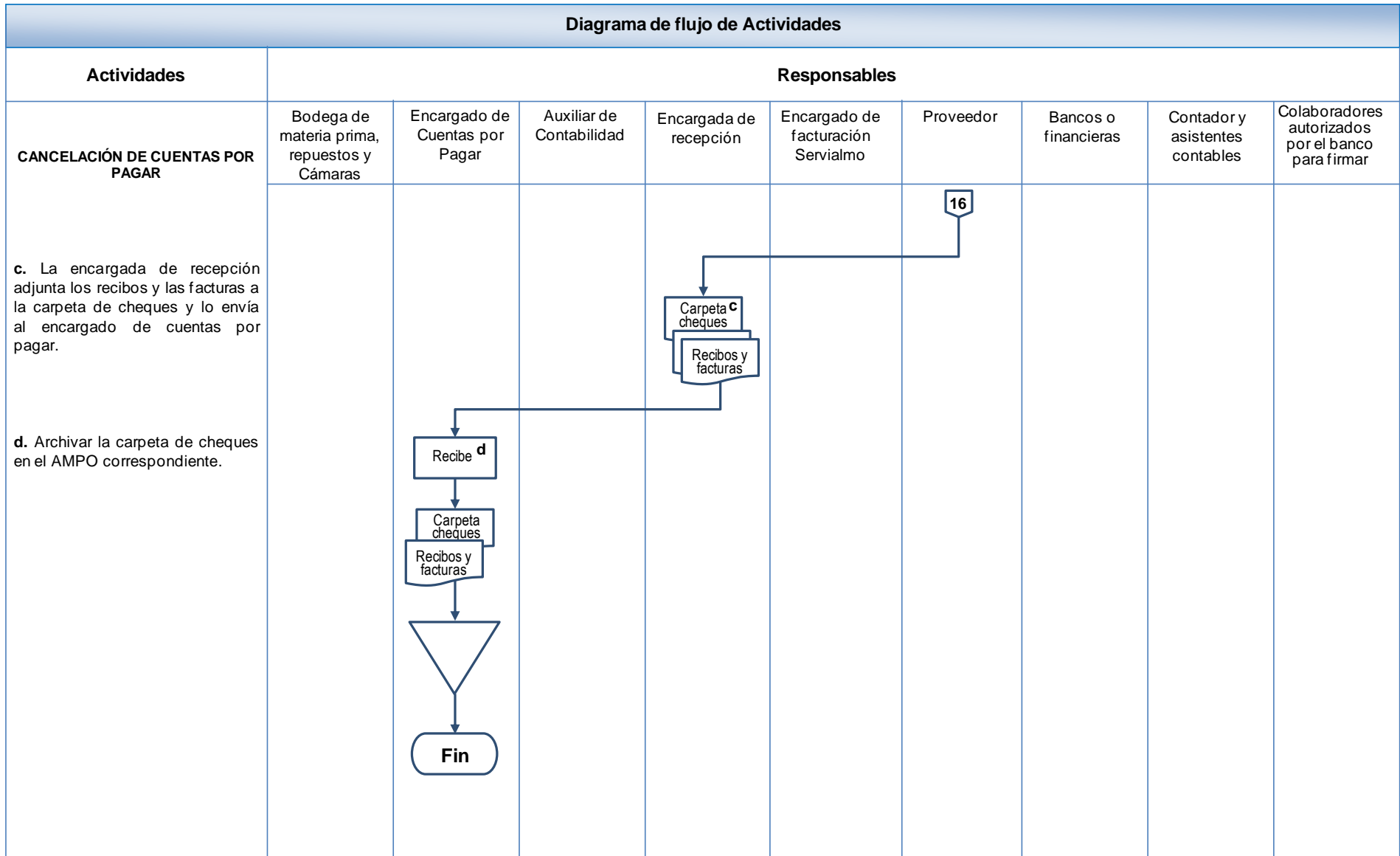



Diagrama de flujo de Actividades

Actividades	Responsables								
<p>CANCELACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>13. Pagos a los proveedores</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> Los pagos a los proveedores se realizan en el transcurso de la jornada laboral del día lunes, con horario de 1:00 a.m a 5:00 p.m. </div> <p>a. Entregar a la encargada de recepción de Coopeleche R.L la carpeta en la cual se encuentran contenidos los cheques correspondientes a los pagos.</p> <p>b. Los proveedores se presentan en la recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recogen los cheques correspondientes a los pagos. ▪ Firman la copia del cheque y un recibo. 	Bodega de materia prima, repuestos y Cámaras	Encargado de Cuentas por Pagar	Auxiliar de Contabilidad	Encargada de recepción	Encargado de facturación Servialmo	Proveedor	Bancos o financieras	Contador y asistentes contables	Colaboradores autorizados por el banco para firmar
	<pre> graph TD 15{{15}} --> 13[13] 13 --> a[a] a --> CC[Carpeta con cheques] CC --> b[b] b --> EC[Entrega cheques] EC --> RC[Recogen los cheques] RC --> FCR[Firman copia de cheque y recibo] FCR --> 16{{16}} </pre>								

Registro y Cancelación de Cuentas por Pagar



	NOMBRE: REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS		CÓDIGO: PRRF – PR 08	
			VERSIÓN: 01	
			FIRMAS DE APROBACIÓN	
	<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> <i>Noviembre 2008</i>	Página 186 de 384	Presidencia:

PROCEDIMIENTO III:

REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para la elaboración y pago de la planilla salarial de empleados en forma correcta y oportuna.

2. Políticas o normas de operación

En la realización del registro y pago de la planilla salarial de empleados, se debe tomar en cuenta el reglamento interno, las políticas laborales y el código del trabajo.

3. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento de Registro de la Planilla Salarial se encuentran distribuidos de acuerdo a la recepción y recopilación de información (reportes) de planillas en las diferentes áreas o departamentos de la empresa.

4. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde a la encargada de la planilla salarial de empleados.

La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

5. Método de trabajo

a) Descripción detallada de actividades

REGISTRO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS

Los reportes necesarios para realizar la planilla quincenal son los siguientes:

- Producción.
- Gestión ambiental.
- Cámaras.
- Gestión de calidad.
- Ventas (faltantes de agentes).
- Bodega de repuestos y materiales.
- Mantenimiento.
- Administrativo.

El único reporte que se requiere para realizar la planilla semanal es el Reporte de producción.

Los reportes son entregados en el Departamento de Recursos Humanos por cada una de las jefaturas, informando acerca de las horas extras, horas dobles, vacaciones, días que faltaron, etc, correspondiente a cada colaborador.

1. Inclusión de adicionales

- a.** En el sistema de Planilla de Empleados, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Registro, Adicionales.
- b.** Digitar la fecha de planilla en la sección correspondiente.
- c.** Digitar la información del empleado y registrar según corresponda al reporte enviado por cada una de las jefaturas.

- d. ¿El colaborador de un departamento laboró horas extraordinarias en otro departamento? Si, continúa con la secuencia siguiente, no, pasa al paso f de la presente secuencia.
- e. Debe aplicarse al departamento correspondiente en el que el colaborador laboró las horas extraordinarias.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, una vez que están incluidos todos los departamentos.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.
- h. Archivar el detalle impreso.

PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS

2. Aplicación de Cuentas por cobrar en el sistema

- a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de planilla de empleados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Información de empleado.
- d. Elegir la opción CxC, en la sección Empleado.
- e. En la sección Registro de Cobros, se oprime doble clic para afectar la cuenta correspondiente (según fecha de planilla).
- f. Rebajar lo comprado en planilla anterior, ya sea semanal o quincenal.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.

Nota: se debe de imprimir antes de aplicar la planilla.

- h.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar la planilla.
- i.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.
- j.** Archivar el detalle de la aplicación.

3. Aplicar los rebajos de préstamos de la asociación.

- a.** Abrir el sistema de Créditos Asociación oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Solicitud de Aplicación de Deducciones.
- c.** Digitar, en la sección correspondiente, la fecha de la planilla a realizar.
- d.** Seleccionar con un clic la opción Exportar, luego se abre un recuadro y se busca en disco Win, cras-select.
- e.** Ingresar al sistema de empleados y digitar la fecha de la planilla a aplicar.
- f.** Seleccionar Importar, luego la opción Selec y automáticamente se genera la planilla.
- g.** Verificar, en el segundo reporte detallado de planilla, que los créditos se apliquen.
- h.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para revisar datos.
- i.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y se selecciona NO, para ejecutar la operación.
- j.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.
- k.** Enviar un ejemplar del reporte impreso a la administración de la asociación y colocar el otro ejemplar en el archivo de planillas.

4. Respalidar la base de datos

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados.
- b. Seleccionar la opción Sistema de Planillas Administrativa, aparece un cuadro de diálogo y se elige la opción Respalidar Base de Datos.
- c. Oprimir un clic sobre el ícono Respalidar y luego otro clic sobre el ícono Select.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

5. Generar la planilla.

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados.
- b. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Planilla.
- c. Digitar la fecha de la planilla, en la sección correspondiente.
- d. Ubicarse en la sección Planilla y oprimir un clic en la opción quincenal o semanal, según sea la que se vaya a generar.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Generar, para ejecutar la operación anterior.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, de modo que se imprimen dos copias de los dos reportes, el detallado y el general, para luego enviar un ejemplar del reporte detallado y del general a contabilidad y archivar el otro ejemplar.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y otro clic sobre la opción SI.
- h. Ubicarse en la sección llamada “Imprimir reportes de” y seleccionar las opciones:
 - a) Depósitos bancarios, dos ejemplares.
 - b) Pagos a la asociación, dos ejemplares.

- i. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir los dos reportes anteriores.
- j. Ubicarse nuevamente en la sección “Imprimir reportes de” y seleccionar la opción:
 - Reporte de préstamos, dos ejemplares según la secuencia.
- k. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el reporte.
- l. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Fecha.
- m. Digitar la fecha de la planilla.
- n. Oprimir un clic sobre la opción Exportar y seleccionar driver: win C cras.
- o. Oprimir un clic sobre el ícono select y otro clic en el ícono Salir.
- p. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.
- q. Ingresar al sistema de Créditos de Asociación, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Solicitud de Aplicación de Deducciones, Planilla.
- r. Seleccionar la opción Importar, luego se oprime un clic sobre el ícono Select, para elegir las deducciones por rango de fecha, según corresponda a la planilla.
- s. Oprimir un clic sobre el ícono Importar, otro clic sobre el ícono Select,
- t. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y aparece automáticamente en el sistema el desglose de aplicación, se oprime nuevamente el ícono Aplicar, para ejecutar la operación.
- u. Ubicarse en el sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, Reportes.
- v. Digitar la fecha de la planilla.

w. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el reporte:

- Otras deducciones y asociación, dos ejemplares.

x. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

y. Enviar un ejemplar de cada reporte impreso al encargado de contabilidad.

z. Archivar los demás ejemplares en el archivo de planillas.

Nota: con los reportes impresos anteriormente se hace el detalle de pago de la asociación, no se incluye el del banco.

6. Detalle de pago de la asociación

a. Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mis documentos.

b. Ingresar a la carpeta Planilla de empleados, luego a pagos por fuera y gastos de representación.

c. Abrir el archivo Detalle de planilla Ronald, se elige si la planilla es quincenal o semanal y se realiza el detalle de pago.

7. Generar asiento de planilla

a. Ingresar al Sistema Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar Asiento.

b. Oprimir un clic sobre la opción Planilla de salarios y aparece automáticamente en el sistema un mensaje que dice ¿desea generar el asiento?

c. Oprimir un clic sobre la opción SI y automáticamente aparece en el sistema el número de asiento correspondiente a la planilla.

d. Anotar el número de asiento de la planilla en una nota autoadhesiva.

- e. Oprimir un clic sobre el ícono Deducciones y automáticamente en el sistema aparece un mensaje que dice “Desea generar asiento”.
- f. Oprimir un clic sobre la opción SI y automáticamente aparece en el sistema el número de asiento correspondiente a la deducciones.
- g. Anotar el número de asiento de deducciones en una nota autoadhesiva
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, se imprimen dos ejemplares.
- i. Tomar cada ejemplar impreso y anotar sobre ellos cada uno de los números de asiento que se anotaron anteriormente en una nota autoadhesiva.
- j. Pasar uno de los ejemplares impresos al Contador y archivar el otro ejemplar junto con una copia de los cuatro reportes de Asoleche que se imprimieron en la secuencia 5.

8. Imprimir comprobantes de pago

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Planilla.
- b. Digitar la fecha de la planilla.
- c. Seleccionar la opción Comprobantes de Pago.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.

Nota: se debe de colocar en la impresora hojas de dos divisiones, previamente separadas.

- e. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.
- f. Entregar los comprobantes a cada jefatura, para que luego se los entreguen a los colaboradores.

9. Incluir la planilla en el BCR.

- a. Abrir el programa Planillas BCR, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.
- b. Digitar la contraseña de usuario y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c. En la sección Inclusión de empleados se elige la planilla, correspondiente a la planilla semanal o quincenal (según sea la que se esté aplicando).
- d. Elegir cada uno de los nombres correspondientes a los colaboradores activos.
- e. Modificar el monto, digitando el mismo en su sección correspondiente.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Incluir y se oprime otro clic sobre la opción SI.

Nota: los pasos desde **d** hasta **f** se deben realizar consecutivamente con cada uno de los nombres correspondientes a los colaboradores. Al terminar el monto debe concordar con el del reporte.

- g. Oprimir un clic sobre la opción Salir si no se trata del día de pago.

Nota: esta planilla no se genera hasta el día de pago y una vez que se tenga autorización de parte de la gerencia financiera.

- h. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir y cerrar el programa.

10. Subir planilla a internet

Nota: esta planilla se genera únicamente el día que se va a pagar.

- a. Abrir el programa Planillas BCR, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

- b.** Digitar la contraseña de usuario y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c.** En la sección Mantenimiento, se elige la planilla, correspondiente a semanal o quincenal, según sea la que se esté aplicando.
- d.** Verificar los montos.
- e.** Oprimir un clic en el ícono Generar Archivo y oprimir otro clic en la opción SI.
- f.** Abrir el archivo Planillas (semanal o quincenal), ubicado en Mis documentos, en la carpeta llamada Asociados y se le digita el nombre con fecha de planilla.
- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Guardar y oprimir otro clic sobre el ícono Aceptar.
- h.** Oprimir un clic sobre la opción salir.
- i.** Abrir la página web www.bancobcr.com y seleccionar con un clic la opción Empresas.
- j.** Seleccionar con un clic la opción BCR Planilla, luego aparece automáticamente la página www.bcrplanilla.com llamada Planilla empresarial Módulo cliente.
- k.** Digitar el código de identificación, la clave personal y oprimir un clic en la opción Ingresar.
- l.** Cargar los archivos correspondientes.
- m.** Digitar la descripción, colocando el detalle de la planilla a pagar.
- n.** Oprimir un clic sobre la opción Examinar y se elige la que se guardó anteriormente.
- o.** Oprimir un clic sobre la opción Aceptar.
- p.** Oprimir un clic sobre la opción Consulta Planillas.

q. Ubicarse sobre la planilla a consultar y se marca con un clic.

Nota: la frase “por confirmar” debe estar en color verde.

r. Oprimir un clic sobre la opción Consultar.

s. Verificar que concuerden los montos y las cuentas.

t. Oprimir un clic sobre la opción Imprimir, e imprimir dos ejemplares.

u. Oprimir un clic sobre la opción Desconexión, para salir.

Nota: se debe tomar en cuenta a los empleados que no tienen cuenta en BCR, por ser nuevos ingresos.

v. Llenar una colilla de solicitud de cheque y pasarla al encargado de cuentas por pagar.

11. Planilla quincenal de consejo

a. Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mis documentos y abrir la carpeta llamada Empleados.

b. Abrir el archivo Pago de dietas y gastos de representación.

c. Una vez abierto el archivo, se digitan las fechas, actualizando las mismas.

d. Verificar si hay facturas varias y si las hay, se deben rebajar.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y donde dice Número de copias, seleccionar dos, se presiona un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión e imprimir los dos ejemplares.

f. Pasar una copia a la Gerencia Financiera, junto con copias de facturas.

g. Archivar el otro ejemplar en el archivo de planillas.

Nota: esta planilla el gerente financiero la aplica directamente.

12. Planilla quincenal de pagos adicionales o gastos de representación

Nota: en caso de que amerite realizarse, contabilidad envía un reporte con los detalles de la misma.

- a. Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mis documentos y abrir la carpeta llamada empleados, luego la carpeta Pagos de dietas y gastos de representación.
- b. Abrir el archivo Gastos de representación.
- c. Una vez abierto el archivo, se digitan los montos, actualizando los mismos.
- d. Digitar la fecha correspondiente a la planilla.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y donde dice Número de copias, seleccionar dos, se presiona un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión e imprimir los dos ejemplares.
- f. Guardar uno de los ejemplares impresos en el documento llamado BCR, planilla gastos de representación.
- g. Pasar un reporte al gerente financiero.

13. Planilla de dietas del consejo

Esta planilla se hace solamente cuando el gerente financiero pasa los datos de pago no es quincenal ni mensual, se digita directamente en sistema del BCR, siguiendo los mismos pasos de la secuencia **9**.

14. Pago de comisiones a agentes, departamento de ventas

El salario se debe incluir quincenalmente de la siguiente forma:

Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Registrar.
- b. Seleccionar la opción Adicionales e incluir el monto que quede después de rebajar días de ausentismo o incapacidades, solamente.

15. Rebajos a las comisiones

Nota: las cuentas por cobrar del kiosco, faltantes, u otros se rebajan en el sistema de cuentas por cobrar.

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Información del empleado y luego la opción Cuentas por cobrar agentes.
- b. Digitar el monto a rebajar.
- c. Aplicar los rebajos.

16. Pago de comisiones a agentes

Nota: las comisiones tienen un carácter mensual y se pagan durante el transcurso de los primeros cinco días de cada mes.

- a. Solicitar al encargado del sistema incluir la información.
- b. Abrir el programa Sistema de facturación e ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Comisión.
- d. Digitar la fecha del mes anterior completo.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Refrescar.

Nota: si hay bonificaciones, se deben agregar los montos correspondientes.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, de modo que se impriman los comprobantes de pago de comisiones a agentes.

Nota: al imprimir los comprobantes queda cerrada la información, así que hay que revisar que lo que el sistema genera sea lo correcto antes de imprimir los comprobantes.

g. Ingresar al sistema del BCR, la cuenta de descuento por ventas.

h. Enviar un ejemplar de los comprobantes de pago al gerente financiero.

i. Archivar el otro ejemplar de comprobantes de pago.

17. Pago de comisiones a supervisores

a. Ingresar al programa correspondiente al Sistema de facturación e ingresar número de usuario, digitar la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar.

b. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Ventas, Por ruta, Por rango de fecha.

c. Digitar el rango de fecha del mes completo correspondiente al pago.

d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, de modo que se impriman los comprobantes de pago de comisiones a los supervisores.

e. Ingresar los datos de pago de comisiones a los supervisores, junto con los datos de pago de comisiones a agentes al sistema de planillas del BCR.

f. Enviar un ejemplar de los comprobantes de pago al gerente financiero.

g. Archivar el otro ejemplar.

18. Pagos a realizar mensualmente

- Banco Popular.
 - INS.
 - Cruz Roja.
 - Embargos Judiciales.
- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Deducciones por tipo en un rango de fechas.
- b. Digitar el rango de fecha.
- c. Oprimir un clic sobre la opción Mes completo.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- e. Llenar un giro de cheque a cada uno de los pagos.
- f. Llevar cada uno de los giros de cheque junto con los detalles de pago al encargado de cuentas por pagar, para que se realice el pago.
- g. Archivar la copia de los giros de cheque.

19. Reportes para presentar mensualmente

- INS, primeros 10 días naturales de cada mes.
 - CCSS, primeros 23 días hábiles de cada mes.
 - Póliza de Vida, empleados, se envía por Internet antes del 5 de cada mes y se debe pagar antes del día 10 de cada mes.
- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Generar, Planilla, CCSS, INS.
- b. Digitar el rango de fecha del mes anterior completo.

- c. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y luego otro sobre la opción SI.
- d. Anotar en la planilla los montos correspondientes por cada empleado.
- e. Enviar la planilla al INS y la CCSS con el mensajero.
- f. Archivar el otro ejemplar de cada planilla.

20. Planilla INS

- a. Oprimir un clic sobre el ícono Inicio y otro sobre el ícono Mis documentos.
 - b. Buscar y abrir la carpeta llamada Empleados.
 - c. Una vez abierta la carpeta Empleados, se debe de buscar el documento correspondiente a Planilla INS.
 - d. Elegir el archivo correspondiente a la última planilla y abrirlo.
 - e. Oprimir un clic sobre la opción Archivo y se elige la opción Guardar Como, digitar el nombre del mes al que corresponde la planilla y oprimir un clic en la opción Guardar.
 - f. Digitar la fecha de la planilla, de modo que se cambie la que estaba anteriormente.
 - g. Digitar los montos correspondientes.
 - h. Eliminar o agregar empleados, según corresponda.
- Nota:** los montos del reporte y esta planilla deben coincidir.
- i. Oprimir un clic sobre el ícono Generar y el sistema pide que se ingresen los siguientes datos: número de teléfono, fax, dirección.
 - j. Se elige la opción Continuar, luego Archivo INS y se guarda.
 - k. Guardar el archivo en un diskette (el archivo que se generó, no el de Excel).

l. Imprimir reporte.

m. Firmar el reporte.

n. Entregar un diskette con el reporte (en formato digital y físico) al mensajero, para que éste lo lleve al INS.

o. En el INS firman el reporte, como comprobante de recibido, se dejan el diskette y devuelven el reporte firmado al mensajero.

p. El mensajero entrega el reporte firmado a la encargada de planillas.

q. La encargada de planillas archiva el reporte.

21. Registro de aguinaldos

a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Registrar, Aguinaldos.

b. Oprimir un clic sobre la opción Aguinaldos (reporte completo).

c. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.

d. Ubicarse en la sección Comprobantes de aguinaldos y revisar que todo se encuentre bien antes de aplicar, ya que al hacerlo se borra toda la información.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

g. Enviar un ejemplar impreso a contabilidad y archivar el otro.

22. Inclusión de préstamos y pólizas al INS (deducciones fijas).

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Información del empleado, Deducciones.
- b. Ubicarse en la sección llamada Tipo de deducción y se elige la cuenta a afectar.
- c. Oprimir un clic sobre la opción Monto fijo.
- d. Oprimir un clic sobre la opción salir.

23. Revisión de vacaciones individuales pendientes

Nota: este paso se realiza a pedido del colaborador.

- a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Fecha de ingreso de la persona, hasta la fecha actual.
- b. Ubicarse en la sección llamada Vacaciones pendientes y otorgadas y se busca el empleado.
- c. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.

Nota: solo se debe imprimir la hoja actual.

- d. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- e. Entregar el reporte al colaborador.

24. Liquidaciones laborales

Nota: este paso se debe realizar cuando hay un despido o cuando el colaborador presenta la renuncia.

- a. Ingresar al Sistema Planilla de Empleados y seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Información del empleado, Deducciones.
- b. Ubicarse en la sección llamada Aportes y revisar cada cuenta.
- c. Oprimir un clic sobre la opción Deducciones y otro clic sobre la opción Cuentas por cobrar.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- f. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Liquidaciones, Fecha de salida.
- g. Seleccionar la opción Vacaciones pendientes adicionales.
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- i. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.
- j. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- k. Adjuntar los documentos impresos y enviarlos al contador, para que luego se efectúe el pago.

Nota: cuando es un despido se le marca con responsabilidad patronal y preaviso. Cuando la persona renuncia no se marca con responsabilidad patronal ni preaviso.

Al aplicarse la liquidación en el sistema automáticamente pasa a ser inactivo.

Las liquidaciones se hacen hasta haber pagado los días laborales en la última planilla semanal o quincenal.

Las liquidaciones las realiza la encargada de la planilla salarial de empleados y las autorizan el contador y el gerente financiero.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
	<p>REGISTRO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>Los reportes necesarios para realizar la planilla quincenal, emitidos por cada una de las jefaturas, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Producción. ▪ Gestión ambiental. ▪ Cámaras. ▪ Gestión de calidad. ▪ Ventas (faltantes de agentes). ▪ Bodega de repuestos y materiales. ▪ Mantenimiento. ▪ Administrativo. <p>El único reporte que se requiere para realizar la planilla semanal es el Reporte de producción.</p> <p>Los reportes son entregados en el Departamento de Recursos Humanos por cada una de las jefaturas, informando acerca de las horas extras, horas dobles, vacaciones, días que faltaron, etc, correspondiente a cada colaborador.</p>	
<p>1</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Inclusión de adicionales</p> <p>Abrir el programa Planilla de Empleados, digitar la fecha de planilla, la información del empleado y registrar según corresponda al reporte enviado por cada una de las jefaturas.</p> <p>¿El colaborador de un departamento laboró horas extraordinarias en otro departamento? Si, continúa con la secuencia siguiente, no, pasa al paso d de la presente secuencia.</p> <p>Debe aplicarse al departamento correspondiente en el que el colaborador laboró las horas extraordinarias.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>d</p> <p>e</p>	<p>Imprimir el detalle de los adicionales.</p> <p>Archivar el detalle impreso.</p>	
<p>2</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>Aplicación de Cuentas por cobrar en el sistema</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de planilla de empleados, aplicar la cuenta correspondiente (según fecha de planilla).</p> <p>Rebajar lo comprado en planilla anterior, ya sea semanal o quincenal e imprimir.</p> <p>Nota: se debe de imprimir antes de aplicar la planilla.</p> <p>Archivar el detalle de la aplicación.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>3</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Aplicar los rebajos de préstamos de la asociación.</p> <p>Abrir el sistema de Créditos Asociación, generar e imprimir la planilla.</p> <p>Enviar un ejemplar del reporte impreso a la administración de la asociación y colocar el otro ejemplar en el archivo de planillas.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>4</p> <p>a</p>	<p>Respaldar la base de datos</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y respaldar base de datos.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>5</p> <p>a</p>	<p>Generar la planilla.</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados, digitar la fecha de la planilla, e imprimir dos reportes, el detallado y el general.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>Nota: con los reportes impresos anteriormente se hace el detalle de pago de la asociación, no se incluye el del banco.</p>	<p>Seleccionar las opciones Depósitos bancarios, Pagos a la asociación y Reporte de préstamos, e imprimir dos ejemplares de cada uno.</p> <p>Ingresar al sistema de Créditos de Asociación, e imprimir dos ejemplares del reporte Otras deducciones y asociación.</p> <p>Enviar un ejemplar de cada reporte impreso al encargado de contabilidad.</p> <p>Archivar los demás ejemplares en el archivo de planillas.</p>	
<p>6</p> <p>a</p>	<p>Detalle de pago de la asociación</p> <p>Abrir el archivo Detalle de planilla Ronald ubicado en la carpeta Mis documentos y realizar el detalle de pago.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>7</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Generar asiento de planilla</p> <p>Ingresar al Sistema Planilla de Empleados, generar el asiento de la planilla y de las deducciones y anotarlos en una nota autoadhesiva.</p> <p>Imprimir dos ejemplares de cada asiento y anotar sobre ellos los números de asiento que se anotaron anteriormente en una nota autoadhesiva.</p> <p>Pasar uno de los ejemplares impresos al Contador y archivar el otro ejemplar junto con una copia de los cuatro reportes de Asoleche que se imprimieron en la secuencia 5.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>8</p> <p>a</p>	<p>Imprimir comprobantes de pago</p> <p>Ingresar al Sistema Planilla de Empleados, digitar la fecha de la planilla, seleccionar la opción Comprobantes de Pago e imprimirlos.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
b	<p>Nota: se debe de colocar en la impresora hojas de dos divisiones, previamente separadas.</p> <p>Entregar los comprobantes a cada jefatura, para que luego se los entreguen a los colaboradores.</p>	
9 a	<p>Incluir la planilla en el BCR</p> <p>Abrir el programa Planillas BCR, elegir la planilla semanal o quincenal (según corresponda) y cada uno de los nombres correspondientes a los colaboradores, e incluir la planilla.</p> <p>Nota: esta planilla no se genera hasta el día de pago y una vez que se tenga autorización de parte de la gerencia financiera.</p>	Encargada de planilla salarial de empleados
10 a b c d e	<p>Subir planilla a internet</p> <p>Nota: esta planilla se genera únicamente el día que se va a pagar.</p> <p>Abrir el programa Planillas BCR, elegir la planilla según sea semanal o quincenal, verificar los montos y generar el Archivo.</p> <p>Abrir el archivo Planillas BCR y se le digita el nombre con fecha de la planilla actual.</p> <p>Abrir la página web www.bancobcr.com, seleccionar la opción Empresas, luego BCR Planilla y cargar los archivos correspondientes.</p> <p>Imprimir dos ejemplares de la planilla.</p> <p>Archivar la planilla para control.</p> <p>Nota: se debe tomar en cuenta a los empleados que no tienen cuenta en el BCR, por ser nuevos ingresos.</p>	Encargada de planilla salarial de empleados

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
f	Llenar una colilla de solicitud de cheque y se pasarla al encargado de cuentas por pagar.	
11 a b c d e	Planilla quincenal de consejo Abrir el archivo Pago de dietas y gastos de representación ubicado en la carpeta Mis documentos y digitar las fechas, actualizando las mismas. Verificar si hay facturas varias y si las hay, se deben rebajar. Imprimir dos ejemplares. Pasar una copia al gerente financiero, junto con copia de facturas. Archivar el otro ejemplar en el archivo de planillas. Nota: esta planilla el gerente financiero la aplica directamente.	Encargada de planilla salarial de empleados
12 a b	Planilla quincenal de pagos adicionales o gastos de representación Nota: en caso de que amerite realizarse, contabilidad envía un reporte con los detalles de la misma. Abrir el archivo Gastos de representación ubicado en la carpeta Mis documentos, digitar los montos, actualizando los mismos e imprimir dos ejemplares. Guardar uno de los ejemplares impresos en el documento llamado BCR, planilla gastos de representación y pasar un reporte al gerente financiero.	Encargada de planilla salarial de empleados
13	Planilla de dietas del consejo Esta planilla se hace solamente cuando el gerente financiero pasa los datos de pago no es quincenal ni mensual, se digita directamente en sistema del BCR.	Encargada de planilla salarial de empleados

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>14</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Pago de comisiones a agentes, departamento de ventas</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y registrar el pago.</p> <p>Incluir el monto que quede después de rebajar días de ausentismo o incapacidades, solamente.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>15</p> <p>a</p>	<p>Aplicar los rebajos a las comisiones</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y realizar la aplicación de los rebajos.</p> <p>Nota: las cuentas por cobrar del kiosco, faltantes, u otros se rebajan en el sistema de cuentas por cobrar.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>16</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Pago de comisiones a agentes</p> <p>Nota: las comisiones tienen un carácter mensual y se pagan durante el transcurso de los primeros cinco días de cada mes.</p> <p>Si hay bonificaciones, se deben agregar los montos correspondientes.</p> <p>Al imprimir los comprobantes queda cerrada la información, así que hay que revisar que lo que el sistema genera sea lo correcto antes de imprimir los comprobantes.</p> <p>Solicitar al encargado del sistema incluir la información.</p> <p>Abrir el programa Sistema de facturación e imprimir los comprobantes de pago.</p> <p>Ingresar al sistema del BCR, la cuenta de descuento por ventas.</p> <p>Enviar un ejemplar de los comprobantes de pago al gerente financiero y archivar el otro ejemplar.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>17</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Pago de comisiones a supervisores</p> <p>Ingresar al Sistema de facturación e imprimir los comprobantes de pago.</p> <p>Ingresar los datos de pago, junto con los datos de pago de comisiones a agentes al sistema de planillas del BCR.</p> <p>Enviar un ejemplar de los comprobantes de pago al gerente financiero.</p> <p>Archivar el otro ejemplar para control.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>18</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Pagos a realizar mensualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banco Popular. ▪ INS. ▪ Cruz Roja. ▪ Embargos Judiciales. <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados, realizar las deducciones e imprimir los detalles de pago.</p> <p>Llenar un giro de cheque a cada uno de los pagos.</p> <p>Llevar cada uno de los giros de cheque junto con los detalles de pago al encargado de cuentas por pagar, para que se realice el pago.</p> <p>Archivar la copia de los giros de cheque.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>19</p>	<p>Reportes de planilla para presentar mensualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ INS, primeros 10 días naturales de cada mes. ▪ CCSS, primeros 23 días hábiles de cada mes. ▪ Póliza de Vida, empleados, se envía por Internet antes del 5 de cada mes y se debe pagar antes del día 10 de cada mes. 	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y generar e imprimir dos ejemplares de la planilla.</p> <p>Anotar en la planilla los montos correspondientes por cada empleado.</p> <p>Entregar la planilla al mensajero, para que éste la lleve al INS y la CCSS, para que se efectuó el pago.</p> <p>Archivar el otro ejemplar de cada planilla.</p>	
<p>20</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p> <p>h</p>	<p>Planilla INS</p> <p>Buscar el archivo Planilla INS, ubicado en la carpeta Mis documentos, abrir el correspondiente a la última planilla y guardarlo con el nombre del mes al que corresponde.</p> <p>Digitar la fecha de la planilla, los montos correspondientes y eliminar o agregar empleados, según corresponda.</p> <p>Nota: los montos del reporte y esta planilla deben coincidir.</p> <p>Generar e imprimir reporte.</p> <p>Firmar el reporte.</p> <p>Entregar un diskette con el reporte (en formato digital y físico) al mensajero, para éste lo lleve al INS.</p> <p>En el INS firman el reporte, como comprobante de recibido, se dejan el diskette y devuelven el reporte firmado al mensajero.</p> <p>El mensajero entrega el reporte firmado a la encargada de planilla salarial.</p> <p>La encargada de planilla salarial archiva el reporte para control.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p> <p>Personal INS</p> <p>Mensajero</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>21</p> <p>Registro de aguinaldos</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados e imprimir el reporte de aguinaldos.</p> <p>Realizar la aplicación.</p> <p>Enviar un ejemplar impreso a contabilidad y archivar el otro para control.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>22</p> <p>a</p>	<p>Inclusión de préstamos y pólizas al INS (deducciones fijas)</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y realizar la inclusión en el sistema.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>23</p> <p>a</p>	<p>Revisión de vacaciones individuales pendientes</p> <p>Nota: este paso se realiza a pedido del colaborador y solo se debe imprimir la hoja actual.</p> <p>Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados, buscar el empleado e imprimir el</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
<p>b</p> <p>24</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>reporte.</p> <p>Entregar el reporte al colaborador.</p> <p>Liquidaciones laborales</p> <p>Nota: este paso se debe realizar cuando hay un despido o cuando el colaborador presenta la renuncia.</p> <p>Ingresar al Sistema Planilla de Empleados, realizar la liquidación correspondiente e imprimir un reporte.</p> <p>Generar la fecha de salida e imprimir el detalle de vacaciones pendientes adicionales.</p>	<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>
		<p>Encargada de planilla salarial de empleados</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
c	<p>Adjuntar los documentos impresos y enviarlos al contador, para que luego se efectúe el pago.</p> <p>Nota: cuando es un despido se le marca con responsabilidad patronal y preaviso. Cuando la persona renuncia no se marca con responsabilidad patronal ni preaviso.</p> <p>Al aplicarse la liquidación en el sistema automáticamente pasa a ser inactivo.</p> <p>Las liquidaciones se hacen hasta haber pagado los días laborales en la última planilla semanal o quincenal.</p> <p>Las liquidaciones las realiza la encargada de la planilla salarial de empleados y las autorizan el contador y el gerente financiero.</p>	Encargada de planilla salarial de empleados

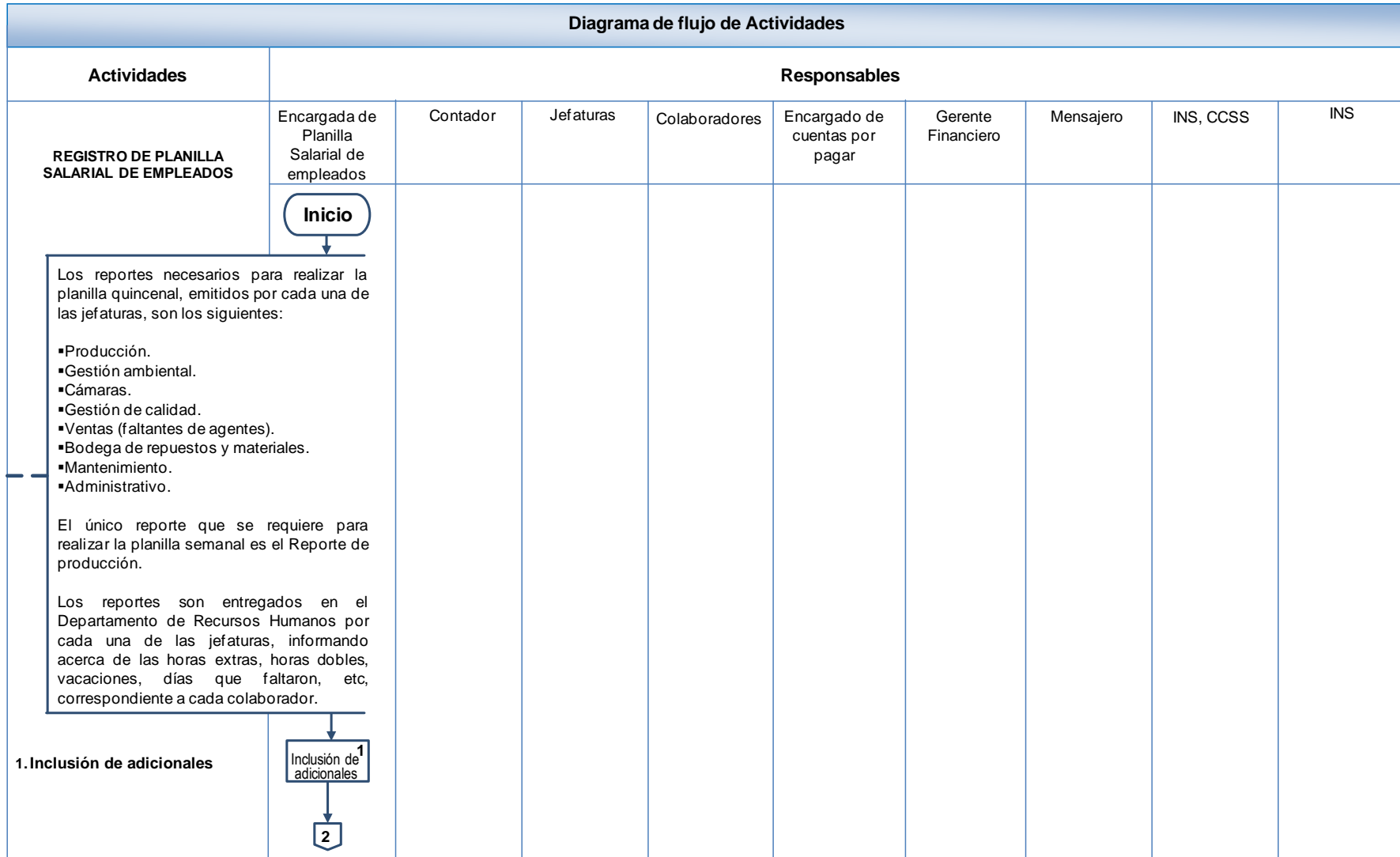
c) Análisis del procedimiento

A través de la revisión y análisis crítico del procedimiento se realizaron leves cambios únicamente en la forma de redacción y aspectos de contenido, determinando que la ejecución y realización del procedimiento por parte de la encargada de la planilla salarial de empleados de la Cooperativa se ejecuta adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

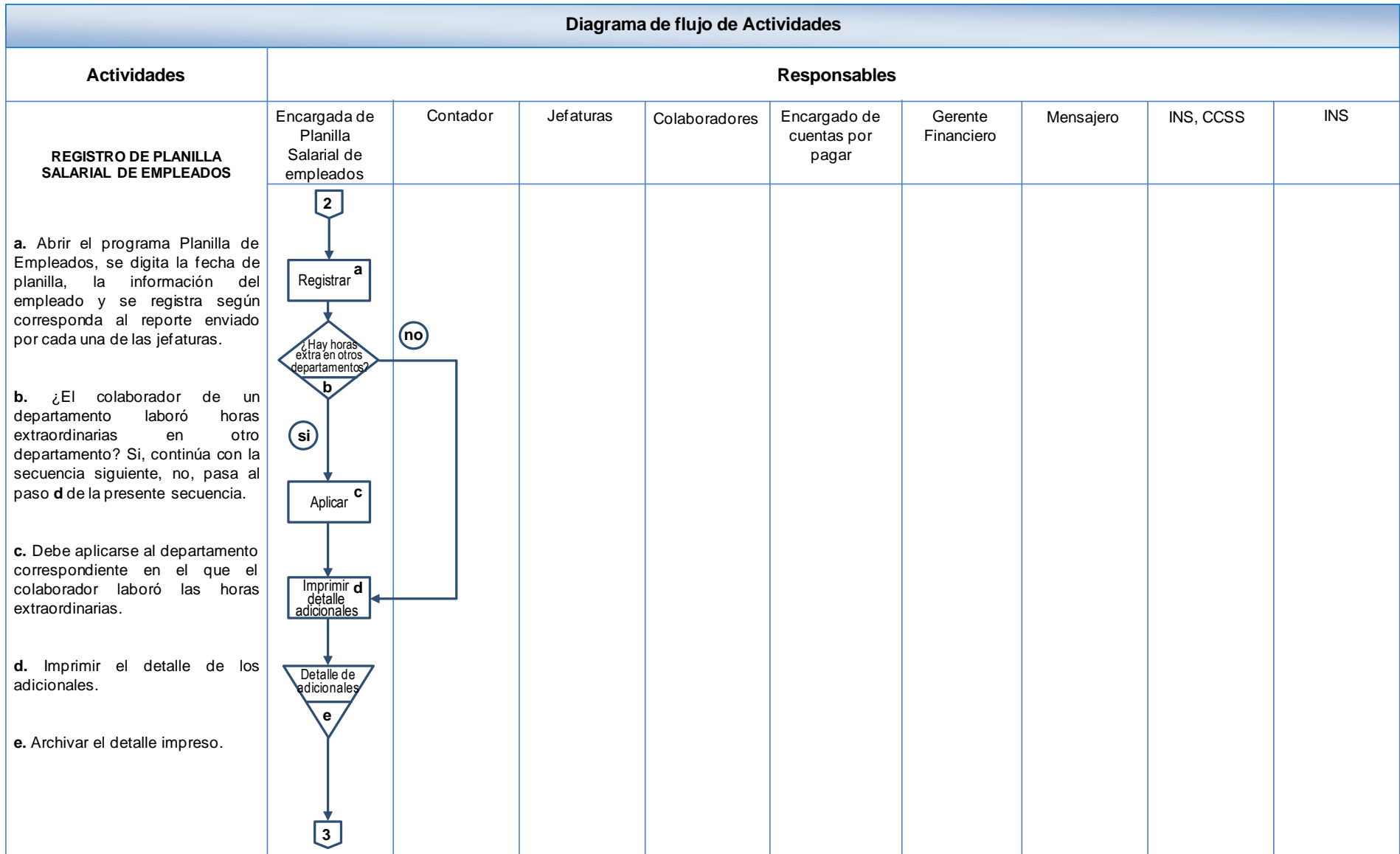
Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

d) Diagrama de flujo de actividades



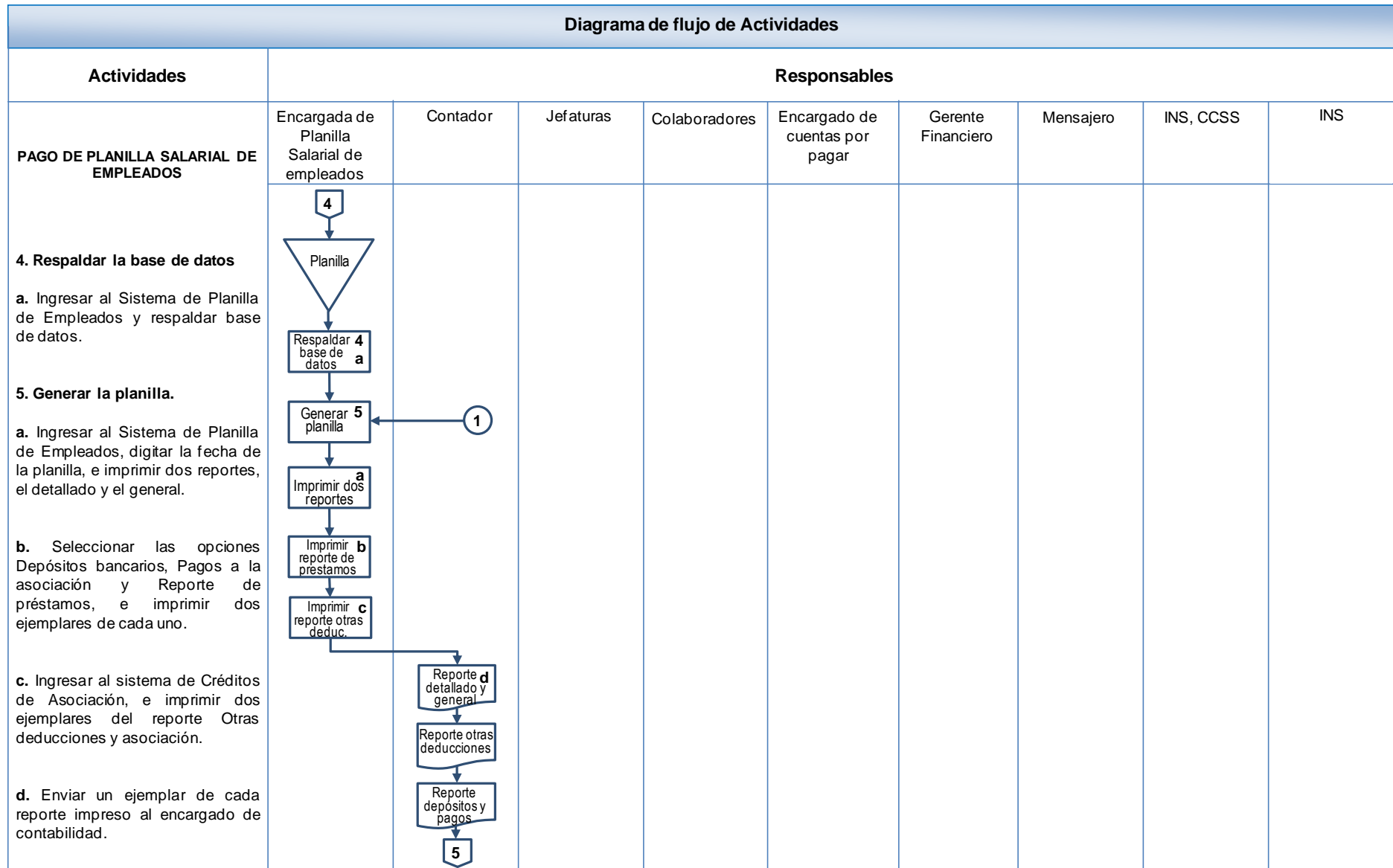
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada de Planilla Salarial de empleados	Contador	Jefaturas	Colaboradores	Encargado de cuentas por pagar	Gerente Financiero	Mensajero	INS, CCSS	INS
<p>PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>2. Aplicación de Cuentas por cobrar en el sistema</p> <p>a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de planilla de empleados, aplicar la cuenta correspondiente (según fecha de planilla).</p> <p>b. Rebajar lo comprado en planilla anterior, ya sea semanal o quincenal e imprimir.</p> <p>Se debe de imprimir antes de aplicar la planilla.</p> <p>c. Archivar el detalle de la aplicación.</p> <p>3. Aplicar los rebajos de préstamos de la asociación.</p> <p>a. Abrir el sistema de Créditos Asociación, generar e imprimir la planilla.</p> <p>b. Enviar un ejemplar del reporte impreso a la administración de la asociación y colocar el otro ejemplar en el archivo de planillas.</p>	<pre> graph TD 3_start[3] --> 2[2] 2 --> a[a] a --> b[Aplicar b] b --> c{Detalle de aplicación c} c --> 3_reb[Aplicar rebajos de asociación 3] 3_reb --> a_im[Imprimir planilla a] a_im --> b_adm[Adm. Asociación b] b_adm --> 4_end[4] </pre>								

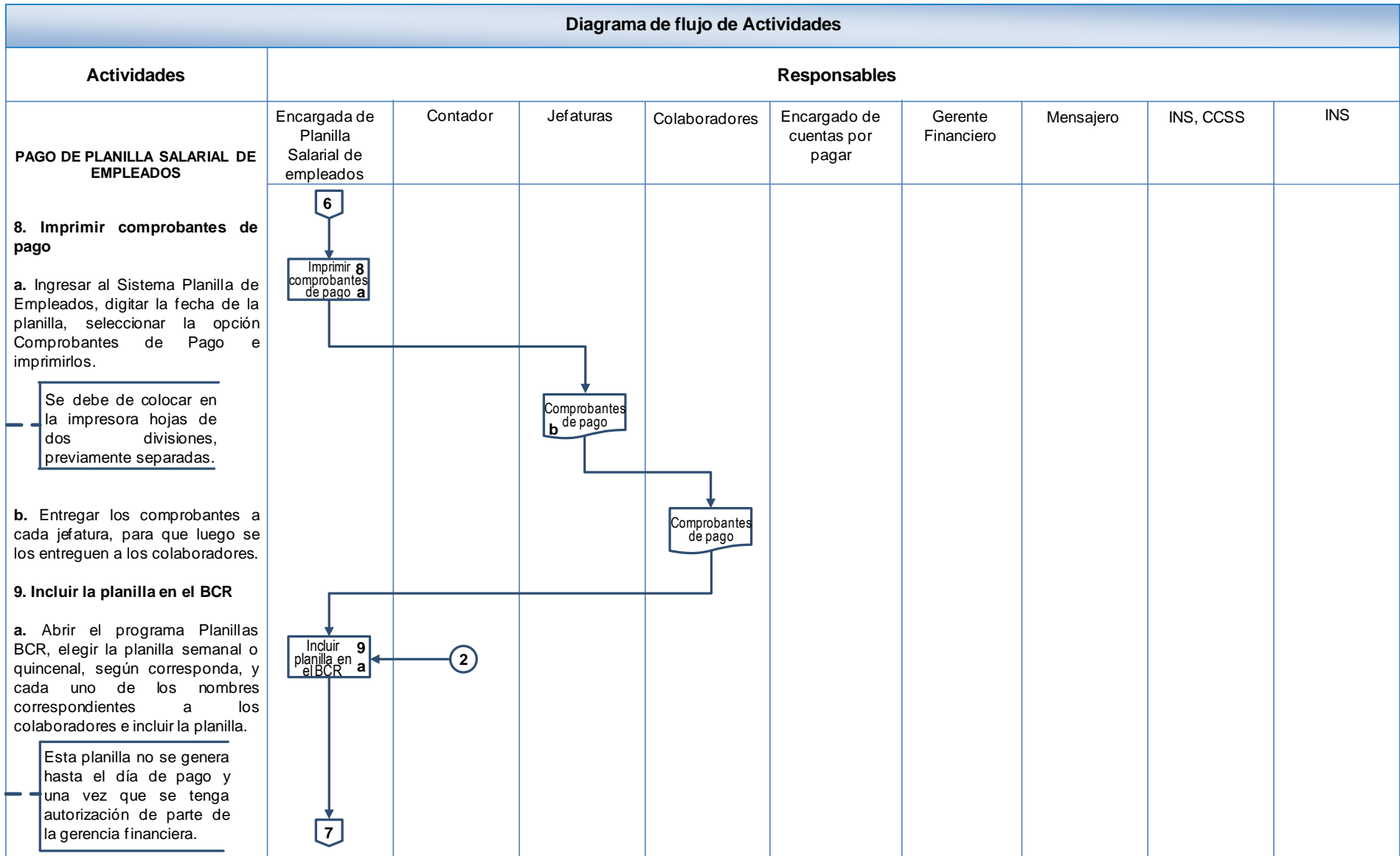
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada de Planilla Salarial de empleados	Contador	Jefaturas	Colaboradores	Encargado de cuentas por pagar	Gerente Financiero	Mensajero	INS, CCSS	INS
<p>PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>e. Archivar los demás ejemplares en el archivo de planillas.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Con los reportes impresos anteriormente se hace el detalle de pago de la asociación, no se incluye el del banco.</p> </div> <p>6. Detalle de pago de la asociación</p> <p>a. Abrir el archivo Detalle de planilla Ronald ubicado en la carpeta Mis documentos y realizar el detalle de pago.</p> <p>7. Generar asiento de planilla</p> <p>a. Ingresar al Sistema Planilla de Empleados, generar el asiento de la planilla y de las deducciones y anotarlos en una nota autoadhesiva.</p> <p>b. Imprimir dos ejemplares de cada asiento y anotar sobre ellos los números de asiento que se anotaron anteriormente en una nota autoadhesiva.</p> <p>c. Pasar uno de los ejemplares impresos al contador y archivar el otro ejemplar junto con una copia de los cuatro reportes de Asoleche que se imprimieron en la secuencia 5.</p>									

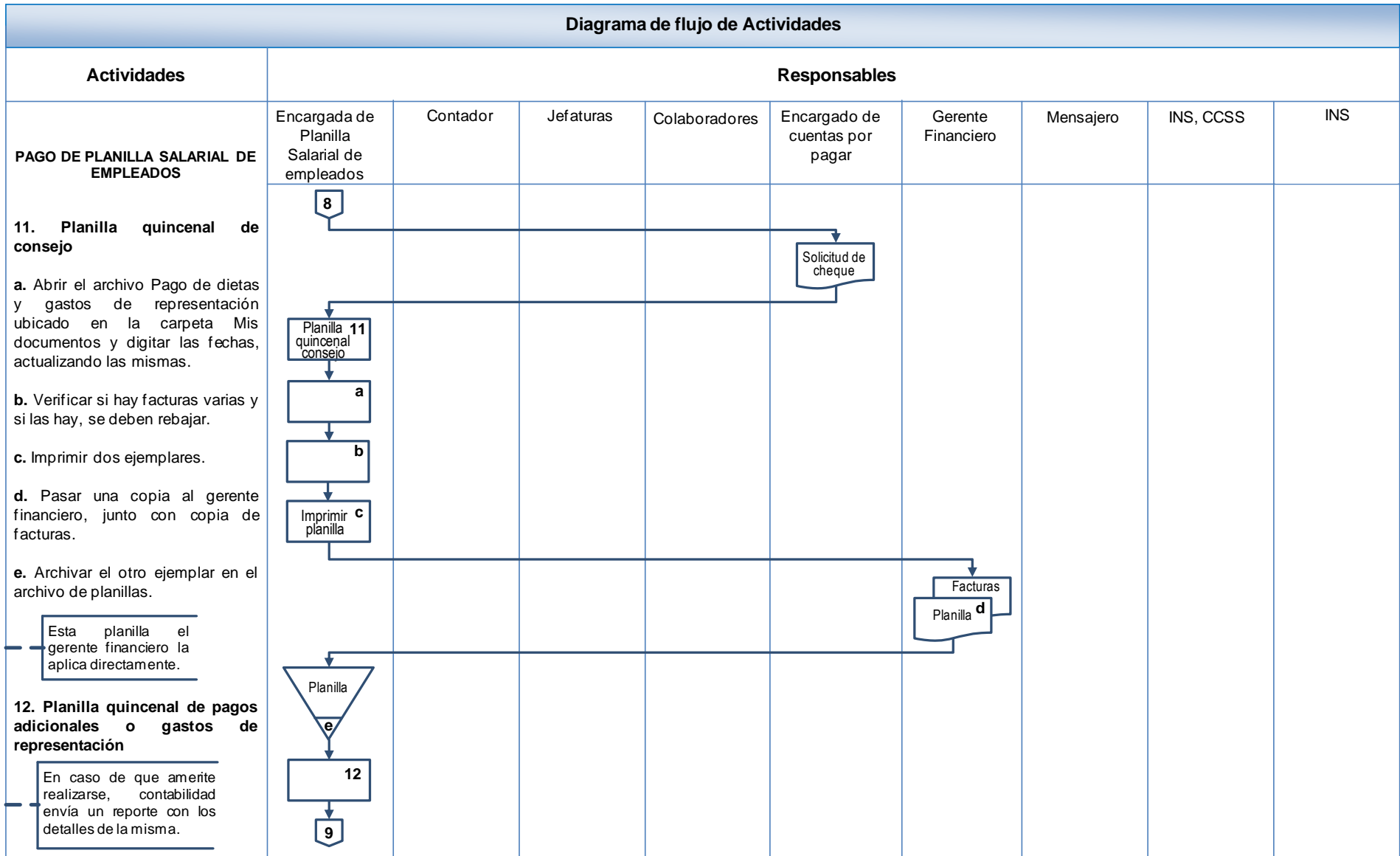
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



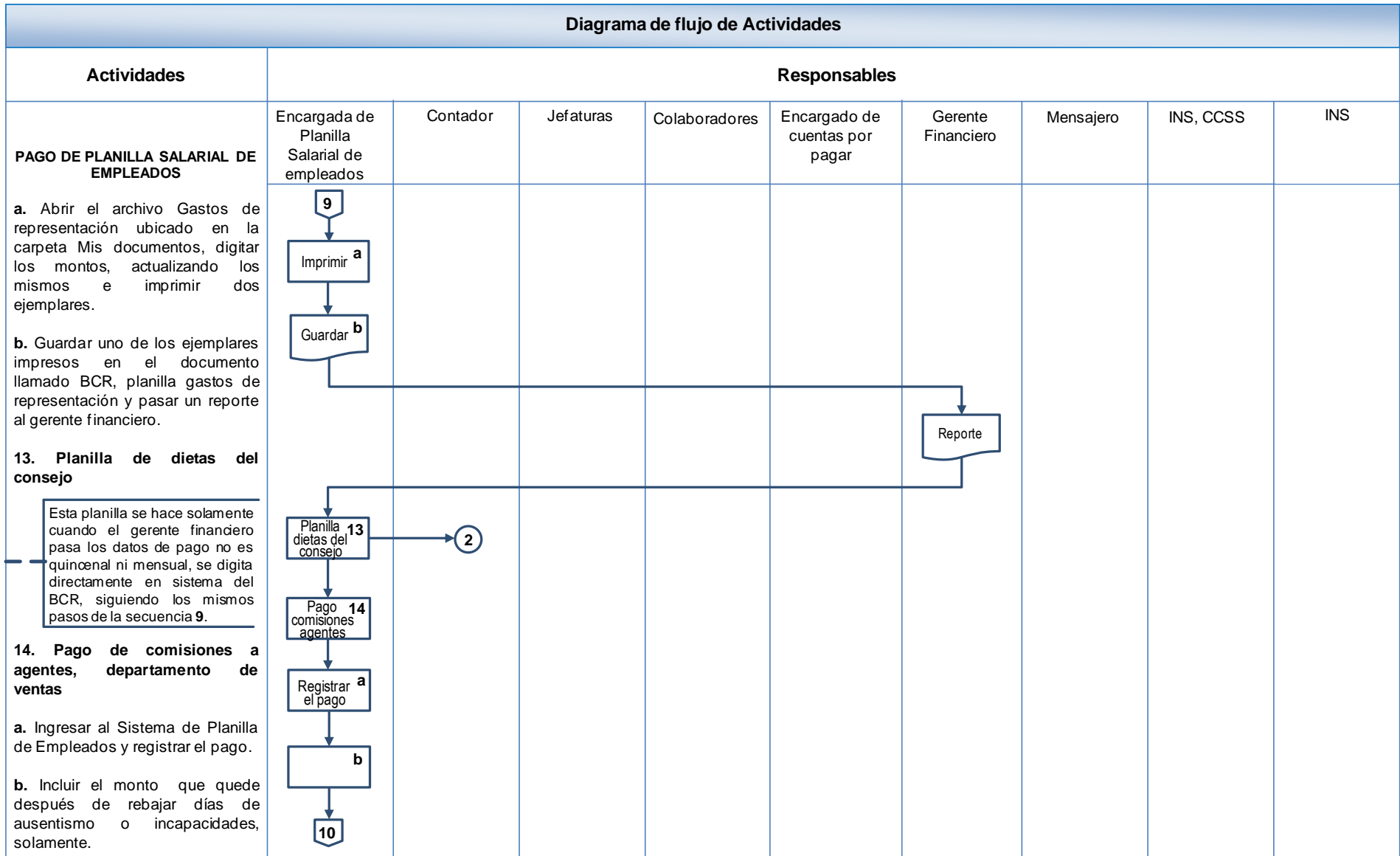
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada de Planilla Salarial de empleados	Contador	Jefaturas	Colaboradores	Encargado de cuentas por pagar	Gerente Financiero	Mensajero	INS, CCSS	INS
<p>PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>10. Subir planilla a internet</p> <p>Esta planilla se genera únicamente el día que se va a pagar.</p> <p>a. Abrir el programa Planillas BCR, elegir la planilla según sea semanal o quincenal, verificar los montos y generar el Archivo.</p> <p>b. Abrir el archivo Planillas BCR y se le digita el nombre con fecha de la planilla actual.</p> <p>c. Abrir la página web www.bancobcr.com, seleccionar la opción Empresas, luego BCR Planilla y cargar los archivos correspondientes.</p> <p>d. Imprimir dos ejemplares de la planilla.</p> <p>e. Archivar la planilla para control.</p> <p>Se debe tomar en cuenta a los empleados que no tienen cuenta en el BCR, por ser nuevos ingresos.</p> <p>f. Llenar un colilla de solicitud de cheque y se pasa al encargado de cuentas por pagar.</p>	<pre> graph TD 7[7] --> 10[Subir planilla a Internet 10] 10 --> a[Generar archivo a] a --> b[Cambiar fecha de archivo b] b --> c[Cargar archivos c] c --> d[Imprimir planilla d] d --> e{Planilla para control e} e --> f[Llenar solicitud de cheque f] f --> 8[8] </pre>								

Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



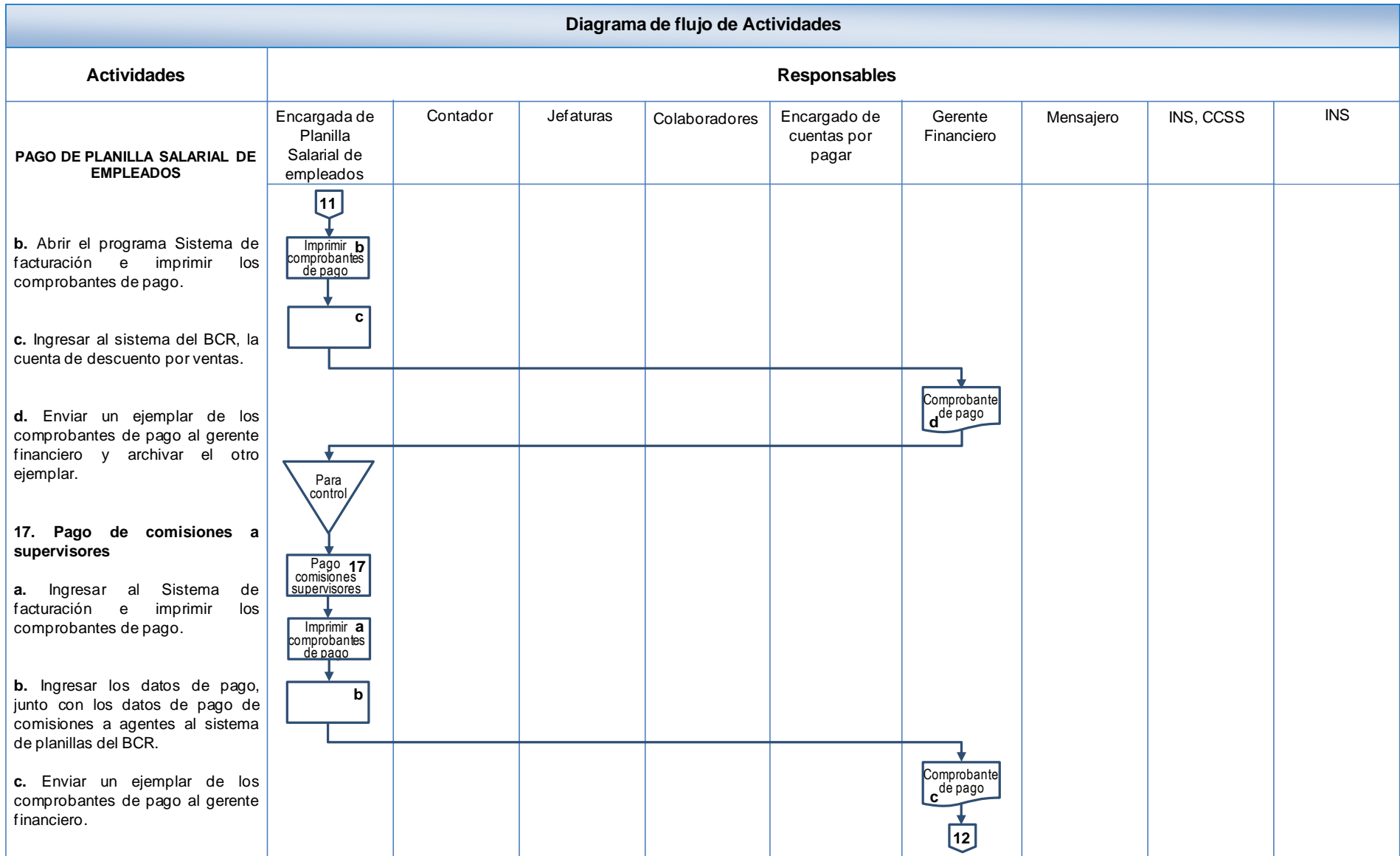
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



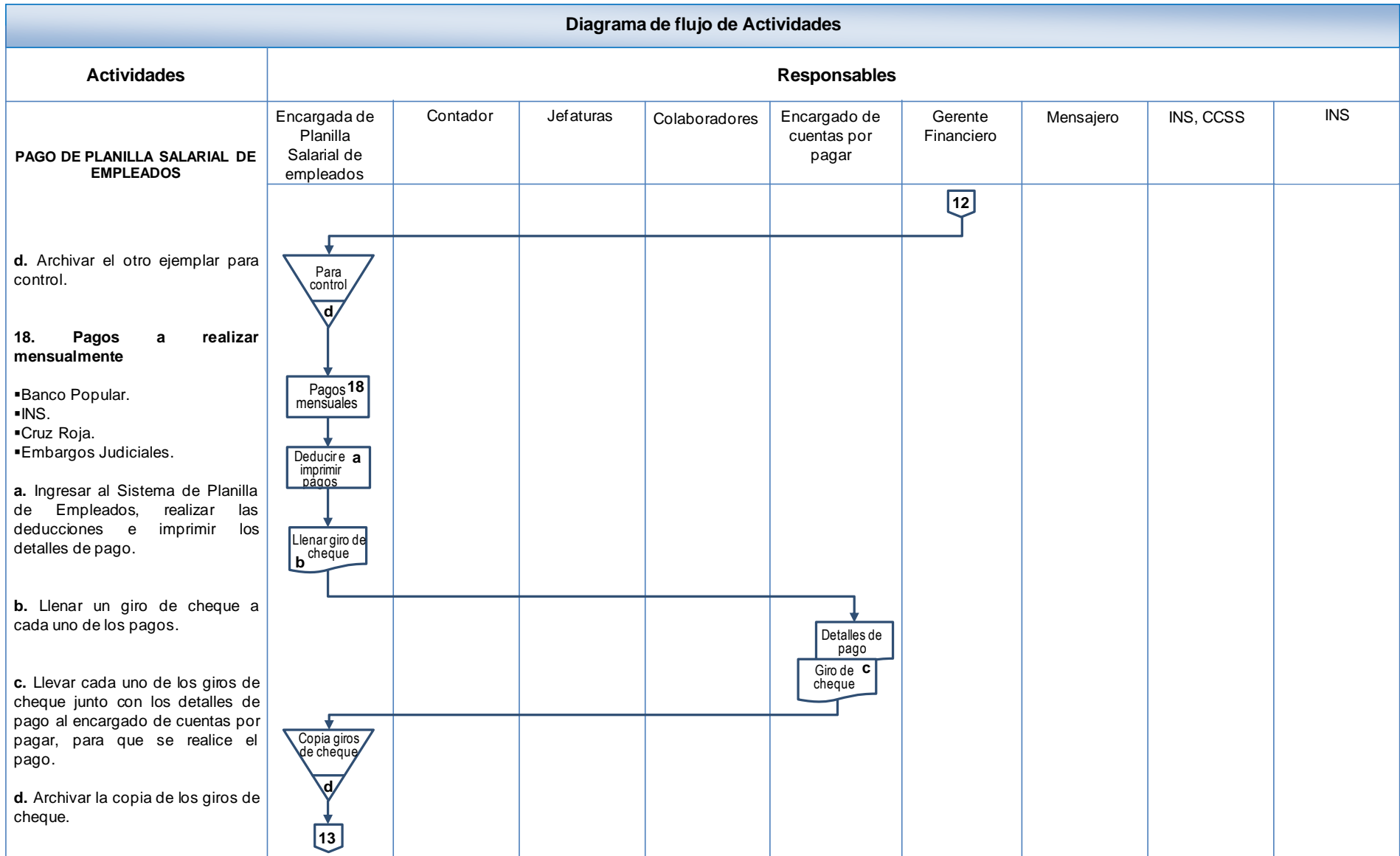
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada de Planilla Salarial de empleados	Contador	Jefaturas	Colaboradores	Encargado de cuentas por pagar	Gerente Financiero	Mensajero	INS, CCSS	INS
<p>PAGO DE PLANILLA SALARIAL DE EMPLEADOS</p> <p>15. Aplicar los rebajos a las comisiones</p> <p>a. Ingresar al Sistema de Planilla de Empleados y realizar la aplicación de los rebajos.</p> <p>las cuentas por cobrar del kiosco, faltantes, u otros se rebajan en el sistema de cuentas por cobrar.</p> <p>16. Pago de comisiones a agentes</p> <p>Las comisiones tienen un carácter mensual y se pagan durante el transcurso de los primeros cinco días de cada mes.</p> <p>Si hay bonificaciones, se deben agregar los montos correspondientes.</p> <p>Al imprimir los comprobantes queda cerrada la información, así que hay que revisar que lo que el sistema genera sea lo correcto antes de imprimir los comprobantes.</p> <p>a. Solicitar al encargado del sistema incluir la información.</p>	<pre> graph TD 10[10] --> 15[Rebajos a comisiones] 15 --> a[Aplicar rebajos] a --> 16[Comisiones agentes] 16 --> a[] a --> 11[11] </pre>								

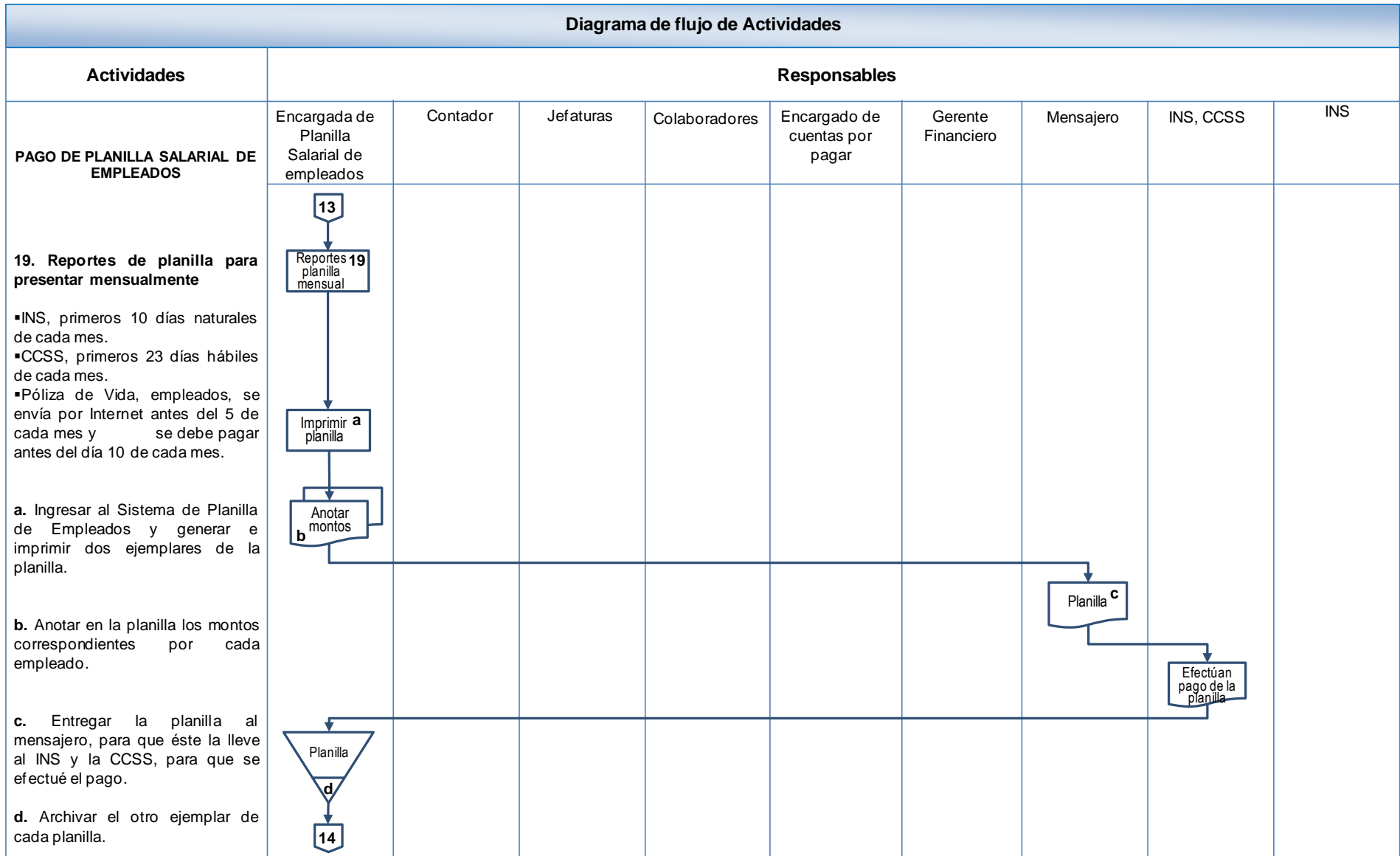
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



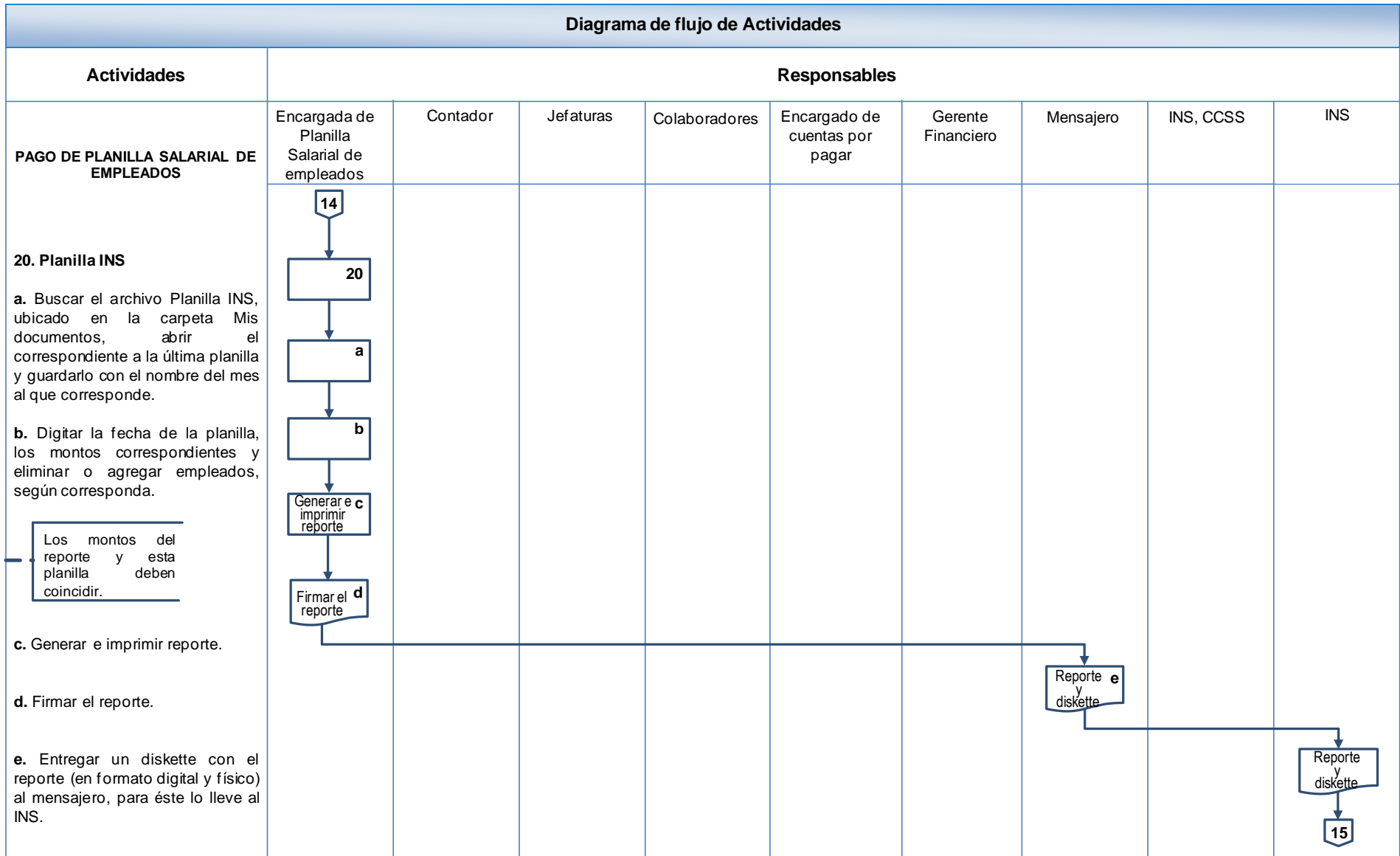
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



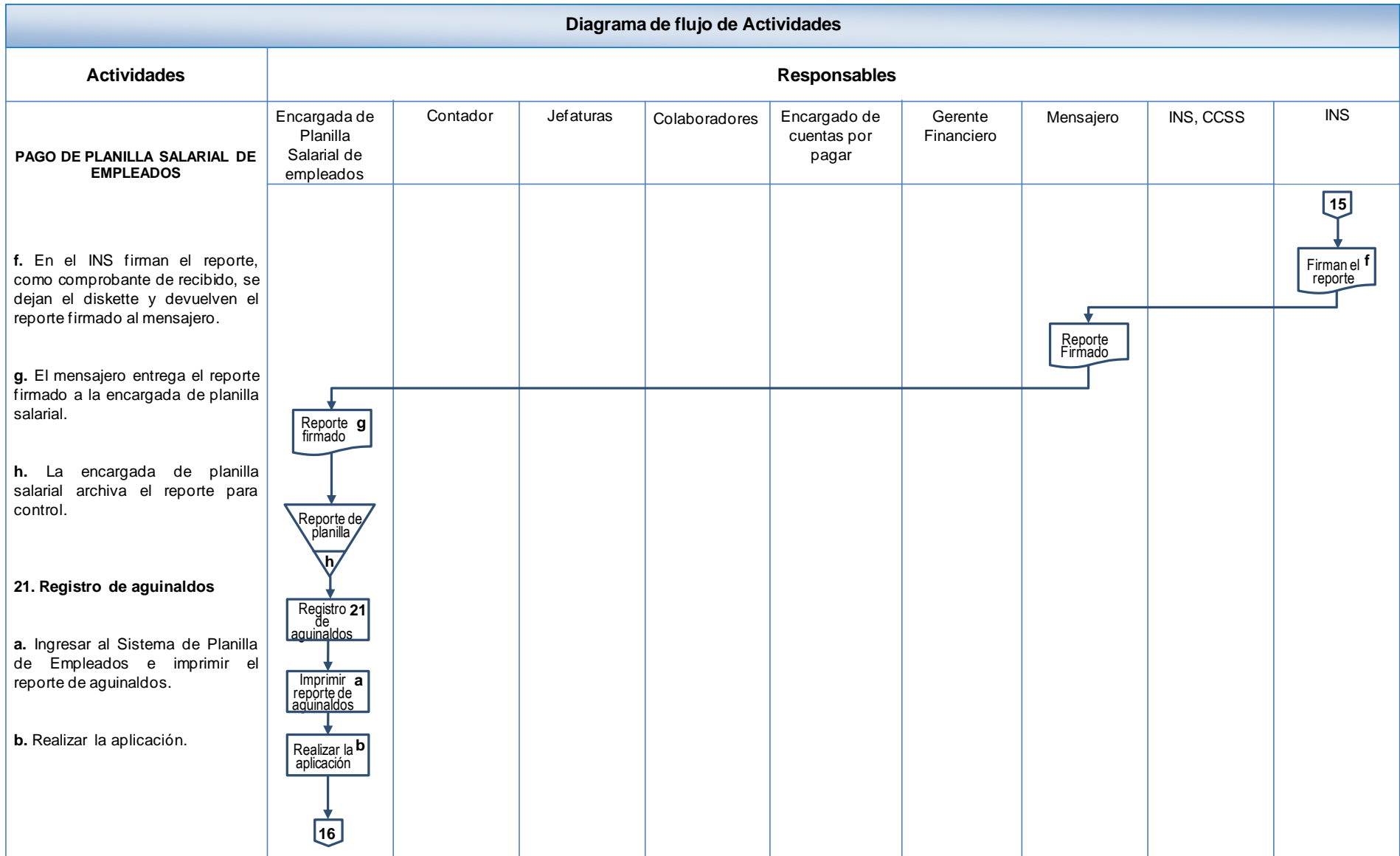
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



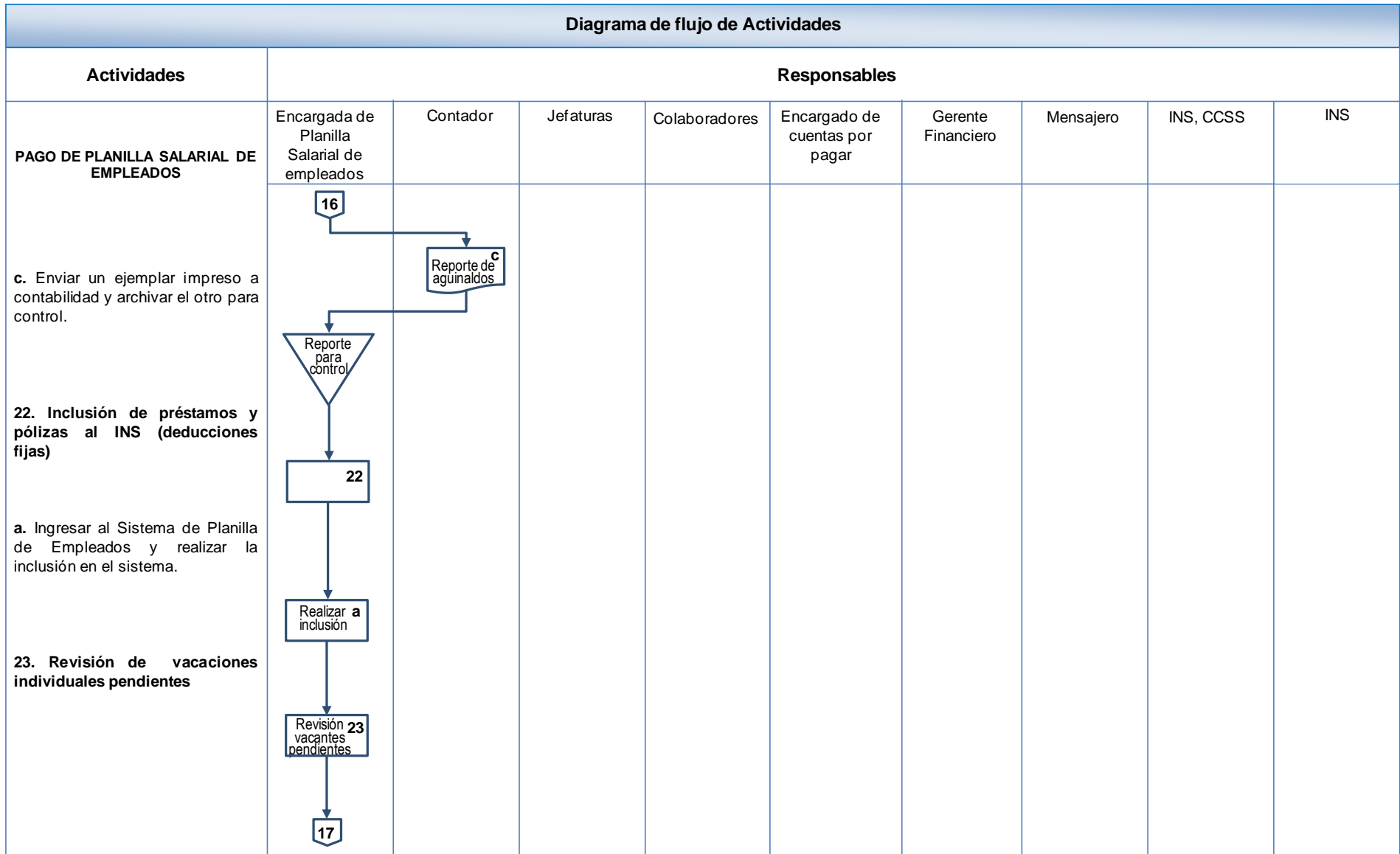
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



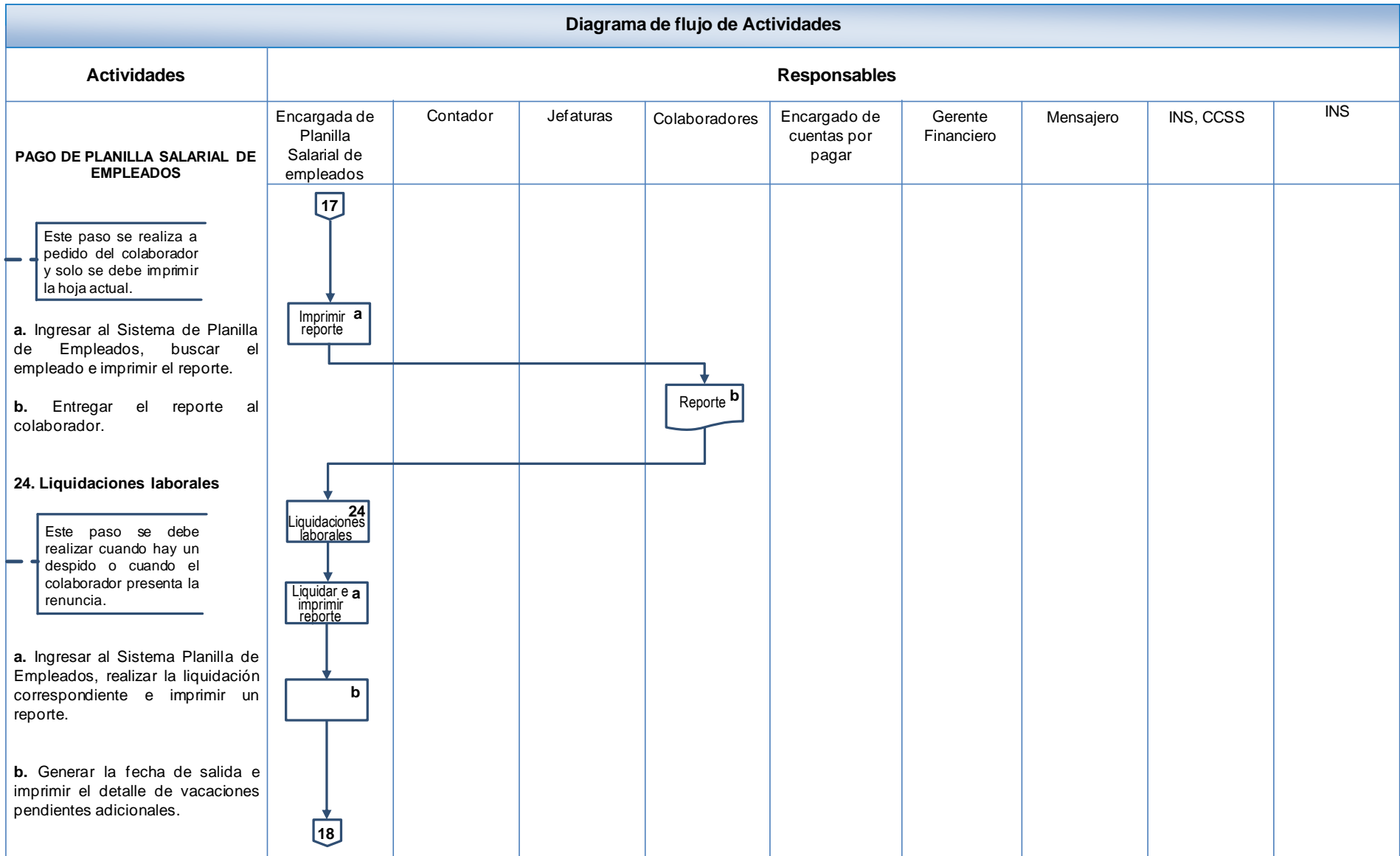
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



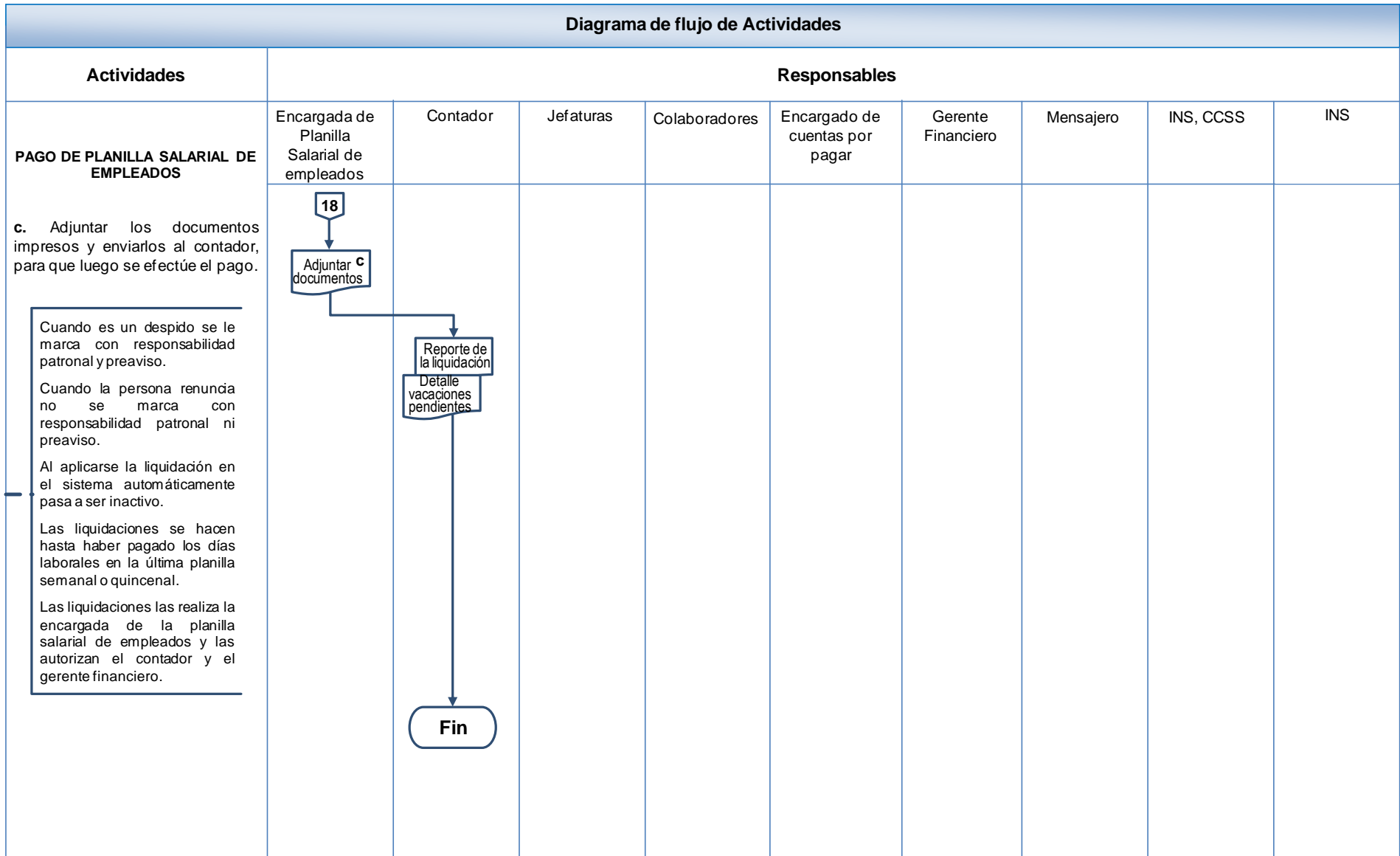
Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados




Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



Registro y Pago de Planilla Salarial de Empleados



	NOMBRE: LIQUIDACIÓN DE INGRESOS		CÓDIGO: PRRF – PR 12	
			VERSIÓN: 01	
			FIRMAS DE APROBACIÓN	
	<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> <i>Noviembre 2008</i>	Página 234 de 384	Presidencia:

PROCEDIMIENTO IV:

LIQUIDACIÓN DE INGRESOS

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para el manejo y liquidación de caja de forma que se logre un correcto manejo del efectivo y valores, depósitos bancarios oportunos y atención rápida a agentes.

2. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento de Liquidación de Ingresos se encuentran distribuidos de acuerdo a la recepción, recopilación y envío de información, en la gerencia de mercadeo y ventas y el área de contabilidad.

3. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde al cajero de la Cooperativa.

La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

4. Método de trabajo

a) Descripción detallada de actividades

LIQUIDACIÓN DE INGRESOS

a. Se recibe el dinero, correspondiente a efectivo en billetes y monedas, por parte de los agentes junto con documentos referentes a boletas de justificación; relacionadas sobre algún faltante de productos, regalías o promociones de ventas, cheques, facturas de depósitos bancarios, facturas de crédito de supermercados, facturas de peaje, facturas de combustible y facturas sobre cualquier reparación que se le haya hecho al vehículo del agente, donde este paga tal reparación.

b. El dinero se cuenta, se ordena y se coloca en la caja.

c. Se verifica que los montos sean correctos según la cantidad de dinero entregada por el agente contra los documentos.

d. Se revisa que toda la documentación se encuentre correcta.

Nota: cuando el agente paga una factura de reparación del vehículo que conduce, esta debe estar autorizada por el departamento de ventas, de lo contrario no podrá ser tramitada.

1. Aplicación de liquidaciones de dinero en efectivo

a. Abrir el programa Administración Integrada de Facturación, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.

b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono aceptar, para ingresar al sistema.

c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación.

d. Para ver si hay liquidaciones pendientes, se debe oprimir un clic sobre el ícono Prefacturas y se abre con doble clic la opción Liquidación.

Nota: este paso se debe de realizar sólo la primera vez que se ingrese al sistema, para poder así tramitar cualquier liquidación pendiente.

e. Verificar que la cantidad de efectivo entregada por el agente, corresponda al monto que éste indica, volviendo a contar el dinero entregado.

f. Si los montos no son iguales, se le comunica al agente y se le pide ajustar el faltante, pagándolo en efectivo, de lo contrario se le debe hacer un procesamiento de faltante de efectivo en la liquidación, tal y como se muestra en la presente secuencia, el paso desde **n** hasta **p**.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Registro de liquidación y aparece un desglose de cuentas correspondientes a Total efectivo, Total cheques, Total depósitos, y Otros rebajos (correspondientes a boletas de promoción, tiquetes de peaje o regalías).

h. Oprimir un clic sobre la opción Total efectivo y aparece automáticamente la sección correspondiente a efectivo.

i. Digitar en la sección Monto, la cantidad de dinero en efectivo entregada por el agente.

j. Si el agente tuvo un faltante de efectivo o de cestas, se debe oprimir un clic en el ícono Detalle de Faltante, para aplicar los faltantes o los sobrantes.

k. Revisar, con una máquina especializada ubicada en la oficina, que no hayan billetes falsos dentro del efectivo recibido de los agentes.

l. Si se detecta la existencia de algún billete falso, se le comunica al agente para que este lo reemplace por la cantidad correcta, pagándolo en efectivo inmediatamente luego del comunicado por parte del cajero.

m. Si el agente no trae efectivo, se le aplica como un faltante de efectivo a la liquidación.

- n. Digitar los montos correspondientes, según sean faltantes o sobrantes de efectivo o cestas.
- o. Oprimir un clic sobre el ícono Cuentas por cobrar y oprimir otro clic sobre el ícono Aplicar, para realizar la aplicación de los faltantes o sobrantes.
- p. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y oprimir otro clic sobre la opción SI.
- q. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y oprimir otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- r. Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir, para que el monto de dinero en efectivo quede liquidado.

Nota: el documento impreso contiene un ejemplar y una copia del mismo.

- s. Se recoge el documento impreso.
- t. Se firma y se sella por parte del cajero.
- u. Se le pide al agente que coloque la firma de recibido.
- v. Al agente se le entrega el original y el cajero se queda con una copia, la cual guarda para luego adjuntarla al cierre de caja.

2. Aplicación de liquidaciones de cheques

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación.
- b. Oprimir un clic sobre el ícono Registro de liquidación y aparece un desglose de cuentas correspondientes a Total efectivo, Total cheques, Total depósitos, y Otros rebajos (correspondientes a boletas de promoción, tiquetes de peaje o regalías).
- c. Oprimir un clic sobre la opción Total cheques y aparece automáticamente la sección correspondiente a la liquidación de cheques.

- d.** Digitar el número de cheque, la descripción y el monto, en sus secciones correspondientes.
- e.** Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar, para que el cheque quede liquidado en el sistema.
- f.** Escribir en el cheque el número de ruta correspondiente al agente.
- g.** Guardar el cheque, para luego adjuntarlo a la documentación correspondiente al cierre de caja.
- h.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- i.** Oprimir otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- j.** Recoger el documento impreso y guardarlo, para luego adjuntarlo al cierre de caja.

3. Aplicación de liquidaciones de depósitos bancarios

- a.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación.
- b.** Oprimir un clic sobre el ícono Registro de liquidación y aparece un desglose de cuentas correspondientes a Total efectivo, Total cheques, Total depósitos, y Otros rebajos (correspondientes a boletas de promoción, tiquetes de peaje o regalías).
- c.** Oprimir un clic sobre la opción Total depósitos y aparece automáticamente la sección correspondiente a los depósitos.
- d.** Buscar en el sistema el número de cuenta correspondiente a la factura del depósito bancario.
- e.** Digitar, en las secciones correspondientes, el número y el monto correspondiente al depósito bancario.

- f. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar, para que el depósito bancario quede liquidado en el sistema.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- h. Oprimir otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- i. Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja.

4. Aplicación de liquidaciones de boletas de promoción

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación.
- b. Oprimir un clic sobre el ícono Registro de liquidación y aparece un desglose de cuentas correspondientes a Total efectivo, Total cheques, Total depósitos, y Otros rebajos (correspondientes a boletas de promoción, tiquetes de peaje o regalías).
- c. Oprimir un clic sobre la opción Otros rebajos y aparece automáticamente la sección correspondiente a los otros rebajos.
- d. Digitar el número de ruta, el monto y la descripción en sus secciones correspondientes.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar, para que los otros rebajos queden liquidados en el sistema.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- h. Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja.

Nota: realizar el ingreso al sistema de liquidaciones de boletas de promoción para cada uno de los documentos correspondientes a boletas de promoción, ya sea tiquetes de peaje o regalías, o según sea lo que entregue el agente de ventas correspondiente a boletas de promoción.

5. Aplicación de liquidaciones de facturas de crédito

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Facturación.
- b. Oprimir un clic sobre el ícono Facturas de Crédito.
- c. Digitar el número de la factura, en la sección # Factura.
- d. Digitar el código de cada cliente incluido en la factura de crédito.
- e. Digitar la cantidad de cada uno de los productos incluidos en la factura de crédito.
- f. Verificar que en la sección Total, aparezca el mismo monto que indica el total general de la factura de crédito.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y Cerrar Factura, de modo que la factura queda cerrada o se borra y se aplica a la liquidación.
- h. Oprimir otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.
- i. Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja.

6. Créditos a vuelta de gira

Corresponden a créditos a nombre de agentes autorizados para entregar producto a clientes que en el momento de la entrega no pueden pagar el pedido, de modo que es el propio agente quien asume la entrega. Cuando el cliente paga el pedido al agente y este entrega el dinero en la caja, se le hace un recibo de caja.

A cualquier cancelación que no sea liquidación, es decir, que corresponda a liquidaciones adicionales, también se le debe de realizar el Recibo de Caja.

a. Confeccionar los recibos de caja.

b. Archivar los recibos de caja.

Ver la sección llamada *Instructivos de llenado 1. Recibos de caja*

7. Pago de viáticos a agentes

a. El departamento de ventas envía una lista donde se incluye el monto a pagar por viáticos a cada agente y un cheque por el total a pagar.

b. A cada agente se le entrega el monto en efectivo según se indica en la lista.

c. El agente firma la lista, como comprobante de recibido.

d. El cheque se aplica en la liquidación de cheques (según se muestra en la secuencia **2**) y se incluye en la caja.

e. Una vez que se hace el pago completo, se incluye la lista en la documentación para el cierre de caja.

8. Pago de teléfonos a agentes

- a.** El departamento de ventas envía una lista donde se incluye el monto a pagar por teléfonos a cada agente y un cheque por el total a pagar.
- b.** A cada agente se le entrega el monto en efectivo según se indica en la lista.
- c.** El agente firma la lista, como comprobante de recibido.
- d.** El cheque se aplica en la liquidación de cheques (según se muestra en la secuencia 2) y se incluye en la caja.
- e.** Una vez que se hace el pago completo, se incluye la lista en la documentación para el cierre de caja.

9. Cambio de cheques

Se realizan cambios de cheques únicamente de la empresa y de la asociación solidarista, de forma tal que se realiza cambio de cheques como pago de los empleados, pagos con cheques a los asociados o clientes y cheques girados por la asociación solidarista de la Cooperativa.

10. Cierre de caja

- a.** Abrir el programa Administración Integrada de Facturación, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.
- b.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono aceptar, para ingresar al sistema.
- c.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Cierre de Caja.

d. Oprimir un clic sobre el ícono Refrescar, en las secciones Gastos de agentes, Depósitos en ruta por agente, Faltantes o sobrantes de agentes, de modo que automáticamente en el sistema se actualizan los montos correspondientes a cada una de esas cuentas.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Pagos de clientes, para aplicar e incluir los pagos que se hacen con recibos.

f. Ubicarse en la sección Cliente y digitar el código respectivo.

g. Ubicarse en la sección Monto y digitar el monto indicado en el recibo de pago.

h. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.

Nota: realizar los pasos desde **f** hasta **h** de la presente secuencia por cada recibo de pago de los clientes.

i. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

j. Oprimir un clic sobre el ícono Otros ingresos, para aplicar pagos que no corresponden a clientes de crédito.

k. Ubicarse en la sección Descripción y digitar el detalle del pago, digitando quién realiza el pago y qué es lo que paga.

l. Ubicarse en la sección Monto y digitar el monto indicado en el recibo de pago del cliente.

m. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle y otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

Nota: realizar los pasos desde **k** hasta **m** de la presente secuencia por cada recibo de pago que no corresponden a clientes de crédito.

n. Ubicarse en la sección Monto a depositar por caja y oprimir un clic sobre el ícono llamado “Registro de los depósitos de”, para registrar los depósitos del día, los cuales corresponden a efectivo, cheques y pagos de transferencias realizadas por los clientes.

o. Ubicarse en la sección Número y digitar el número del depósito.

p. Digitar el monto del depósito y oprimir un clic sobre el ícono Aplicar Detalle.

Nota: realizar los pasos o y p de la presente secuencia por cada depósito que se registre.

q. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

r. Realizadas las operaciones anteriores, se oprime nuevamente un clic sobre cada ícono Refrescar, en las secciones Gastos de agentes, Depósitos en ruta por agente, Faltantes o sobrantes de agentes, para actualizar los montos correspondientes a cada una de esas cuentas.

s. Verificar que el monto que aparece en la sección llamada Diferencia en caja, sea cero.

Nota: por lo general el monto no cierra en cero, por lo que se presenta una pequeña diferencia positiva o negativa y tal diferencia se traslada automáticamente a una cuenta por cobra que tiene el cajero.

t. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar y aparece un cuadro de texto que dice “Desea aplicar el cierre definitivamente SI o NO”.

u. Oprimir un clic sobre la opción SI para aplicar definitivamente el cierre de caja y un clic en la opción NO para cerrar el cuadro de texto.

v. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para imprimir el detalle del cierre de caja y otro clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

w. Agrupar el documento impreso junto a la demás documentación que conforma el cierre de caja.

- x. Hacer una boleta de depósitos por la cantidad de dinero en cheques de cada entidad bancaria (Ver la sección llamada *Instructivos de llenado 2. Boleta de depósitos por la cantidad de dinero en cheques* de cada entidad bancaria) y adjuntarla a los cheques.
- y. El asistente contable recoge el cierre de caja junto con el efectivo y cheques los cuenta y revisa nuevamente, para asegurarse de que todo esté bien.
- z. Entregar el efectivo y cheques al mensajero y éste realiza los depósitos y entrega los comprobantes al gerente financiero.

11. Consulta de la diferencia en el cierre de caja

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Cuentas por cobrar Faltantes y Sobrantes.
- b. Ubicarse en la sección Cajeros, se busca el nombre de cajero respectivo y automáticamente aparece el detalle.
- c. Cerrar el programa Administración Integrada de Facturación.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>LIQUIDACIÓN DE INGRESOS</p> <p>Se recibe el dinero, correspondiente a efectivo en billetes y monedas, por parte de los agentes junto con documentos referentes a boletas de justificación; relacionadas sobre algún faltante de productos, regalías o promociones de ventas, cheques, facturas de depósitos bancarios, facturas de crédito de supermercados, facturas de peaje, facturas de combustible y facturas sobre cualquier reparación que se le haya hecho al vehículo del agente, donde éste paga tal reparación.</p> <p>El dinero se cuenta, se ordena y se coloca en la caja.</p> <p>Se verifica que los montos sean correctos según la cantidad de dinero entregada por el agente contra los documentos.</p> <p>Revisar que toda la documentación se encuentre correcta y luego se guarda.</p> <p>Nota: cuando el agente paga una factura de reparación del vehículo que conduce, esta debe estar autorizada por el departamento de ventas, de lo contrario no podrá ser tramitada.</p>	<p>Cajero</p> <p>Cajero y Agentes de ventas</p>
<p>1</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Aplicación de liquidaciones de dinero en efectivo</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Facturación, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.</p> <p>Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono aceptar, para ingresar al sistema.</p>	<p>Cajero</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p> <p>h</p> <p>i</p> <p>j</p> <p>k</p> <p>l</p>	<p>Verificar que la cantidad de efectivo entregada por el agente, corresponda al monto que éste indica, volviendo a contar el dinero entregado.</p> <p>Si los montos no son iguales, se le comunica al agente y se le pide ajustar el faltante, pagándolo en efectivo, de lo contrario se le debe hacer un procesamiento de faltante de efectivo en la liquidación.</p> <p>Aplicar los faltantes o los sobrantes si el agente tuvo un faltante de efectivo o de cestas.</p> <p>Revisar, en una máquina especializada ubicada en la oficina, que no hayan billetes falsos dentro del efectivo recibido por parte de los agentes.</p> <p>Si se detecta la existencia de algún billete falso, se le comunica al agente para que este lo reemplace por la cantidad correcta, pagándolo en efectivo inmediatamente luego del comunicado por parte del cajero.</p> <p>Si el agente no trae efectivo, se le aplica como un faltante de efectivo a la liquidación.</p> <p>Imprimir la liquidación.</p> <p>Nota: el documento impreso contiene un ejemplar y una copia del mismo.</p> <p>Se recoge el documento impreso, se firma y se sella por parte del cajero.</p> <p>Pedir al agente que coloque la firma de recibido.</p> <p>Entregar el ejemplar original de la liquidación al agente de ventas y guardar la copia, para luego adjuntarla al cierre de caja.</p>	
<p>2</p> <p>a</p>	<p>Aplicación de liquidaciones de cheques</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y realizar la aplicación.</p>	<p>Cajero</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
b c d e	Imprimir el detalle de la liquidación de cheques. Recoger el documento impreso y guardarlo, para luego adjuntarlo al cierre de caja. Escribir en el cheque el número de ruta correspondiente al agente. Guardar el cheque, para luego adjuntarlo a la documentación correspondiente al cierre de caja.	
3 a b c	Aplicación de liquidaciones de depósitos bancarios Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y realizar la aplicación. Imprimir el detalle de la liquidación de depósitos bancarios. Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja.	Cajero
4 a b c	Aplicación de liquidaciones de boletas de promoción Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y realizar la aplicación. Imprimir el detalle de la liquidación de boletas de promoción. Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja. Nota: realizar el ingreso al sistema de liquidaciones de boletas de promoción para cada uno de los documentos correspondientes a boletas de promoción, ya sea tiquetes de peaje o regalías, o según sea lo que entregue el agente de ventas y que corresponda a boletas de promoción.	Cajero

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>5</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Aplicación de liquidaciones de facturas de crédito</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y realizar la aplicación.</p> <p>Imprimir el detalle de la liquidación de facturas de crédito</p> <p>Recoger el documento impreso y guardarlo para luego adjuntarlo al cierre de caja.</p>	<p>Cajero</p>
<p>6</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Créditos a vuelta de gira</p> <p>Corresponden a créditos a nombre de agentes autorizados para entregar producto a clientes que en el momento de la entrega no pueden pagar el pedido, de modo que es el propio agente quien asume la entrega. Cuando el cliente paga el pedido al agente y este entrega el dinero en la caja, se le hace un recibo de caja.</p> <p>A cualquier cancelación que no sea liquidación, es decir, que corresponda a liquidaciones adicionales, también se le debe de realizar el Recibo de Caja.</p> <p>Confeccionar los recibos de caja.</p> <p>Archivar los recibos de caja.</p> <p>Ver la sección llamada <i>Instructivos de llenado 1. Recibos de caja</i></p>	<p>Cajero</p>
<p>7</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Pago de viáticos a agentes</p> <p>El departamento de ventas envía una lista donde se incluye el monto a pagar por viáticos a cada agente y un cheque por el total a pagar.</p> <p>A cada agente se le entrega el monto en efectivo según se indica en la lista.</p> <p>El agente firma la lista, como comprobante de recibido.</p>	<p>Cajero</p> <p>Depto. de ventas</p> <p>Agente de ventas</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>d</p> <p>e</p>	<p>El cheque se aplica en la liquidación de cheques (según se muestra en la secuencia 2) y se incluye en la caja.</p> <p>Una vez que se hace el pago completo, se incluye la lista en la documentación para ser enviada junto al cierre de caja.</p>	
<p>8</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Pago de teléfonos a agentes</p> <p>El departamento de ventas envía una lista donde se incluye el monto a pagar por teléfonos a cada agente y un cheque por el total a pagar.</p> <p>A cada agente se le entrega el monto en efectivo según se indica en la lista.</p> <p>El agente firma la lista, como comprobante de recibido.</p> <p>El cheque se aplica en la liquidación de cheques (según se muestra en la secuencia 2) y se incluye en la caja.</p> <p>Una vez que se hace el pago completo, se incluye la lista en la documentación para ser enviada junto al cierre de caja.</p>	<p>Cajero</p> <p>Depto. de ventas</p>
<p>9</p>	<p>Cambio de cheques</p> <p>Se realizan cambios de cheques únicamente de la empresa y de la asociación solidarista, de forma tal que se realiza el cambio como pago a los empleados, pagos con cheques a los asociados o clientes y cheques girados por la asociación solidarista de la Cooperativa.</p>	<p>Cajero</p>
<p>10</p> <p>a</p>	<p>Cierre de caja</p> <p>Abrir el programa Administración Integrada de Facturación y registrar los pagos con recibos que realizan los clientes.</p>	<p>Cajero</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
b	Aplicar pagos que no corresponden a clientes de crédito.	
c	Registrar los depósitos del día, los cuales corresponden a efectivo, cheques y pagos de transferencias realizadas por los clientes.	
d	Actualizar los Gastos de agentes, Depósitos en ruta por agente, Faltante o sobrante de agentes.	
e	Verificar que el monto que aparece en la sección llamada Diferencia en caja, sea cero. Nota: por lo general el monto no cierra en cero, por lo que se presenta una pequeña diferencia positiva o negativa y tal diferencia se traslada automáticamente a una cuenta por cobrar para el cajero.	
f	Aplicar el cierre de caja.	
g	Imprimir el detalle del cierre de caja.	
h	Agrupar el documento impreso junto a la demás documentación que conforma el cierre de caja.	
i	Guardar en la caja los depósitos y valores.	
j	Hacer una boleta de depósitos por la cantidad de dinero en cheques de cada entidad bancaria (Ver la sección llamada <i>Instructivos de llenado 2. Boleta de depósitos por la cantidad de dinero en cheques de cada entidad bancaria</i>).	
k	Adjuntar la boleta a los cheques.	
l	El asistente contable recoge el cierre de caja junto con el efectivo y cheques los cuenta y revisa nuevamente, para asegurarse de que todo este bien.	Asistente contable
m	Entregar el efectivo y cheques al mensajero.	
n	El mensajero realiza los depósitos y entrega los comprobantes al gerente financiero.	Mensajero

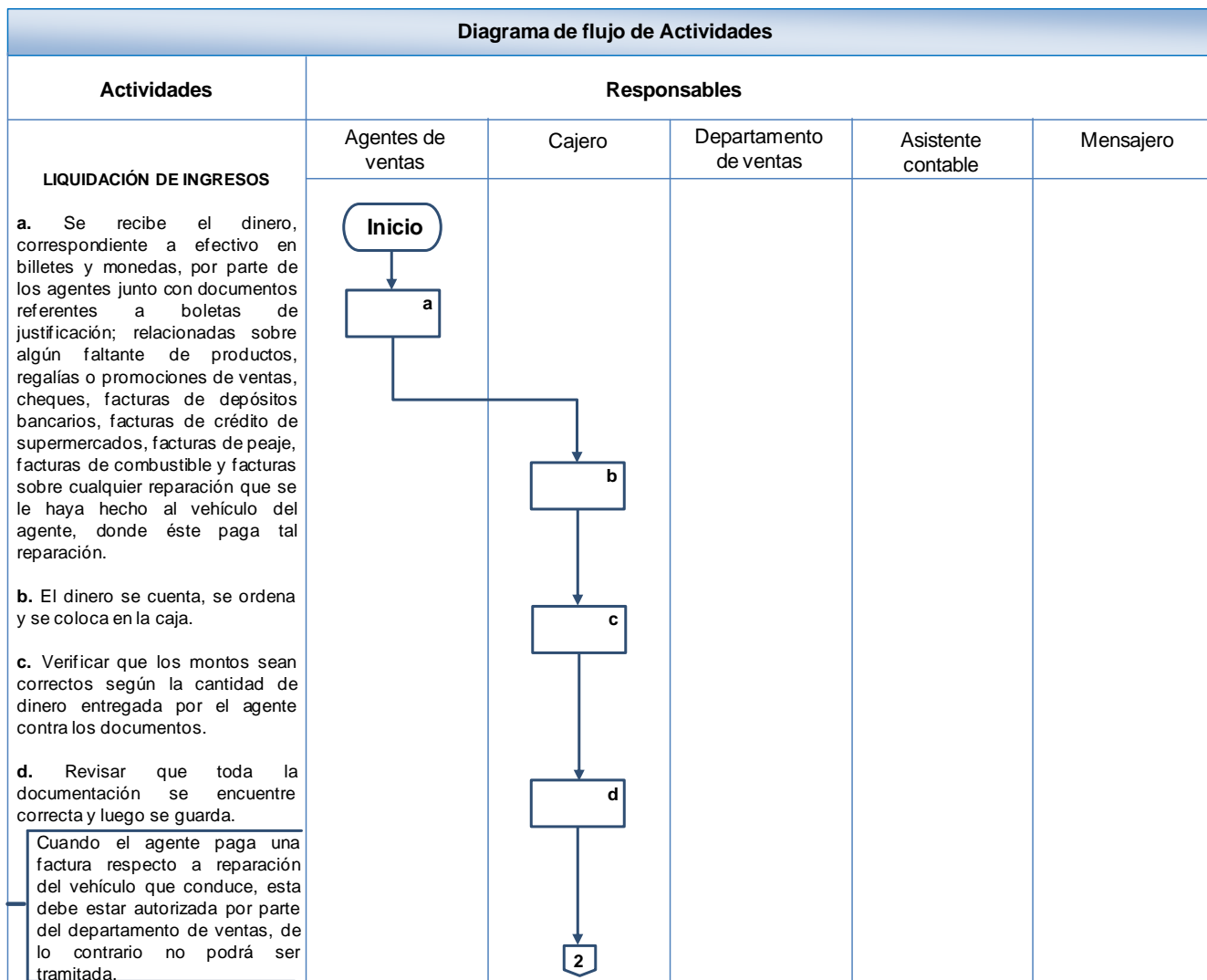
c) Análisis del procedimiento

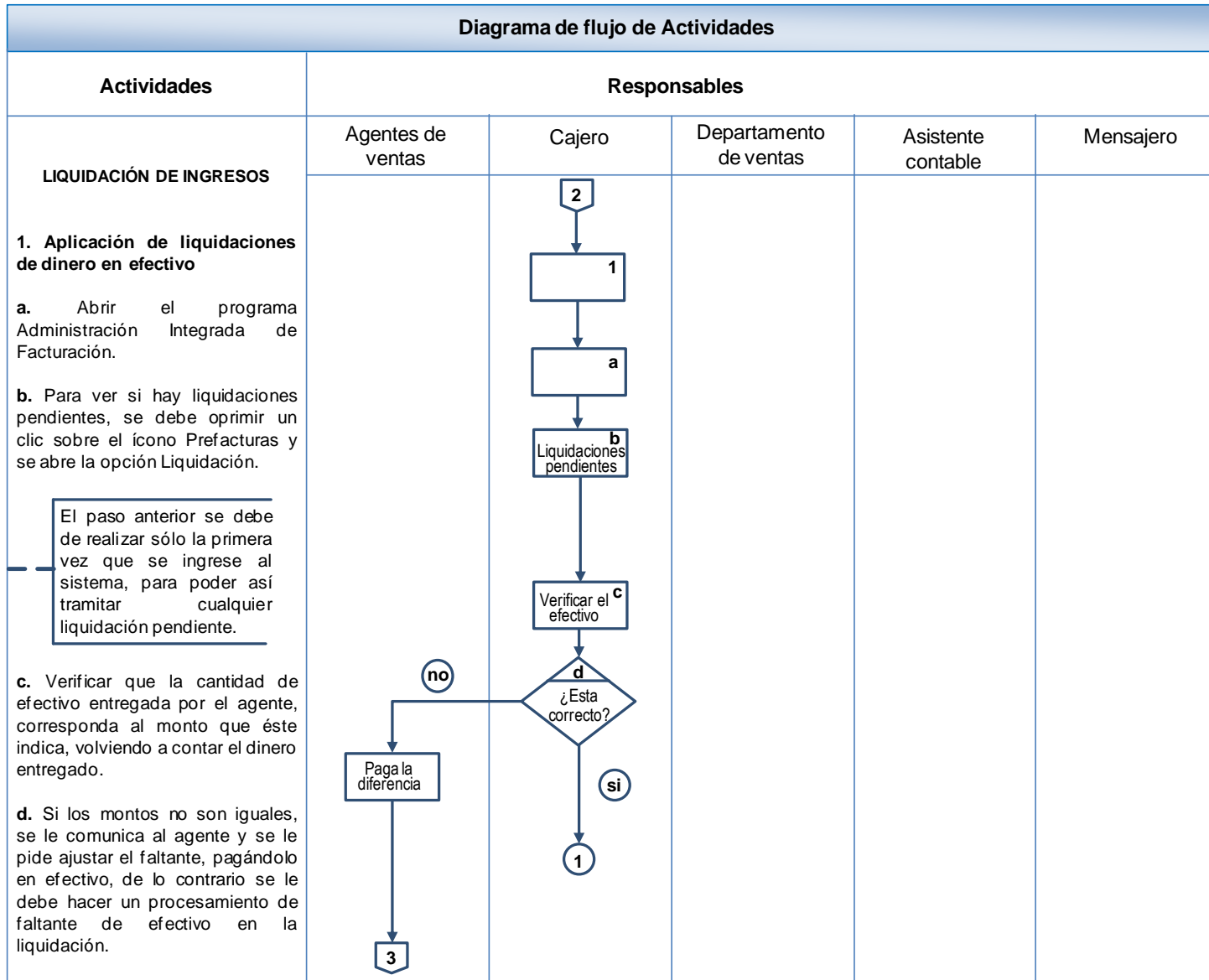
A través de la revisión y análisis crítico del procedimiento se realizaron leves cambios únicamente en la forma de redacción y aspectos de contenido, determinando que la ejecución y realización del procedimiento por parte del cajero de la Cooperativa se ejecuta adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

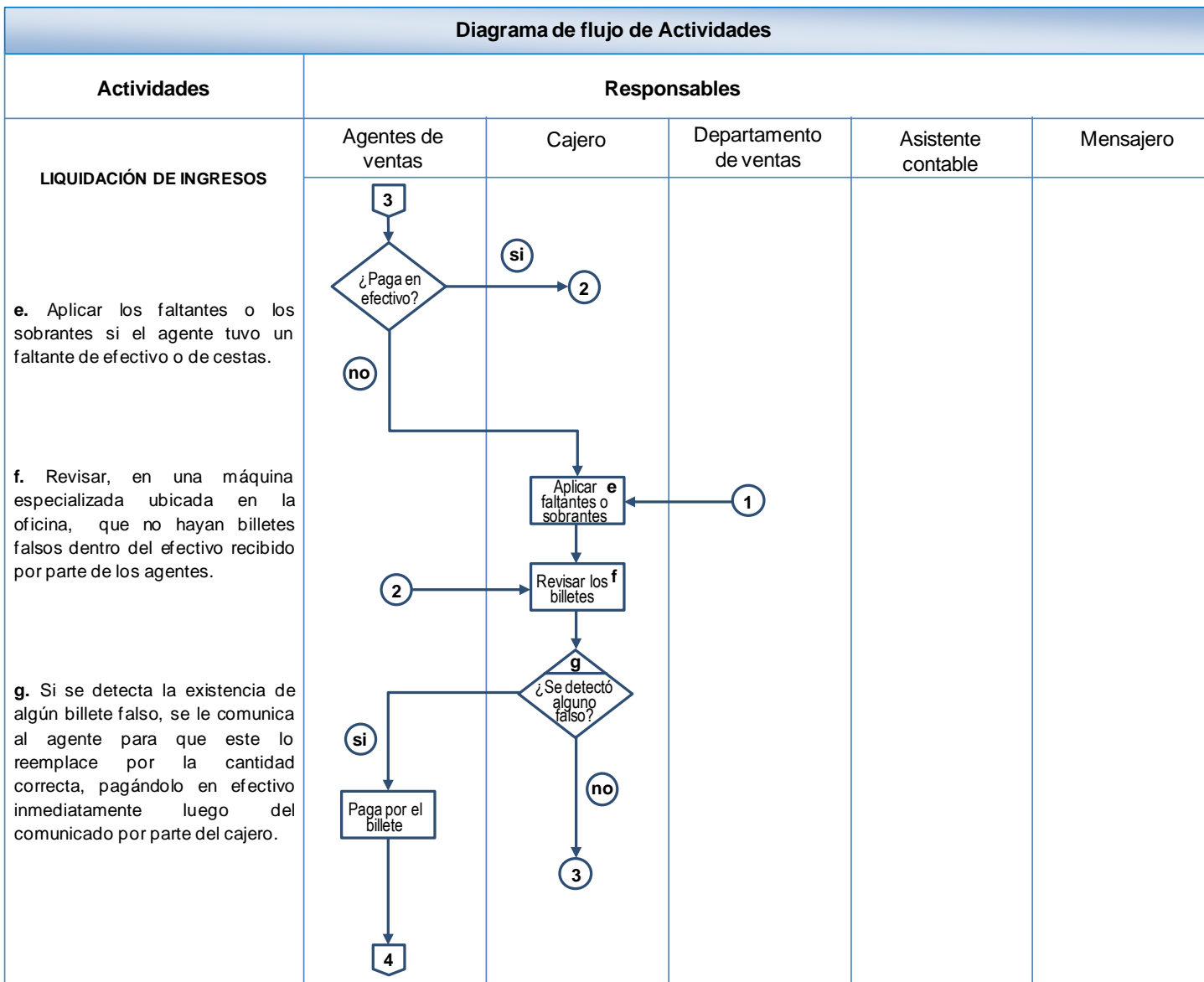
Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

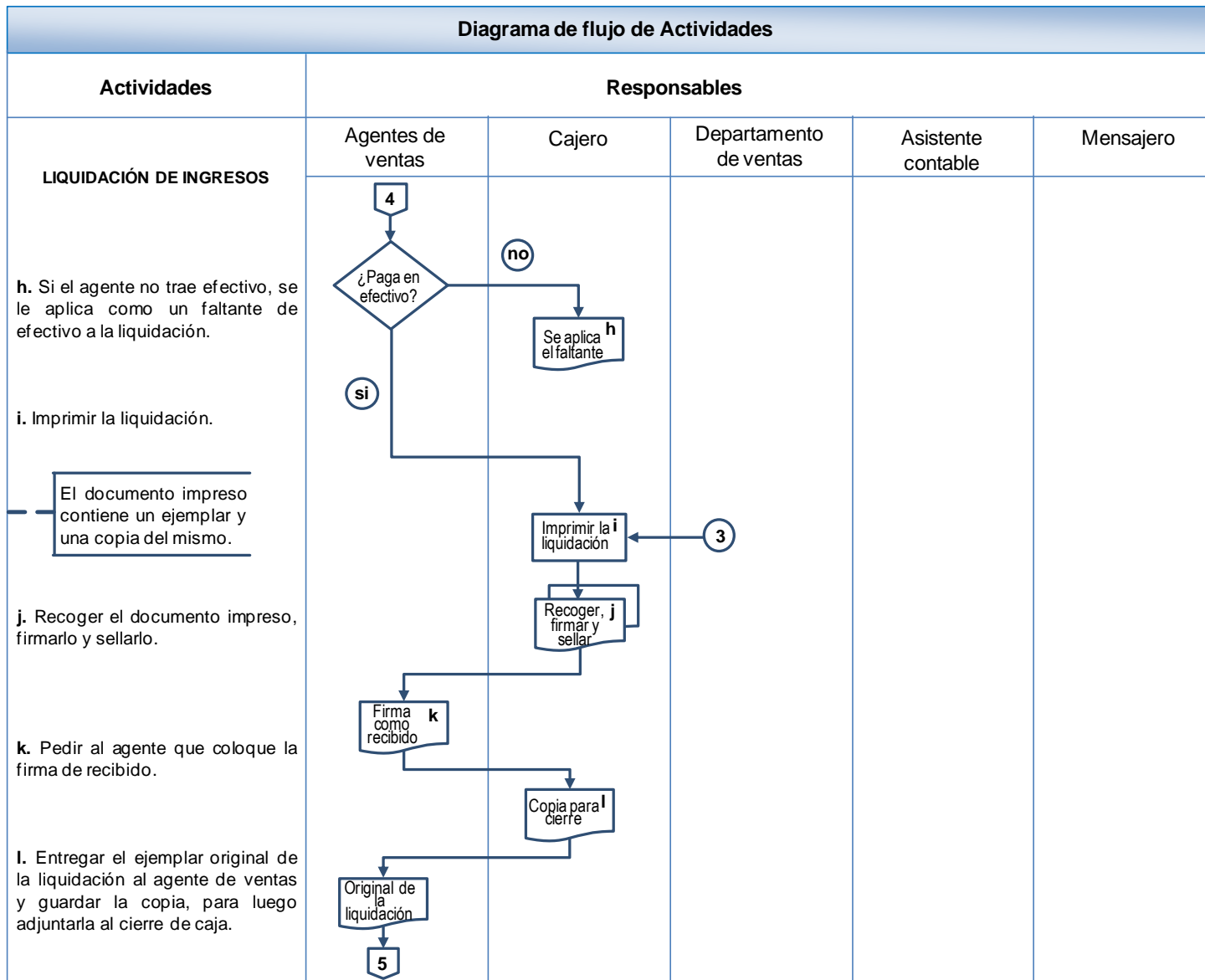
De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

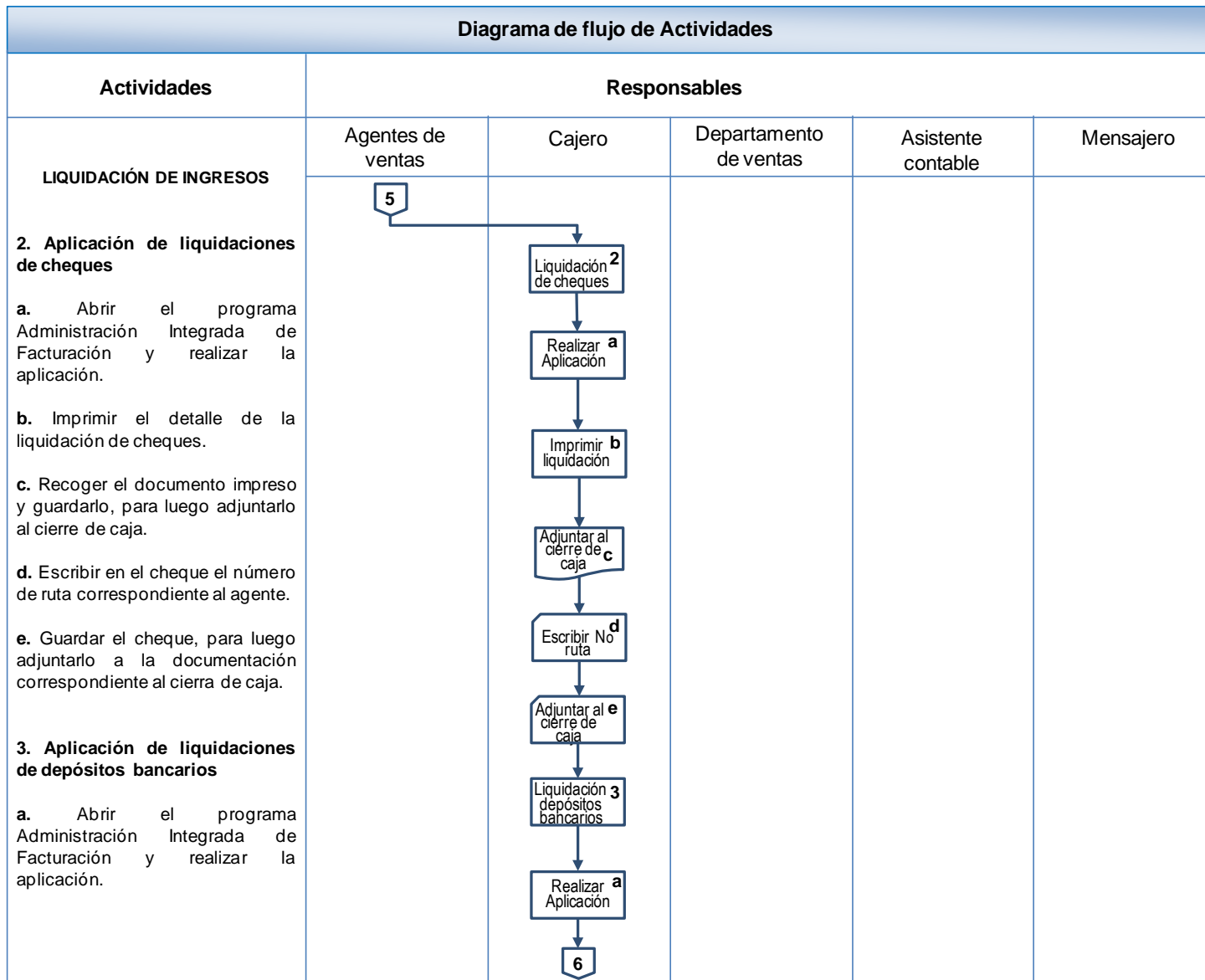
d) Diagrama de flujo de actividades



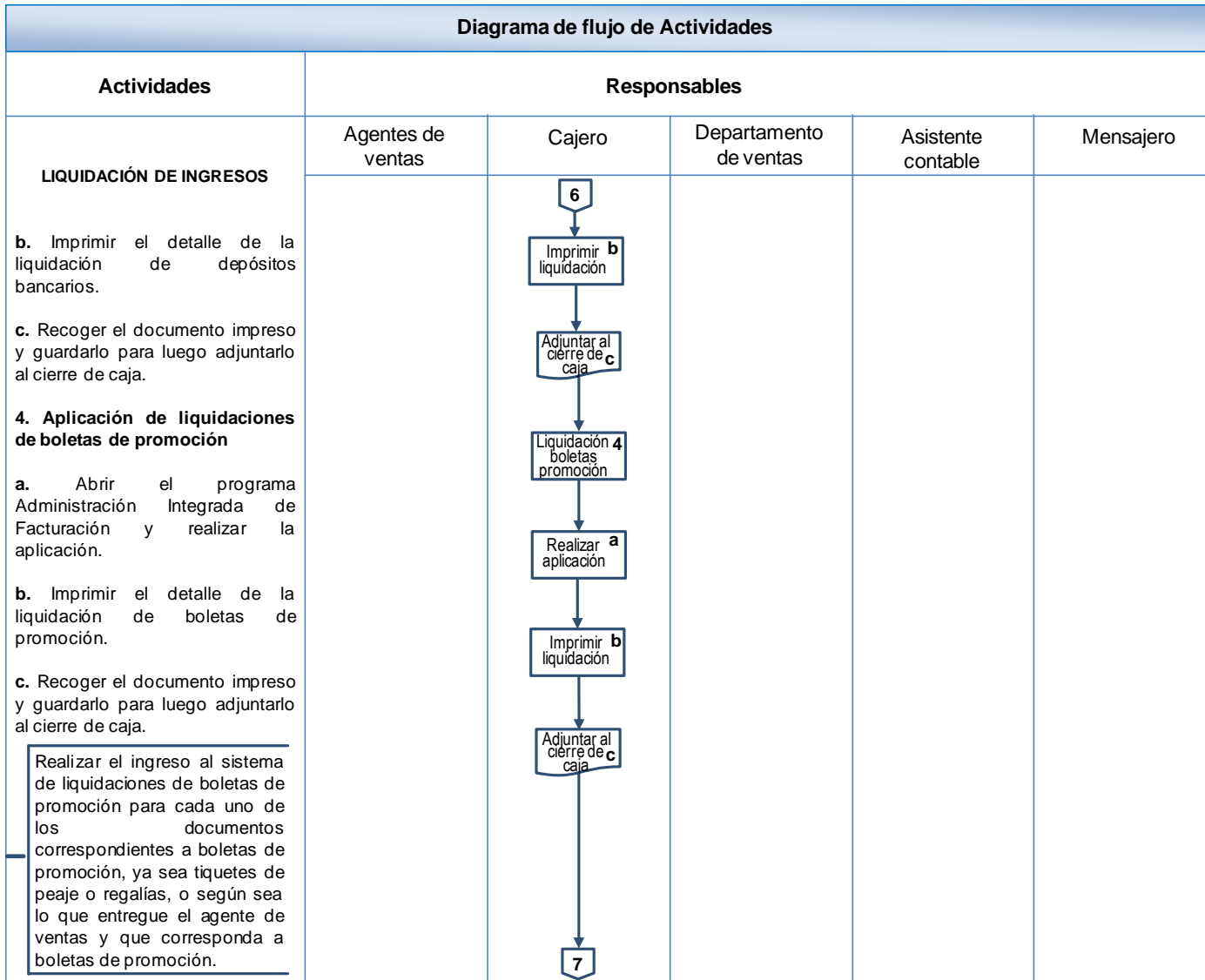


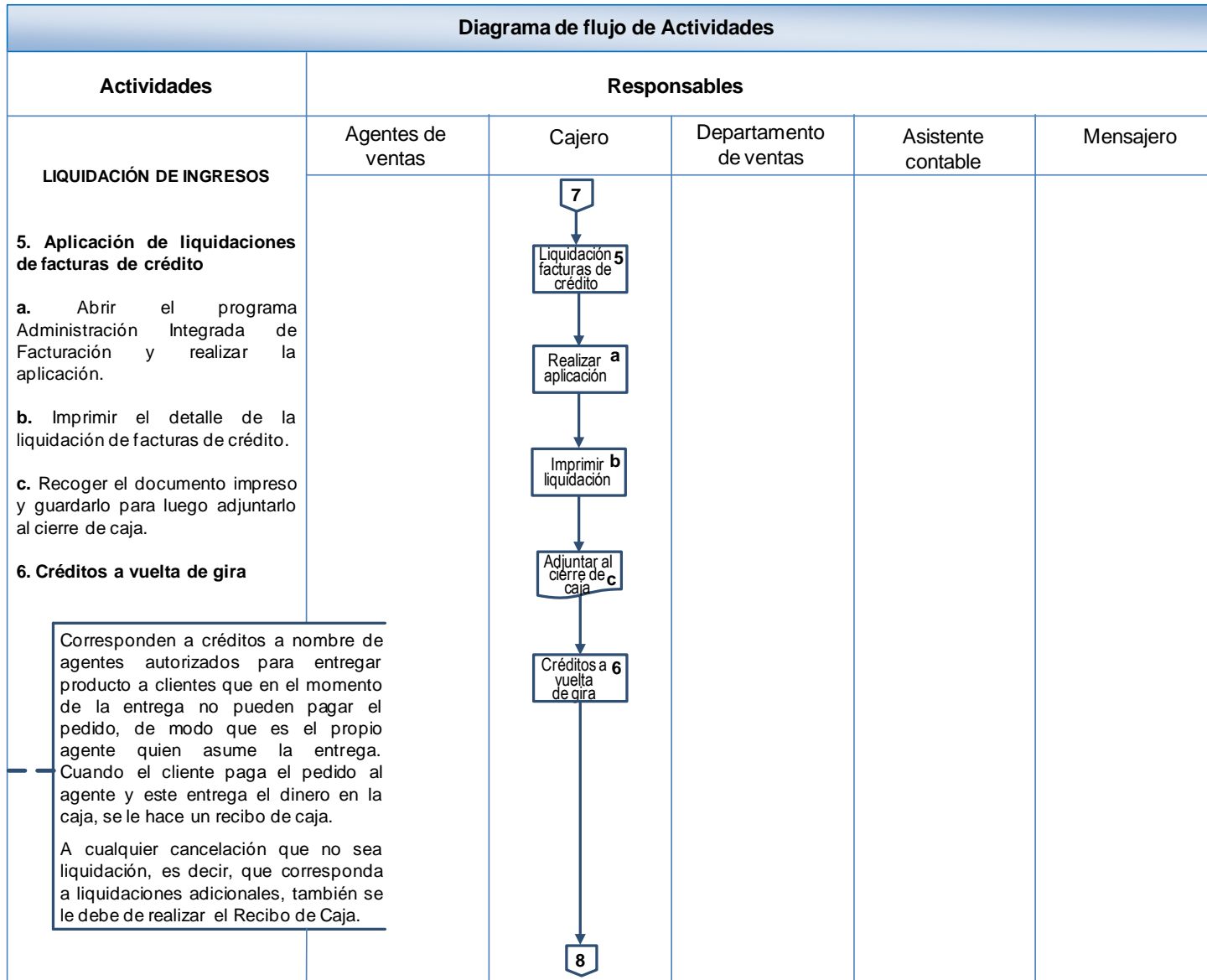


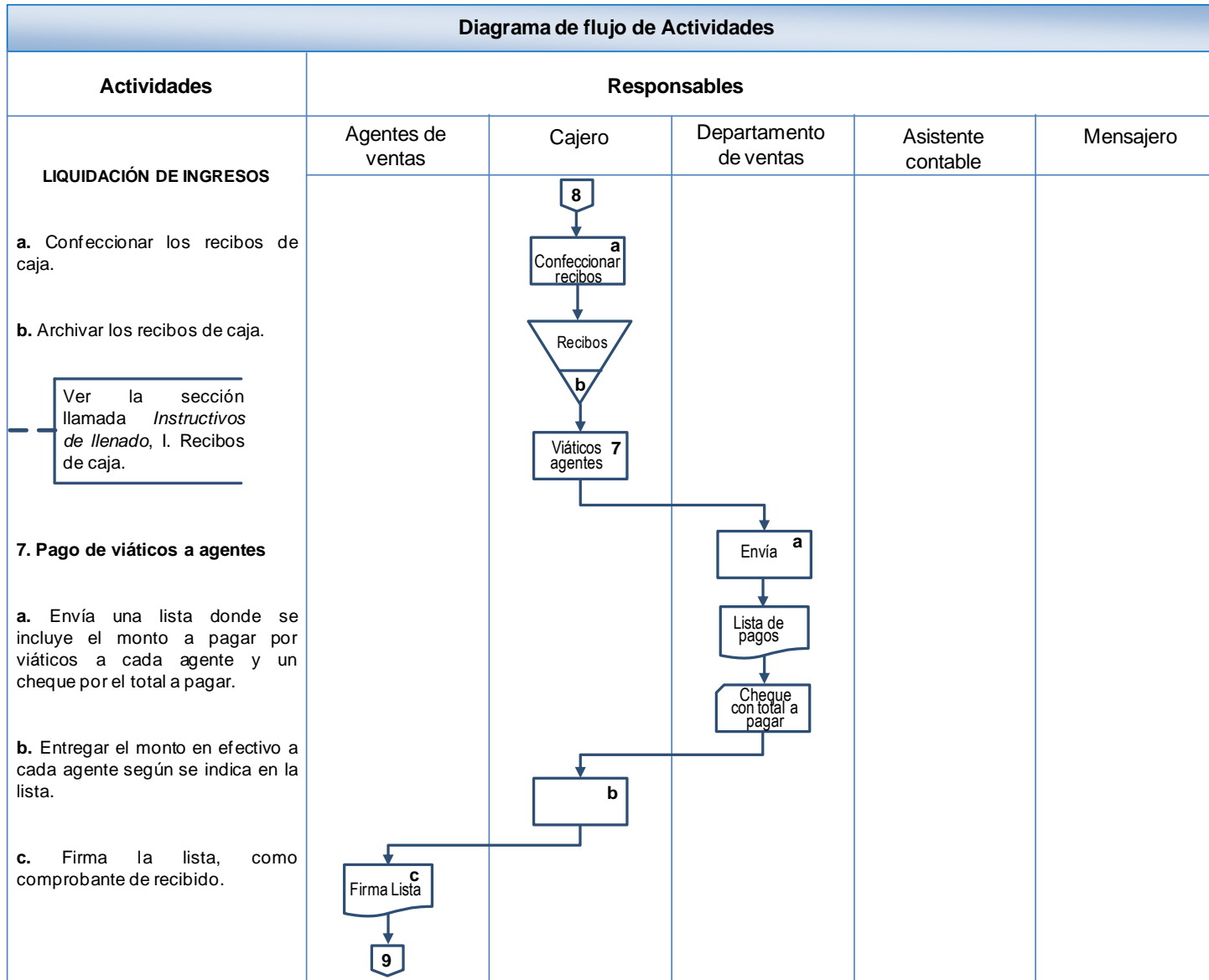


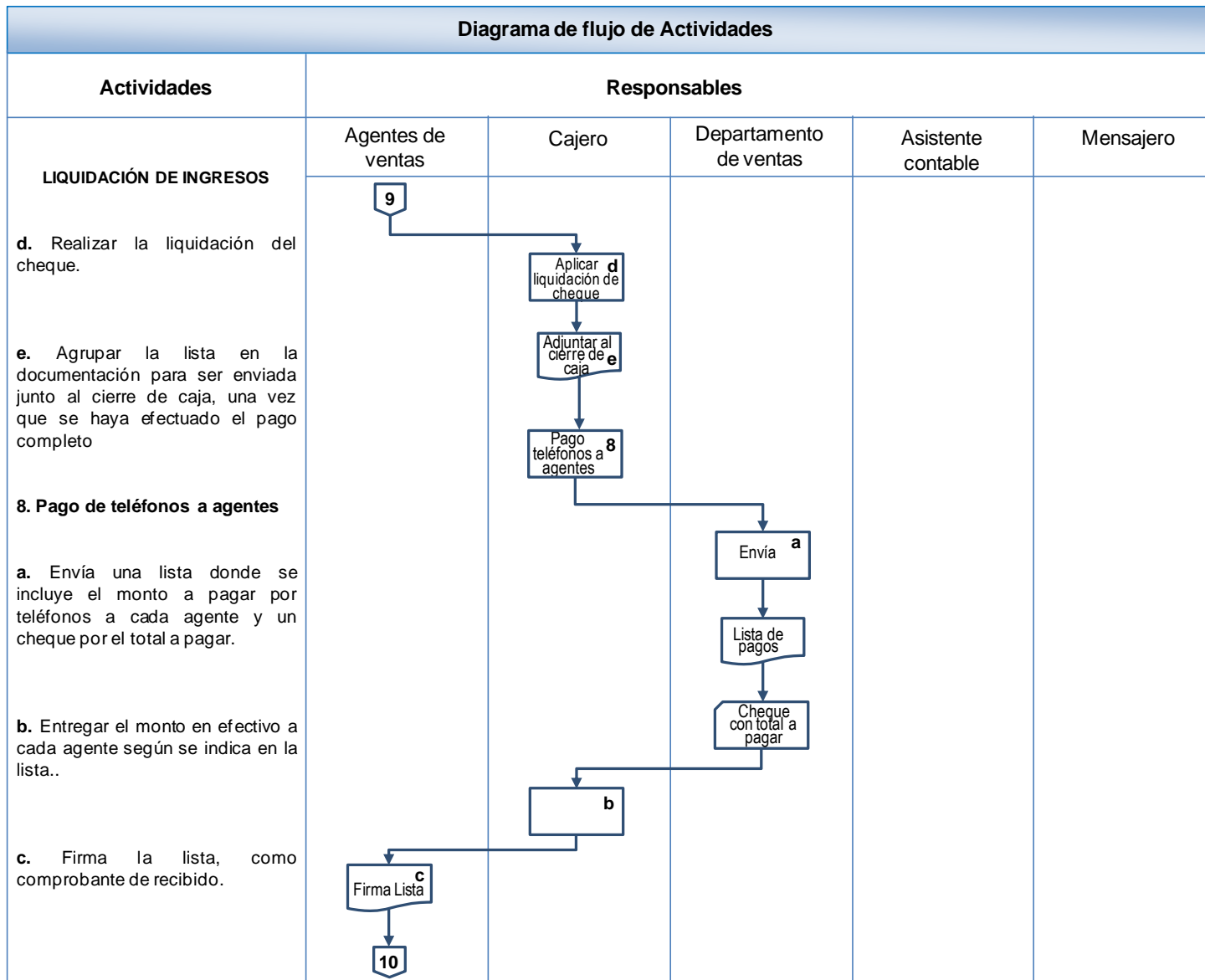


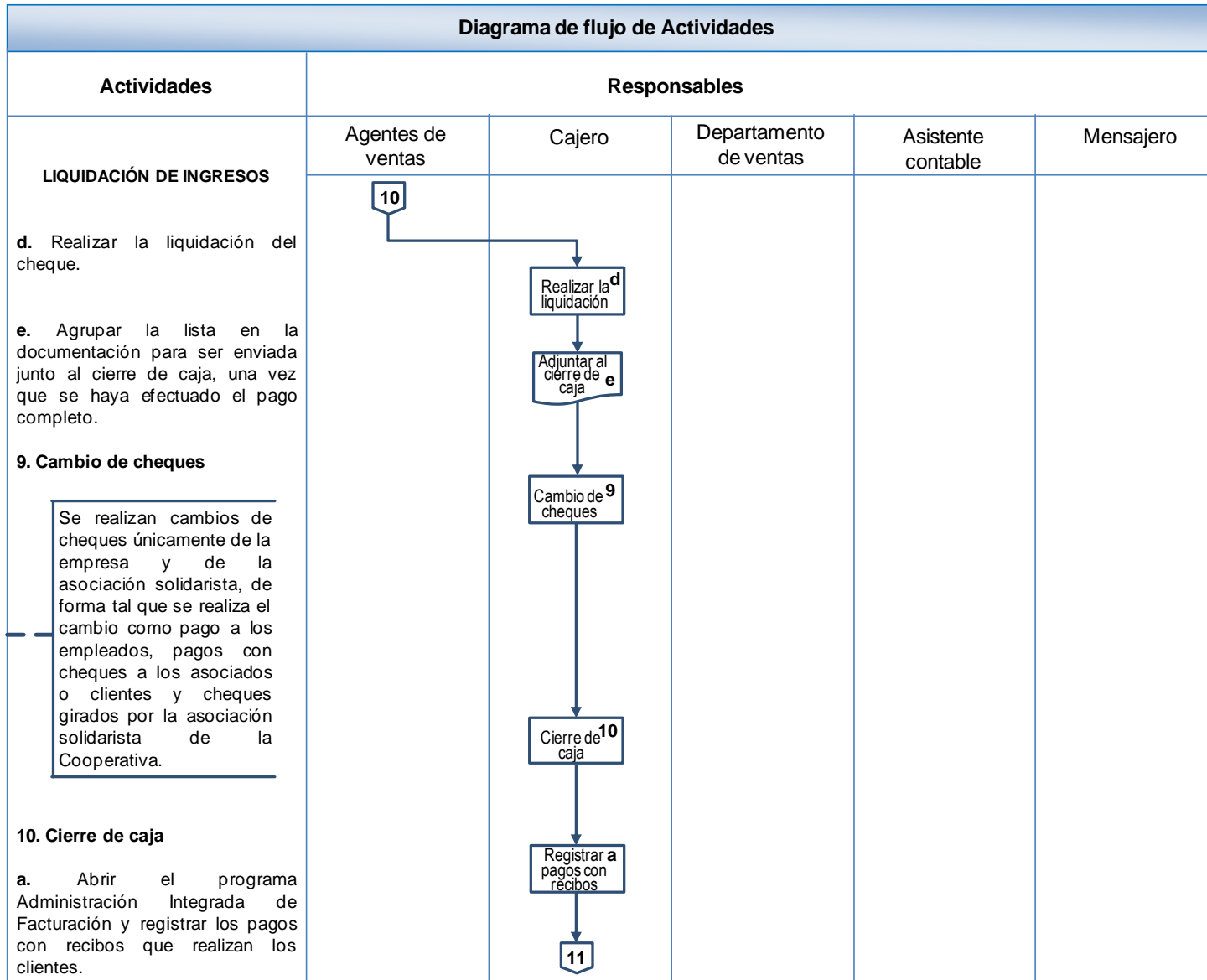
Liquidación de Ingresos

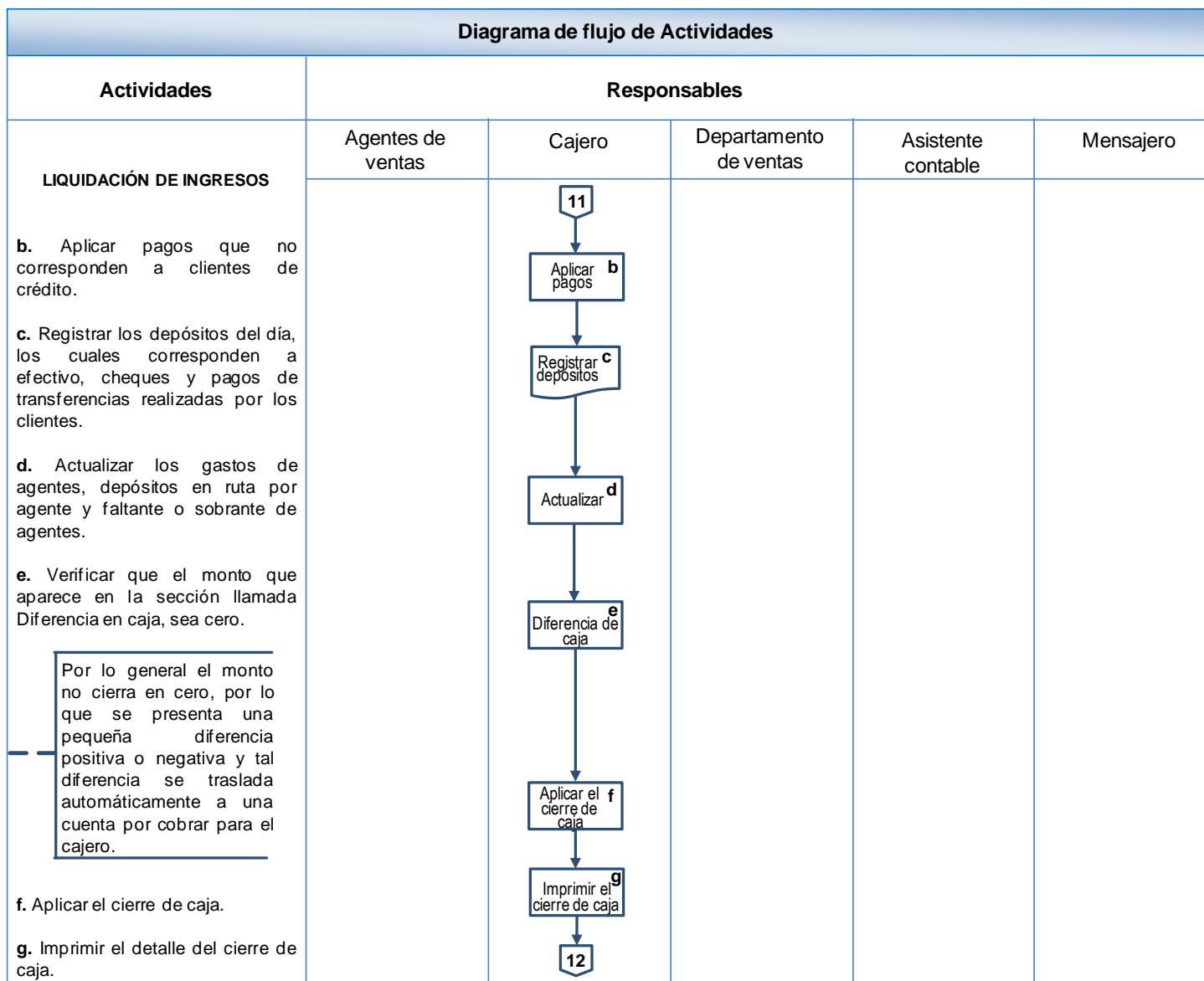




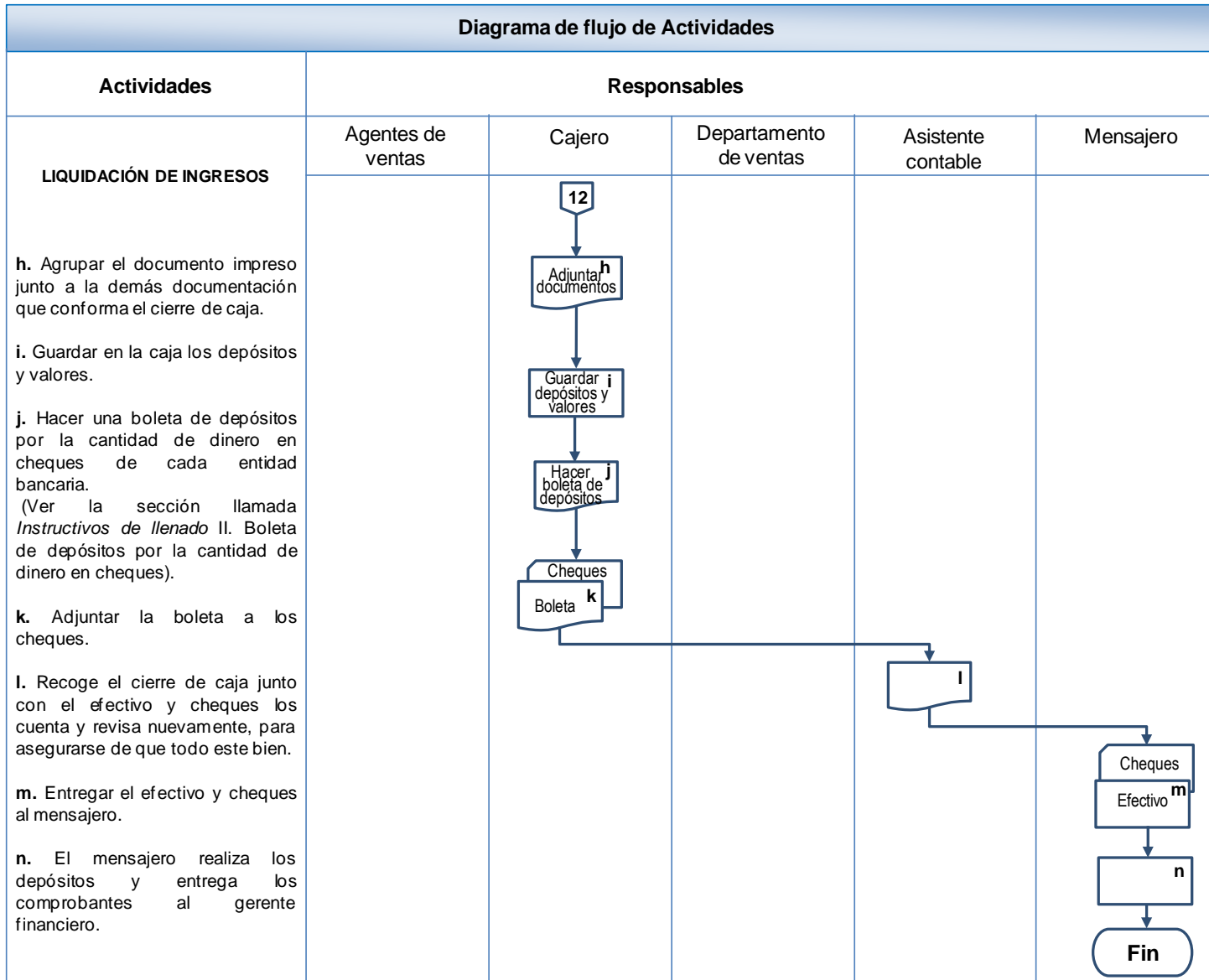








Liquidación de Ingresos



e) Instructivos de llenado

1. Recibos de caja (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

Nota: a cualquier cancelación que no sea liquidación, es decir, que corresponda a liquidaciones adicionales, se le debe de realizar una boleta llamada Recibo de Caja.

Los recibos de caja se archivan, los demás documentos se guardan y se adjuntan, para realizar el cierre de caja.

- a. Abrir el talonario correspondiente a los recibos de caja.
- b. Anotar la fecha en que se confecciona el recibo.
- c. Escribir el nombre de la persona o de la razón social a quien corresponde la cancelación.
- d. Escribir el monto correspondiente a la cancelación que se esté tramitando.
- e. Se marca con una equis la casilla Efectivo o la casilla Cheque, según sea la forma de pago por parte del agente de ventas.
- f. Firmar y sellar el recibo de caja.
- g. Archivar el recibo de caja.

2. Boleta de depósitos por la cantidad de dinero en cheques de cada entidad bancaria (este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades).

Se trabaja con boletas correspondientes a los siguientes bancos: Banco Nacional, banco de Costa Rica, Banco HSBC, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Scotiabank y BAC San José

- a.** Tomar el talonario correspondiente a la entidad bancaria a la cual se le va a realizar la boleta.


- b.** Tomar los cheques correspondientes a la entidad bancaria a la que se le va a realizar la boleta y efectuar una sumatoria de la cantidad de dinero de cada cheque, para obtener un total general.

- c.** Escribir la fecha del día en que se realizó el depósito.

- d.** Escribir el monto en letras de la sumatoria de los cheques, en la sección llamada “Acredítese la suma de”.

- e.** Firmar y sellar la boleta.

- f.** Escribir en números el monto del total producto de la sumatoria de los cheques.

	NOMBRE: REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS		CÓDIGO: PRRF – PR 16	
			VERSIÓN: 01	
			FIRMAS DE APROBACIÓN	
	<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> <i>Noviembre 2008</i>	Página 267 de 384	Presidencia:

PROCEDIMIENTO V:

REGISTRO Y PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para el registro y pago de la planilla de asociados en forma tal que se cumpla apropiadamente con el seguimiento de las entradas diarias de leche y los pagos semanales por la entrega de la misma a la planta.

2. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento se definen dentro de la organización en las áreas de laboratorio de calidad, contabilidad y en el área de Asistencia Técnica, en el puesto de Planilla de Leche.

3. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde a la encargada de la Planilla de Leche.

La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

4. Método de trabajo

A continuación se presenta el método de trabajo seguido para presentar la descripción del procedimiento.

a) Descripción detallada de actividades

REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS

El registro y pago de la planilla de asociados se realiza semanalmente los lunes y martes de cada semana, por lo que esta debe ser entregada al departamento financiero al finalizar la jornada laboral del día martes de cada semana.

1. Realizar la planilla de leche

- a.** Se reciben los datos, de miércoles a martes con una semana atrás, sobre facturas de cuentas por cobrar, recibos de entrega y reportes de cisternas.
- b.** Se ordenan y se revisa si hay alguna factura de cuenta por cobrar, si la hay, se realiza su respectiva inclusión en el sistema, la cual se detalla en la secuencia **4**.
- c.** Sumar las declaratorias de calidad incluidas en la hoja de entradas diarias, para verificar que el monto este correcto de acuerdo con lo especificado en la entrega del día.
- d.** Revisar cada recibo, verificando que el número de asociado pertenezca correctamente con la ruta de ingreso del día.
- e.** Revisar la cantidad de kilos, la calidad y los días de cada ruta, verificando que estos datos concuerden entre el recibo y lo indicado en la hoja de entradas diarias.
- f.** Revisar las entregas de recibos de leche contra las digitadas por laboratorio, donde deben coincidir los montos de kilos y los números de asociados.

g. Si se detectan errores, llamar a la encargada del laboratorio, donde se tiene un registro de lo que salió mal de las entradas de leche de cada día, para verificar las calidades, indicándoselas por rango de fecha de entrega, de modo que en el laboratorio se informa, por nombre de asociado y calidad, qué fue lo que salió mal y se corrige en el sistema tal y como se muestra en la secuencia **3, g**.

2. Revisar los comprobantes de recolección, con el ingresado al sistema por laboratorio

a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Cisternas, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Consultas.

d. Ingresar a la sección Recibo de Entrega por Rango de Fecha, se digita el rango de fecha correspondiente a la planilla y aparece automáticamente el listado de ingreso de cisternas.

e. Realizar una confirmación, respecto a la fecha y cantidad de kilos, por ingreso de cada día, contra la hoja de declaratoria de calidad.

f. Si algo no concuerda en el ingreso de cada día contra la declaratoria de calidad, se le comunica a la encargada del laboratorio para que ésta corrija el error.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

h. Oprimir un clic sobre la opción Entrega de leche, Salir.

i. Aparece automáticamente un cuadro llamado Módulo de Seguridad, Oprimir un clic sobre el icono Cerrar ventana, para cerrar el programa.

3. Registro de entradas de leche

- a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Registrar, Entradas Diarias.
- d. Digitar la fecha en que se va a revisar y automáticamente aparecen en el sistema los mismos datos que se encuentran en la hoja física de entradas diarias.
- e. Revisar y verificar nuevamente que el total de entradas de cada día comparado contra las calidades aplicadas, número y nombre de los asociados, cantidades de kilos y días de entrega, coincidan entre lo que muestra el sistema y lo que indica la hoja de declaratoria de calidad.
- f. Si se detectan errores, estos se deben corregir en el sistema, de modo que se realice el registro de entrada de leche en el sistema sin errores y continuar con el paso siguiente.
- g. Ubicarse en la sección Número de Asociado, seleccionar el asociado al cual hay que corregir el error detectado, ya sea el total de kilos de entrega, el recuento bacteriano o el recuento somático, digitando las cantidades correctas según corresponda al error.
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar detalle, para que el error sea corregido.
- i. Oprimir un clic sobre el ícono Fecha cerrada para revisión y luego oprimir el ícono Aplicar Entrega, para ejecutar la operación.
- j. Una vez finalizado el registro de entradas de leche por cada día de la planilla, oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

Nota: realizar en el paso anterior las secuencias desde **d** hasta **i** por cada día correspondiente al periodo de la planilla que se este aplicando y las secuencias desde **f** hasta **h** en caso de errores.

4. Inclusión en el sistema de facturas de cuentas por cobrar

- a.** Seleccionar la opción Mantenimiento, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Cuentas por Cobrar.
- b.** En la sección Cuentas por Cobrar se digita el número de asociado y el número de factura en su sección correspondiente.
- c.** Digitar la descripción correspondiente a la factura y elegir con un clic la cuenta a afectar.
- d.** Elegir con un clic el nombre de la cuenta contable, digitar la fecha de la factura y el monto en sus secciones correspondientes.
- e.** Realizar el registro, oprimiendo un clic sobre el ícono Aplicar Detalle, el cual se identifica con el símbolo √.

Nota: realizar las secuencias desde **b** hasta **e** por cada factura de cuentas por cobrar que se haya encontrado en la secuencia **1, b**.

- f.** Oprimir un clic sobre el ícono Salir.
- g.** Firmar, sellar y guardar cada una de las facturas para saber que se incluyeron en el sistema.

5. Imprimir el reporte de cuentas por cobrar

- a.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir.
- b.** Oprimir un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión.

c. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

d. Archivar el reporte impreso para control.

6. Generar créditos de asociados en el sistema

a. Abrir el programa Sistema de Créditos Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.

b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Solicitud Aplicación, Deducciones.

d. Digitar el rango de la fecha de la planilla en su sección correspondiente.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Generar, luego oprimir doble clic en el ícono Imprimir, seleccionando con doble clic la opción Deducciones Solicitadas, para imprimir el reporte de créditos.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Salir.

h. Oprimir un clic sobre la opción Créditos, Salir, para cerrar el programa.

Nota: en este paso solo se generan e imprimen los créditos de asociados, no se aplican en el sistema.

i. Archivar el reporte impreso para control.

7. Generar planilla

- a.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Planilla.
- b.** Digitar el rango de la fecha de la planilla y oprimir un clic sobre el ícono Generar.
- c.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y aparece automáticamente en el sistema el detalle de la planilla.
- d.** Verificar que se hayan incluido las deducciones en el reporte impreso de la secuencia anterior (secuencia **6**), donde debe salir una sección llamada Derechos de entrega con intereses.
- e.** Oprimir un clic en el ícono Close Preview.
- f.** Oprimir un clic en el ícono Salir y automáticamente aparece un mensaje que dice “Desea generar la aplicación de la planilla”.
- g.** Oprimir un clic en la opción NO.

8. Generar última planilla del mes

- a.** Digitar, en la sección correspondiente, el rango de fecha de los días que quedan pendientes del mes.
- b.** Oprimir un clic sobre el ícono Generar.
- c.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, seleccionando con un clic la última hoja del reporte.
- d.** Oprimir un clic en el ícono Salir y automáticamente aparece un mensaje que dice “Desea generar la aplicación de la planilla”.
- e.** Oprimir un clic en la opción NO.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

g. Llevar el documento impreso al contador, para que este realice el registro contable.

Nota: esta planilla solo se genera, no se aplica en el sistema.

9. Deducciones de cuentas por cobrar

a. Revisar en la planilla que se imprimió en la secuencia **7, c**, contra el reporte impreso en la secuencia **5**, los montos y forma a deducir, marcándolo en el reporte de cuentas por cobrar según el nombre del asociado a quien se vaya a aplicar la deducción.

b. Ubicarse en el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, seleccionar la opción Mantenimiento, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción, Cuentas por Cobrar.

c. Digitar el número de asociado de acuerdo al reporte de cuentas por cobrar que se imprimió en la secuencia **5**.

d. Oprimir un clic sobre la factura a deducir y automáticamente se traslada a la sección Número de factura.

e. Digitar el monto a deducir en la opción llamada Deducción y se oprime un clic en el ícono Aplicar, para aplicar el monto correspondiente.

Nota: realizar en el paso anterior las secuencias desde **c** hasta **e** por cada uno de los asociados a quienes se les vaya a aplicar la deducción.

f. Imprimir los reportes deducidos correspondientes a cuentas por cobrar, siguiendo el orden descrito en la secuencia **5**, y la generación de planillas, descritas en las secuencias **7 y 8**.

Nota: los reportes se imprimirán una vez aplicadas todas las deducciones correspondientes.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.

h. Archivar los reportes impresos para control.

10. Respaldar la base de datos

a. Oprimir un clic sobre la opción Planilla de Leche y seleccionar la opción Respaldar base de datos.

b. Oprimir un clic en el ícono Respaldar.

c. Oprimir un clic en la opción Select, para ejecutar la operación de respaldo de la base de datos y aparece un cuadro de diálogo que dice “Respaldo realizado satisfactoriamente”.

d. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana, para salir.

11. Aplicar planilla

a. En el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Planilla.

b. Digitar el rango de la fecha de la planilla y oprimir un clic sobre el ícono Generar.

c. Oprimir un clic en el ícono Salir y automáticamente aparece en el sistema el detalle de la planilla.

d. Oprimir nuevamente un clic en el ícono Salir y aparece un cuadro de diálogo que dice “Desea generar la aplicación”.

e. Oprimir un clic en la opción SI.

f. Oprimir un clic en el ícono Cerrar ventana.

12. Generar asiento de planilla

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Asiento de la Planilla.
- b. Digitar el rango de la fecha de la planilla.
- c. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente aparece el asiento contable de la planilla.
- d. Oprimir nuevamente un clic sobre el ícono Imprimir y aparece un cuadro de diálogo que dice “Desea generar el asiento contable”.
- e. Oprimir un clic sobre el ícono Generar y aparece automáticamente un cuadro de diálogo que dice “Se generó el asiento número (número del asiento)”.
- f. Anotar el número de asiento en la hoja de asiento de planilla que se acaba de imprimir.
- g. Oprimir un clic sobre la opción Aceptar.
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir y cerrar el programa.
- i. Enviar el documento impreso a contabilidad.

13. Imprimir los detalles de pago para el reporte de pago de cheques personales

- a. Abrir el sistema de Planilla de leche, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Detalles de pago.
- b. Digitar el rango de la fecha de la planilla.
- c. Ver el número de registro, según el número de asociado.

d. Digitar en la sección Pagos, donde dice Del Al, el número del registro de acuerdo al número de asociado.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.

Nota: realizar en el paso anterior la secuencia **e** por cada uno de los asociados a quienes se les vaya a aplicar la deducción.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

g. Archivar los ejemplares impresos para control.

14. Imprimir recibos

a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Detalles de pago.

b. Digitar el rango de la fecha de la planilla.

c. Oprimir doble clic sobre el ícono Imprimir.

d. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

e. Oprimir un clic sobre la opción Planilla de leche, Salir, Cerrar ventana, para cerrar el programa.

f. Entregar los recibos a los asociados.

15. Imprimir comprobantes de préstamo

a. Para imprimir los comprobantes de préstamo, se debe de colocar en la impresora las hojas especiales de tres divisiones.

b. Abrir el programa correspondiente al sistema Créditos Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

- c. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- d. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Solicitud Aplicación de deducciones.
- e. Digitar el rango de la fecha de la planilla.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Aplicar.
- g. Oprimir doble clic sobre el ícono Imprimir, seleccionando la opción recibos de pago y automáticamente aparece en el sistema el detalle de pagos.
- h. Oprimir un clic nuevamente en el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.
- i. Oprimir un clic en la opción salir.
- j. Oprimir un clic sobre la opción Créditos, Salir, Cerrar Ventana, para cerrar el programa.
- k. Archivar los comprobantes de préstamo para control.

16. Reportes de fin de mes Capital Social

- a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Capital Social.
- d. Oprimir un clic en la opción Activos.

- e. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente aparece en el sistema el detalle del reporte, luego oprimir un clic en la opción Cerrar.
- f. Oprimir un clic en la opción Inactivos.
- g. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y luego oprimir un clic en la opción Cerrar.
- h. Oprimir un clic en el ícono Cerrar ventana.
- i. Ordenar los documentos impresos y entregarlos a contabilidad.

17. Reportes de fin de mes Afiliación a la Cámara de Productores

Nota: se trabaja con el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados.

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Retenciones Especiales.
- b. Seleccionar la opción Afiliación de Cámara de Productores.
- c. Digitar la fecha del mes de la planilla a la cual se le está aplicando el reporte.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y luego oprimir un clic en la opción Cerrar.
- e. Oprimir un clic en el ícono Cerrar ventana.
- f. Entregar el reporte impreso de la Afiliación de Cámaras al encargado de cuentas por pagar.

18. Deducciones de Afiliación a la Cámara de Productores

Nota: se trabaja con el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados.

- a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Información del Socio.
 - b. Digitar el número de asociado al que se le va a deducir la afiliación a la cámara de productores.
 - d. Oprimir un clic en la opción Retenciones Especiales.
 - e. Seleccionar la opción Afiliación de Cámara de Productores.
 - f. Digitar la palabra Transferencia en la sección llamada Documento.
 - g. Digitar el monto a deducir en la sección llamada Monto, el cual debe ser igual al saldo actual.
 - h. Oprimir un clic en el ícono Aplicar, de modo que el saldo quede en cero.
- Nota:** realizar en el paso anterior las secuencias desde **b** hasta **h** por cada uno de los asociados a quienes se les vaya a aplicar la deducción por afiliación a la cámara de productores.
- i. Oprimir un clic en el ícono Cerrar ventana.
 - j. Oprimir un clic en la opción Asociados, Salir y Cerrar Ventana, para cerrar el programa.

19. Reportes de fin de mes Industria Las Dos Banderas

- a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Deducciones por Rango de Fecha.

- d. Digitar el rango de fecha correspondiente al mes en que se va a hacer la deducción.
- e. Elegir la opción Equipo de ordeño Industria Las Dos Banderas.
- f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente en el sistema aparece el detalle del reporte.
- g. Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir y seleccionar la opción de imprimir dos ejemplares.
- h. Oprimir un clic sobre la opción Cerrar.
- i. Enviar un ejemplar impreso al encargado de cuentas por pagar y archivar el otro ejemplar para el control.

20. Reportes de fin de mes Retenciones Banco Popular

Nota: el registro del reporte del Banco Popular es de cuatro semanas.

- a. Oprimir un clic sobre la opción Préstamos B.P.
- b. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente en el sistema aparece el desglose de lo deducido.
- c. Anotar en una hoja el total del desglose por cada uno de los asociados.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.
- e. Oprimir un clic sobre la opción Planilla de leche, Salir, Cerrar ventana, para cerrar el programa.
- e. Oprimir doble clic el ícono Mis documentos.
- f. Buscar la carpeta llamada Asociados y abrirla oprimiendo doble clic sobre ella, luego buscar la carpeta llamada Banco Popular y abrirla.
- g. Abrir la hoja de Excel llamada Cuentas B.P Asociados.

h. Una vez abierta la hoja de Excel, se trabaja en la sección llamada Cuota, se actualiza el monto correspondiente a los asociados, de acuerdo al desglose por cada uno de los asociados que se anotó en la hoja del paso **c** de la presente secuencia.

i. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, en la sección llamada Número de copias debe de seleccionarse dos, para imprimir dos ejemplares, luego oprimir un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión.

j. Archivar uno de los ejemplares impresos y enviar el otro al encargado de cuentas por pagar con una solicitud de cheque (Autorización para giro de cheque) a nombre de la entidad bancaria.

21. Reporte de cobro Cooprole R.L (Dos Pinos)

El reporte de cobro es enviado quincenalmente por parte de la empresa Cooprole R.L, de modo que este proceso se realiza una vez que dicho documento sea recibido por la encargada de Planilla de Leche.

a. La empresa Cooprole R.L envía al mensajero con una hoja llamada Trámite de Pago, la cual contiene las facturas de cuentas por cobrar.

b. El mensajero entrega el documento en la recepción de la empresa Coopeleche R.L.

c. La encargada de la recepción recibe el documento y se lo entrega a la encargada de Planilla de Leche.

d. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

e. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

f. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Compras realizadas en un rango de fecha.

- g.** Digitar la fecha de cinco días de anterioridad de la primera fecha de cobro incluida en la hoja Trámite de Pago y la fecha de cinco días después de la última fecha de cobro incluida en la hoja.
- h.** Oprimir un clic sobre la opción Todos, de modo que la misma quede deshabilitada.
- i.** Seleccionar la opción Cuentas por cobrar Dos Pinos.
- j.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente aparece en el sistema el detalle de compras.
- k.** Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.
- l.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.
- m.** Oprimir un clic sobre la opción Planilla de leche, Salir, Cerrar ventana, para cerrar el programa.
- n.** Verificar que el número de factura y el monto de la hoja Trámite de Pago, coincida con lo indicado en el reporte de compras que se acaba de imprimir.
- o.** Si algo no coincide, se le comunica al almacén correspondiente responsable de la compra y se le pide una copia de la factura que presenta el problema, para revisarla y corregir el error.
- p.** Firmar y escribir la fecha del día en que se verificó la hoja de Trámite de Pago.
- q.** Enviar la hoja Trámite de Pago a contabilidad.

22. Detalles finales de planilla asociados

- a.** Sacar una copia al reporte de cuentas por cobrar descrito en la secuencia **5**.

b. Hacer un registro de cuentas por cobrar por cada una de las facturas detectadas en la secuencia **1, b**, de modo que se anote el número de cada factura en una hoja llamada Documentos entregados a Cuentas por Pagar.

c. Ordenar todas las facturas de cuentas por pagar (exceptuando las de la empresa Cooprole R.L) de acuerdo al código contable, realizarles una Autorización para giro de cheque y adjuntar las autorizaciones a la factura que corresponda.

d. Ordenar y guardar en un folder la documentación descrita en los tres pasos anteriores de la presente secuencia, para luego entregarlos a contabilidad.

23. Ingreso de planilla de BCR

a. Abrir el programa Planillas BCR, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente.

b. Digitar usuario, contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Ingresar, para ingresar al sistema.

c. En la sección Mantenimiento, se elige la planilla número 45368, correspondiente a la Planilla de leche.

d. Elegir cada uno de los nombres correspondientes a los asociados.

e. Modificar el monto, digitando el mismo en su sección correspondiente.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Incluir y se oprime otro clic sobre la opción SI.

Nota: los pasos desde **d** hasta **f** se deben realizar consecutivamente con cada uno de los nombres correspondientes a los asociados. Al terminar el monto debe concordar con el del reporte.

g. Oprimir un clic sobre la opción Salir si no se trata del día de pago.

Nota: esta planilla no se genera hasta el día de pago y una vez que se tenga autorización de parte de la gerencia financiera.

h. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir y cerrar el programa.

Nota: en caso de que haya algún asociado al que se le cancele en el Banco de Costa Rica, se debe repetir la presente secuencia para el depósito de los cisternereros.

24. Subir planilla BCR por internet

a. Abrir el programa Planillas BCR, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

b. Digitar usuario, contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Ingresar, para ingresar al sistema.

c. En la sección Mantenimiento, se elige la planilla número 45368, correspondiente a la Planilla de leche.

d. Verificar los montos.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Generar Archivo y oprimir otro clic sobre la opción SI.

f. Abrir el archivo Planillas BCR, ubicado en Mis documentos, en la carpeta llamada Asociados y se le digita el nombre con la fecha de planilla.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Guardar y oprimir otro clic en el ícono Aceptar.

h. Oprimir un clic sobre la opción salir.

i. Abrir la página web www.bancobcr.com y seleccionar con un clic la opción Empresas.

j. Seleccionar con un clic la opción BCR Planilla, luego aparece automáticamente la página www.bcrplanilla.com llamada Planilla empresarial Módulo cliente.

k. Digitar el código de identificación, la clave personal y oprimir un clic sobre la opción Ingresar.

l. Cargar los archivos correspondientes.

m. Digitar la descripción, colocando el detalle de la planilla a pagar.

n. Oprimir un clic sobre la opción Examinar y se elige la que se guardo anteriormente.

o. Oprimir un clic sobre la opción Aceptar.

p. Oprimir un clic sobre la opción Consulta Planillas.

q. Ubicarse sobre la planilla a consultar y se marca con un clic.

Nota: la frase “por confirmar” debe estar en color verde.

r. Oprimir un clic sobre la opción Consultar.

s. Verificar que concuerden los montos y las cuentas.

t. Oprimir un clic sobre la opción Imprimir, e imprimir dos ejemplares.

u. Oprimir un clic en la opción Desconexión, para salir.

v. Archivar la planilla para control.

25. Inclusión de planilla al BNCR

a. Abrir el programa Planillas BNCR, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente para abrir el programa.

b. Oprimir un clic sobre la opción Archivo-creación de archivo de transferencia y se selecciona la última transferencia creada.

c. Duplicar la transferencia actual, seleccionar la opción SI y aparece otra en cero.

d. Seleccionar la opción Transacciones para transferencia actual y aparece otra pantalla.

e. Posesionarse sobre la primera pantalla, se marca y se selecciona Modificar transferencia, para cambiar la misma, junto al monto y la fecha.

Nota: realizar el paso anterior de la presente secuencia para cada cuenta incluida en la planilla.

f. Oprimir un clic sobre la opción Aceptar.

g. Salir del sistema.

h. El día de pago, se busca la planilla de la semana, se abre y se guarda con la fecha actual y aparece un cuadro de texto que dice “Test key #”.

i. Anotar en una hoja el número del Test key y presionar un clic sobre la opción Aceptar.

j. Abrir la opción Aportes, Detalle de una transferencia, se busca la que se guardó anteriormente y se imprimen dos ejemplares.

k. Anotar en el reporte impreso el Test key que se copio en una hoja en el punto **i** de la presente secuencia.

l. Buscar el archivo de la planilla y copiarlo en la dirección Público, Planillas, Planillas BNCR.

m. Archivar la planilla para control.

PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS

26. Reporte de bancos

a. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Generar, Cheques, Personales.

b. Digitar el rango de la fecha de la planilla.

- c. Se apunta el monto total, la fecha y la entidad bancaria por cada asociado y se oprime un clic en el ícono Cerrar ventana, pero no cerrar el programa.
- d. Pasar el reporte de bancos al encargado de cuentas por Pagar, con copia de los detalles de pago de a quienes se les emitirá cheques.
- e. El encargado de cuentas por Pagar emite los cheques y los envía a la encargada de Planilla de Leche.
- f. La encargada de Planilla de Leche recibe los cheques y realiza la entrega a los asociados.

27. Generación de los cheques en el sistema

- a. Oprimir un clic sobre la opción Institucionales.
- b. Digitar el rango de la fecha de la planilla.
- c. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir detalle de cheques institucionales, de modo que aparece automáticamente en el sistema el detalle correspondiente a los cheques.
- d. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y seleccionar la opción dos ejemplares.
- f. Oprimir nuevamente un clic sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación, e imprimir los dos ejemplares.
- g. Oprimir un clic sobre la entidad bancaria (Coocique, Coopemex) sobre la cual se va a generar el cheque.
- h. Oprimir un clic sobre el ícono Exportar a Excel y aparece un cuadro donde se debe escribir en nombre del archivo a exportar.
- i. Oprimir un clic sobre la opción Aceptar.
- j. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana, para salir.

k. Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

28. Pago a los cisternereros

a.1 Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Consultas, Histórico de Entrega, por Zonas.

a.2 Digitar el rango de la fecha de la planilla.

a.3 Oprimir doble clic sobre el ícono Imprimir y se selecciona la opción Histórico Acumulado por Zona.

a.4 Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.

a.5 Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana, para salir.

a.6 Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

b.1 Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Consultas, Deducciones.

b.2 Digitar el rango de la fecha de la planilla.

b.3 Oprimir doble clic sobre el ícono Imprimir y se selecciona la opción Desglose de lo deducido por Zona.

b.4 Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.

b.5 Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

b.6 Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

- c.1** Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mi PC.
- c.2** Oprimir un clic sobre el ícono Mis documentos.
- c.3** Buscar la carpeta llamada Asociados y abrirla oprimiendo doble clic sobre ella.
- c.4** Buscar una hoja de Excel llamada Transporte cisternas y prestamos.
- c.5** Abrir la hoja de Excel.
- c.6** Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se trabaja en la sección dentro de la hoja correspondiente a cada cisternero.
- c.7** Actualizar la fecha y el total de los montos de los kilos por zona, digitando el monto de la deducción por zona, en las celdas correspondientes dentro de la hoja, de acuerdo al histórico de entradas y las deducciones por zona, tomados del desglose de lo deducido.
- c.8** Actualizar la fecha y el detalle de los asociados a quienes se les realiza préstamos por medio de Coocique R.L.
- c.9** Descontar, en la ruta de Miramar, el total de Kilos de ROBAJO.
- c.10** Verificar si hay compras en el Kiosco o en la Bodega, para proceder a rebajar.
- c.11** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y seleccionar imprimir tres ejemplares.
- c.12** Oprimir un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión.
- c.13** Ordenar los ejemplares según su destino.
- c.14** Oprimir un clic en el ícono Guardar y otro clic en cerrar.

c.15 Una vez que se han impreso los tres ejemplares, se procede a entregar una copia a cada cisternero, otro ejemplar se guarda para el control y el otro ejemplar se envía con el detalle de planilla al gerente financiero.

c.16 Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

29. Deducción de créditos a asociados de Coocique R.L

a.1 Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Reportes, Deducciones por rango de fecha.

a.2 Digitar el rango de la fecha de la planilla.

a.3 Seleccionar la opción Préstamos Coocique.

a.4 Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y aparece el detalle de lo deducido a cada asociado.

a.5 Anotar el monto total en una nota autoadhesiva y se traslada a la hoja llamada Transportes Cisternas y Préstamos.

a.6 Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana, para salir.

a.7 Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

b.1 Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mi PC.

b.2 Oprimir doble clic el ícono Mis documentos.

b.3 Buscar la carpeta llamada Asociados y abrirla oprimiendo doble clic sobre ella.

b.4 Buscar una hoja de Excel llamada Transporte cisternas y prestamos.

b.5 Abrir el archivo, oprimiendo doble clic sobre la hoja de Excel.

b.6 Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se trabaja en la sección dentro de la hoja correspondiente a préstamos Coocique.

b.7 Se digita la fecha y los montos deducidos, actualizando los mismos.

b.8 Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y se selecciona imprimir dos ejemplares.

b.9 Oprimir un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión.

b.10 Oprimir un clic en el ícono Guardar.

b.11 Seleccionar el área en la que se trabajó, oprimir clic derecho y seleccionar la opción Copiar.

b.12 Buscar en la carpeta Coocique, una hoja de Excel llamada Hoja de préstamos.

b.13 Abrir el archivo, oprimiendo doble clic sobre la hoja de Excel.

b.14 Oprimir clic derecho y pegar la sección seleccionada en el paso **b.11**.

b.15 Oprimir un clic en el ícono Guardar.

b.16 Cerrar hoja de Excel llamada Transporte de cisternas y prestamos.

b.17 Cerrar hoja de Excel llamada Hoja de préstamos.

b.18 Cerrar la carpeta Mis documentos.

b.19 Enviar un ejemplar impreso junto al detalle de planilla, al gerente financiero y otro ejemplar se guarda para control.

b.20 Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.

30. Informe financiero

El informe financiero está compuesto por:

Los reportes de los bancos (secuencia **26** y **27**), los reportes de pago a los cisterneros (secuencia **28**) y los reportes impresos de las deducciones de créditos a los asociados de Coocique R.L (secuencia **29**).

A todo depósito que se realice en el Banco Nacional, se le debe hacer una orden de transferencia.

A los reportes de Coocique, Coopemex, se le debe hacer una orden de transferencia por Internet al Banco Nacional de Costa Rica.

A la deducción de préstamos Coocique R.L se le debe hacer una orden de transferencia.

Ver la sección llamada *Instructivos de llenado 1. Órdenes de transferencia por depósitos bancarios*

- a. Oprimir un clic en Inicio y otro clic en Mi PC.
- b. Oprimir con doble clic el ícono Mis documentos.
- c. Buscar la carpeta llamada Asociados y abrirla oprimiendo doble clic sobre la misma.
- d. Buscar una hoja de Excel llamada Detalle de planilla Ronald.
- e. Abrir el archivo, oprimiendo doble clic sobre la hoja de Excel.
- f. Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se digita la fecha, actualizando la misma y se modifican los montos, de acuerdo a lo que indiquen los respectivos reportes.
- g. Seleccionar el área de trabajo dentro de la hoja de Excel.

h. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, seleccionar la opción Imprimir selección y oprimir un clic en la opción Aceptar, para ejecutar la operación de impresión.

i. Oprimir un clic sobre el ícono Guardar, y oprimir un clic en la opción Cerrar, para cerrar la hoja de Excel.

j. Adjuntar los documentos correspondientes y entregar el informe financiero a la gerencia financiera.

Nota: el total en planilla de leche debe ser igual al reporte realizado al generar la planilla.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
	<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>El registro y pago de la planilla de asociados se realiza semanalmente los lunes y martes de cada semana, por lo que ésta debe ser entregada al departamento financiero al finalizar la jornada laboral del día martes de cada semana.</p>	
<p>1</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p> <p>g</p>	<p>Realizar la planilla de leche</p> <p>Recibir los datos, de miércoles a martes con una semana atrás, sobre facturas de cuentas por cobrar, recibos de entrega y reportes de cisternas.</p> <p>Revisar si hay alguna factura de cuenta por cobrar, si la hay, se realiza su respectiva inclusión en el sistema.</p> <p>Sumar las declaratorias de calidad incluidas en la hoja de entradas diarias, para verificar que el monto este correcto de acuerdo con lo especificado en la entrega del día.</p> <p>Revisar cada recibo, verificando que el número de asociado pertenezca correctamente con la ruta de ingreso del día.</p> <p>Revisar la cantidad de kilos, la calidad y los días de cada ruta, verificando que estos datos concuerden entre el recibo y lo indicado en la hoja de entradas diarias.</p> <p>Revisar las entregas de recibos de leche contra las digitadas por laboratorio, donde deben coincidir los montos de kilos y los números de asociados.</p> <p>Si se detectan errores, llamar a la encargada del laboratorio, donde se tiene un registro de lo que salió mal de las entradas de leche de cada día, para verificar las calidades, indicándoselas por rango de fecha de entrega.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>h</p> <p>i</p>	<p>Informa, por nombre de asociado y calidad, qué fue lo que salió mal.</p> <p>Corregir el error en el sistema (ver secuencia 3, c).</p>	<p>Encargada del laboratorio</p>
<p>2</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Revisar los comprobantes de recolección, con el ingresado al sistema por laboratorio</p> <p>Abrir el programa Sistema de Cisternas, realizar la consulta en el sistema y hacer una confirmación, respecto a la fecha y cantidad de kilos, por ingreso de cada día, contra la hoja de declaratoria de calidad.</p> <p>Si algo no concuerda en el ingreso de cada día contra la declaratoria de calidad, se le comunica a la encargada del laboratorio para que ésta corrija el error.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>3</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Registro de entradas de leche</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche.</p> <p>Revisar y verificar nuevamente que el total de entradas de cada día comparado contra las calidades aplicadas, número y nombre de los asociados, cantidades de kilos y días de entrega, coincidan entre lo que muestra el sistema y lo que indica la hoja de declaratoria de calidad.</p> <p>Si se detectan errores, estos se deben corregir en el sistema, de modo que se realice el registro de entrada de leche en el sistema sin errores.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>4</p> <p>a</p>	<p>Inclusión en el sistema de facturas de cuentas por cobrar</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche y realizar el registro de las facturas, según número de asociado y el número, fecha y monto de factura.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
b	Nota: se debe trabajar con cada factura de cuentas por cobrar que se haya encontrado en la secuencia 1, b . Firmar, sellar y guardar cada una de las facturas para saber que se incluyeron en el sistema.	
5 a b	Imprimir reporte de cuentas por cobrar Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche e imprimir el reporte. Archivar el reporte impreso para control.	Encargada de planilla de leche
6 a b	Generar créditos de asociados en el sistema Abrir el programa correspondiente al Sistema de Créditos Asociados, digitar el rango de la fecha de la planilla y generar e imprimir el detalle de crédito de asociados. Nota: en este paso solo se generan e imprimen los créditos de asociados, no se aplican en el sistema. Archivar el reporte impreso para control.	Encargada de planilla de leche
7 a b	Generar planilla Abrir el programa correspondiente al Sistema de Créditos Asociados, digitar el rango de la fecha de la planilla, generarla e imprimir el detalle. Verificar que se hayan incluido las deducciones en el reporte impreso de la secuencia anterior (secuencia 6), donde debe salir una sección llamada Derechos de entrega con intereses.	Encargada de planilla de leche

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
c	<p>Nota: se debe cerrar el programa sin generar la aplicación de la planilla.</p> <p>Archivar el reporte impreso para control.</p>	
8 a b	<p>Generar última planilla del mes</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Créditos Asociados, digitar el rango de fecha de los días que quedan pendientes del mes, generar la planilla e imprimir la última hoja del reporte.</p> <p>Llevar el documento impreso al contador, para que éste realice el registro contable.</p> <p>Nota: esta planilla solo se genera, no se aplica en el sistema.</p>	Encargada de planilla de leche
9 a b c d	<p>Deducciones de cuentas por cobrar</p> <p>Revisar en la planilla que se imprimió en la secuencia 7, a, contra el reporte impreso en la secuencia 5, los montos y forma a deducir, marcándolo en el reporte de cuentas por cobrar según el nombre del asociado a quien se vaya a aplicar la deducción.</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche y realizar la deducción.</p> <p>Imprimir los reportes deducidos correspondientes a cuentas por cobrar.</p> <p>Nota: los reportes se imprimirán una vez aplicadas todas las deducciones correspondientes.</p> <p>Archivar los reportes impresos para control.</p>	Encargada de planilla de leche
10	<p>Respaldar base de datos</p>	Encargada de planilla de leche

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>11</p> <p>Aplicar planilla</p> <p>a</p>	<p>Aplicar planilla</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, digitar el rango de la fecha de la planilla y generar la aplicación.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>12</p> <p>Generar asiento de planilla</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Generar asiento de planilla</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, digitar el rango de la fecha de la planilla e imprimir y generar el asiento contable.</p> <p>Anotar el número de asiento en la hoja de asiento de la planilla que se acaba de imprimir.</p> <p>Enviar el documento impreso a contabilidad.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>13</p> <p>Imprimir los detalles de pago para el reporte de pago de cheques personales</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Imprimir los detalles de pago para el reporte de pago de cheques personales</p> <p>Abrir el sistema de Planilla de leche e imprimir los detalles de pago.</p> <p>Archivar los ejemplares impresos para control.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>14</p> <p>Imprimir recibos</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Imprimir recibos</p> <p>Abrir el sistema de Planilla de leche, digitar el rango de la fecha de la planilla e imprimir los recibos.</p> <p>Entregar los recibos a los asociados.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>15</p>	<p>Imprimir comprobantes de préstamo</p> <p>Nota: para imprimir los comprobantes de préstamo, se debe de colocar en la impresora las hojas especiales de tres divisiones.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>a</p> <p>b</p>	<p>Abrir el programa correspondiente al sistema Créditos Asociados, digitar el rango de la fecha de la planilla y seleccionar la opción recibos de pago e imprimirlos.</p> <p>Archivar los comprobantes de préstamo para control.</p>	
<p>16</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Reportes de fin de mes Capital Social</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados e imprimir el reporte.</p> <p>Archivar los documentos impresos y entregarlos a contabilidad.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>17</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Reportes de fin de mes Afiliación a la Cámara de Productores</p> <p>Nota: se trabaja con el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados.</p> <p>Digitar la fecha del mes de la planilla a la cual se le esta aplicando el reporte y se imprime.</p> <p>Entregar el reporte impreso de la Afiliación de Cámaras al encargado de cuentas por pagar.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>18</p> <p>a</p>	<p>Deducciones de Afiliados a la Cámara de Productores</p> <p>Nota: se trabaja con el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados</p> <p>Digitar el número de asociado, el monto a deducir y realizar la aplicación.</p> <p>Nota: el monto a deducir debe ser igual al saldo actual.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
19 a b c	Reportes de fin de mes Industria Las Dos Banderas Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche y digitar el rango de fecha correspondiente al mes en que se va a hacer la deducción. Elegir la opción Equipo de ordeño Industria Las Dos Banderas e imprimir el detalle del reporte. Enviar un ejemplar impreso al encargado de cuentas por pagar y archivar el otro ejemplar para el control.	Encargada de planilla de leche
20 a b c d e	Reportes de fin de mes Retenciones Banco Popular Nota: se trabaja con el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche. El registro del reporte del Banco Popular es de cuatro semanas. Imprimir el reporte. Anotar en una hoja el total del desglose por cada uno de los asociados. Abrir la hoja de Excel llamada Cuentas B.P Asociados, se trabaja en la sección llamada Cuota y se actualiza el monto correspondiente a los asociados, de acuerdo al desglose por cada uno de los asociados que se anotó en la hoja del paso b de la presente secuencia. Imprimir dos ejemplares. Archivar uno de los ejemplares impresos y enviar el otro al encargado de cuentas por pagar con una solicitud de cheque (Autorización para giro de cheque) a nombre de la entidad bancaria correspondiente.	Encargada de planilla de leche

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>21</p>	<p>Reporte de cobro Cooprole R.L (Dos Pinos)</p> <p>El reporte de cobro es enviado quincenalmente por parte de la empresa Cooprole R.L, de modo que este proceso se realiza una vez que dicho documento sea recibido por la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>a La empresa Cooprole R.L envía al mensajero con una hoja llamada Trámite de Pago, la cual contiene las facturas de cuentas por cobrar.</p> <p>b El mensajero entrega el documento en la recepción de la empresa Coopeleche R.L.</p> <p>c La encargada de la recepción recibe el documento y se lo entrega a la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>d La encargada de Planilla de Leche abre el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche e imprime el detalle de compras.</p> <p>e Verificar que el número de factura y el monto de la hoja Trámite de Pago, coincida con lo indicado en el reporte de compras que se acaba de imprimir.</p> <p>f Si algo no coincide, se le comunica al almacén correspondiente, responsable de la compra y se le pide una copia de la factura que presenta el problema, para revisarla y corregir el error.</p> <p>g Firmar y escribir la fecha en que se verificó la hoja de Trámite de Pago.</p> <p>h Enviar la hoja Trámite de Pago a contabilidad.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p> <p>Mensajero Cooprole R.L</p> <p>Encargada de recepción</p>
<p>22</p>	<p>Detalles finales de planilla asociados</p> <p>a Sacar una copia al reporte de cuentas por cobrar descrito en la secuencia 5.</p> <p>b Hacer un registro de cuentas por cobrar por cada una de las facturas detectadas en la secuencia 1, b, de modo que se anote el número de cada factura en una hoja llamada Documentos entregados a Cuentas por Pagar.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p>	<p>Ordenar todas las facturas de cuentas por pagar (exceptuando las de la empresa Cooprole R.L) de acuerdo al código contable, realizarles una Autorización para giro de cheque y adjuntar las autorizaciones a la factura que corresponda.</p> <p>Ordenar y guardar en un folder la documentación descrita en los tres pasos anteriores de la presente secuencia, para luego entregarlos a contabilidad.</p>	
<p>23</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Ingreso de planilla de BCR</p> <p>Abrir el programa Planillas BCR, elegir la Planilla de leche y cada uno de los nombres correspondientes a los asociados.</p> <p>Modificar el monto, actualizando el mismo e incluir la planilla.</p> <p>Nota: esta planilla no se genera hasta el día de pago y una vez que se tenga autorización de parte de la gerencia financiera.</p> <p>En caso de que haya algún asociado al que se le cancele en el Banco de Costa, se debe repetir la secuencia para el depósito de los cisterneros.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>24</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Subir planilla BCR por internet</p> <p>Abrir el programa Planillas BCR, elegir la planilla correspondiente a Planilla de leche y verificar los montos.</p> <p>Generar el Archivo.</p> <p>Abrir el archivo Planillas BCR, ubicado en Mis documentos, en la carpeta llamada Asociados y digitar el nombre con fecha de la planilla actual.</p> <p>Abrir la página web www.bancobcr.com y seleccionar la opción Empresas.</p> <p>Seleccionar la opción BCR Planilla y cargar los archivos correspondientes.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>f</p> <p>g</p> <p>h</p>	<p>Realizar la consulta y verificar que concuerden los montos y las cuentas.</p> <p>Imprimir dos ejemplares de la planilla.</p> <p>Archivar la planilla para control.</p>	
<p>25</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Inclusión de planilla al BNCR</p> <p>Abrir el programa Planillas BNCR.</p> <p>Digitar la fecha y el monto de cada cuenta de la planilla, luego se imprimen dos ejemplares.</p> <p>Archivar la planilla para control.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>26</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>Reporte de bancos</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, consultar el monto total, la fecha y la entidad bancaria por cada asociado.</p> <p>Pasar el reporte de bancos al encargado de cuentas por Pagar, con copia de los detalles de pago de a quienes se les emitirá cheques.</p> <p>El encargado de cuentas por Pagar emite los cheques y los envía a la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>La encargada de Planilla de Leche recibe los cheques y realiza la entrega a los asociados.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>27</p> <p>a</p>	<p>Generación de los cheques en el sistema</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche e imprimir dos ejemplares del detalle de cheques institucionales.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>b</p> <p>c</p>	<p>Seleccionar la entidad bancaria a la cual se va a generar el cheque y exportar el documento a Excel.</p> <p>Ordenar los ejemplares impresos e incluirlos en el informe financiero.</p>	
<p>28</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Pago a los cisternereros</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche, imprimir el detalle de Histórico Acumulado por Zona e incluirlo en el informe financiero.</p> <p>Imprimir el Desglose de lo deducido por Zona e incluirlo en el informe financiero.</p> <p>Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Transporte cisternas y préstamos.</p> <p>Actualizar la fecha y el total de los montos de los kilos por zona, de acuerdo al histórico de entradas y las deducciones por zona, tomados del desglose de lo deducido e imprimir tres ejemplares.</p> <p>Entregar una copia a cada cisternero, otro ejemplar se guarda para el control y el otro ejemplar se envía con el detalle de planilla al gerente financiero.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>
<p>29</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p>	<p>Deducción de créditos a asociados de Coocique R.L</p> <p>Abrir el sistema de Planilla de leche, imprimir el detalle de lo deducido a cada asociado e incluirlos en el informe financiero.</p> <p>Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Transporte cisternas y prestamos, se digita la fecha y los montos deducidos, actualizando los mismos e imprimir dos ejemplares.</p> <p>Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Hoja de préstamos y pegar el área de trabajo de la hoja anterior.</p> <p>Enviar un ejemplar impreso junto al detalle de planilla al gerente financiero y guardar el otro ejemplar para control.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
30	<p>Informe financiero</p> <p>El informe financiero está compuesto por:</p> <p>Los reportes de los bancos (secuencia 26 y 27), los reportes de pago a los cisterneros (secuencia 28) y los reportes impresos de las deducciones de créditos a los asociados de Coocique R.L (secuencia 29).</p> <p>A todo depósito que se realice en el Banco Nacional, se le debe hacer una orden de transferencia.</p> <p>A los reportes de Coocique, Coopemex, se le debe hacer una orden de transferencia por Internet al Banco Nacional de Costa Rica.</p> <p>A la deducción de préstamos Coocique R.L se le debe hacer una orden de transferencia.</p> <p>Ver la sección llamada <i>Instructivos de llenado 1. Órdenes de transferencia por depósitos bancarios</i></p> <p>a Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Detalle de planilla Ronald.</p> <p>b Una vez que se ha abierto la hoja de Excel, se digita la fecha, actualizando la misma y se modifican los montos, de acuerdo a lo que indiquen los respectivos reportes.</p> <p>c Imprimir la sección de trabajo.</p> <p>d Adjuntar los documentos correspondientes y entregar el informe financiero a la gerencia financiera.</p> <p>Nota: el total en planilla de leche debe ser igual al reporte realizado al generar la planilla.</p>	Encargada de planilla de leche

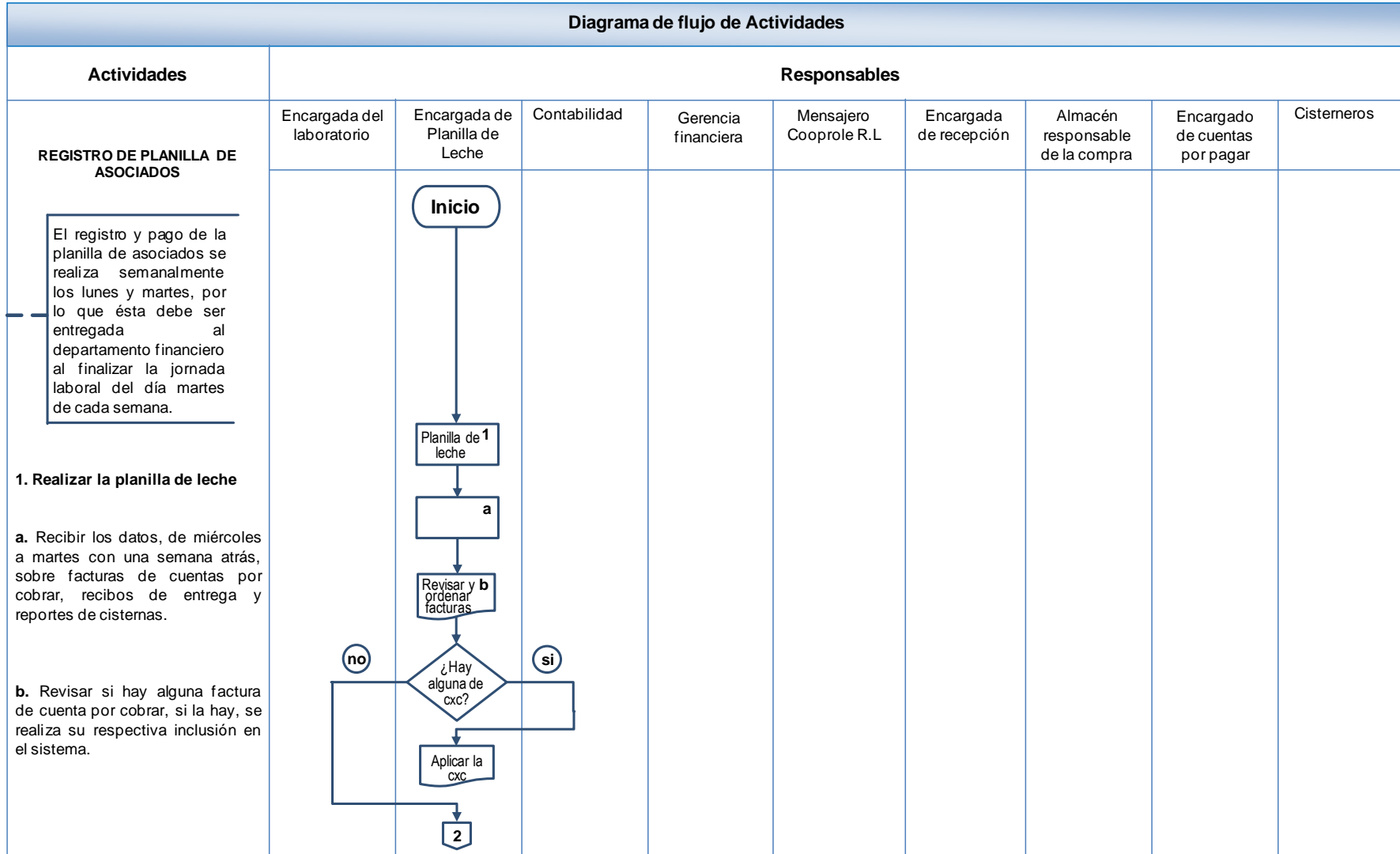
c) Análisis del procedimiento

A través de la revisión y análisis crítico del procedimiento, se determina que la ejecución y realización del mismo por parte de la responsable de la planilla de leche de la Cooperativa se lleva adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

d) Diagrama de flujo de actividades



Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>c. Sumar las declaratorias de calidad incluidas en la hoja de entradas diarias, para verificar que el monto este correcto de acuerdo con lo especificado en la entrega del día.</p> <p>d. Revisar cada recibo, verificando que el número de asociado pertenezca correctamente con la ruta de ingreso del día.</p> <p>e. Revisar la cantidad de kilos, la calidad y los días de cada ruta, verificando que estos datos concuerden entre el recibo y lo indicado en la hoja de entradas diarias.</p> <p>f. Revisar las entregas de recibos de leche contra las digitadas por laboratorio, donde deben coincidir los montos de kilos y los números de asociados.</p> <p>g. Si se detectan errores, llamar a la encargada del laboratorio, donde se tiene un registro de lo que salió mal de las entradas de leche de cada día, para verificar las calidades, indicándoselas por rango de fecha de entrega.</p>		<pre> graph TD 2[2] --> c[c] c --> d[d] d --> e[e] e --> f[Revisar las entregas] f --> g{¿Hay errores?} g -- no --> 1((1)) g -- si --> h[Llamar a laboratorio] h --> 3[3] </pre>							

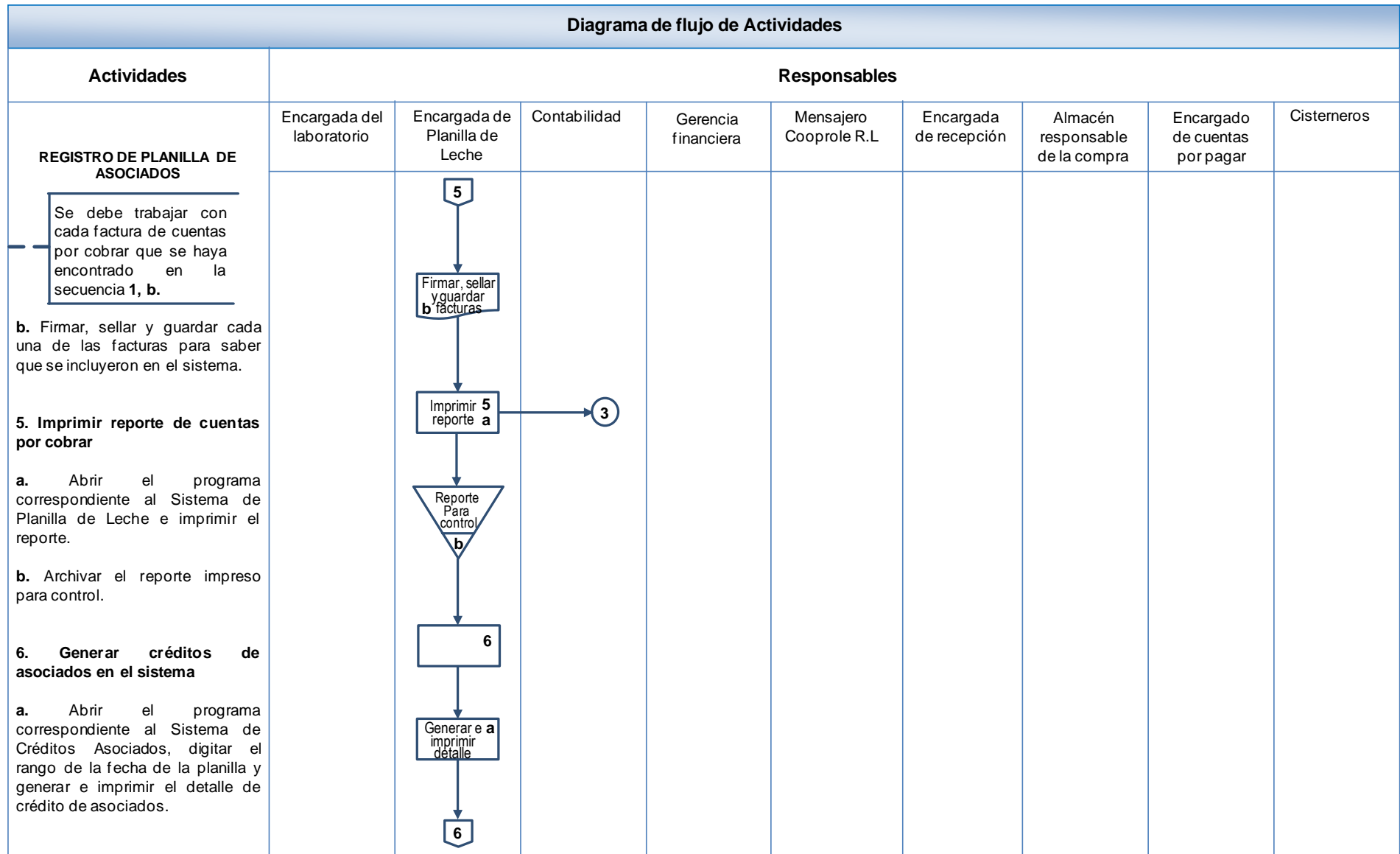
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>h. La encargada del laboratorio informa, por nombre de asociado y calidad, qué fue lo que salió mal.</p> <p>i. La encargada de Planilla de Leche corrige el error en el sistema (ver secuencia 3, c).</p> <p>2. Revisar los comprobantes de recolección, con el ingresado al sistema por laboratorio.</p> <p>a. Abrir el programa Sistema de Cisternas, realizar la consulta en el sistema y hacer una confirmación, respecto a la fecha y cantidad de kilos, por ingreso de cada día, contra la hoja de declaratoria de calidad.</p> <p>b. Si algo no concuerda en el ingreso de cada día contra la declaratoria de calidad, se le comunica a la encargada del laboratorio para que ésta corrija el error.</p>	<pre> graph TD h[Informa acerca del error] --> i[Corrige el error] i --> 2[] 2 --> a[] a --> b{¿Esta correcto?} b -- no --> i b -- si --> c[Lo comunica a laboratorio] c --> d[Corrige el error] </pre>								

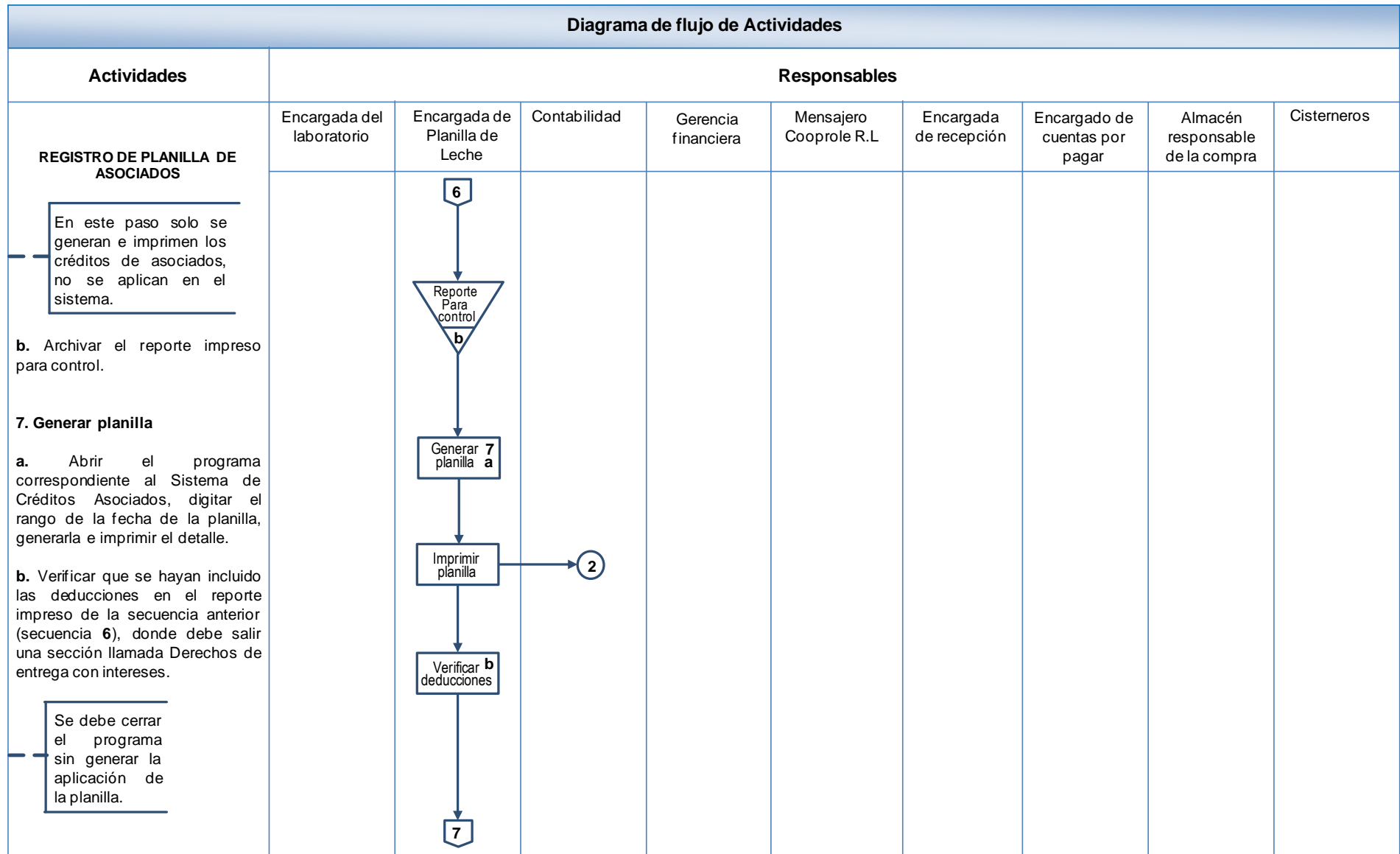
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>3. Registro de entradas de leche</p> <p>a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche.</p> <p>b. Revisar y verificar nuevamente que el total de entradas de cada día comparado contra las calidades aplicadas, número y nombre de los asociados, cantidades de kilos y días de entrega, coincidan entre lo que muestra el sistema y lo que indica la hoja de declaratoria de calidad.</p> <p>c. Si se detectan errores, estos se deben corregir en el sistema, de modo que se realice el registro de entrada de leche en el sistema sin errores.</p> <p>4. Inclusión en el sistema de facturas de cuentas por cobrar</p> <p>a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche y realizar el registro de las facturas, según número de asociado y el número, fecha y monto de factura.</p>		<pre> graph TD 4[4] --> 3[3] 3 --> A[Abrir programa] A --> B[Revisar las entradas] B --> C[Realizar el registro] C --> D[Inclusión de facturas de cxc] D --> E[Realizar el registro] E --> 5[5] </pre>							

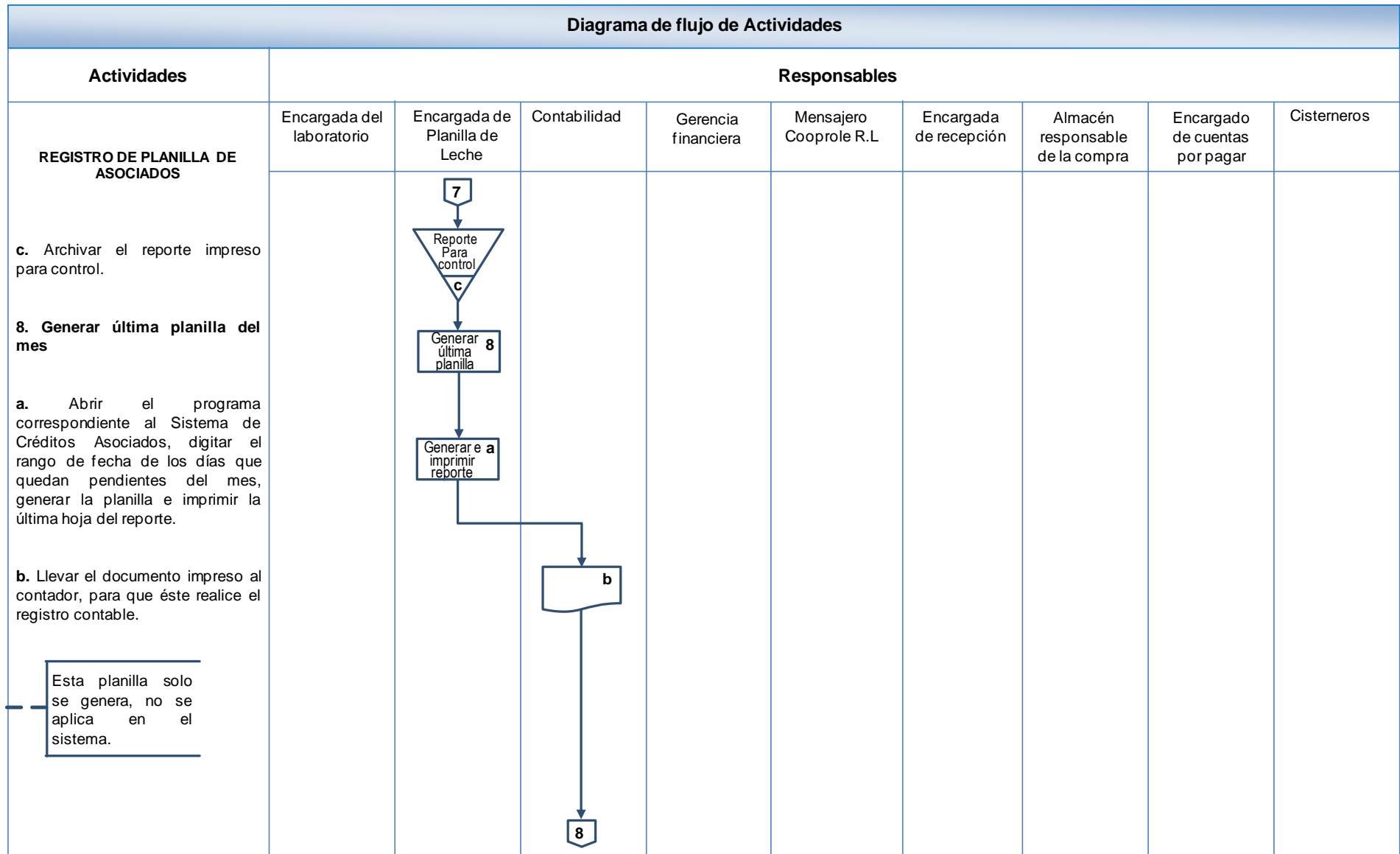
Registro y Pago de Planilla de Asociados



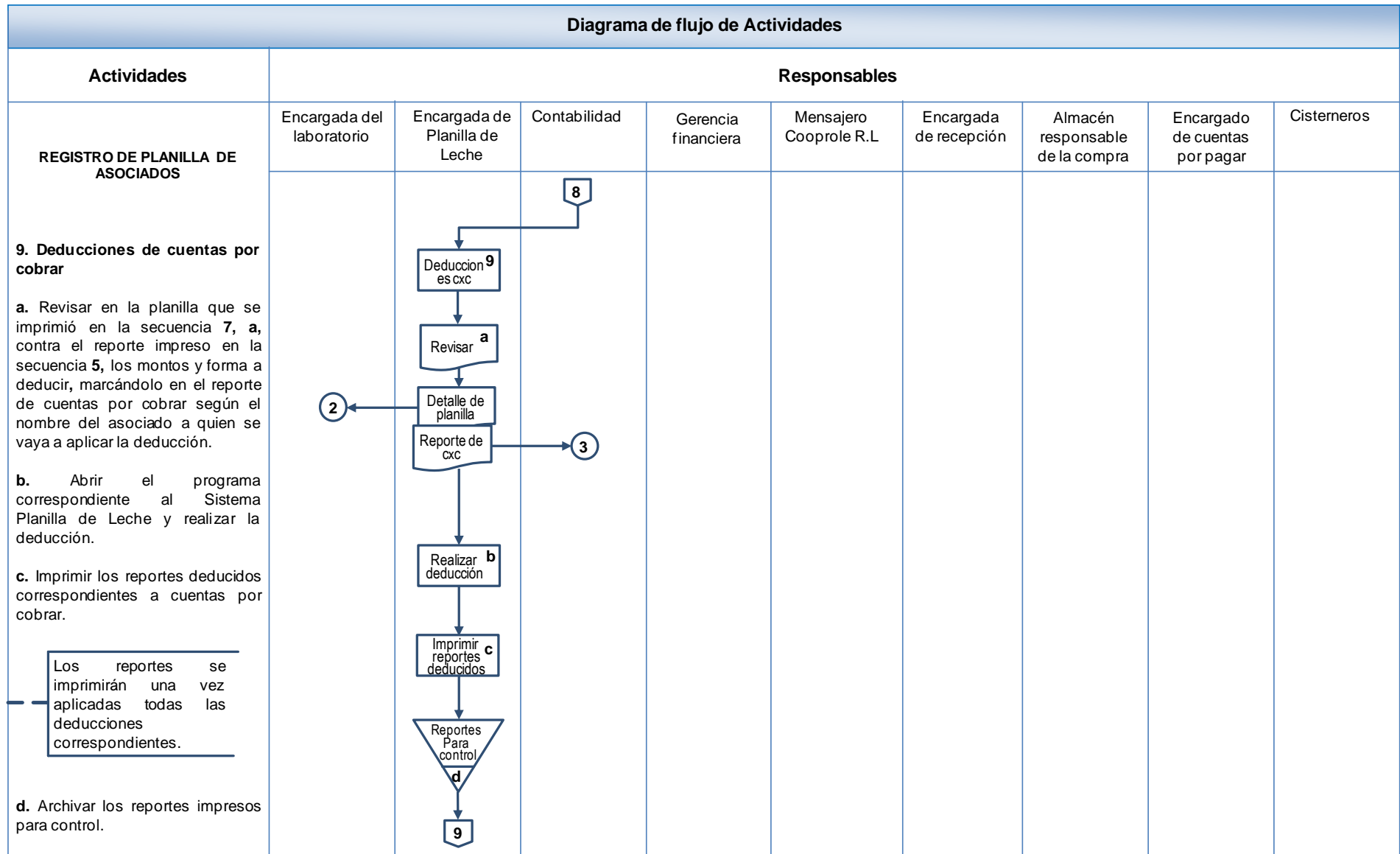
Registro y Pago de Planilla de Asociados



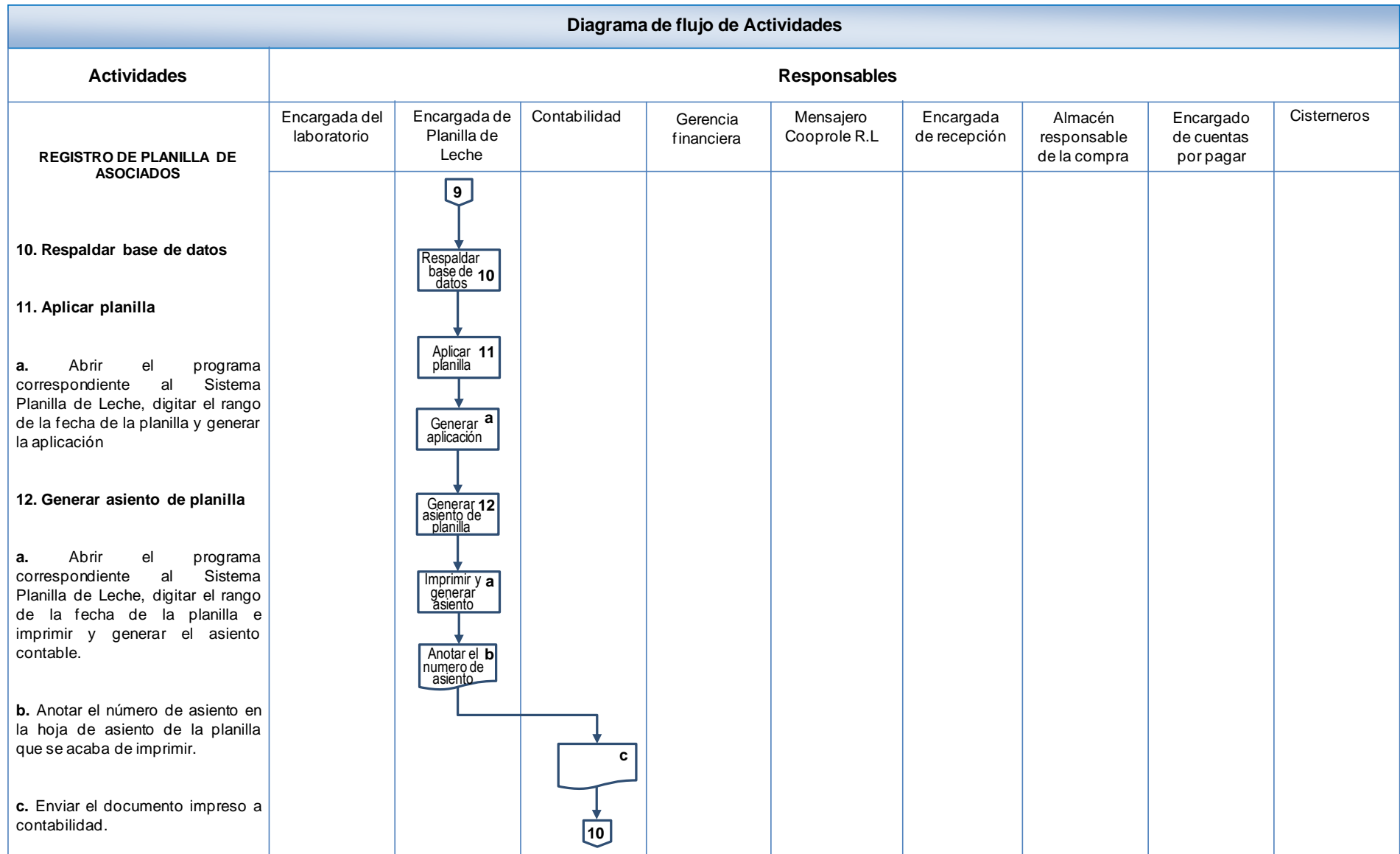
Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados



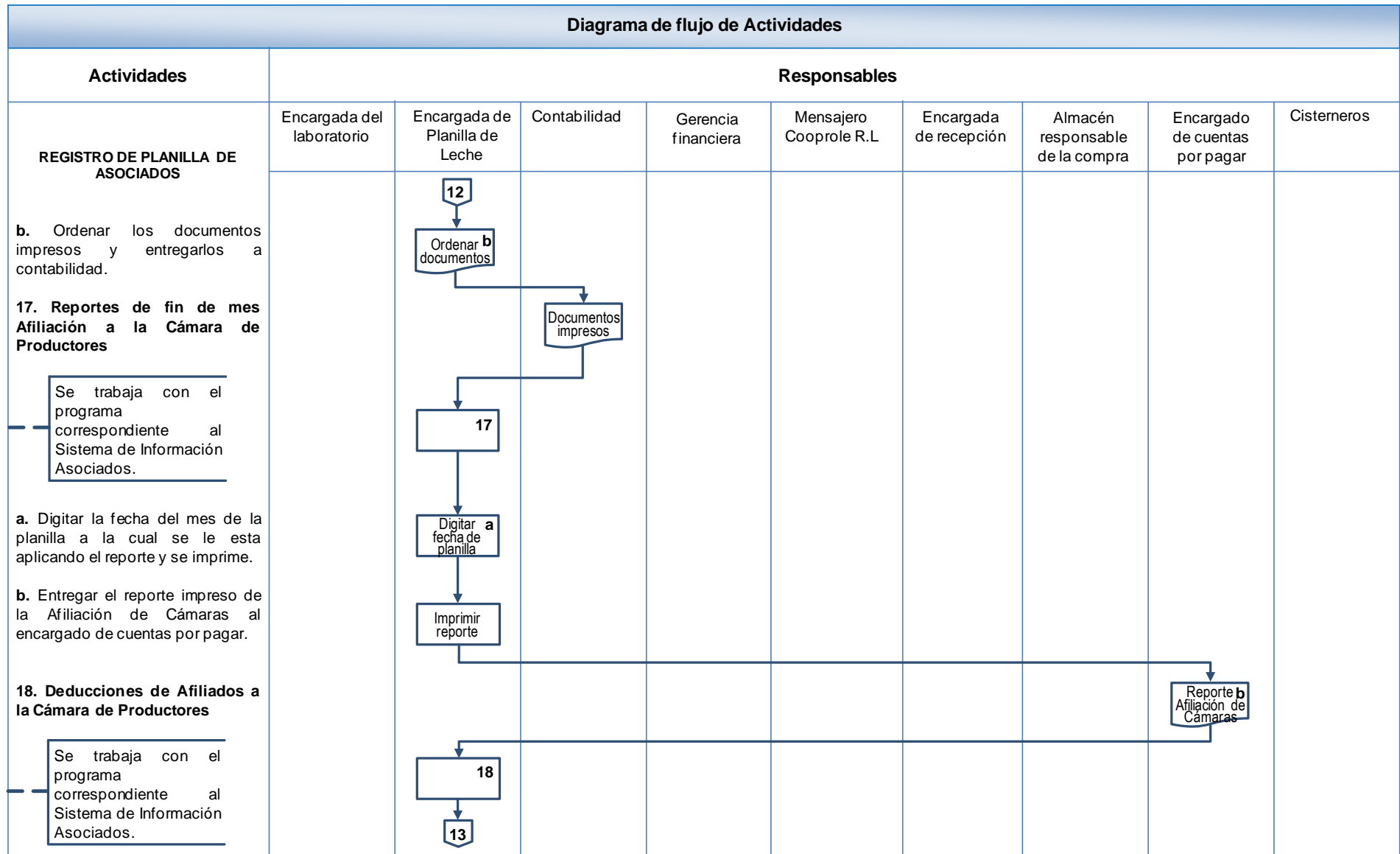
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>13. Imprimir los detalles de pago para el reporte de pago de cheques personales</p> <p>a. Abrir el sistema de Planilla de leche e imprimir los detalles de pago.</p> <p>b. Archivar los ejemplares impresos para control.</p> <p>14. Imprimir recibos</p> <p>a. Abrir el sistema de Planilla de leche, digitar el rango de la fecha de la planilla e imprimir los recibos.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>El total en planilla de leche debe ser igual al reporte realizado al generar la planilla.</p> </div> <p>b. Entregar los recibos a los asociados.</p>		<pre> graph TD 10[10] --> 13[Imprimir detalles de pago 13 a] 13 --> 13b[Para control b] 13b --> 14[Imprimir recibos 14 a] 14 --> 14b[Entregar recibos b] 14b --> 11[11] </pre>							

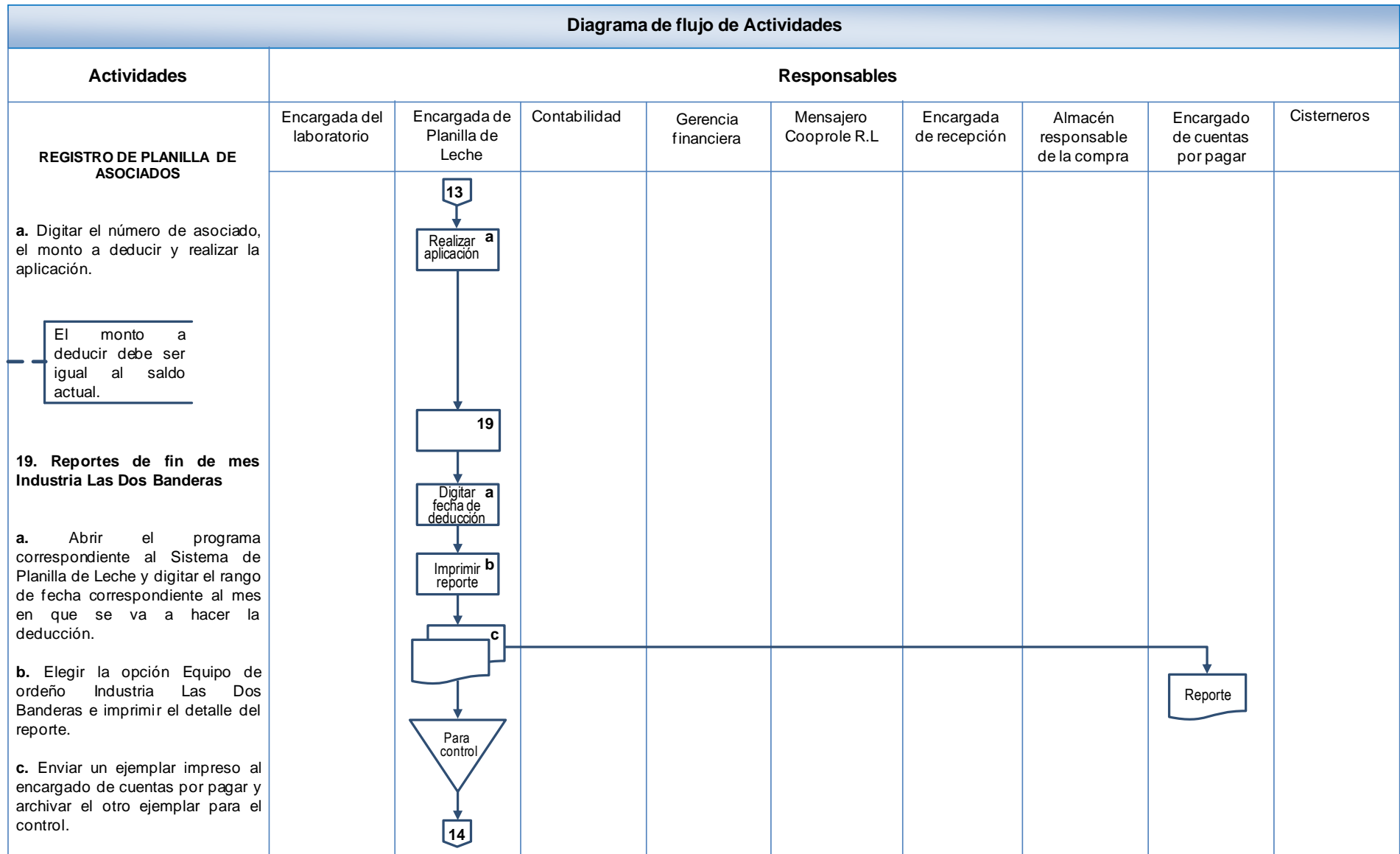
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>15. Imprimir comprobantes de préstamo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> Para imprimir los comprobantes de préstamo, se debe de colocar en la impresora las hojas especiales de tres divisiones. </div> <p>a. Abrir el programa correspondiente al sistema Créditos Asociados, digitar el rango de la fecha de la planilla y seleccionar la opción recibos de pago e imprimirlos.</p> <p>b. Archivar los comprobantes de préstamo para control.</p> <p>16. Reportes de fin de mes Capital Social</p> <p>a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados e imprimir el reporte.</p>		<pre> graph TD 11[11] --> 15[15] 15 --> a[a] a --> Control{Comprobantes para control} Control -- b --> 16[16] 16 --> a2[Imprimir reportes a] a2 --> 12[12] </pre>							

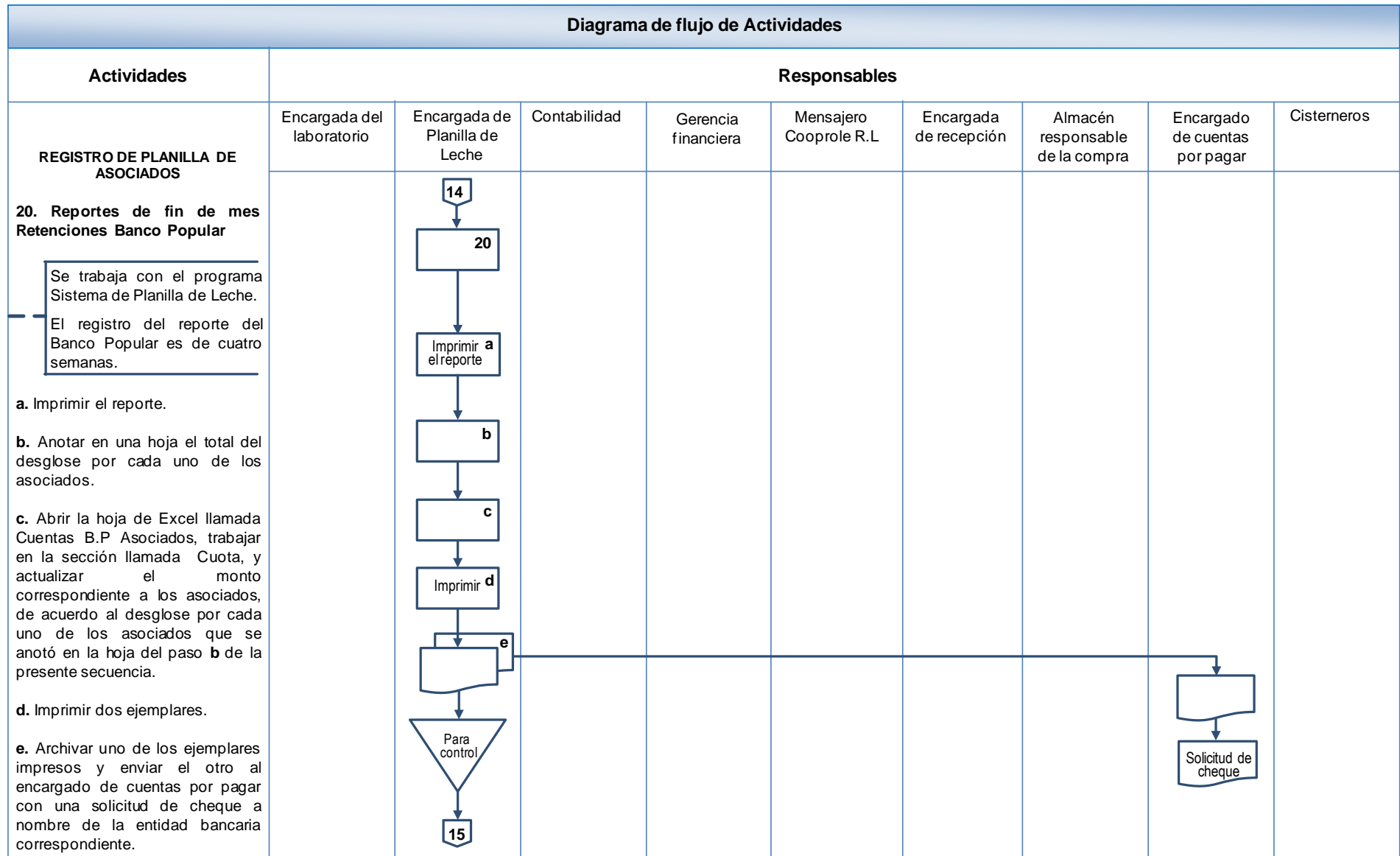
Registro y Pago de Planilla de Asociados



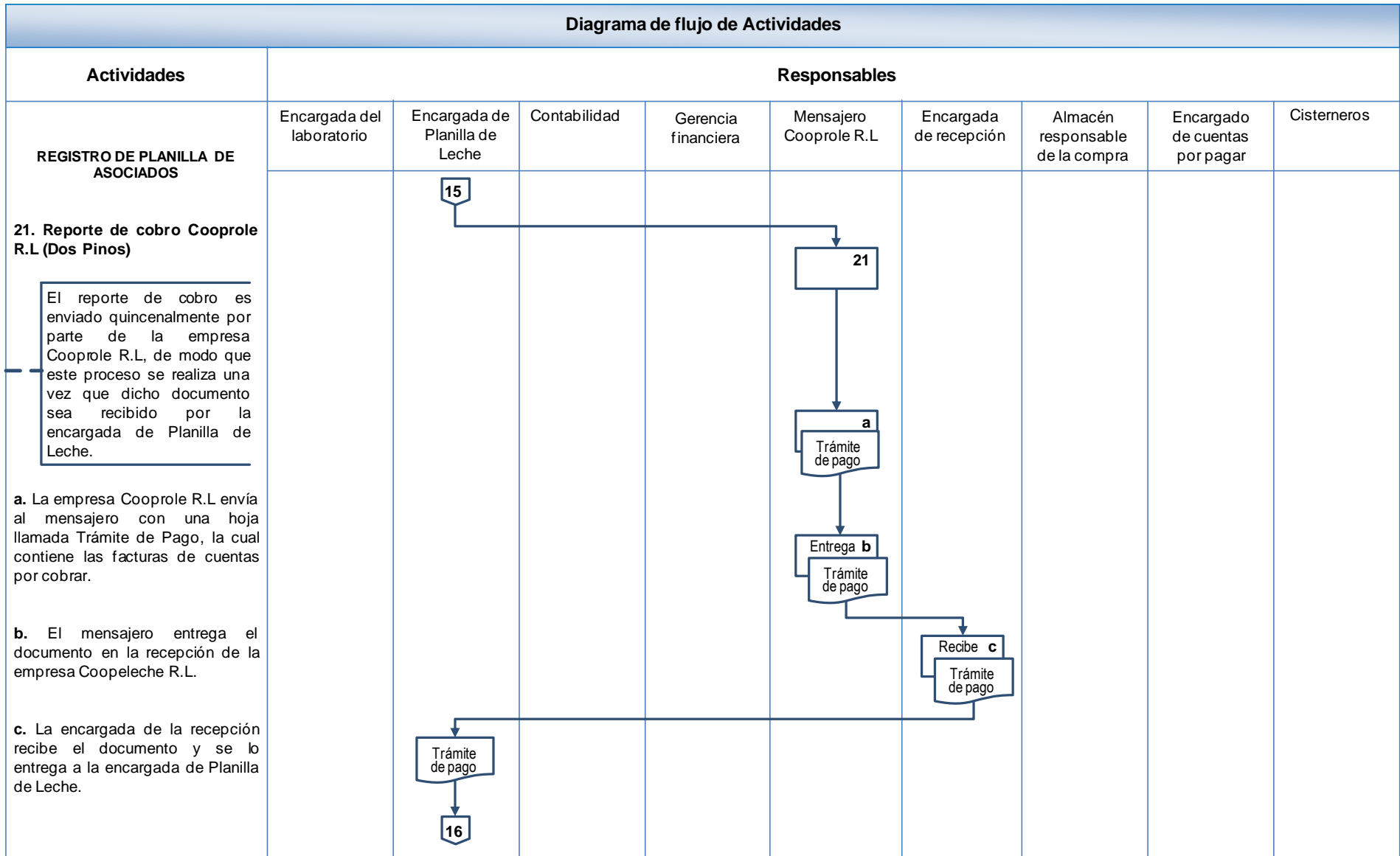
Registro y Pago de Planilla de Asociados



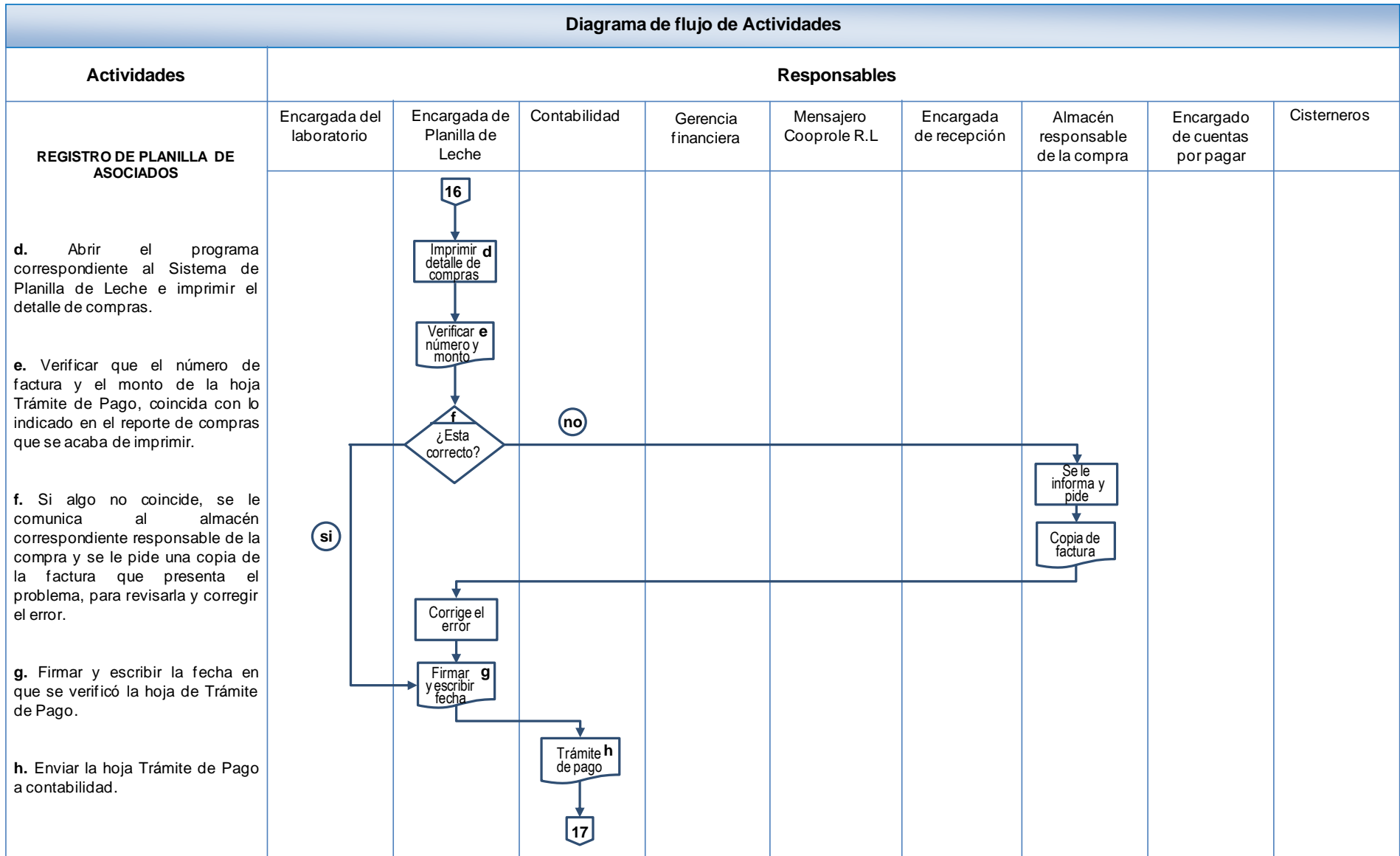
Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>22. Detalles finales de planilla asociados</p> <p>a. Sacar una copia al reporte de cuentas por cobrar descrito en la secuencia 5.</p> <p>b. Hacer un registro de cuentas por cobrar por cada una de las facturas detectadas en la secuencia 1, b, de modo que se anote el número de cada factura en una hoja llamada Documentos entregados a Cuentas por Pagar.</p> <p>c. Ordenar todas las facturas de cuentas por pagar (exceptuando las de la empresa Cooprole R.L) de acuerdo al código contable, realizarles una Autorización para giro de cheque y adjuntar las autorizaciones a la factura que corresponda.</p> <p>d. Guardar en un folder la documentación descrita en los tres pasos anteriores de la presente secuencia, para luego entregarlos a contabilidad.</p>									

Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisteneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>23. Ingreso de planilla de BCR</p> <p>a. Abrir el programa Planillas BCR, elegir la Planilla de leche y cada uno de los nombres correspondientes a los asociados.</p> <p>b. Modificar el monto, actualizando el mismo e incluir la planilla.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Esta planilla no se genera hasta el día de pago y una vez que se tenga autorización de parte de la gerencia financiera.</p> <p>En caso de que haya algún asociado al que se le cancele en el Banco de Costa, se debe repetir la secuencia para el depósito de los cisteneros.</p> </div> <p>24. Subir planilla BCR por internet</p> <p>a. Abrir el programa Planillas BCR, elegir la planilla correspondiente a Planilla de leche y verificar los montos.</p> <p>b. Generar el Archivo.</p>		<pre> graph TD 18[18] --> 23[23] 23 --> a[a] a --> b[Modificar monto b] b --> c[Incluir planilla] c --> 24[24] 24 --> d[Verificar montos de planilla a] d --> e[Generar archivo b] e --> 19[19] </pre>							

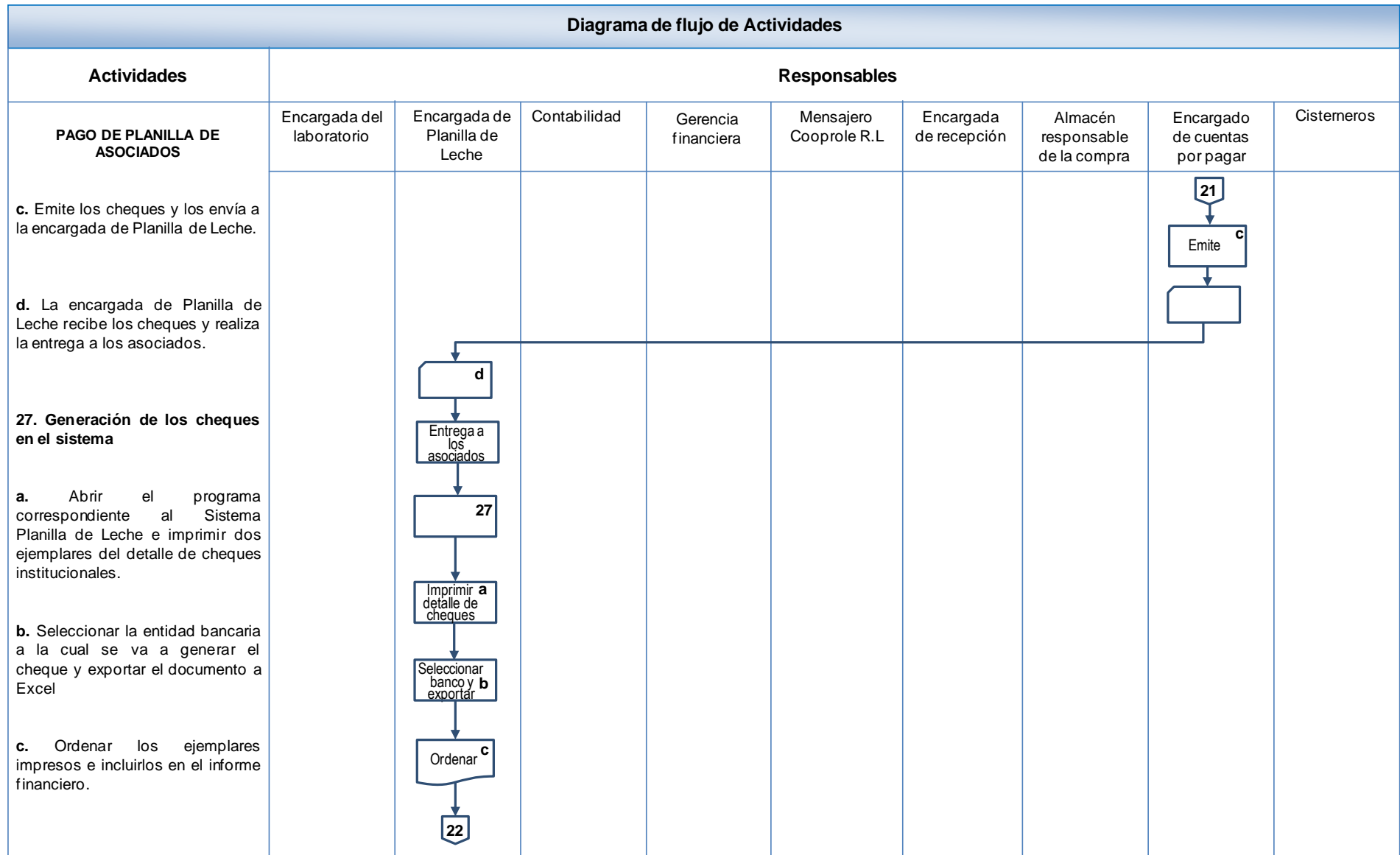
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>c. Abrir el archivo Planillas BCR, ubicado en Mis documentos, en la carpeta llamada Asociados y se le digita el nombre con fecha de la planilla actual.</p> <p>d. Abrir la página web www.bancobcr.com y seleccionar la opción Empresas.</p> <p>e. Seleccionar la opción BCR Planilla y cargar los archivos correspondientes.</p> <p>f. Realizar la consulta y verificar que concuerden los montos y las cuentas.</p> <p>g. Imprimir dos ejemplares de la planilla.</p> <p>h. Archivar la planilla para control.</p>		<pre> graph TD 19[19] --> A[Abrir archivo planillas BCR c] A --> B[Seleccionar d Empresas] B --> C[Seleccionar e BCR Planilla] C --> D[Realizar f consulta] D --> E[Imprimir g planilla] E --> F[Planilla] F --> G[Para control h] G --> 20[20] </pre>							

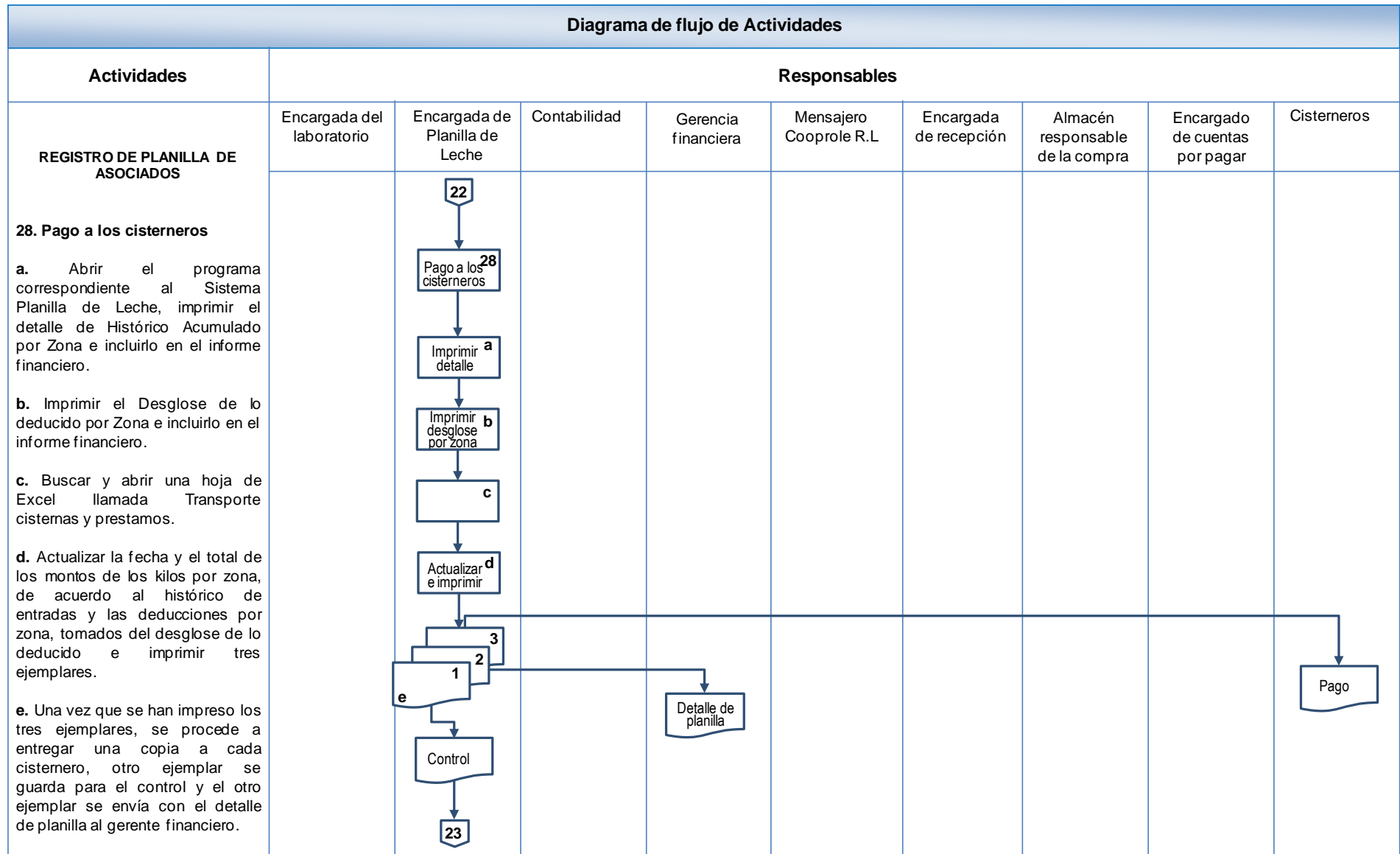
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>25. Inclusión de planilla al BNCR</p> <p>a. Abrir el programa Planillas BNCR.</p> <p>b. Digitar la fecha y el monto de cada cuenta de la planilla e imprimir dos ejemplares.</p> <p>c. Archivar la planilla para control.</p> <p>PAGO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>26. Reporte de bancos</p> <p>a. Abrir el programa correspondiente al Sistema Planilla de Leche, consultar el monto total, la fecha y la entidad bancaria por cada asociado y escribirlos en una nota autoadhesiva.</p> <p>b. Pasar el reporte de bancos al encargado de cuentas por Pagar, con copia de los detalles de pago de a quienes se les emitirá cheques.</p>									

Registro y Pago de Planilla de Asociados



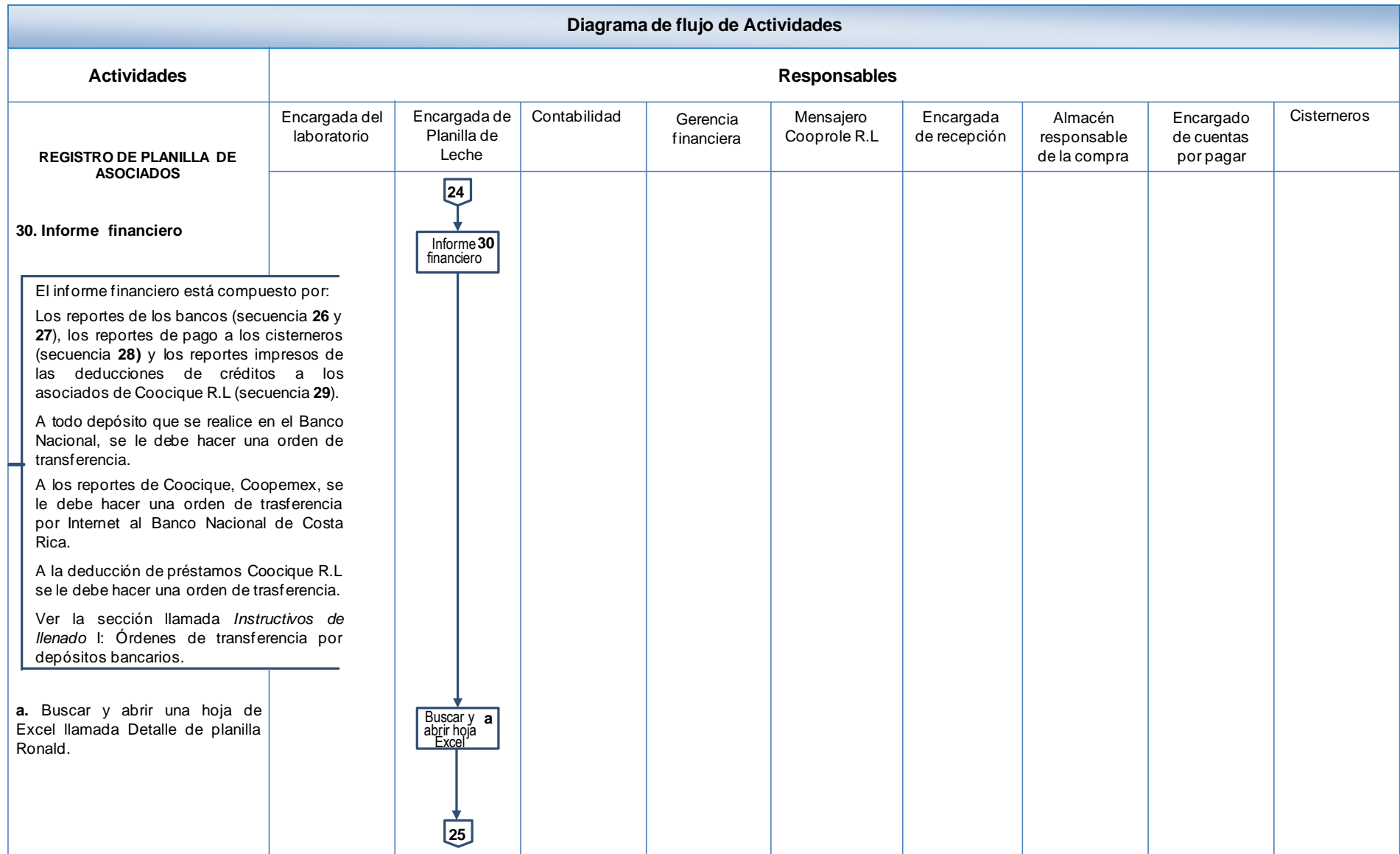
Registro y Pago de Planilla de Asociados



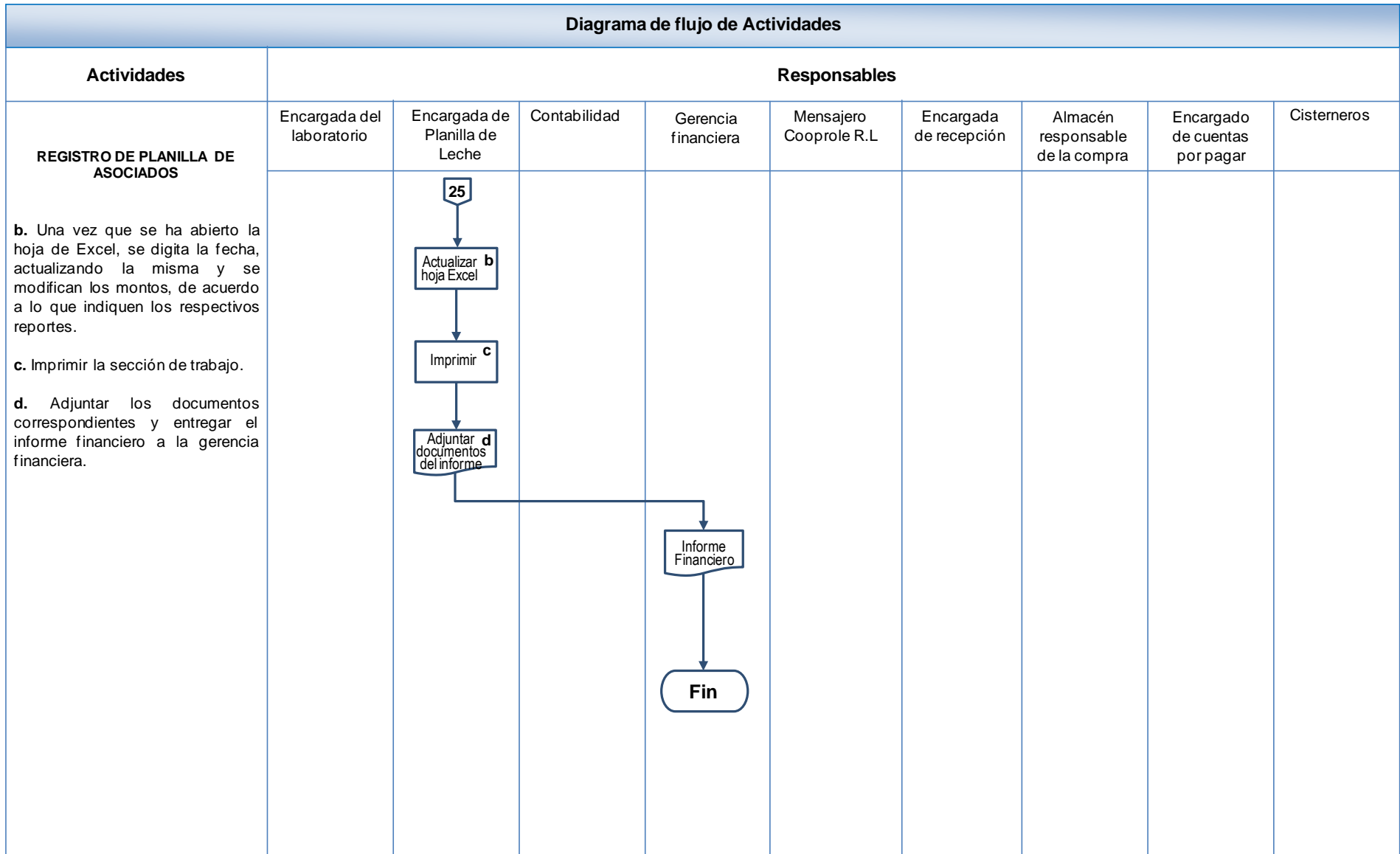
Registro y Pago de Planilla de Asociados

Diagrama de flujo de Actividades									
Actividades	Responsables								
	Encargada del laboratorio	Encargada de Planilla de Leche	Contabilidad	Gerencia financiera	Mensajero Cooprole R.L	Encargada de recepción	Almacén responsable de la compra	Encargado de cuentas por pagar	Cisterneros
<p>REGISTRO DE PLANILLA DE ASOCIADOS</p> <p>29. Dedución de créditos a asociados de Coocique R.L</p> <p>a. Abrir el sistema de Planilla de leche, imprimir el detalle de lo deducido a cada asociado e incluirlos en el informe financiero.</p> <p>b. Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Transporte sistemas y prestamos, Se digita la fecha y los montos deducidos, actualizando los mismos e imprimir dos ejemplares.</p> <p>c. Buscar y abrir una hoja de Excel llamada Hoja de préstamos y pegar el área de trabajo de la hoja anterior.</p> <p>d. Enviar un ejemplar impreso junto al detalle de planilla, al gerente financiero y otro ejemplar se archiva para control.</p>		<pre> graph TD 23[23] --> 29[29] 29 --> a[Imprimir detalle deducido a] a --> b[b] b --> update[Actualizar e imprimir] update --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> c[c] c --> d[Detalle d de planilla] d --> control[Para control] control --> 24[24] </pre>							

Registro y Pago de Planilla de Asociados



Registro y Pago de Planilla de Asociados




e) Instructivos de llenado

Nota: este instructivo de llenado aplica para ambas descripciones de actividades.

1. Órdenes de transferencia por depósitos bancarios

- a.** Escribir la fecha y el monto correspondientes a la transferencia bancaria.
- b.** Escribir el tipo de cuenta.
- c.** Escribir el nombre de la entidad bancaria y el motivo de la transferencia.
- d.** Escribir el nombre de quien solicita la orden.
- e.** Adjuntar a los reportes las órdenes de transferencia, según corresponda.

	NOMBRE: REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS		CÓDIGO: PRRF – PR 20	
			VERSIÓN: 01	
			FIRMAS DE APROBACIÓN	
	<i>Elaborado por:</i> Melvin Trejos	<i>Fecha de última revisión:</i> <i>Noviembre 2008</i>	Página 334 de 384	Presidencia:

PROCEDIMIENTO VI:

REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS

1. Objetivo del procedimiento

Descripción y documentación de los pasos necesarios para mantener un correcto registro y control de los asociados que facilite el conocimiento de su situación y necesidades.

2. Alcances del procedimiento

Los alcances del procedimiento se relacionan principalmente con el director del área de Asistencia Técnica, con la encargada de la planilla de leche y con los asociados de la Cooperativa.

3. Responsabilidades

La responsabilidad de la ejecución del procedimiento corresponde a la encargada de la Planilla de Leche.

La responsabilidad de la revisión y aprobación del procedimiento corresponde al Gerente Financiero Administrativo.

4. Método de trabajo

a) Descripción detallada de actividades

REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS

1. Inclusión de productores de leche a través de visitas por parte de Coopeleche

- a.** Se realizan visitas a los productores por parte del director del área de Asistencia Técnica, donde se le invita al productor de leche a formar parte de Coopeleche como asociado, también se le comunica a los productores acerca de los beneficios de formar parte de la Cooperativa.
- b.** Una vez que el asociado decide afiliarse a la Cooperativa, se le visita de nuevo y se le llena la Solicitud para recolección de leche a nuevos productores.
- c.** El director del área de Asistencia Técnica entrega la solicitud llenada a la encargada de Planilla de Leche.
- d.** La encargada de Planilla de Leche procede a abrir el Sistema de Información de Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- e.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- f.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Solicitud de asociación.
- g.** Oprimir un clic sobre el ícono Nuevo.
- h.** Digitar los datos que se indican en la Solicitud para recolección de leche a nuevos productores que se llenó en el paso **c** de la presente secuencia.
- i.** Oprimir un clic sobre el ícono “Convertir solicitud en socio activo” y automáticamente aparece un mensaje que dice “Socio Activo”.

j. Oprimir un clic sobre el ícono Guardar.

k. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.

l. Oprimir un clic en la opción Asociados, Salir y Cerrar Ventana, para cerrar el programa.

m. Se le comunica al productor de leche que desde ese momento puede realizar la entrega de leche a la Cooperativa y a partir de cuando se le hará la recolección.

n. Abrir un expediente para archivo, correspondiente al productor.

2. Inclusión de productores de leche que se presentan a la Cooperativa

Nota: Cuando un productor de leche se presente a la Cooperativa con el interés de entregar leche a la planta industrial, se debe de presentar en el área de Asistencia Técnica.

a. En el área de asistencia técnica se recibe al productor de leche, se le informa acerca de los beneficios de formar parte de la Cooperativa y de los requisitos que se deben cumplir para realizar el trámite.

b. El colaborador que lo atiende toma los datos de la persona interesada y se los remite al director del área, quien es el responsable de realizarle la visita técnica y darle el seguimiento para el ingreso a la Cooperativa.

c. El director del área le llena la Solicitud para recolección de leche a nuevos productores y se la entregara a la encargada de Planilla de Leche.

d. La encargada de Planilla de Leche aplica la solicitud en el programa Sistema de Información de Asociados, de modo que se convierte la solicitud en productor activo y le abre un expediente de archivo.

e. Se le comunica al productor de leche que desde ese momento puede realizar la entrega de leche a la Cooperativa y a partir de cuando se le hará la recolección.

3. Trámite para asociarse a la Cooperativa

Nota: este trámite se realiza para que un productor de leche pase a formar parte como asociado y éste lo es sólo hasta que haya recibido los derechos de entrega por parte de la Cooperativa.

- El trámite se puede realizar de la siguiente forma:
 - De un asociado hacia el productor.
 - De la Cooperativa hacia el productor de leche.
 - De un ex asociado hacia el productor de leche interesado en adquirir los derechos de entrega.
 - De un asociado hacia otro asociado.
- a. El productor de leche presenta una carta de solicitud de traspaso de derechos de entrega de leche al Consejo de Administración de la Cooperativa.
- b. El Consejo de Administración evalúa la solicitud y determina la aprobación o rechazo de la misma y se le informa a la encargada de Planilla de Leche acerca de la decisión tomada.
- c. Si la solicitud es rechazada, se le comunica a la encargada de Planilla de Leche acerca del resultado y se termina el proceso, si es aprobada, se continúa con el proceso.
- d. La encargada de Planilla de Leche realiza una llamada telefónica al productor de leche interesado en adquirir los derechos de entrega y al asociado que va a realizar la entrega de los derechos y les comunica que se deben presentar personalmente en el área de Asistencia Técnica, para realizar el trámite.

e. Pedir al productor de leche interesado en adquirir los derechos de entrega traer una copia de la cédula de identidad y al asociado, traer el Título de derecho de entrega.

f. Una vez que el productor y el asociado se presentan, se imprime un Estado de Capital Social.

Nota: el detalle de cómo realizar la impresión del estado se presenta en la siguiente secuencia

4. Imprimir el Estado de Capital Social

Nota: el detalle del Estado de Capital social se debe de imprimir para que tanto el asociado como el productor se informen como está la situación actual antes de realizar el traspaso de derechos de entrega.

a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

b. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

c. Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Información del socio.

d. Digitar el número del asociado.

e. Oprimir un clic sobre el ícono Capital Social.

f. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, e imprimir tres ejemplares del estado.

g. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

Nota: realizar los pasos desde **d** hasta **f** para el asociado y para el productor de leche, de forma tal que se imprime un estado de capital social por cada uno.

También realizarlos en caso de que el trámite se realice de un ex asociado hacia el productor de leche interesado en adquirir los derechos de entrega, de un asociado hacia otro asociado y en caso de que el trámite se realice directamente de la Cooperativa hacia el productor de leche, se digita el número correspondiente a la Cooperativa.

5. Incluir el traspaso de derechos en el sistema

a. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados, seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Traspaso de derechos.

b. Digitar el número del asociado que traspasa los derechos.

Nota: en caso de que el traspaso de derechos de entrega se realice de la Cooperativa hacia el productor de leche, se debe digitar el número correspondiente a la Cooperativa.

c. Oprimir un clic sobre el ícono Der. Entrega y se elige el número y cantidad de derechos de entrega a traspasar.

d. Oprimir un clic sobre el ícono Derecho a trasladar.

e. Digitar el número de sesión, número de acuerdo y fecha de aprobación de la solicitud por parte del Consejo de Administración.

f. Ubicarse en la sección llamada Traspasar a, y digitar el número del productor o asociado que va a adquirir el derecho de entrega.

g. Oprimir un clic sobre el ícono llamado Realizar el traspaso de los derechos, para incluir el trámite.

h. Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir, e imprimir tres ejemplares del trámite de traspaso.

i. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar Ventana.

j. Imprimir nuevamente el Estado de Capital Social, siguiendo los mismos pasos de la secuencia **4**.

Nota: el detalle del Estado de Capital social se debe de imprimir nuevamente para que tanto el asociado como el productor se informen como está la situación actual luego de realizar el traspaso de derechos de entrega.

k. Confeccionar una nota de crédito al asociado que entrega los derechos y una nota de débito al productor de leche que los recibe.

l. Ordenar los documentos impresos en las secuencias **4, f; 5, h y 5, j**, junto con los originales de las notas confeccionadas en el punto **k** de la presente secuencia de forma tal que luego se realice una separación de documentos por cada una de las partes involucradas en el trámite.

m. Entregar los documentos al asociado que traspasa los derechos y al productor que los recibe.

n. Adjuntar los demás documentos junto con las copias de las notas y archivarlos en el expediente del asociado que adquiere los derechos de entrega.

n. Pedir, al asociado que vende los derechos, que firme en el reverso del Título de derecho de entrega.

o. La encargada de Planilla de Leche toma el Título de derecho de entrega y completa los datos correspondientes al asociado que adquiere el derecho.

p. La encargada de Planilla de Leche pide al asociado que va a adquirir los derechos, que le entregue la copia de la cédula que se le había pedido y la archiva en el expediente que se le abrió al asociado que adquiere los derechos.

q. La encargada de Planilla de Leche pide al asociado que entrega los derechos, el Título de derecho de entrega, para entregárselo al asociado que adquiere los derechos y se termina el trámite.

6. Inclusión de ahorro voluntario

a. El asociado envía una carta a la encargada de Planilla de Leche, donde explica como quiere el ahorro, ya sea deduciéndole un monto fijo semanal o un monto por kilo de leche entregado a Coopeleche R.L.

b. Archivar la carta en el expediente del asociado.

c. Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.

d. Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.

e. Seleccionar la opción Mantenimiento, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Deducciones del asociado.

f. Digitar el número del asociado que desea realizar la inclusión del ahorro.

g. En la sección Tipo de Deducción, se elige la opción a afectar, ya sea retención de transporte, ahorro voluntario, préstamos a asociados; eligiendo la entidad bancaria en la cual se tramita el préstamo.

h. Marcar con un clic la opción Monto fijo, Porcentaje o Por kilo, según sea lo indicado por el asociado en la carta.

i. Digitar el monto a deducir.

Nota: Marcar la opción Retenciones especiales solo para el ahorro voluntario o afiliación a la cámara de productores.

j. Oprimir un clic en el ícono Aplicar Detalle, el cual se identifica con el símbolo √.

k. Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.

l. Oprimir un clic sobre la opción Planilla de leche, Salir, Cerrar ventana, para cerrar el programa.

7. Retiro del ahorro voluntario por parte del asociado

- a.** El asociado llama o envía una carta a la encargada de Planilla de Leche manifestando interés en retirar el ahorro voluntario.
- b.** Abrir el programa llamado Sistema de Información de Asociados, oprimiendo doble clic sobre el ícono correspondiente al programa.
- c.** Digitar el número de usuario, la contraseña y oprimir un clic sobre el ícono Aceptar, para ingresar al sistema.
- d.** Seleccionar la opción Utilitarios, se despliega un cuadro de diálogo y se elige la opción Información del socio.
- e.** Digitar el número de identificación del asociado.
- f.** Oprimir un clic sobre la opción Retenciones Especiales.
- g.** Marcar con un clic la opción Ahorro especial.
- h.** Digitar, en la sección Documento, la forma de pago, ya sea por cheques o transferencia bancaria de fondos.
- i.** Digitar el monto a retirar, el cual es solicitado por parte del asociado.
- j.** Oprimir un clic en el ícono Aplicar Detalle, el cual se identifica con el símbolo \surd .
- k.** Oprimir un clic sobre el ícono Imprimir y automáticamente aparece en el sistema una hoja llamada Reporte de Ahorro Especial.
- l.** Oprimir un clic nuevamente sobre el ícono Imprimir, para ejecutar la operación de impresión.
- m.** Oprimir un clic sobre el ícono Cerrar ventana.
- n.** Oprimir un clic en la opción Asociados, Salir y Cerrar Ventana, para cerrar el programa.

- o.** Una vez que se tiene el reporte impreso, se remarca el monto que dicha hoja indica.
- p.** Se solicita un cheque al encargado de cuentas por pagar, por el monto correspondiente al retiro del ahorro.
- q.** El encargado de cuentas por pagar realiza el cheque y se lo entrega a la encargada de Planilla de Leche.
- r.** La encargada de Planilla de Leche realiza una llamada telefónica al asociado y le comunica que se encuentra disponible el cheque y desde ese momento puede retirarlo.

8. Retiro de un asociado

- a.** El asociado envía una carta al Consejo de Administración presentado su renuncia como asociado activo de la Cooperativa.
- b.** El consejo de administración lo aprueba y autoriza la devolución de capital y excedentes que le correspondan al asociado, de acuerdo a los estatutos de la Cooperativa y con base en el reglamento de la ley de Cooperativas.

b) Descripción del flujo de actividades

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>1</p>	<p>REGISTRO Y CONTROL DE ASOCIADOS</p> <p>Inclusión de productores de leche a través de visitas por parte de Coopeleche</p> <p>a Visitar e invitar al productor de leche a formar parte de de Coopeleche R.L como asociado e informarle acerca de los beneficios de formar parte de la Cooperativa.</p> <p>b Una vez que el asociado decide afiliarse a la Cooperativa, se le visita de nuevo y se le llena la Solicitud para recolección de leche a nuevos productores.</p> <p>c Entrega la Solicitud llenada a la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>d La encargada de Planilla de Leche aplica la solicitud de asociación de nuevos productores en el Sistema de Información de Asociados, para convertirlos en productores activos.</p> <p>e Se le comunica al productor de leche que desde ese momento puede realizar la entrega de leche a la Cooperativa y a partir de cuando se le hará la recolección.</p> <p>f La encargada de Planilla de Leche abre un expediente para archivo, correspondiente al productor.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p> <p>Director Asistencia Técnica</p> <p>Director Asistencia Técnica</p> <p>Director Asistencia Técnica</p>
<p>2</p>	<p>Inclusión de productores de leche que se presentan a la Cooperativa</p> <p>Nota: cuando un productor de leche se presente a la Cooperativa con el interés de entregar leche a la planta industrial, se debe de presentar en el área de Asistencia Técnica.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p>	<p>Recibir al productor de leche, se le informa acerca de los beneficios de formar parte de la Cooperativa y de los requisitos que se deben cumplir para realizar el trámite.</p> <p>El colaborador que lo atiende toma los datos de la persona interesada y se los remite al director del área, quien es el responsable de realizar la visita técnica y darle el seguimiento para el ingreso a la Cooperativa.</p> <p>Llenarle la Solicitud para recolección de leche a nuevos productores y entregársela a la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>Aplicar la solicitud en el programa Sistema de Información de Asociados, de modo que se convierte en productor activo y se abre un expediente de archivo.</p> <p>Comunicar al productor de leche que desde ese momento puede realizar la entrega de leche a la Cooperativa y a partir de cuando se le hará la recolección.</p>	<p>Asistencia Técnica</p> <p>Colaborador que lo atiende</p> <p>Director Asistencia Técnica</p>
<p>3</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>Trámite para asociarse a la Cooperativa</p> <p>Nota: este trámite se realiza para que un productor de leche pase a formar parte como asociado y éste lo es sólo hasta que haya recibido los derechos de entrega por parte de la Cooperativa.</p> <p>Presenta una carta de solicitud de traspaso de derechos de entrega de leche al Consejo de Administración de la Cooperativa.</p> <p>Evalúa la solicitud y determina la aprobación o rechazo de la misma y se le informa a la encargada de Planilla de Leche acerca de la decisión tomada.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p> <p>Productor de leche</p> <p>Consejo de Administración</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p>	<p>Si la solicitud es rechazada, se le comunica a la encargada de Planilla de Leche acerca del resultado y se termina el proceso, si es aprobada, se continúa con el proceso.</p> <p>Realizar una llamada telefónica al productor de leche interesado en adquirir los derechos de entrega y al asociado que va a realizar la entrega de los derechos y comunicarle que se deben presentar personalmente en el área de Asistencia Técnica, para realizar el trámite.</p> <p>Pedir al productor de leche, interesado en adquirir los derechos de entrega traer una copia de la cédula de identidad y al asociado, traer el Título de derecho de entrega.</p> <p>Una vez que el productor y el asociado se presentan, se abre el programa Sistema de Información Asociados y se imprimen tres ejemplares del Estado de Capital Social.</p> <p>Nota: se debe de imprimir un estado de capital social tanto para el productor de leche como para el asociado.</p> <p>El detalle del Estado de Capital social sirve para que tanto el asociado como el productor se informen acerca de como esta la situación actual antes de realizar el traspaso de derechos de entrega.</p>	
<p>4</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Incluir el traspaso de derechos en el sistema</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Información Asociados, y realizar el trámite.</p> <p>Imprimir tres ejemplares del trámite de traspaso.</p> <p>Imprimir nuevamente el Estado de Capital Social.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
	<p>Nota: el detalle del Estado de Capital social se debe de imprimir nuevamente para que tanto el asociado como el productor se informen acerca de como esta la situación actual luego de realizar el traspaso de derechos de entrega.</p>	
d	<p>Confeccionar una nota de crédito al asociado que entrega los derechos y una nota de débito al productor de leche que los recibe.</p>	
e	<p>Ordenar los documentos impresos en la secuencia 3, f, y los pasos b y c de la presente secuencia, junto con los originales de las notas confeccionadas en el punto d de la presente secuencia de forma tal que luego se realice una separación de documentos por cada una de las partes involucradas en el trámite.</p>	
f	<p>Entregar los documentos al asociado que traspasa los derechos y al productor que los recibe.</p>	
g	<p>Adjuntar los demás documentos junto con las copias de las notas y archivarlos en el expediente del asociado que adquiere los derechos de entrega.</p>	
h	<p>Pedir, al asociado que vende los derechos, que firme en el reverso del Título de derecho de entrega.</p>	
i	<p>Tomar el Título de derecho de entrega y completar los datos correspondientes al asociado que adquiere el derecho.</p>	
j	<p>Pedir, al asociado que va a adquirir los derechos, que le entregue la copia de la cédula que se le había pedido y archivarla en el expediente de archivo que se le abrió.</p>	
k	<p>Pedir, al asociado que entrega los derechos, el Título de derecho de entrega, para entregárselo al asociado que adquiere los derechos y se termina el trámite.</p>	

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
<p>5</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>Inclusión de ahorro voluntario</p> <p>Envía una carta a la encargada de Planilla de Leche, donde explica como quiere el ahorro, ya sea deduciéndole un monto fijo semanal o un monto por kilo de leche entregado a Coopeleche R.L.</p> <p>Archivar la carta en el expediente del asociado.</p> <p>Abrir el programa correspondiente al Sistema de Planilla de Leche y realizar la inclusión.</p> <p>Nota: elegir la opción Retenciones especiales solo para el ahorro voluntario o afiliación a la cámara de productores.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p> <p>Asociado</p>
<p>6</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p>	<p>Retiro del ahorro voluntario por parte del asociado</p> <p>El asociado llama o envía una carta a la encargada de Planilla de Leche manifestando interés en retirar el ahorro voluntario.</p> <p>Digitar en el Sistema de Información de Asociados, el número de asociado al que se le va a efectuar el retiro, la forma de pago, el monto a retirar e imprimir el Reporte de Ahorro Especial.</p> <p>Remarcar el monto que dicha hoja indica.</p> <p>Solicitar un cheque al encargado de cuentas por pagar, por el monto correspondiente al retiro del ahorro.</p> <p>Confecciona el cheque y se lo entrega a la encargada de Planilla de Leche.</p> <p>La encargada de Planilla de Leche realiza una llamada telefónica al asociado y le comunica que se encuentra disponible el cheque y que desde ese momento puede retirarlo.</p>	<p>Encargada de planilla de leche</p> <p>Encargado de cuentas por pagar</p>

Secuencia	Descripción de Actividades	Responsables
7	Retiro de un asociado	
a	El asociado envía una carta al Consejo de Administración presentado su renuncia como asociado activo de la Cooperativa.	Asociado
b	Aprueba y autoriza la devolución de capital y excedentes que le correspondan al asociado, de acuerdo a los estatutos de la Cooperativa y con base en el reglamento de la ley de Cooperativas.	Consejo de Administración

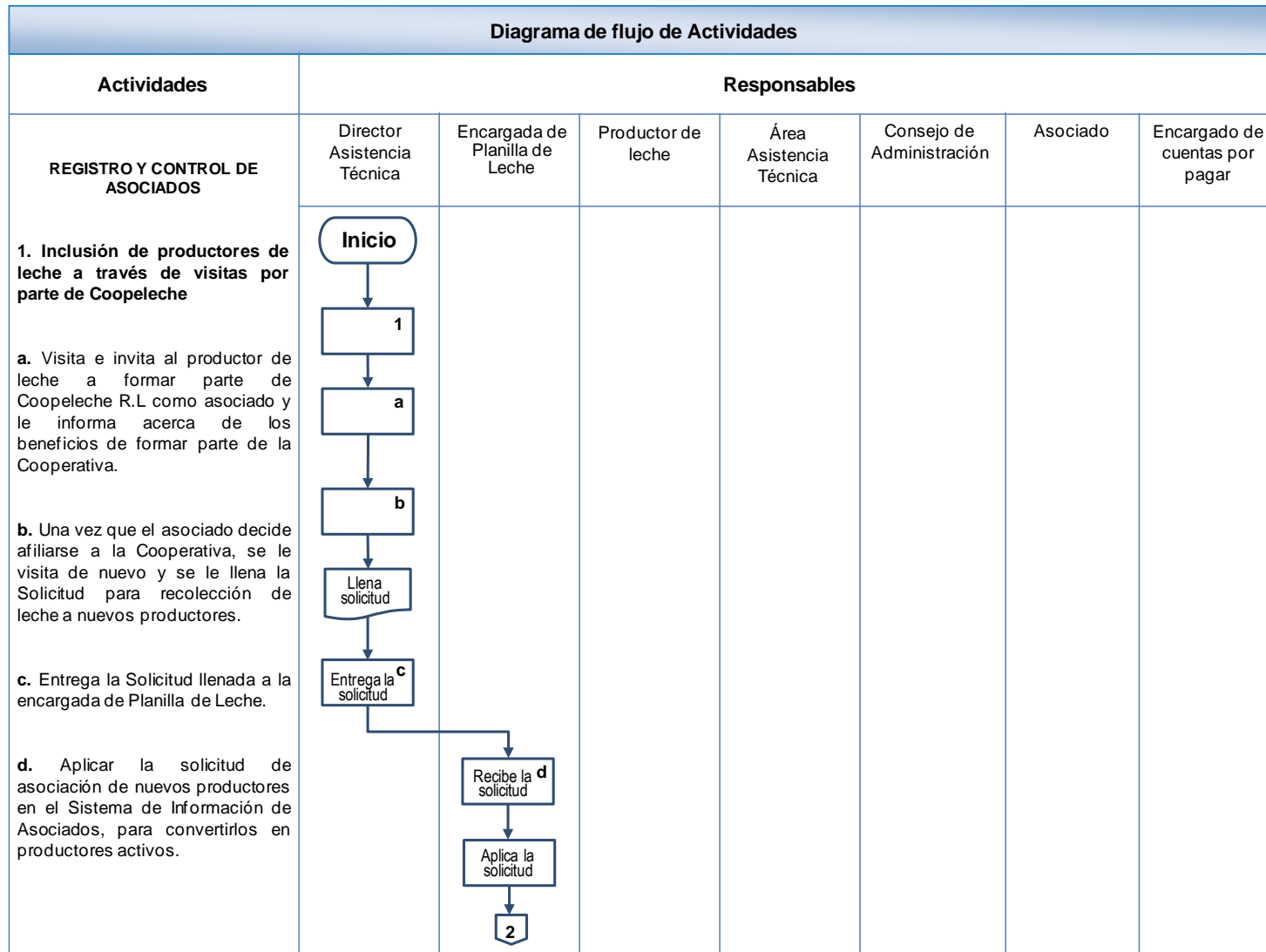
c) Análisis del procedimiento

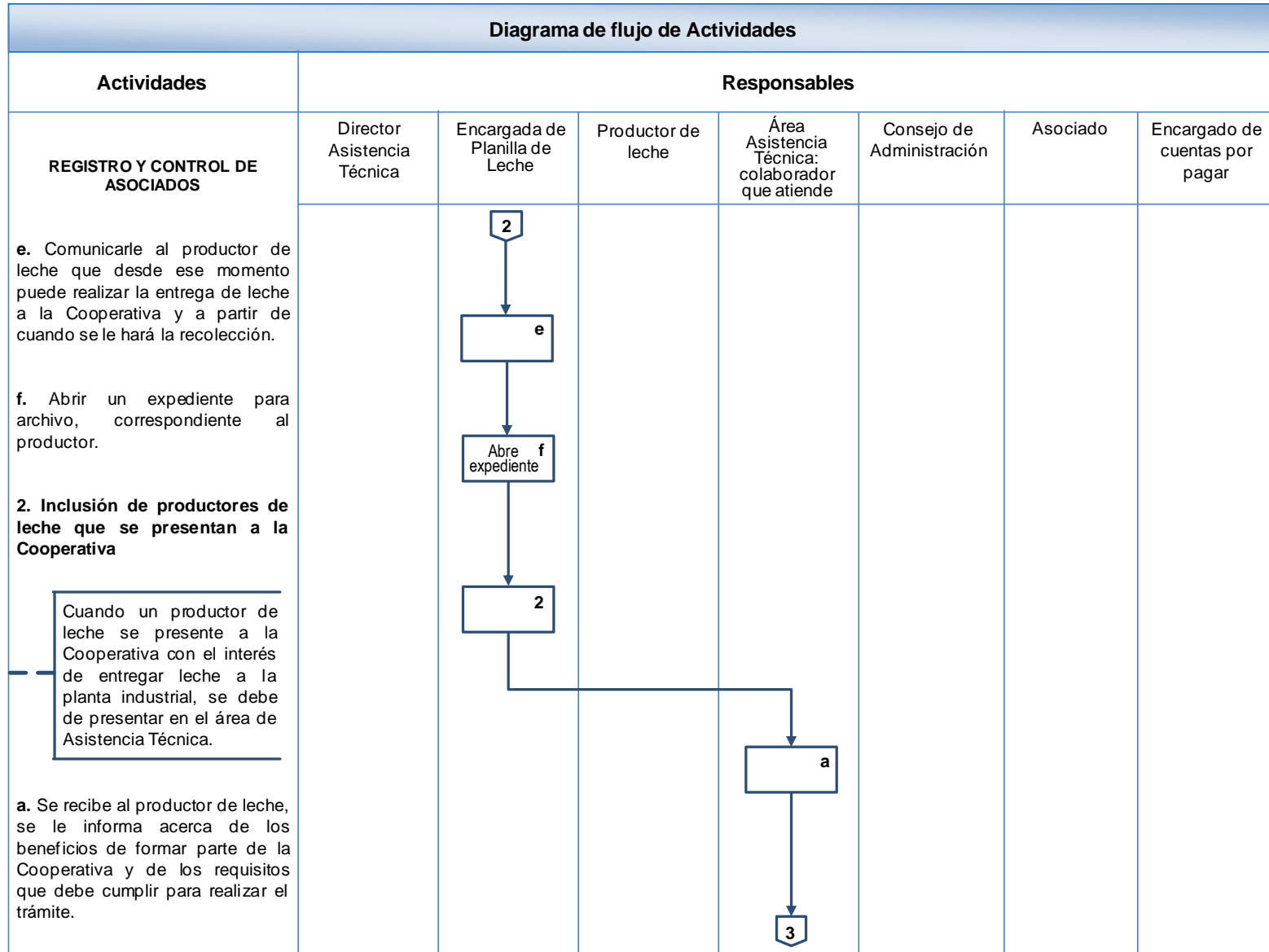
A través de la revisión y análisis crítico del procedimiento, se determina que la ejecución y realización del mismo por parte de la responsable de la planilla de leche de la Cooperativa se lleva adecuadamente y sin grandes contratiempos, como la duplicidad de funciones u operaciones o exceso de demoras.

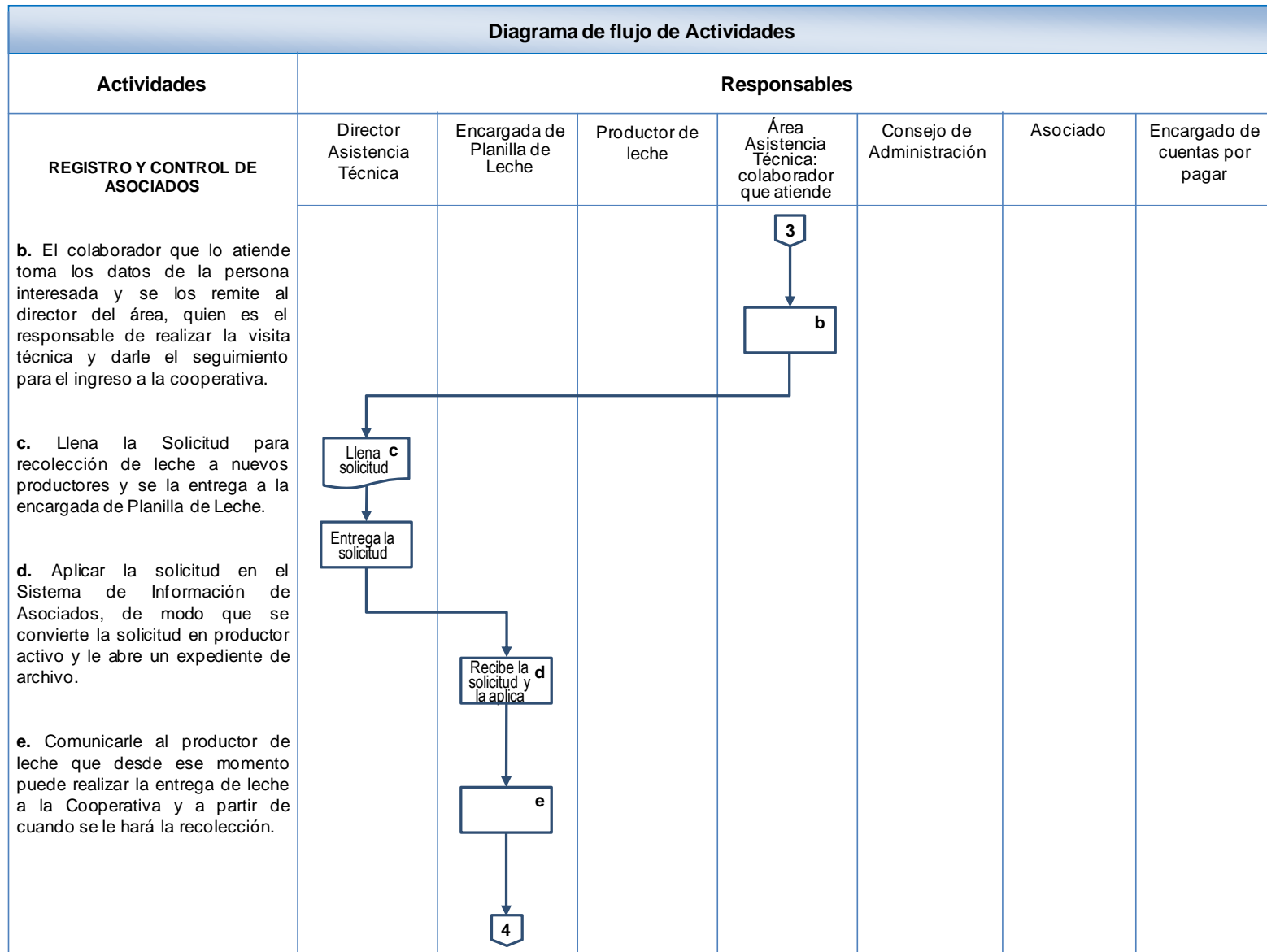
Como se indicó en el Marco Metodológico, al procedimiento se le redujó el grado de detalle antes de ser analizado, de forma tal que luego del análisis del mismo no se le incorporan detalles adicionales ni se le suprimen pasos o actividades en su forma de ejecución.

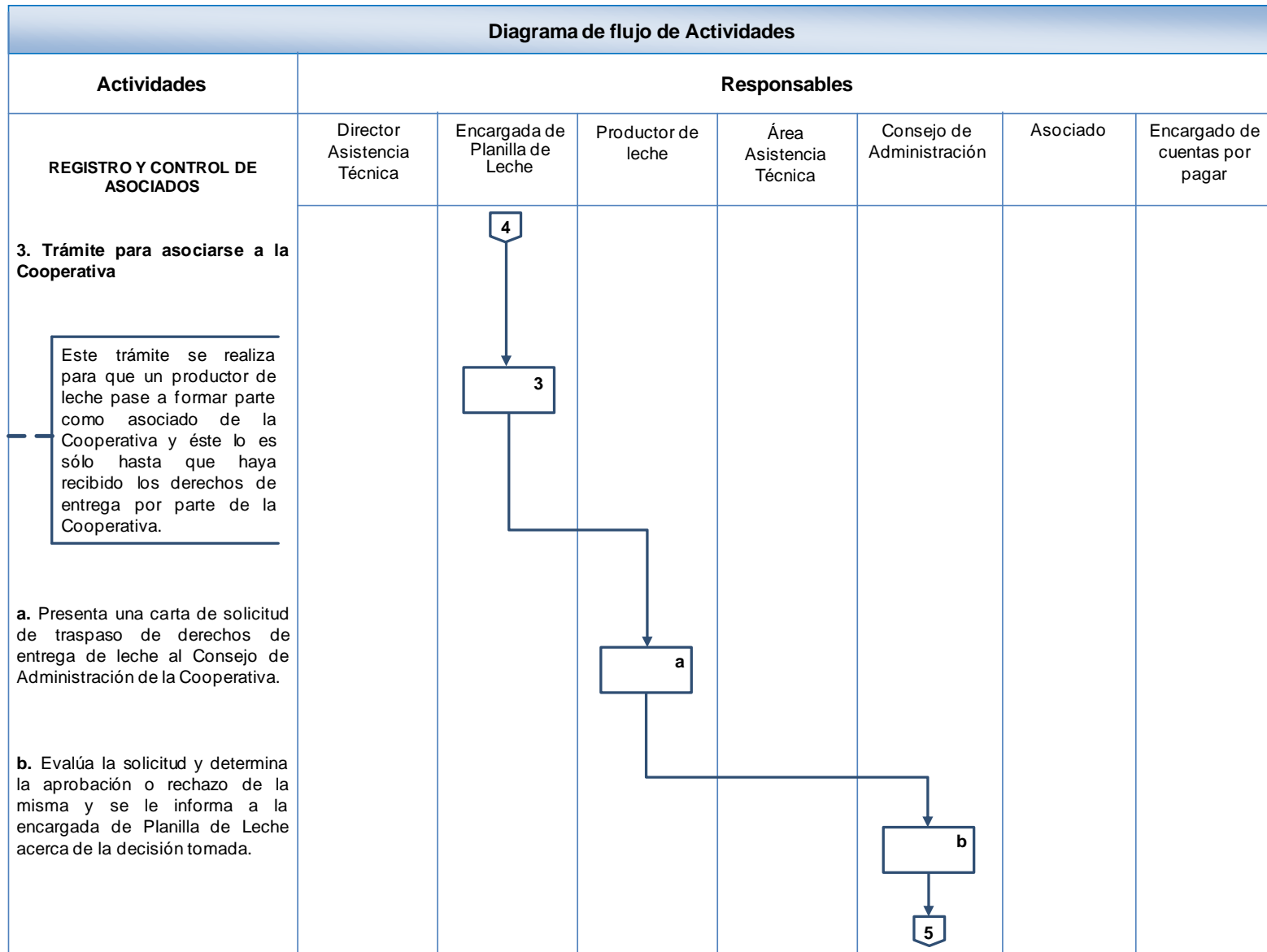
De esta forma se presenta el procedimiento en su forma validada y analizada, lo que permite dar paso a su representación gráfica por medio del Fluxograma, haciendo que el flujo del seguimiento del trabajo se presente en forma clara, proporcionando una mayor simplificación, eficacia y comprensión de las tareas realizadas y del flujo de la documentación utilizada en las operaciones y producto de éstas.

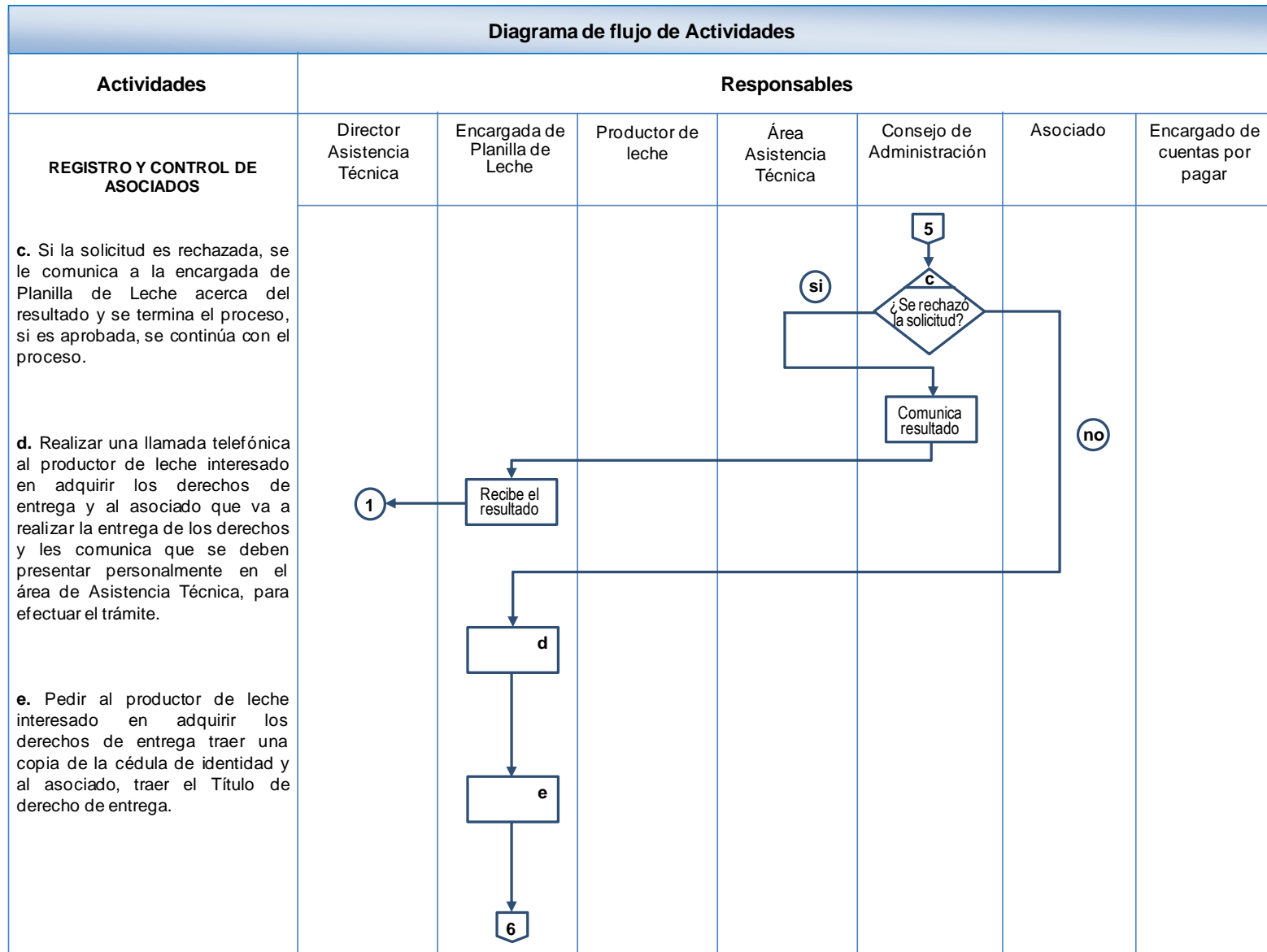
d) Diagrama de flujo de actividades

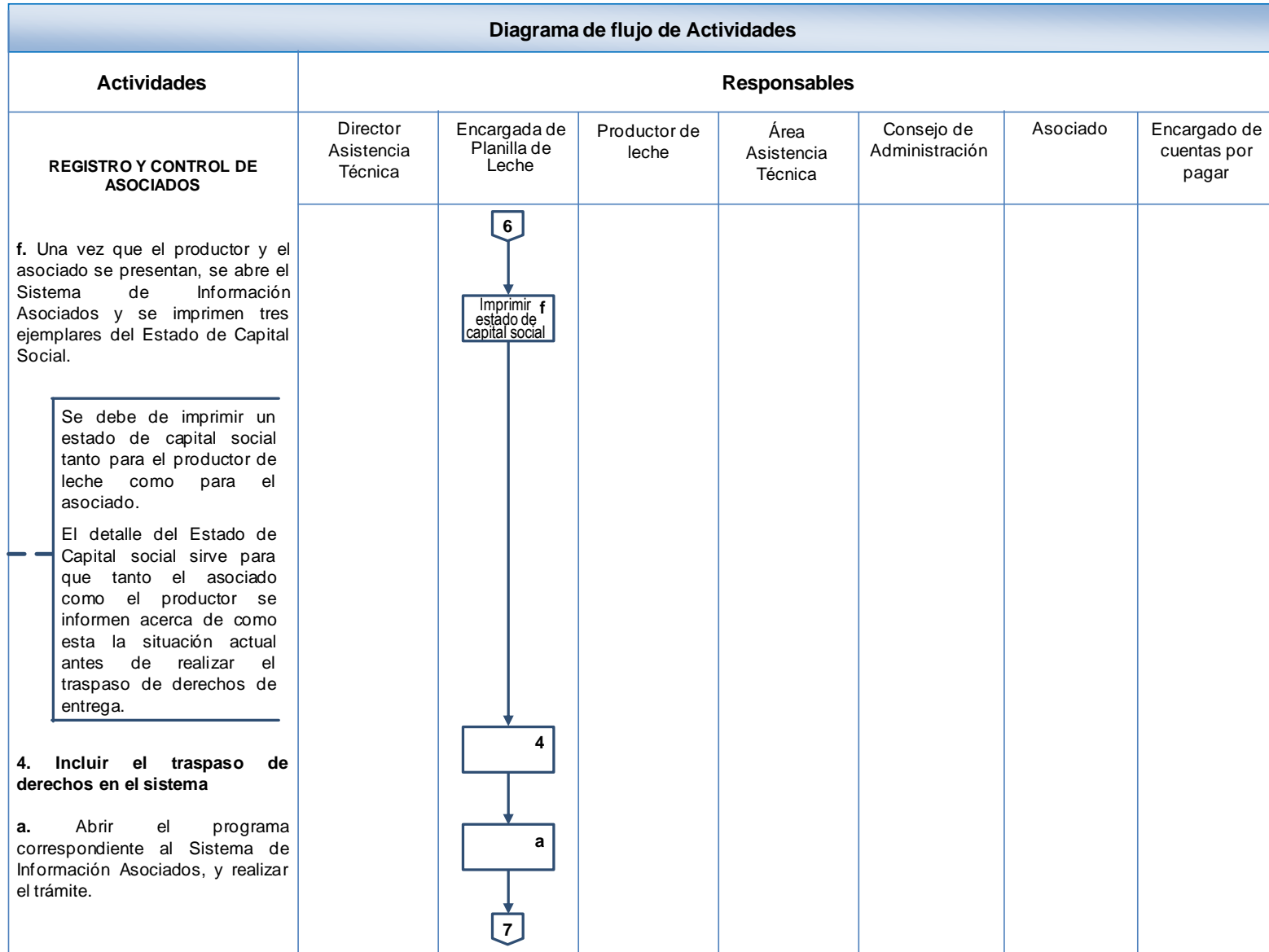


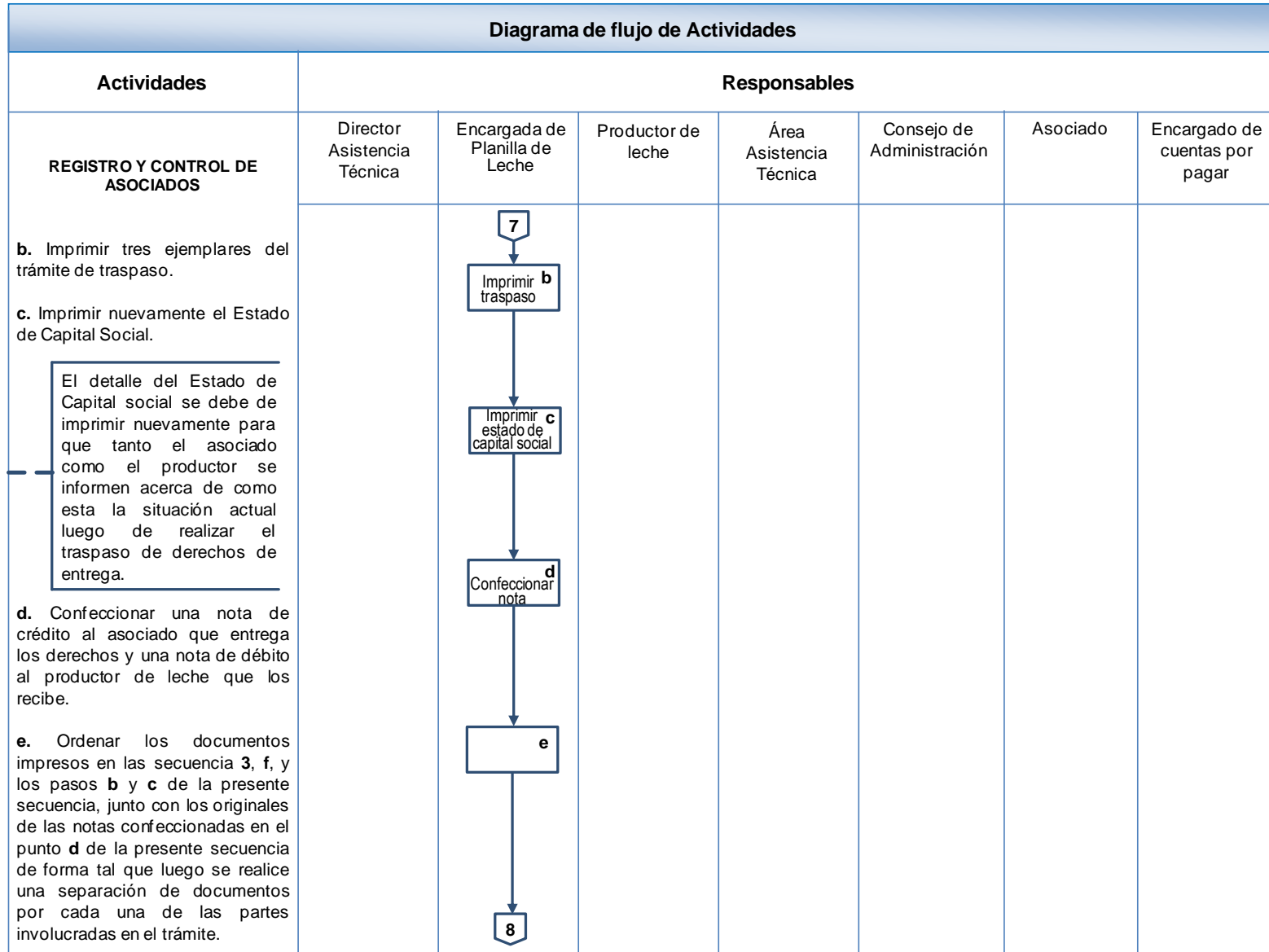


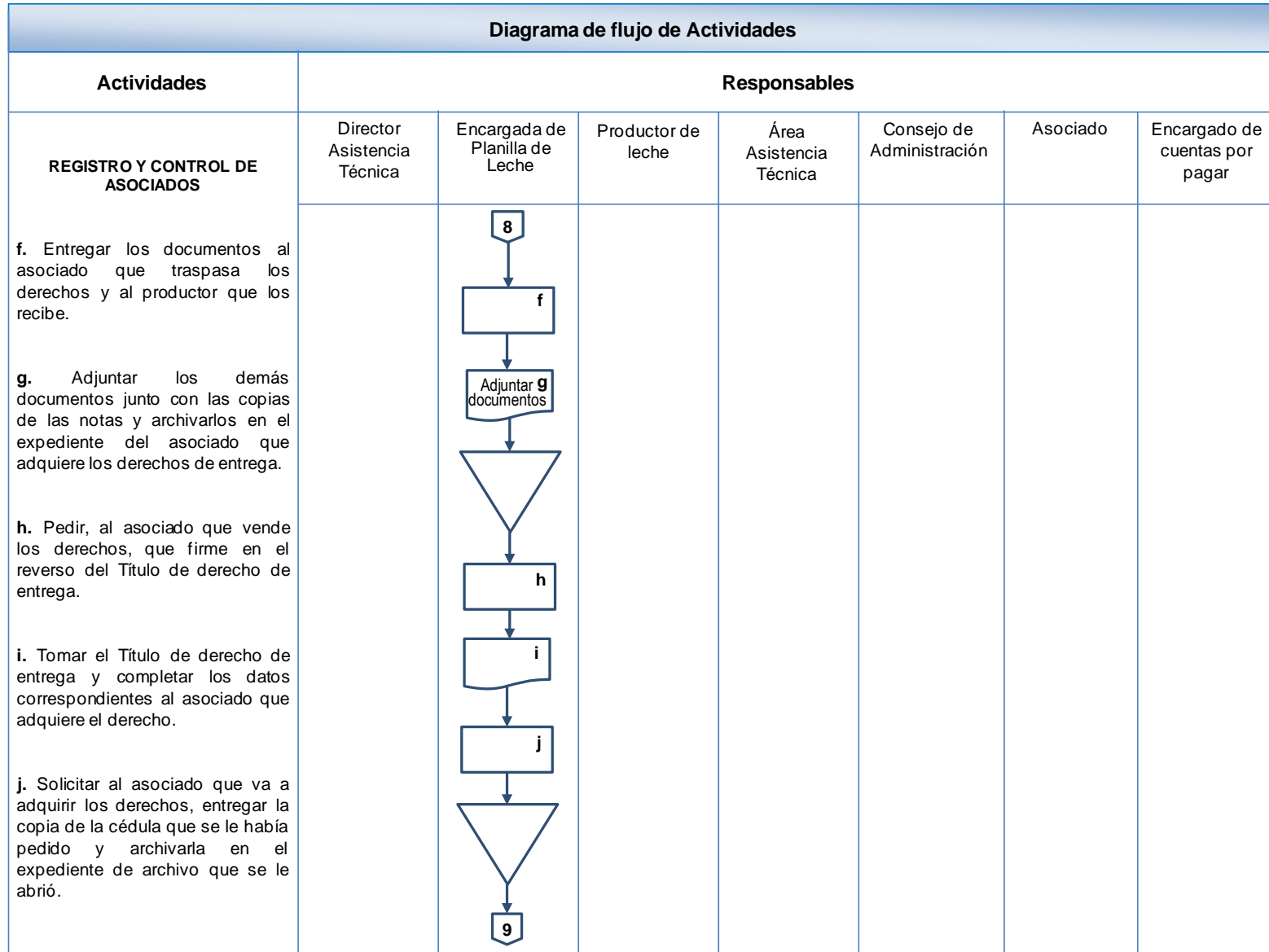


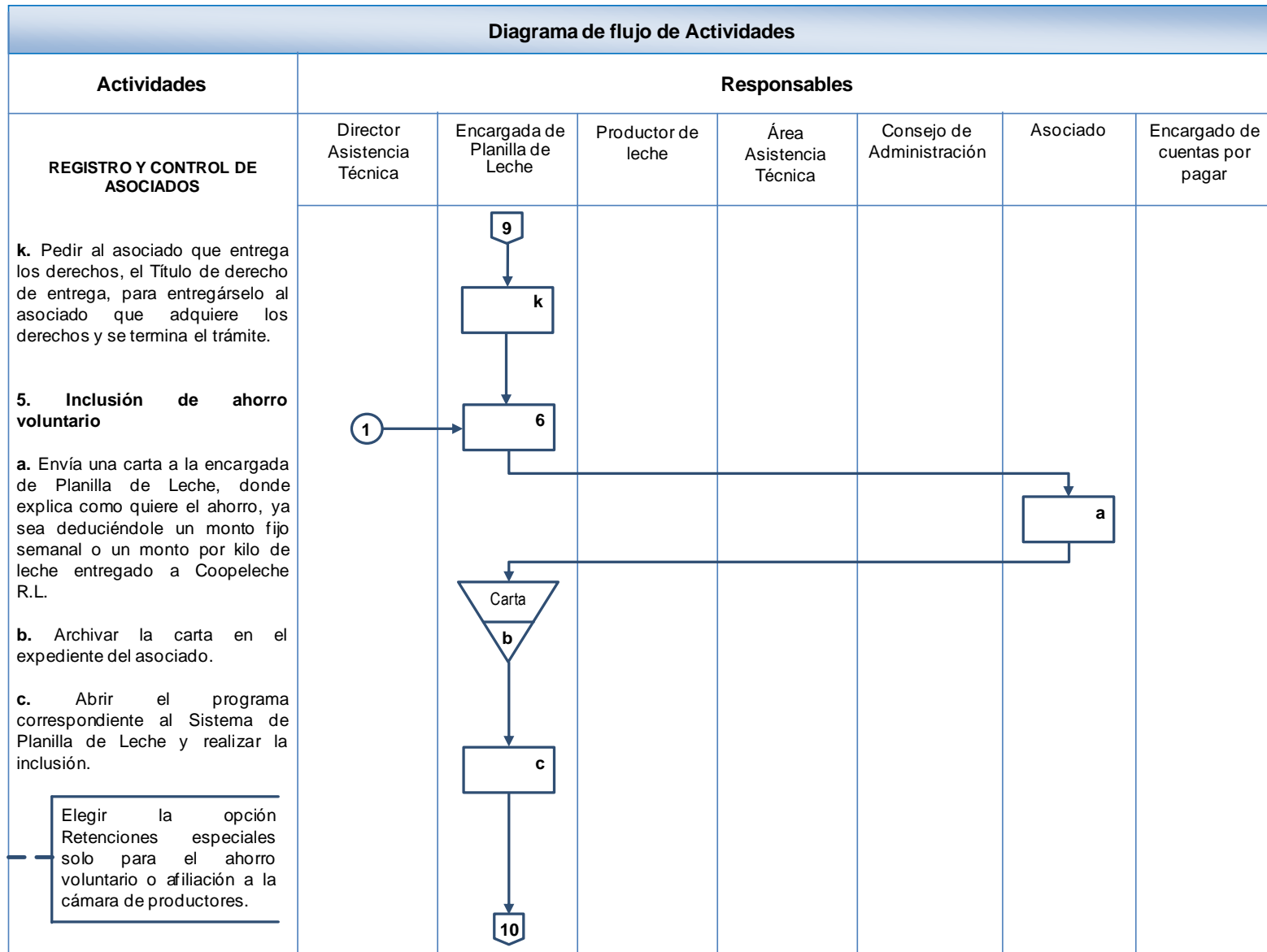


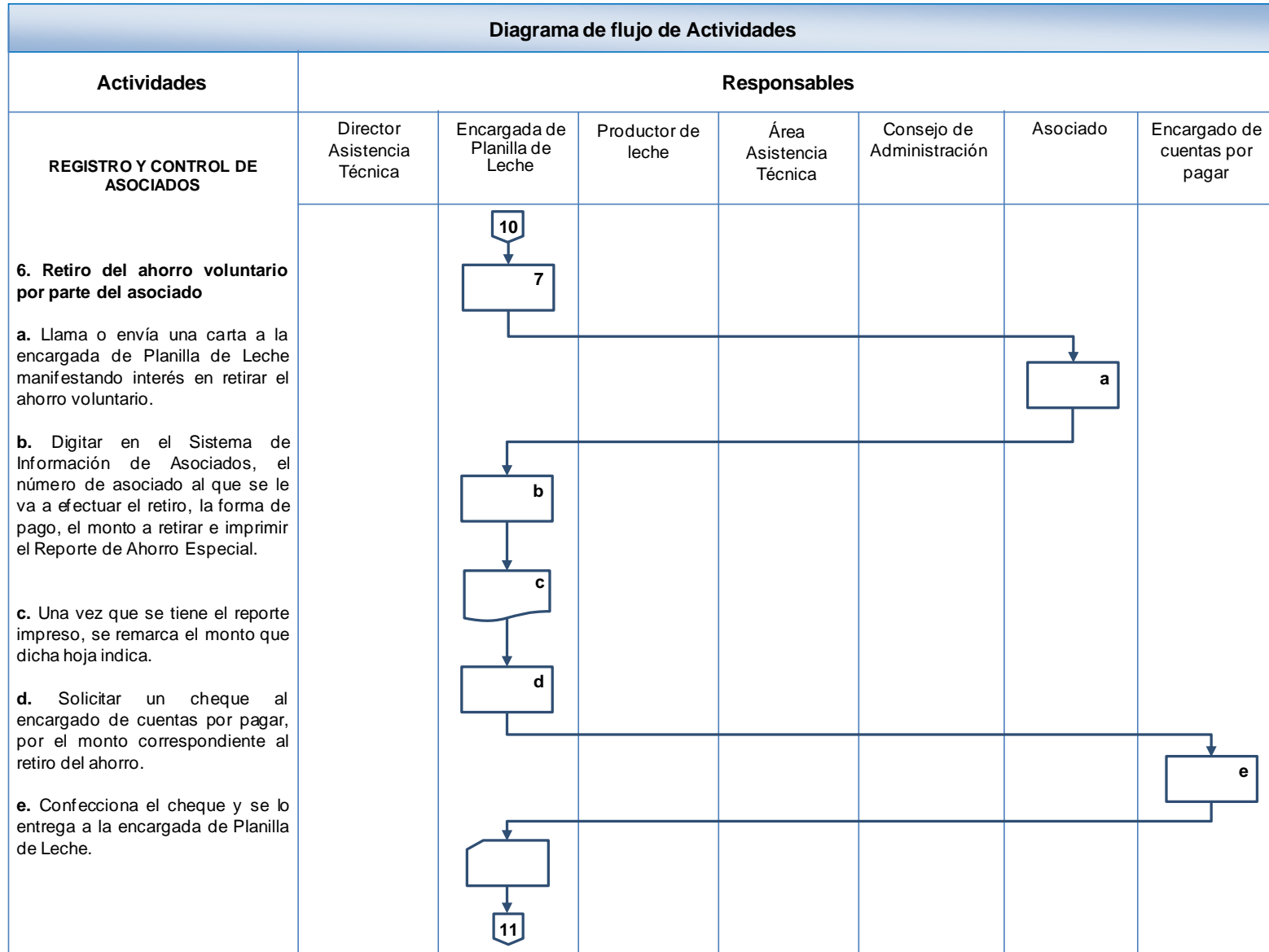


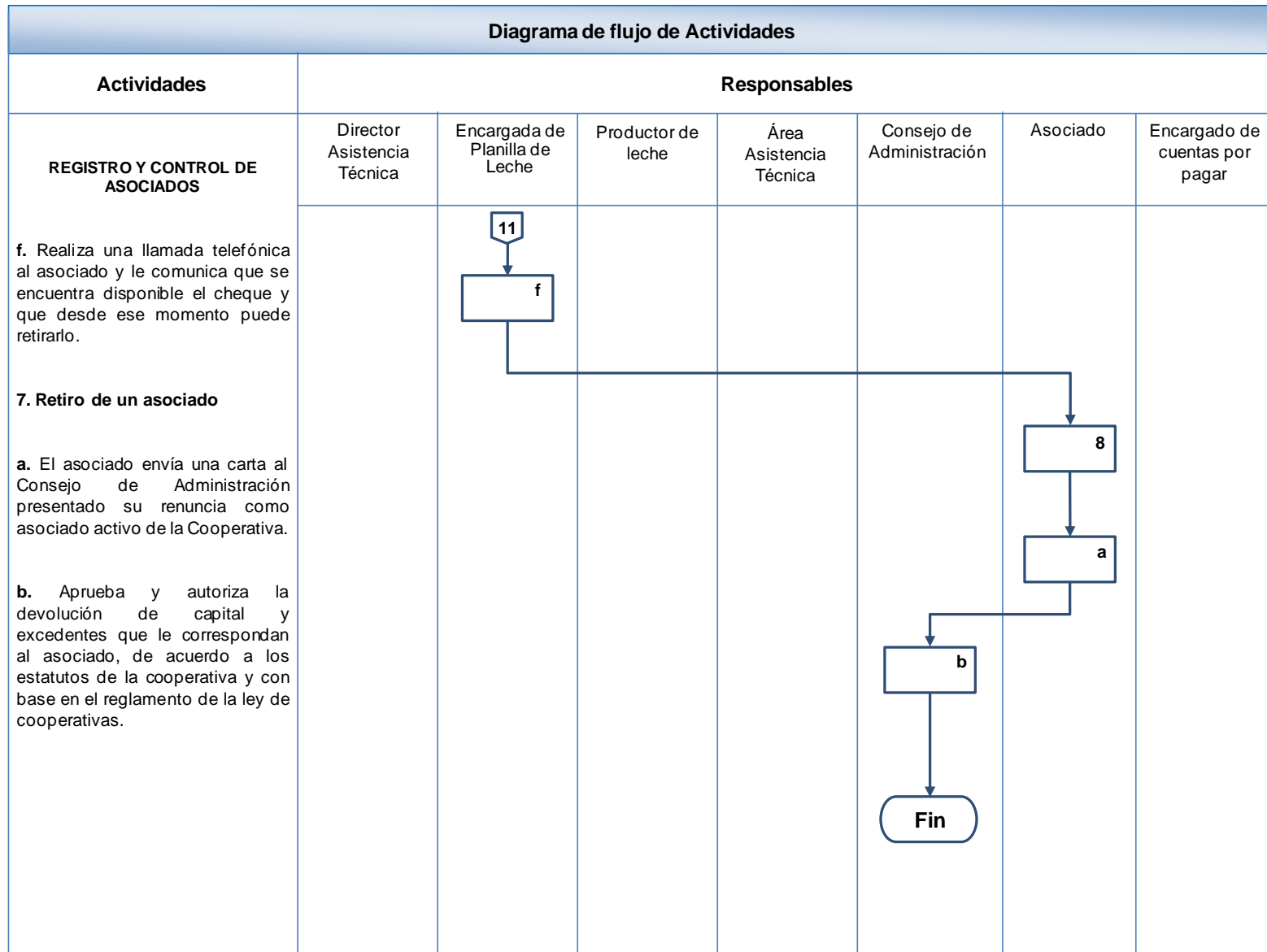












CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

XIV. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

1. Se documentaron las operaciones y actividades que componen cada procedimiento objeto de estudio, obteniéndose el Manual de Procedimientos que servirá a tres unidades organizacionales, las cuales son el Departamento Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y el Área de Asistencia Técnica de la Cooperativa.

2. Se elaboró un cuestionario, utilizado como método de recolección de información, el cual fue aplicado a los responsables de la ejecución de los procedimientos.

3. Se logró realizar el levantamiento de seis procedimientos que involucran a tres unidades administrativas de la Cooperativa, describiendo detalladamente cada una de las tareas y actividades que se desarrollan en cada uno y sus respectivos flujos.

4. El análisis realizado a cada procedimiento permitió observar que el desarrollo de los mismos se lleva a cabo correctamente. Luego del proceso de análisis, no se detectaron grandes deficiencias que provocaran reproceso, duplicidad de funciones u operaciones ni exceso de demoras.

Se realizó una observación significativa en el procedimiento de Cuentas por Cobrar, consistente en que la información recibida por la encargada de Crédito y cobro contiene deficiencias tales como errores de digitación que obligan a revisiones que provocan recargo de trabajo.

5. Se elaboró el fluxograma correspondiente a cada procedimiento, lo cual permite visualizar gráficamente el flujo de las actividades y de la documentación utilizada y generada en los diferentes procesos.

B. RECOMENDACIONES

1. Implementar el Manual de Procedimientos asegurándose que las personas directamente involucradas conozcan bien su contenido y puedan consultarlo con facilidad. Es conveniente que se ponga disponible en formato digital a cada una de las jefaturas y sus colaboradores y, tener al menos un ejemplar impreso en la empresa.

2. Mantener actualizado el Manual mediante revisiones periódicas que pudieran ser una vez al año o cuando se presenten cambios en los procesos involucrados, tarea que es conveniente asignar a un funcionario que asuma dicha responsabilidad, que podría ser la encargada de calidad.

3. Realizar una revisión minuciosa acerca de las funciones de la encargada de Crédito y cobro, para definir acciones correctivas que permitan agilizar los trámites acerca de créditos y cobros.

Tal revisión la podrá realizar el Gerente Financiero en conjunto con el contador de la empresa.

4. Utilizar el cuestionario, usado en el presente trabajo para recolección de información, como instrumento de apoyo en el momento en que se considere necesario actualizar el manual de procedimientos.

5. Realizar en conjunto una revisión acerca de la descripción de actividades de cada procedimiento y de su representación gráfica, lo que podría ayudar a orientar y mejorar los esfuerzos de los integrantes de las unidades de estudio, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas a cada uno de ellos, en procura de la mejora continua.

CAPÍTULO VI

LITERATURA CONSULTADA

XV. CAPÍTULO VI: LITETARATURA CONSULTADA

Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos (2004). Disponible en:

<http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>

Guía técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos (2004, junio). Disponible en: http://www.sre.gob.mx/normateca/doc/guia_elab_manu_proc.pdf

Hernández Orozco, Carlos. (2007). Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Koontz, Harold, Wehrich, Heinz & Cannice (2008). ADMINISTRACIÓN. Una perspectiva Global y Empresarial. Decimotercera edición. México: McGraw-Hill.

Martínez, Bernal. (2007). Lecturas de Análisis Administrativo u Organización y Métodos. Material del curso de Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas, ITCR Sede San Carlos.

Sitio web: <http://www.slideshare.net/anieto61/flujoqramas>.

Sitio web: www.coopeleche.com

Ugalde Arias Rosaura. 2007. Elaboración de un Manual Organizacional, un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos para El Tajo Enero Sesenta Cuatro en La Fortuna de San Carlos. Tesis I.T.C.R. Santa Clara, San Carlos.

Zamora Rojas Hazel. 2007. Elaboración de un Manual Organizacional y un Manual de Descripción y Análisis de Puestos para la Empresa Agrícola Agromonte s.a., Boca Arenal, San Carlos. Tesis I.T.C.R. Santa Clara, San Carlos.

CAPÍTULO VII

APENDICES

XVI. CAPÍTULO VII: APENDICES

APÉNDICE I: Recolección de información preliminar



Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche
Coopeleche R.L.

Forma I: *Recolección de información preliminar.*

Instrucciones

- Lea cuidadosamente y con detalle cada pregunta.
- Asegúrese de comprender todos los aspectos sobre los cuales debe suministrar información.
- Marque con una "X" aquellas opciones donde aparezca un cuadro.
- Escriba de manera comprensible y utilice frases claras.
- La información recolectada será de carácter confidencial.
- Cualquier duda o consulta será cubierta por el responsable directo de la investigación, durante el llenado o después de este.
- Si necesita más espacio para contestar, puede usar hojas adicionales.
- Si necesita más tiempo para contestar el cuestionario, este se le concederá, de modo que se acuerde la fecha, hora y lugar de devolución con el responsable encargado de la investigación.



1. Conteste con brevedad los siguientes enunciados

- a) Escriba su nombre completo: _____
- b) Puesto que desempeña: _____
- c) Departamento al que pertenece: _____

2. ¿Conoce usted la existencia de políticas o normas de operación que condicione cierta actividad, labor, función o responsabilidad que usted realiza?

Si No (pase a la pregunta # 4)

3. Escriba la política o norma de operación y descríbala de acuerdo a la actividad, tarea, función o responsabilidad a la que se relaciona.

- a) Política (s) o norma (s) de operación: _____



5. Una vez descrita cada una de las actividades, es preciso que indique todas aquellas en las cuales intervienen o se relacionan con colaboradores de otros departamentos. Proceda de la siguiente forma.

a) Nombre del colaborador: _____

b) Departamento al que pertenece: _____

c) Puesto que desempeña: _____

d) Descripción de la (s) actividad (es), tarea (s), función (es) o responsabilidad (es) que tiene relación con algún colaborador de otro departamento que no sea en el que usted labora.
