



Ingresos y Valores

Procedimientos operativos

CA-TRA-PO-ING-00



Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

Hoja de firmas

| Elaboró | |
|--|--|
| | |
| Alejandra Barboza Galeano Consultora Jr. de Procesos de Scanton Centroamérica | |

| Aprobó | Aprobó |
|--|--|
| | |
| Melissa Vargas Gonzáles Gerente de Recursos Humanos Centroamérica | Jaime García Ticas Gerente de Operaciones Centroamérica |

| Autorizó |
|---|
| |
| Luis Monestel Vega Country Manager |

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Recuperación de fondos | 5 |
| 1.1. POS tradicional | 6 |
| 1.2. Conteo y registro de recuperación de fondos | 10 |
| 2. Retiros de efectivo | 13 |
| 2.1. POS tradicional | 14 |
| 2.2. Conteo y registro de retiros de efectivo | 19 |
| 3. Recuperación de caja chica | 21 |
| 4. Conciliación de ingresos por vendedor..... | 23 |
| 4.1 Comprobación..... | 24 |
| 4.2 Cierre de sesión por vendedor | 28 |
| 4.3 Cierre de sesiones múltiple..... | 30 |
| 4.4 Sobrante..... | 32 |
| 4.5 Faltante | 34 |
| 5.Reversion del dinero..... | 37 |
| 6. Anexo | 39 |

1. Recuperación de fondos

1.1. POS tradicional

El proceso de recuperación de fondos debe realizarse para cada uno de los vendedores antes de cualquier retiro y el fondo debe recuperarse únicamente en billetes. El Encargado de valores junto con el vendedor deben realizar la recuperación de fondos de la siguiente manera¹:

1. El vendedor debe colocar el letrero “Caja cerrada” en el mostrador del punto de venta.
2. El vendedor debe retirar de la caja de efectivo la cantidad correspondiente al fondo como se indica en la sección **1.1.1. Retiro de fondo**.
3. Entregar el fondo al encargado de valores.
4. El encargado de valores debe registrar en el sistema la recuperación de fondos como se indica en la sección **1.1.2. Registro de recuperación de fondo**.
5. El encargado de valores debe firmar el comprobante original impreso por el sistema y pedir al vendedor que firme el también.

¹ El ROT/ROD debe monitorear el efectivo de las cajas de los vendedores para realizar los retiros de efectivo.

1.1.1 Retiro de Fondo

1. Sacar todos los billetes iniciando por los de mayor denominación.
2. Ordenar por denominación los billetes y carearlos, es decir acomodarlos de tal manera que queden con la cara principal del mismo lado y en igual posición.
3. Contar el monto de los billetes e indicar el importe total.
4. Separar el monto del fondo a entregar.

1.1.2 Registro de recuperación del fondo

1. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista Punto de venta** vigente.

1.2. Conteo y registro de recuperación de fondos

Después de haber realizado la recuperación de fondos en POS tradicional, el encargado de valores debe realizar el conteo y el registro de la recuperación de fondos de la siguiente manera:

1. Ordenar por denominación los billetes y carearlos, es decir acomodarlos de tal manera que queden con la cara principal del mismo lado y en igual posición.
2. Si se cuenta con máquina contadora de billetes, verificar que los billetes no sean falsos.
3. Verificar que el efectivo recibido coincida con el importe del comprobante de recibo.
4. Registrar el retiro en **la Bitácora de retiros y cortes de Taquilla/Dulcería** vigente.
5. Verificar que el retiro de fondo se vea reflejado de acuerdo al apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista CashDesk** vigente.

1.2.1 Fondo no recuperado

En caso de que no se haya confirmado un fondo asignado en el POS de un vendedor:

1. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista CashDesk** vigente.

2. Retiros de efectivo

2.1. POS tradicional

El ROT/ROD junto con el vendedor, deben realizar el retiro de efectivo de la siguiente manera²:

1. El vendedor debe colocar el letrero “Caja cerrada” en el mostrador del punto de venta.
2. El vendedor debe retirar de la caja de efectivo la cantidad correspondiente al fondo como se indica en la sección **2.1.1. Retiro de fondo**.
3. Entregar el fondo al ROT/ROD.
4. El ROT/ROD debe registrar en el sistema la recuperación de fondos como se indica en la sección **2.1.2. Registro de recuperación de fondo**.
5. El ROT/ROD debe firmar el comprobante original impreso por el sistema y pedir al vendedor que firme también.
6. El ROT/ROD debe ir al área de valores y firmar la bitácora de ingreso.
7. El ROT/ROD debe entregarle el dinero al encargado de valores.

² El ROT/ROD debe monitorear el efectivo de las cajas de los vendedores para realizar los retiros de efectivo verificando no pasarse del monto máximo por cada punto de venta. Ver el anexo **Política de operación de Ingresos y Valores de conjuntos**.

8. EL encargado de valores y el ROT/ROD cuentan el dinero para verificar la cantidad que coincida con el comprobante y por si existe un billete falso.

2.1.1 Retiro de efectivo en POS

1. El vendedor debe sacar todos los billetes del cajón de efectivo del POS iniciando por los de mayor denominación, incluyendo dólares en caso de que los haya.
2. Ordenar por denominación los billetes y carearlos, es decir acomodarlos de tal manera que queden con la cara principal del mismo lado y en igual posición.
3. Contar el monto de los billetes e indicar el importe total.
4. Separar el monto del fondo a entregar.

2.1.2 Registro de retiro de efectivo

1. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista Punto de venta** vigente.

2.2. Conteo y registro de retiros de efectivo

Después de haber recibido el retiro de efectivo en POS tradicional, el encargado de valores debe realizar el conteo y el registro del mismo de la siguiente manera:

1. Ordenar por denominación los billetes y carearlos, es decir acomodarlos de tal manera que queden con la cara principal del mismo lado y en igual posición.
2. Si se cuenta con máquina contadora de billetes CDM 800, verificar que los billetes no sean falsos.
3. Verificar que el efectivo recibido coincida con el importe del comprobante de recibo.
4. Registrar el retiro en **la Bitácora de retiros y cortes de Taquilla/Dulcería** vigente.
5. Verificar que el retiro se vea reflejado de acuerdo al apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista CashDesk** vigente.

Nota:

En caso de que se haya registrado en el sistema una cantidad diferente a la que se envía físicamente, se debe realizar lo siguiente dependiendo de la cantidad:

Cantidad menor enviada

- Notificar la diferencia al ROT/ROD y solicitarle que realice un arqueo físico en el punto de venta. Una vez indicada la cantidad correcta al encargado de valores, éste debe compararla con el importe de CashDesk³.
- a)

Cantidad mayor enviada

- Notificar la diferencia al ROT/ROD y solicitarle que realice un arqueo físico en el punto de venta. Una vez indicada la cantidad correcta al encargado de valores, éste debe compararla con el importe de CashDesk⁴.
- b)

³ El importe de la diferencia debe encontrarse físicamente en el punto de venta y debe enviarse al área de valores para su ingreso.

⁴ El importe de la diferencia debe encontrarse físicamente en el punto de venta y debe enviarse al área de valores para su ingreso.

3. Recuperación de caja chica

La recuperación de la caja chica será realizada el día miércoles de cada semana de la siguiente manera:

1. Consultar el correo del informe de gastos aprobado por parte del analista responsable de cuentas por pagar.
2. Restar la cantidad del importe total a reembolsar de cada chica de uno de los parciales y registrarlo en la **Bitácora de efectivo. Hoja de parciales** vigente.
3. Guardar el importe recuperado en la caja chica.

4. Conciliación de ingresos por vendedor

4.1 Comprobación

Una vez que el ROT/ROD haya efectuado el último retiro de efectivo en el POS, se debe realizar la comprobación de la siguiente manera:

1. El ROT debe acudir a valores con todos los comprobantes de cupones, *vouchers*, cortesías, boletos promocionales y empresariales que haya redimido en taquilla.

2. Revisar las formas de pago de acuerdo a lo siguiente:
 - a) **Efectivo⁵**
Verificar que la suma de los comprobantes de efectivo coincida con el total solicitado en CashDesk.

 - b) ***Vouchers***
Realizar lo indicado en la sección **4.1.1. *Vouchers***.

 - c) **Cupones empresariales, promocionales, HMM y cortesías**
Realizar lo indicado en la sección **4.1.2. Cupones empresariales, promocionales, HMM y cortesías**.

⁵ La comprobación del efectivo se realiza solo en caso de faltante o sobrante en los comprobantes de retiros firmados por el ROT/ROD.

4.1.1 Vouchers

1. Verificar que los *vouchers* todos se encuentren firmados por el cliente.

2. Verificar la suma de los *vouchers* de acuerdo al tipo de compra.
 - Compras en POS**
 - a) Verificar que la suma de los *vouchers* por compras en POS coincida con el importe solicitado en CashDesk.

 - Compras en internet**
 - b) Verificar que la suma de los *vouchers* por compras en internet coincida con el reporte **Paid Bookings by Pick Up User** vigente.

3. Una vez hecho el cierre de todos los vendedores, se deberá realizar el resguardo de los *vouchers* en una bolsa de plástico, indicando el día al que corresponden.

4.1.2 Cupones empresariales, promocionales, HMM y cortesías

1. Verificar que cuenten con el sello de cancelado, el nombre del conjunto y la fecha de cancelación.
2. Verificar que la suma de los cupones y cortesías coincida con el importe y/o número solicitado en CashDesk.

4.2 Cierre de sesión por vendedor

Después de la conciliación física por medio de pago, se debe realizar el cierre de sesión por vendedor, de la siguiente manera:

1. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista CashDesk** vigente.

4.3 Cierre de sesiones múltiple

El cierre de sesión de varios vendedores al mismo tiempo se realiza una vez hecha la conciliación por medio de pago y únicamente al finalizar el día, ya que se hará el cierre de todos los vendedores y medios de pago que se tengan en ese momento, de la siguiente manera:

1. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Sistema Vista CashDesk** vigente.

4.4 Sobrante

En caso de que, al hacer la conciliación por medio de pago, el vendedor presente algún sobrante de efectivo, se debe realizar lo siguiente:

1. Separar el importe total de los sobrantes de todos los vendedores.
2. Resguardar los sobrantes en la caja de seguridad del conjunto.
3. Al día siguiente, se registrará el importe total de los sobrantes detectados en los puntos de venta como “Otros Ingresos” bajo el concepto de “Diferencias por auditoría”.
4. Depositar al día siguiente, el efectivo de la venta de ese día más los sobrantes registrados del día anterior, este depósito se enviará con una sola ficha.

4.5 Faltante

4.5.1 Faltante de efectivo

Los faltantes de efectivo deben ser cobrados en efectivo y resguardarse, ya sea para completar el depósito diario o para hacer el pago correspondiente cuando el analista responsable de cuentas por cobrar lo indique.

1. Cobrar al vendedor el importe correspondiente al faltante. Si el vendedor cuenta con el importe para pagar el faltante en ese momento, ir al paso 2. De lo contrario realizar lo siguiente:
 - a) El ROT/ROD debe elaborar el vale de caja correspondiente en presencia del vendedor.
 - b) Solicitar al vendedor que firme el vale de caja.
 - c) Enviar vale de caja firmado al encargado de valores para ser resguardado en la caja chica.
 - d) El encargado de valores le pasa los vales de caja chica al responsable de RH para su respectivo cobro.
 - e) El encargado de RH le reintegra el dinero al encargado de valores.
2. Una vez realizado el cobro, éste deberá ser incorporado al depósito diario de efectivo para completarlo.
3. Una vez hecho el vale y ajustado el faltante, se debe hacer el cierre de sesión y arqueo de acuerdo con la sección **4. Conciliación de ingresos por vendedor.**

4.5.2 Faltante de *vouchers*

Los faltantes de *voucher(s)* deben ser cobrados en efectivo y resguardarse, ya sea para completar el depósito diario o para hacer el pago correspondiente cuando el analista responsable de cuentas por cobrar lo indique.

1. Informarle al vendedor que existe un faltante de vouchers, verificar que el dinero fue cobrado, y realizar lo siguiente:
 - a) Notificar al encargado de valores que existe un faltante de vouchers pero que si esta el dinero ingresado.
 - b) El encargado de valores realiza un vale provisional
 - c) Solicitar al vendedor que firme el vale provisional.
2. Al día siguiente se registrará el importe total del/de los *voucher(s)* cobrado(s) como "Otros Ingresos" bajo el concepto de "Diferencias por Auditoría".
3. Una vez hecho el vale provisional y ajustado el faltante, se debe hacer el cierre de sesión y arqueo de acuerdo a la sección **10. Conciliación de ingresos por vendedor.**

5.Reversion del dinero

La reversión del dinero se realiza por malos retiros finales de efectivo, algunas causas son: por no retirar el fondo o por retirar dinero en cajas no indicadas.

1. El ROD le entrega la cartuchera al encargado de valores.

2. EL encargado de valores y el ROT/ROD cuentan el dinero para verificar la cantidad que coincida con el comprobante y por si existe un billete falso.

3. El encargado de valores realiza la reversión del dinero en el sistema vista

4. El encargado de valores le envía un correo a auditoria indicándole el motivo por el cual se realizó una reversión del dinero

6. Anexo

Política de operación de ingresos y valores de conjunto

El ROT/ROD debe monitorear el efectivo de las cajas de los vendedores para realizar los retiros de efectivo verificando no pasarse del monto máximo por cada punto de venta.

El monto máximo que debe existir en cada punto de venta según el país es el siguiente:

| País | Monto máximo |
|-------------|---------------------|
| Costa Rica | ₡ 350 000 |
| Guatemala | Q 7 000 |
| Honduras | L 12 000 |
| Salvador | \$ 650 |