

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA  
DIVISION FINANCIERA DE ARAUJO Y SEGOVIA S.A.**

**MARIA MONICA ARROYO SANTIAGO  
OCTAVIO AUGUSTO CAÑÓN LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C., MAYO DE 2012**

## TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
0	INTRODUCCION	1
0.1	Planteamiento y Formulación	3
0.1.1	Planteamiento y Formulación del Problema	3
0.1.2	Pregunta de Investigación	6
0.2	OBJETIVOS	6
0.2.1	General	6
0.2.2	Específicos	6
0.3	DELIMITACION	7
0.3.1	Espacio	7
0.3.2	Tiempo	7
0.4	JUSTIFICACION	7
0.5	MARCO TEORICO	8
0.6	METODOLOGIA	12
0.6.1	Tipo de Investigación	12
0.6.2	Fuentes de Información	13
0.6.2.1	Fuentes Primarias	13
0.6.2.2	Fuentes Secundarias	13
0.7	CRONOGRAMA	14
0.8	PRESUPUESTO	15

	Pág.
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.2 Generalidades	16
1.3 Misión	17
1.4 Visión	17
DESCRIPCION ACTUAL DE LA DIVISION FINANCIERA	
2. ORGANIGRAMAS	18
2.1 Descripción del área de Caja	20
2.2 Descripción del área de Tesorería	22
2.3 Descripción del área de Contabilidad	24
2.4 Descripción del área de Cartera	26
3. PRINCIPALES FALENCIAS DE LA DIVISION FINANCIERA	29
3.1 Control Interno	29
3.2 Falencias en el área de Caja	30
3.3 Falencias en el área de Tesorería	32
3.4 Falencias en el área de Contabilidad	33
3.5 Falencias en el área de Cartera	34
PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y	
4 PROCEDIMIENTOS	36
4.1 Procesos y Procedimientos para el área de Caja	37
4.1.1 Descripción de procedimiento: Recepción de pagos	38
4.1.2 Descripción de procedimiento: cuadre de caja	40
4.1.3 Descripción de procedimiento: cambio de cheques	42
4.2 Procesos y Procedimientos para el área de Tesorería	44
4.2.1 Descripción de procedimientos: saldos bancarios	45
4.2.2 Descripción de procedimientos: elaboración de cheques	47
4.2.3 Descripción de procedimientos: anulación de cheques	50
4.2.4 Descripción de procedimientos: pago a proveedores	52

4.2.5	Descripción de procedimientos: contabilización cajas	54
4.3	Procesos y Procedimientos para el área de Contabilidad	56
4.3.1	Descripción de procedimientos: conciliación bancaria	57
4.3.2	Descripción de procedimiento: preparación de impuestos	59
	Descripción de procedimiento: presentación de estados	
4.3.3	financieros	61
4.3.4	Descripción de procedimiento: ordenes de pago	63
4.3.5	Descripción de procedimiento: causación facturas	65
	Propuesta de Procesos y Procedimientos para el área de	
4.4	Cartera	67
	Descripción de procedimiento: envío de facturas y cuentas	
4.4.1	de cobro	68
4.4.2	Descripción de procedimiento: revisión consignaciones	70
4.4.3	Descripción de procedimiento: gestión de cobro	72
4.4.4	Descripción de procedimiento: ajuste de cartera	74
5.	CONCLUSIONES	76
6.	BIBLIOGRAFIA	78
7.	ANEXOS	

## **0 INTRODUCCION**

Se puede decir que el tema del control interno se ha ido desarrollando a través del tiempo. Desde un principio el hombre ha estado en la obligación de controlar sus pertenencias, de ahí a que comenzó a usar sus manos y pies para contar, y al pasar el tiempo, creó un sin número de ideas y estrategias como lo fueron los símbolos, números y una muy importante como lo fue y lo es la Partida Doble, hasta llegar a los grandes Sistemas De Control Interno que conocemos hoy en día.

Al pasar el tiempo Las sociedades se han visto en la necesidad de desarrollarse, crecer y Optimizar la calidad de sus servicios, y solo esto solo se logra manteniéndose dinámicas y exigentes.

A finales del siglo XX, los propietarios de compañías se dieron cuenta que a medida que aumentaba la productividad se le imposibilitaba estar al mando de toda la dinámica productiva, comercial y administrativa de su ente, conllevando esto a la delegación de tareas y funciones al recurso humano de la empresa y al mismo tiempo diseñando sistemas y procedimientos que pronosticaran y disminuyeran fraudes y errores. pero no solo era tener el control de la productividad también de la parte administrativa u organizativa que es importante en la gestión de los negocios, llevando a cabo la creación de sistemas de control como consecuencia de la significativa evolución dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico. Surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

El extenso grupo de actividades necesarias para conocer y controlar la dirección de una empresa, tiene un lugar importante el Control Interno, ya que reúne los requerimientos fundamentales de las áreas contables, financieras y administrativas de una entidad. El objetivo básico del Control Interno fomentar la

operación eficaz y eficiente de la organización. Este se construye con todas las medidas que se toman para proporcionarle a la administración la confianza y seguridad de que todo funciona como deber ser. Los Controles Internos se establecen para que la entidad se mantenga en dirección de sus objetivos y como principal finalidad salvaguardar los activos contra pérdidas que se surjan de faltas intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

Los procesos y los procedimientos conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores en este caso de Araujo y Segovia, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Araujo y Segovia es una empresa dedicada a la administración, consultoría, compra-venta, gerencia de proyectos y avalúo de inmuebles, actualmente es la inmobiliaria líder durante más de 55 años en la ciudad de Cartagena de indias. Su visión es Ser una empresa con responsabilidad social y la mejor solución inmobiliaria en todo el territorio nacional, mediante innovación tecnológica en la prestación de los servicios de arriendos, ventas, avalúos y gerencia de proyectos. por lo tanto es deber de la empresa optimizar sus procesos con el fin de conseguir su ideal.

Se ha preparado el presente Manual de Procesos y Procedimientos para el área financiera, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de Araujo y Segovia. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias, soportando cada uno de los procesos específicos, como son: Cartera, Caja, Tesorería y Contabilidad.

## **0.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **0.1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA**

Araujo y Segovia S.A. es una empresa cartagenera dedicada a la prestación de servicios inmobiliarios, Por más de medio siglo Araujo y Segovia S.A. se ha ganado la confianza de miles y miles de clientes satisfechos que han delegado en esta importante organización inmobiliaria, todo lo relativo con la administración, consultoría, compra-venta, gerencia de proyectos y avalúo de inmuebles. La eficiencia, seriedad y calidad del servicio, ligadas a una visión empresarial cada día más avanzada y moderna, le ha permitido alcanzar una alta confiabilidad y consolidarse como Líderes Inmobiliarios en Cartagena y Montería, además de tener una sucursal en la ciudad de Bogotá D.C., ciudad en la cual ha venido cautivando clientes y se perfila en un proyecto expansionista con otras sedes debido al potencial habitacional que esta presenta.

La empresa objeto de estudio es una organización líder en servicios inmobiliarios., la experiencia adquirida durante más de cincuenta y cinco (55) años, la seriedad de nuestros colaboradores y funcionarios, además de la constante innovación permite ofrecer a su clientela en general un completo y novedoso portafolio de servicios.

Como misión la organización se ha planteado la siguiente:

“Somos una empresa con experiencia en el sector inmobiliario, dedicada a la prestación de los servicios de arriendos, ventas, avalúos y gerencia de proyectos, con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado, que nos permite asegurar la excelencia en el servicio y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y accionistas.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Disponible en <http://www.araujoysegovia.com/>

Así como también una serie de valores corporativos y ha identificado factores que de acuerdo a estudios de competitividad en el sector han llamado claves para la buena prestación del servicio; lo anteriormente mencionado ha hecho que la organización presente un incremento marcado y una tendencia alcista que se ve reflejada con el crecimiento de los ingresos operacionales.

Esta empresa viene de ser casi de tipo familiar, debido a que el grado de fraternidad entre los fundadores de la misma es excelente, este mismo trato lo han venido brindando a los empleados en general, esto marcado como una política organizacional para el buen clima laboral, es aquí donde se han presentado grandes inconvenientes debido a la informalidad con la que se han venido desarrollando algunas prácticas laborales y la mayoría de las funciones al interior de la organización.

Araujo y Segovia S.A. ya no es la pequeña empresa que se dedicaba a ser intermediación inmobiliaria para 20 inmuebles, la excelente gestión y la buena visión por parte de los estrategas y fundadores han vuelto la empresa como una de las más reconocidas en las ferias inmobiliarias tanto a nivel nacional como internacional lo cual ha redundado en un mayor flujo de efectivo hacia la empresa.

La empresa ha independizado ciertos cargos y sus perfiles han sido definidos pero la mayor parte sigue como en los inicios de la misma, por esta razón no es anormal para la organización que los dineros correspondientes a los ingresos sean entregados a los asesores y que estos sean los encargados muchas veces de generar el comprobante por esta recepción, que los cheques destinados a los propietarios / clientes sean retirados por terceros, sin ninguna autorización formal y cambiado en las instalaciones de la empresa. Esta combinación exagerada de diferentes factores entre los que enunciamos la permisividad, descontrol y confianza han llevado a que se presenten problemas relacionados con el uso, destinación y ubicación de los ingresos, así como también en ciertas ocasiones un

deterioro en la relación con el cliente situación que ha empañado la excelente relación con los mismos.

Realizando un análisis sistémico tratando de dar solución a esta problemática, se ha inferido en diferentes oportunidades en el desarrollo e instauración de procesos y procedimientos tendientes a estandarizar el correcto actuar de los empleados en los cargos que tengan relación con el manejo del dinero de la organización, tanto del que ingresa como el que sale, pero por la misma permisividad interna nunca se opto por iniciar un estudio relacionado; para poder realizar acciones tendientes a minimizar este tipo de situaciones se hace necesario evaluar el Control interno, así como también auditar procesos inherentes al departamento financiero de la empresa.

Para tener una idea más general de la temática a desarrollar es pertinente conocer lo que en cuanto a procedimientos y evaluación del control se ha tratado hasta estos días, si bien en Colombia la auditoria puede definirse de la siguiente manera:

“proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad, con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre aquéllos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.”<sup>2</sup>

Nos queda bien definido que debemos comparar el actuar del funcionario con lo establecido como criterio ideal al interior de la organización, razón fundamental de la propuesta hacia la administración de la compañía de establecer un modelo

---

<sup>2</sup> BLANCO, Yanel. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Ecoe ediciones 2.003

donde se describan los procesos y procedimientos a realizar, posteriormente ejecutar la auditoria para evaluar este sistema planteado.

### **0.1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Qué procesos y procedimientos deben diseñarse e implementarse en el area Financiera de ARAUJO Y SEGOVIA S.A. con el fin de afianzar el control de las actividades y así cumplir con las políticas, metas y objetivos previstos en la organización?

## **0.2 OBJETIVOS**

### **0.2.1 GENERAL**

Diseñar un Manual de Procesos y Procedimientos para el fortalecimiento Administrativo acorde a los requerimientos de la División Financiera de la empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A.

### **0.2.2 ESPECIFICOS**

- Realizar un análisis a la situación actual de la División Financiera de la empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A.
- Detectar las falencias en el sistema de control al interior de la División Financiera de ARAUJO Y SEGOVIA S.A.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el área de Caja.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el área de Cartera.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el área de Tesorería.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el área de Contabilidad.

## **0.3 DELIMITACION**

### **0.3.1 ESPACIO**

La delimitación espacial para el Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para la División Financiera de la empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A. serán las instalaciones de la misma, ubicadas en el segundo (2°) piso del Edificio CONCASA ubicado en el Centro de la Ciudad de Cartagena De Indias, Bolívar, Colombia

### **0.3.2 TIEMPO**

El diseño de un manual de procesos y procedimientos para la división financiera de la empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A., se realizará durante los meses de Abril a Septiembre de 2011.

## **0.4 JUSTIFICACION**

La empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A. Actualmente carece de procedimientos y procesos establecidos al interior de la División Financiera, siendo ella la directa beneficiada por este estudio que le aportaría a modo de impacto esperado la oportunidad de mejorar eficiencias, obtener mejoras operativas y administrativas al interior de la organización. Este proyecto es viable debido a que contamos con la autorización y apoyo de la directiva para llevarlo a cabo, además de contar con las capacidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional.

Esta investigación se apoya en un grupo de teorías o modelos que son reconocidos para el mejoramiento administrativo de las empresas por su practicidad a la hora de analizar la estructura de una empresa. En esta ocasión, las teorías y modelos que se anotan en el marco teórico son utilizadas para darles pertinencia y el máximo acoplamiento con los lineamientos de la empresa ARAUJO Y SEGOVIA S.A. y sus problemáticas internas para que ésta encuentre

un apoyo fundamental y tenga o alcance el movimiento o engranaje necesario para su óptimo desarrollo.

Las teorías referenciadas en la presente investigación son de mucha ayuda puesto que éstas han sido aplicadas en otros contextos empresariales, en los cuales se demostraron cambios significativos en el buen desarrollo de su desempeño al momento de realizar todas sus actividades.

En este sentido, se busca realizar un manual de procesos y procedimientos para el área financiera que pueda ser aplicado a un plan de mejoramiento que tenga funcionalidad en ARAUJO Y SEGOVIA S.A., además de sentar bases para también facilitar la implementación a otras empresas, en diferentes sectores económicos. De este modo, es posible ofrecer practicidad a toda la información analizada y redactada en el informe final demostrando la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por medio de la búsqueda de soluciones a nivel empresarial basándose en teorías y modelos, los cuales permitirán realizar un aporte a la línea de investigación de los modelos de control para las empresas.

## **0.5 MARCO TEORICO**

Es una de las primeras etapas que debe desarrollarse dentro de una investigación, puesto que su elaboración, que consiste en “ir tras las huellas” del tema que se pretende investigar, permite determinar cómo ha sido tratado el tema, cómo se encuentra en el momento de realizar la propuesta de investigación y cuáles son las tendencias. Para su elaboración, es recomendable establecer un período de tiempo, de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Basándonos en la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, que define el control interno en el artículo 1 de la siguiente manera: “Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”<sup>3</sup>. Y a su vez en el artículo 4 literal B responsabiliza a los entes a “implementar y definir políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos”<sup>4</sup>, por lo tanto todo ente está obligado y requiere la implementación de un sistema de control interno, y como elemento esencial y de suma importancia para la ejecución de dicho sistema se necesita elaborar Manuales de Procesos y Procedimientos para el normal desarrollo de sus actividades y cumplir con los objetivos y metas planteadas en la organización.

Yanel Blanco Luna Define el Control Interno<sup>5</sup> como un proceso efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

---

<sup>3</sup> Ley 87 de 1.993, Art.1°

<sup>4</sup> Ibíd.

<sup>5</sup> BLANCO, Yanel. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Ecoe ediciones 2.003

Esto refleja que el control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo; el control es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización; del control se espera que provea solamente una razonable seguridad no una absoluta seguridad y por último es el mecanismo para el logro de los objetivos.

A partir de todas estas concepciones es necesario desglosar cada concepto y hacer una definición clara de estos. Definimos a continuación que es proceso, procedimiento, y que es un manual de procesos y procedimientos<sup>6</sup>:

**PROCESO:** Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (producto) que satisface una o varias necesidades.

#### **CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO:**

- Transforma las entradas en salidas mediante recursos que van agregando valor en su desarrollo
- Cumple una función y es dinámico en el tiempo.
- Su finalidad o consecución está determinada por su resultado
- Los procesos contienen un componente social que le conlleva a interactuar con otros procesos, el cual es análogo al comportamiento del ser humano.

#### **PROCEDIMIENTOS**

La norma –NTCGP- 1000:2004, en su numeral 3.38 define procedimiento como: “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”

---

<sup>6</sup> <http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-rocedimientos-Guia-basica.html>

Su fin es especificar, relacionar y ordenar las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso.

De este se desprende:

- Desagregación de los procesos en procedimientos
- Inventario de actividades por procedimientos
- Diagramación de los procedimientos (diseño de flujogramas)

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El manual de procedimientos es un documento que se convierte en una guía de observación y consulta de uso de todos los colaboradores, bien sea individual o colectivamente.

## **0.6 METODOLOGIA**

### **0.6.1 TIPO DE INVESTIGACION**

Este trabajo de investigación, de acuerdo a la serie de características que presenta, está denominado como una investigación de carácter descriptivo, ya que con el desarrollo del mismo se pretende determinar cuáles son las causas que ocasionan en los trámites gerenciales y administrativos, desviaciones o ausencias referentes a la eficiencia de el logro de los objetivos y el uso de los recursos, de manera que se tenga un conocimiento más preciso del mismo y se puedan plantear recomendaciones, utilizando técnicas específicas para la recolección de la información como lo son las entrevistas a los directos encargados de cada área, observación de campo con la finalidad de estar al tanto en la manera de cómo se desempeñan los trabajadores y documentos realizados por otros investigadores relacionados con el tema de investigación.

Después de haber recolectado la información en las fuentes primarias y secundarias, los datos arrojados por la investigación se toman como primera medida, para ayudar a contestar la pregunta de investigación y durante este proceso se procede a realizar una revisión minuciosa para ver cuáles son los datos pertinentes que van a ayudar a cumplir cada uno de los objetivos específicos y así tomar ítems que ayuden a definir el plan de mejoramiento propuesto; luego de corroborar la pertinencia de los objetivo se pasara a los datos factuales, las cuáles se refieren a las limitaciones gerenciales y administrativas. Y finalmente a partir de la identificación de los factores que impiden que Emsiso Ltda., tenga estabilidad y sostenimiento económico y teniendo como referencia los modelos y teorías que se han tratado en el desarrollo del tema, crear un plan de mejoramiento administrativo.

## **0.6.2 FUENTES DE INFORMACION**

### **0.6.2.1 FUENTES PRIMARIAS**

Para la obtención de la información se tiene planeado la utilización de fuentes primarias como lo son las entrevistas y encuestas a las personas encargadas de los cargos administrativos, a demás se utilizara el método de la observación directa con el objeto de examinar con más detalle la realidad dentro de la empresa.

### **0.6.2.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Como fuente secundaria se tomarán los textos relacionados con la administración estratégica, control interno, gestión administrativa en las empresas de servicios, normas y procedimientos de auditoría integral, gestión financiera en la pequeña y mediana empresa entre otros, de igual manera se tomaran en cuenta las investigaciones plasmadas con anterioridad que se encuentren relacionadas con el tema a tratar y que sirvan de guía para el progreso de la misma.



## 0.8 PRESUPUESTO

A continuación presentamos una relación de las diferentes erogaciones que hemos estimado tendríamos que incurrir para poder desarrollar nuestro trabajo:

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Gastos Generales</b>	
Alquiler de Computador	200.000
Internet	56.000
NTC 1486	34.000
Alquiler de Impresora	80.000
Gastos Telefónicos	20.000
Papelería	15.000
Gastos en Fotocopias	15.000
Transporte	400.000
<b>Total Gastos Generales</b>	<b>820.000</b>
<b>Subtotal</b>	<b>820.000</b>
Imprevistos (5%)	41.000
<b>Total Egresos</b>	<b>861.000</b>

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La ciudad de Cartagena de Indias ha adquirido un carácter de destino turístico y portuario internacional que da apertura a un mercado inmobiliario dinámico, en el que se hace necesario consolidar empresas que respondan efectivamente a las necesidades y características de la ciudad.

En este primer capítulo se muestran las generalidades acerca de la empresa en estudio Araujo y Segovia S.A.

### 1.1. GENERALIDADES

La sociedad denominada Araujo y Segovia S.A., empresa líder en el sector inmobiliario de la ciudad de Cartagena, fue constituida según Escritura Pública No. 926 del 24 de mayo de 1954, otorgada en la Notaria Primera de Cartagena e inscrita en la Cámara de Comercio de Cartagena el día 24 de mayo de 1954 bajo el número 367. La razón social de la misma es Araujo y Segovia S.A.

Tomando del Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio de Cartagena, el objeto social de compañía se orienta hacia la compra, venta, gravamen, administración de inmuebles, construcción y venta de edificaciones y en general, toda clase de operaciones sobre propiedades inmuebles o finca raíz, con una duración de este ejercicio de tipo indefinido, establecido en el mismo documento.

En la actualidad la compañía está representada legalmente por el señor Luis Rafael Hoyos García y cuenta con 3 establecimientos de comercio en la ciudad de Cartagena de indias (Colombia) ubicadas en los sectores del Centro (Dependencia Principal), Bocagrande y Ronda Real (Sucursales Alternas).

## 1.2. MISIÓN

La compañía describe su misión como lo siguiente: “Somos una empresa con experiencia en el sector inmobiliario, dedicada a la prestación de los servicios de arriendos, ventas, avalúos y gerencia de proyectos, con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado, que nos permite asegurar la excelencia en el servicio y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y accionistas.”<sup>7</sup>

## 1.3. VISIÓN

La visión está orientada en los siguientes términos “Ser la mejor solución inmobiliaria en todo el territorio nacional, mediante innovación tecnológica en la prestación de los servicios de arriendos, ventas, avalúos y gerencia de proyectos, y una empresa con responsabilidad social”

---

<sup>7</sup> Disponible en Manual de Calidad de Araujo y Segovia S.A.

## 2. DESCRIPCIÓN ACTUAL DE LA DIVISIÓN FINANCIERA.

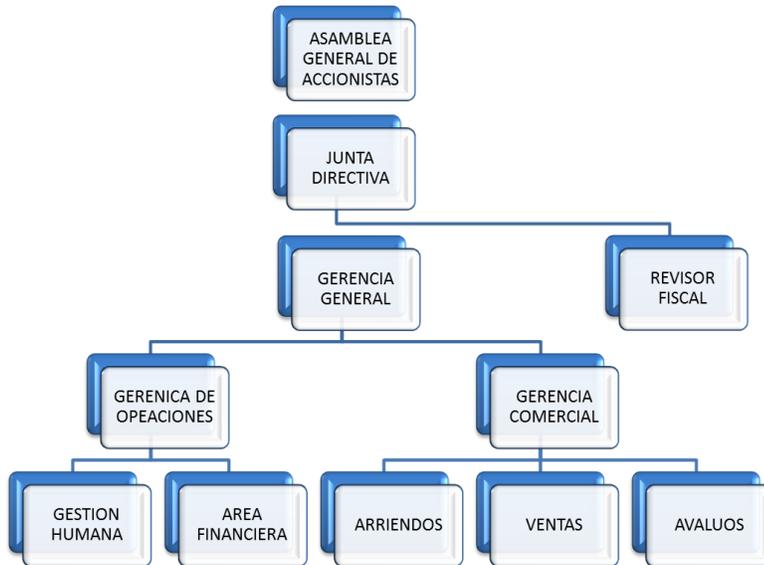
La empresa Araujo y Segovia S.A. se encuentra conformada por diferentes departamentos o divisiones para el normal funcionamiento de la organización, esto es necesario según lo planteado por Chiavenato<sup>8</sup> donde expone que las funciones de la administración deben ser representadas por áreas independientes pero interrelacionadas entre sí, esto con el objetivo de que fluya la información entre las mismas y así poder alcanzar las metas mediante el concurso de todas las áreas.

Al interior de Araujo y Segovia S.A. se encuentran plenamente identificadas las divisiones o departamentos que sintetizan lo expuesto por el autor pero no hay una estructura jerárquica que evidencie las relaciones entre cada una de las mismas, razón por la cual dentro del desarrollo de la presente investigación de tipo descriptiva abordaremos esta problemática con la puesta a consideración de la siguiente estructura:

---

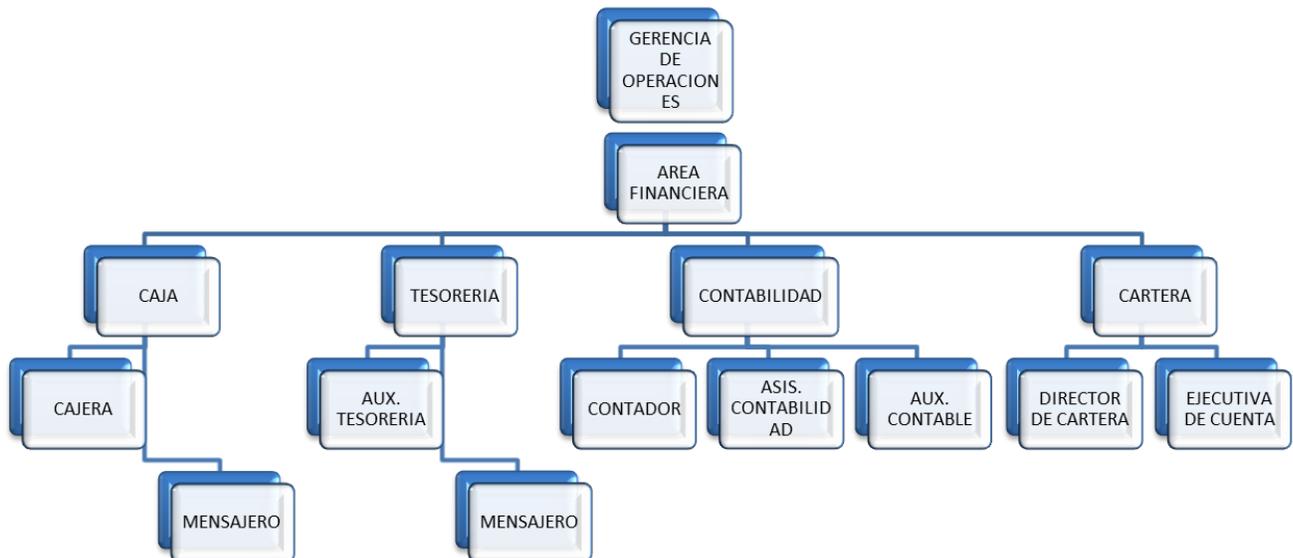
<sup>8</sup>CHIAVENATO, Idalberto. Administración: Teoría, proceso y práctica. McGraw Hill 2001

## ORGANIGRAMA BÁSICO PLANTEADO



Dentro de la línea de mando conocida al interior de la organización pero no evidenciada mediante estructura jerárquica ampliamos la relación existente con la división financiera.

## ORGANIGRAMA FINANCIERO



De acuerdo al orden como se presenta en la estructura jerárquica planteada, describimos a continuación la situación actual en cuanto a procesos y procedimientos manejados para cada una de las áreas que conforman la división financiera.

## 2.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE CAJA

El área de caja de Araujo y Segovia S.A. se encuentra conformada por las cajas de recepción de dinero de cada una de las sedes sumando un total de tres (una por cada sede). Estas se encargan de recaudar los dineros correspondientes a ingresos por cada uno de los diferentes conceptos tales como arriendos, depósitos de venta, abonos de propietarios, intereses, multas, así como un punto de recaudo de la empresa prestadora de servicios públicos Aguas de Cartagena S.A. ESP.

Las cajas de la empresa reciben dinero en efectivo, cheques y transferencias electrónicas presenciales mediante Pac electrónicos instalados en cada una de las sedes. De manera básica las personas que ocupan el cargo de cajera al interior de la organización se dedican de manera exclusiva a la recepción de estos ingresos por parte de los clientes, adicionalmente cambian los cheques girados por tesorería a los diferentes terceros siempre y cuando hubiese efectivo para realizar esta operación; esta estrategia ha disminuido el pago del Gravamen a Movimientos Financieros.

Como política institucional Todo lo recaudado en efectivo y en cheque debe ser consignado a más tardar al día siguiente de la recepción del mismo. La caja centro

por ser la principal y la de mayor recaudo debe consignar dos veces al día, en las horas de la mañana consigna el recaudo recibido en las horas de la tarde del día anterior, y su vez en las horas de la tarde debe consignar lo recaudado en las horas de la mañana del mismo día. Las cajas satélites es la denominación que se ha asignado a las cajas de recaudo de las sucursales, estas si consignan el recaudo de dinero al día siguiente.

Existen cajas menores en cada una de las sedes, estas son manejadas por el responsable de la caja recaudadora de ingresos para las sedes de Bocagrande y Ronda Real (Cajas Satélites), la caja menor de la oficina centro es manejada directamente por una persona encargada en el área de recursos humanos.

Cuando se efectúa un arqueo de caja, este es realizado por el Contralor, y como resultado del mismo se obtiene un informe en el que se evidencian los hallazgos. Entre los hallazgos expuestos en estos informes se ha presentado la exactitud de los valores en caja contra los recibos y soportes, evidenciando esto un buen manejo, no obstante algunas veces se ha realizado arqueos de manera consecutiva a la caja menor y a la caja recaudadora y si se han encontrado diferencias, situación que nunca se presenta cuando el arqueo es de manera individual.

Dentro de nuestras observaciones preliminares, que fueron fuente y nos han permitido nutrir este proyecto resaltamos que ultimo arqueo realizado a cualquiera de las cajas fue hace más de cuatro (4) meses.

Debido a que la cajera es la encargada del dinero circulante, siempre que se necesita una suma de dinero de manera inmediata por parte de las Gerencias, se acude a la caja principal para solicitar esta suma de manera temporal utilizando como soporte para esta transacción vales provisionales, los mismos que se vuelven permanentes por llamarlos de alguna manera debido a que son legalizados después de un tiempo mayor a 20 días.

El horario de atención establecido para caja es de 8 de la mañana a 12 del medio día, y de 2 de la tarde a 6 de la tarde. La Caja principal algunas veces no cumple dicho horario, razón por la cual los clientes insatisfechos deciden abandonar la fila que habían hecho para realizar el pago.

Los cheques recibidos como recaudo de cualquier concepto deben ser emitidos por una sucursal bancaria establecida en la ciudad, pero por descuido y de manera reiterativa las cajeras han venido recibiendo cheques que no cumplen con las condiciones establecidas para la recepción del mismo. Esto acarrea situaciones de disgustos y desagradados con los clientes ya que finalmente los costos por comisiones que se deriven de esta operación deben ser asumidos por los clientes.

## 2.2. DESCRIPCION DEL AREA DE TESORERIA

Tesorería es el área encargada de realizar todos los pagos a los terceros de la organización como lo son propietarios, proveedores, abogados, pago nomina por cheque, pago de servicios públicos, entre otros, previa autorización de la gerencia

de operaciones. Su principal función es la de contabilización y elaboración de cheques y entrega de estos a sus beneficiarios. Además de esto la persona encargada de la Tesorería debe supervisar de manera estricta los movimientos bancarios bajo la supervisión de la gerencia de operaciones, lo anterior conlleva a tener un óptimo y eficaz manejo financiero, teniendo como garantía el seguimiento de los movimientos bancarios y asegurando y el cumplimiento de los objetivos en cuanto al manejo financiero.

Diariamente la persona encargada de tesorería tiene el deber de elaborar cheques por los diferentes conceptos anteriormente dichos, estas erogaciones deben ser autorizadas previamente por la gerencia de operaciones. Después de su elaboración se le debe dar curso a su pago ya sea que se efectúe una consignación, que repose en la oficina para su posterior recibido por parte del beneficiario o llevarlo al domicilio de este, si así lo desea. Es obligación de la persona encargada de tesorería hacerle seguimiento a cada comprobante de egreso generado, y que cada uno cumpla con las condiciones exigidas como: soporte, firma legible de recibimiento de este, y/o soporte de consignación si este ha sido depositado en una cuenta bancaria.

Mensualmente la persona encargada de tesorería debe efectuar el pago de proveedores según las facturas recibidas en el mes. Estas facturas son contabilizadas en el departamento de contabilidad a lo largo del mes, luego se les entregan a la persona de tesorería para que a fin de mes las cancele según la programación de pago.

Están bajo el mando de la persona encargada de tesorería las cartas bancarias, las activaciones de rangos, solicitud de cheques de gerencias, solicitud de extractos bancarios, órdenes de no pago, entre otras, que son firmadas por la Gerencia de Operaciones o en su ausencia por el Gerente General.

La persona encargada de tesorería tiene el deber de contabilizar las Notas Bancarias que son todas la notas debito y crédito cargadas en las diferentes cuentas bancarias. La contabilización de gastos bancarios a fin de mes y la contabilización de las cajas diariamente, esto es, causación de las consignaciones en efectivo y cheque recibidos en los diferentes puntos de recaudo, contabilización de cada una de las transferencias realizadas a través de los medio electrónicos y/o Pac electrónicos por nuestros clientes y cheques cambiados en caja.

Dentro de nuestras observaciones preliminares, que fueron fuente y nos han permitido nutrir este proyecto resaltamos que el trabajo realizado por la persona encargada de tesorería no es supervisado por el Contralor, es decir que no se están revisando las cuentas que esta persona afecta en las diferentes causaciones, y que si incurre en errores, algunos de estos solo son detectados en los cierres de mes.

### 2.3. DESCRIPCION DEL AREA DE CONTABILIDAD

El área de contabilidad de Araujo Segovia S.A. se encuentra conformada por tres colaboradores, El contador, el Asistente de Contabilidad y un practicante del SENA o universitario. El área de Contabilidad de Araujo y Segovia S.A. tiene

como fin la organización de políticas, normas, técnicas y procedimientos necesarios para avalar la exactitud y seguridad de las operaciones financieras, con el fin de suministrar información que contribuya a la toma de decisiones, promoviendo la eficiencia y eficacia, a la evaluación de las actividades y facilite la inspección de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando el debido cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Le contador como jefe de área debe organizar y presentar la información contable de forma oportuna y reportar los datos obtenidos a las entidades de control del estado, de acuerdo con la operación de la empresa, con el fin de que la administración tome las decisiones adecuadas y se realice un seguimiento de las actividades contables.

El contador de Araujo y Segovia S.A. debe controlar y autorizar los pagos de las obligaciones financieras así como el pago de impuestos. A su vez es el encargado de la realización de las conciliaciones bancarias. La revisión de la contabilización de diferidos, amortizaciones, provisiones, gastos bancarios, préstamos bancarios, nomina, aportes patronales y parafiscales también están a su cargo.

Mensualmente tiene como función la revisión de los cuadros de producción de arriendos, ventas y avalúos, la verificación de los estados financieros y coordinación de la presentación de dichos informes.

El asistente de contabilidad esta en el deber contribuir al cumplimiento de la prestación oportuna y veraz de los estados financieros y apoyar al contador en el control de la contabilidad de la organización y la operación de la empresa, asegurando la supervisión y verificación de los procesos contables.

Entre sus labores tenemos la causación facturas de proveedores, amortizar diferidos, contabilización de provisiones, causación de pagos a terceros, causación de facturas de servicio telefónico y de servicios públicos, preparación y presentación de impuestos y la preparación estados financieros.

#### 2.4. DESCRIPCION DEL AREA DE CARTERA

El área de Cartera de Araujo y Segovia S.A tiene como finalidad establecer de las políticas, métodos y técnicas que deberán realizarse durante el cobro de los arriendos, así como las responsabilidades de cada una de las personas involucradas dentro de este proceso. El área de cartera está conformada por 6 colaboradoras: una Directora de Cartera, tres Ejecutivas de Cuentas, una Ejecutiva de Cuenta en Desocupación y una Auxiliar de Cartera.

El área de cartera cubre a los clientes que solicitan inmuebles en arriendos, los clientes inquilinos activos, los clientes retirados, y como tal su ciclo empieza desde la ocupación del inmueble, ya que la directora de cartera tiene el control de las nuevas ocupaciones en el mes y es su deber hacer la verificación de la fecha de inicio del contrato, fecha de vencimiento, canon de arrendamiento, cancelación de

la primera mensualidad y debe asignarle una ejecutiva de cuenta a este nuevo cliente para la gestión de cobro.

La directora de cartera debe crear estrategias para mejorar el recaudo de cartera con el fin de cumplir y sobrepasar las metas mensuales de causación establecidas, acorde con los procedimientos de la empresa, buscando el incremento de los ingresos por este concepto en la organización.

Entre las labores de la directora de cartera de Araujo y Segovia S.A. se encuentran que esta debe generar mensualmente el listado de los clientes con 30 días de mora y la verificación de clientes a demandar para la entrega a un abogado. También debe recibir informes de los abogados por los procesos que este se le haya entregado.

La directora de cartera debe diariamente imprimir los movimientos bancarios de las cuentas bancarias que posee Araujo y Segovia S.A. en las cuales sus clientes depositan los arriendos, esto con el fin de identificar los pagos realizados y darle ingreso a estas entradas.

La directora de cartera debe realizar informes de la gestión de cartera, hacer reportes y modificaciones en las centrales de riesgo, condonar intereses y pre jurídicos bajo las políticas de la organización.

La directora de cartera cuenta con el apoyo de las Ejecutivas de Cuenta que tiene como finalidad establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de cobranza logrando la meta establecida de acuerdo a las estrategias de cobro que

se realizan de forma autónoma, con el fin de elevar los ingresos y aumentar la satisfacción del cliente en cuanto a estados de cuenta, formas de pago y mejoras en los hábitos de pago.

También tiene el apoyo de la ejecutiva de cuenta en desocupación que tiene como finalidad establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de cobranza de la cartera inactiva y efectuar seguimiento a los abogados que soportan el cobro con el fin de colaborar en la recuperación de recursos económicos para la organización.

Entre las labores de las ejecutivas de cuenta se encuentran la atención personalizada de clientes, la realización de gestión de cobro a titulares y fiadores, el Envío de la facturas de cada cliente, realizar ingresos por consignaciones, elaboración notas contables por cargos o abonos de diferentes conceptos, Seleccionar los clientes que se deben excluir del informe que se pasa a las centrales de riesgo, enviar comunicaciones de cobro, elaborar certificaciones, paz y salvo a los clientes para que posteriormente sea firmada por la directora de cartera.

Entre las labores de la ejecutiva de cuenta en desocupación se encuentra la atención personalizada de clientes, Realizar gestión de cobro, Preparación de demanda, Realizar modificaciones en las centrales de riesgo, preparar informes de las estadísticas de cartera total, efectuar pago de los servicios públicos, actualizar la información de los servicios públicos para los inmuebles desocupados.

### 3. PRINCIPALES FALENCIAS DE LA DIVISION FINANCIERA

Posterior a la descripción de los diferentes hallazgos en cuanto a cómo se realizan los diferentes procesos y procedimientos por parte de los empleados que responden por los diferentes cargos directamente implicados en estos procesos, analizamos el deber ser de estas operaciones a la luz de las recomendaciones del Control Interno organizacional y de las definiciones de Manual de Procesos y Procedimientos.

#### 3.1 Control Interno

A lo largo del presente trabajo se busca minimizar los riesgos que se pueden presentar en la organización, esto mediante el establecimiento de manuales que indiquen que hacer y cómo hacer las actividades para unas tareas específicas definidas, tenidas en cuenta como de alta repetitividad o frecuencia y tareas críticas, donde se pueden presentar mayores ataques a la integridad de los activos de la misma, por la naturaleza propia del ente económico en estudio, estos activos son dinero en circulación.

El control interno en determinados momentos y para diferentes personas pudiera significar algo diferente, siendo menester y de obligada importancia el definir de manera puntual este término, presentamos a continuación una definición que ha tenido amplia aceptación en el ámbito de la auditoría integral, el mismo ha sido planteado por Yanel Blanco:

“El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y/o demás personal, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.”<sup>9</sup>

Con base en estas apreciaciones del autor, procedemos a enunciar las diferentes falencias o discrepancias que se pueden encontrar en la descripción de los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en la división Financiera de Araujo y Segovia S.A.

### 3.2 FALENCIAS EN EL ÁREA DE CAJA

Luego del análisis realizado teniendo como base la descripción de la operación de las personas encargadas del área de Caja y confrontando estos procedimientos con las recomendaciones que dicta en esta materia el Control Interno hacemos nota de los siguientes puntos:

---

<sup>9</sup> Blanco L., Yanel. Normas y procedimientos de auditoría integral. 1ª edición, editorial Roesga

Definición del procedimiento a realizar. Debe definirse el procedimiento a realizar antes de iniciar cualquier tipo de actividad o actividades, es decir, preguntarle de manera directa al cliente cual es la operación que este desea efectuar y de qué manera, dado que si bien el cliente desea realizar un pago de cualquier concepto existen diferencias entre las diferentes formas de pago.

Los cheques de plazas diferentes no deben ser cambiados en la caja, esto por políticas de la empresa debido a que el cambio en los bancos genera gastos por comisiones adicionales y la empresa tiene una política de no asumir estos gastos.

Las cajas no se les está realizando un debido seguimiento a la manera de realizar arqueos, cuando se hace arqueo a la recepción de dineros estos no presentan diferencias, de igual manera sucede cuando se realiza el arqueo a la caja menor, pero cuando se evalúan las 2 se presentan diferencias, dando de esta manera la idea de estar cubriendo faltantes con saldos de otra naturaleza u origen.

La última vez que se realizaron arqueos fue hace 4 meses, razón por la cual se presenta un ambiente propicio para actividades tales como jineteo y juego de saldos. Ya se han presentados casos de que los empleados que tienen relación directa con el dinero lo han utilizado para uso personal debido al poco control que se realiza a estos recursos.

No existe un procedimiento o estándar para cuando se necesita dinero en efectivo para gastos de la empresa, las personas se acercan diciendo que tienen orden de la gerencia para retirar dinero y por cuestión de fe y creencia en los compañeros

de trabajo se les hace entrega del dinero, claro está, firmando el debido soporte; estos vales demoran mucho tiempo en ser legalizados.

Existe incumplimiento con el horario de algunas de las cajeras de la empresa debido a que se demoran en llegar al sitio de trabajo causando descontento a los clientes y demoras en el procedimiento de recepción de dinero.

### 3.3 FALENCIAS EN EL ÁREA DE TESORERÍA

Después del análisis y revisión realizada a la información recopilada realizamos las siguientes anotaciones:

No existe una política en cuanto a fechas de pagos, dado esto cada vez que un proveedor presenta una factura de manera inmediata solicita el pago de la misma y la persona encargada de la tesorería debería proceder de manera inmediata a generar el cheque, también debe conseguir las firmas de los autorizados para este acto ante las entidades bancarias.

No existe un procedimiento que especifique a quien debería entregársele los cheques, al propietario, al proveedor o a un tercero enviado de los mismos. Actualmente solo con una carta donde se solicita esta entrega la misma se realiza, así como la llamada de una persona que dice ser el beneficiario del cheque o una persona que diga ser hijo del beneficiario y mostrar la cedula donde corresponda el apellido se le puede hacer entrega del mismo, en la tesorería no queda copia del documento de identidad de la persona que recibe el cheque.

No existe supervisión frecuente al trabajo del auxiliar de tesorería, cuando este se equivoca en la digitación al momento de realizar alguna de las contabilizaciones

que están bajo su responsabilidad, si estas son descubiertas solo sucede al momento de realizar el cierre a fin de mes generando un proceso de corrección mas dispendioso.

El auxiliar de tesorería está facultado para cambiar cheques de propietarios y proveedores a nombre suyo en la caja de la sede centro, situación que hace algunos años permitió que el auxiliar de tesorería hiciera esto y por algún periodo de tiempo tuviera bajo su potestad dinero de terceros, mismos que eran conocidos por demorar en el retiro de los cheques, tiempo después de que esta situación se descubriera el implicado acepto que tomaba el dinero en una especie de préstamo para utilizarlo en la compra y venta de la mercancía, tiempo después devolvía el dinero con lo recaudado de las ganancias de su negocio particular. Después de haber sucedido esta situación se sigue manejando de igual manera el cambio de cheques a este funcionario dando oportunidad a que la persona que actualmente ocupa la situación pudiese cometer la misma falta.

#### 3.4 FALENCIAS EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD

Después del análisis y revisión realizada a la información recopilada realizamos las siguientes anotaciones:

El área de contabilidad en términos generales se encuentra organizada, la contabilidad se encuentra al día y la fecha de presentación de estados financieros debe ser el día 10 hábil de cada mes.

Notamos en la parte de control interno muchas falencias, debido a que dan cierto grado de confianza a sus trabajadores, por ende las revisiones periódicas como arqueos de caja, revisión de comprobantes contables y sus anexos entre otros solo son vistas en las visitas del revisor fiscal.

Notamos también que solo se hacen las correcciones se hacen en el periodo siguiente al ya cerrado pudiéndose hacer en el mismo periodo en curso, dando a entender que si hubiese una revisión de los movimientos contable se podría mejorar y mostrar una información financiera mas veras.

Otras de las falencias muy notorias es la del control de los cheques posfechados ya que no son ingresados en las fechas en que el cliente lo indica como compromiso, sino por olvido o peor aun porque el cliente llama y comenta que el cheque rebotaría debido a que no tiene fondos, esto casos suceden el ultimo día del mes cuando la cartera trata de pasar la meta, esto implica un atraso en la contabilización de la caja de dicho día, ya que se deben esperar de 5 días o mas para cuadrar la caja.

### 3.5 FALENCIAS EN EL ÁREA DE CARTERA

Los empleados de cartera tienen dentro de sus funciones el recaudo de los ingresos de algunos clientes, esto no debería suceder porque en más de una ocasión ha ocurrido que el funcionario de esta área recibe el dinero por parte del inquilino un fin de semana y hace la entrega de este a la caja días después. No se

le entrega ningún tipo de soporte al inquilino donde este pueda verificar o certificar la validez de la transacción realizada. De manera análoga al caso presentado en tesorería, comentamos que ha ocurrido que personal de cartera se quede por largos espacios de tiempo el dinero de los clientes sin reportarlo a caja como ingresos. Si bien el personal de cartera es el encargado de gestionar todas las acciones tendientes a que logren persuadir al cliente moroso para que se ponga al día con sus respectivas obligaciones, solamente las cajas son las únicas que se encuentran autorizadas para recibir dinero y emitir comprobantes que puedan certificar la recepción de los mismos.

Los auxiliares de cartera son los encargados de ingresar al sistema los pagos que los inquilinos han realizado de manera electrónica en internet, cuando ellos confirman que la transacción se ha realizado de manera correcta cargan esta información al sistema pero en más de una oportunidad han cargado varias veces la misma operación lo que arroja como resultado que la empresa sea la que le deba dinero a los inquilinos.

Cuando un inquilino no ha estado al día en sus pagos, la empresa genera mediante aplicativo en el software de gestión un cobro de intereses por mora, pero el aplicativo que genera este ingreso y lo carga a la cuenta del inquilino está sujeto a que las personas (auxiliares de cartera) no deshabiliten esta opción, cuando esto sucede no se refleja en el sistema este cobro, es decir que los encargados de cartera de manera constante realizan rebajas y descuentos de intereses sin tener en cuenta ningún criterio, simplemente se efectúa el descuento cuando a bien ellos lo consideren.

4. PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MAPA DE PROCESOS**

<p><b>AREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>CAJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recepción de pagos</li><li>➤ Cuadre de caja</li><li>➤ Cambio de cheques</li></ul> <p><b>TESORERIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control de Saldos Bancarios</li><li>➤ Elaboración de cheques</li><li>➤ Anulación de Cheques emitidos</li><li>➤ Pago a Proveedores</li><li>➤ Contabilización de Cajas</li></ul> <p><b>CONTABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conciliación Bancaria</li><li>➤ Preparación y presentación impuestos</li><li>➤ Presentación de Informes y Estados Financieros</li><li>➤ Órdenes de Pago</li><li>➤ Causación de facturas de proveedores</li></ul> <p><b>CARTERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Envío de facturas y cartas de cobro</li><li>➤ Revisión de consignaciones locales y nacionales de clientes</li><li>➤ Gestión de cobro y seguimiento</li><li>➤ Ajuste de cartera a cliente</li></ul>
-------------------------------	--

#### 4.1. Procesos y Procedimientos para el área de Caja

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: <u>Manejo de Caja</u></p> <p>1.2 AREA TITULAR: Operaciones</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar actividades de apoyo a la gestión de caja</p> <p>1.4 GENERALIDADES</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Coordinación y control de actividades de caja</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recibos de caja</li><li>➤ Facturas</li><li>➤ Cuadre de caja</li><li>➤ Planilla de cuadro de caja</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Descuadre de caja</li><li>➤ Perdida de dinero</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisión y verificación de la información</li></ul>	
<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recepción de pagos</li><li>➤ Cuadre de caja</li><li>➤ Cambio de cheques</li></ul>	

#### 4.1.1. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PAGOS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: <u>Recepción de Pagos</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Cajera</p> <p>1.4 OBJETIVO: Recaudar dinero producto de los servicios generados por la empresa.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: La recepción del pago de la obligación del cliente se realiza en efectivo, cheque o tarjetas.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Recepción de dinero, consignaciones, cheques o transferencias.</p> <p>1.7 LIMITES:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Punto Inicial: Establecer forma de pago por parte del cliente.</li><li>➤ Punto Final: Archivo de copia de factura cancelada.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recibo de cancelación de deuda</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Billetes falsos</li><li>➤ Cobrar menor valor al registrado en la factura</li><li>➤ Errores en la devolución del dinero sobrante</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisión y verificación de la autenticidad de los billetes recibidos</li><li>➤ Relación de las consignaciones</li><li>➤ Archivo de copias de factura</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

RECEPCIÓN DE PAGOS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Identificar al cliente	Cajera	Operaciones				
2	Establecer forma de pago	Cajera	Operaciones	X			
	PAGO EN EFECTIVO						
				X			
3	Consultar en el sistema al cliente	Cajera	Operaciones	X			
4	Verificar cuantía	Cajera	Operaciones	X			
5	Informar el valor total del pago	Cajera	Operaciones	X			
6	Recibir el dinero	Cajera	Operaciones	X			
7	Revisar y verificar la autenticidad de billetes	Cajera	Operaciones	X			
8	Ingresar pago en sistema y generar recibo de caja	Cajera					
8	Colocar sello de cancelado a recibo de caja	Cajera	Operaciones	X			
9	Entregar copia al cliente	Cajera	Operaciones	X			
10	Devolver dinero sobrante si es el caso	Cajera	Operaciones	X			
11	Archivar copia de soporte	Cajera	Operaciones	X			
	PAGO EN CHEQUE						
3	Recibir cheque	Cajera	Operaciones	X			
4	Verificar que el cheque cumpla con las condiciones exigidas por el banco (Beneficiario, valor, Valor en letras y firma)	Cajera	Operaciones	X			
5	Ingresar pago en sistema y generar recibo de caja	Cajera	Operaciones	X			
6	Colocar sello de cancelado a recibo de caja	Cajera	Operaciones	X			
7	Entregar copia al cliente	Cajera	Operaciones	X			
8	Archivar copia de soporte	Cajera	Operaciones	X			
	PAGO ENTRASFERNCIAS Y/O COPIAS DE CONSIGNACION						
3	Verificar que el soporte de la transferencia y/o consignación tenga Vo.Bo. del Director de Cartera	cajera	Operaciones				
4	Identificar al cliente	Cajera	Operaciones	X			
5	Ingresar pago en sistema y generar recibo de caja	Cajera	Operaciones	X			
6	Colocar sello de cancelado a recibo de caja	Cajera	Operaciones	X			
7	Entregar copia a Ejecutiva de Cuenta	Cajera	Operaciones	X			
8	Archivar copia de soporte	Cajera	Operaciones	X			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.1.2 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: CUADRE DE CAJA

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Cuadre de Caja</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Cajera</p> <p>1.4 OBJETIVO: Reportar el saldo diario de caja</p> <p>1.5 GENERALIDADES: El cuadro de caja permite conocer, registrar y establecer el monto del dinero recaudado en el día y la destinación del mismo.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Reporte de cuadro de caja.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Establecer cuantía del recaudo diario de caja</li><li>➤ PUNTO FINAL: Informar a Gerente de Operaciones la suma de dinero de la empresa disponible.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato manual cuadro de caja</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Descuadre de caja</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisión y Verificación de la información reportada.</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

CUADRE DE CAJA							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Imprimir planilla de caja en Sifinca para saber el total de los ingresos	Cajera	Operaciones	X			
2	Revisar que los recibos de caja estén completos según consecutivo	Cajera	Operaciones	X			
3	Sumar valor de cheques recibidos y totalizar	Cajera	Operaciones	X			
4	Sumar valor de cheques anulados y totalizar	Cajera	Operaciones	X			
5	Sumar valor de transferencias y/o consignaciones y totalizar	Cajera	Operaciones	X			
6	Sumar valor de Vales (si los hay)	Cajera	Operaciones	X			
7	Contar dinero en efectivo y totalizar	Cajera	Operaciones	X			
8	Al total de los ingresos del punto 1 restar los totales desde el punto 3 hasta el 6.	Cajera	Operaciones	X			
9	La operación anterior debe arrojar el valor totalizado en el punto 7	Cajera	Operaciones	X			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.1.3 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE CHEQUES

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Cambio de cheques</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Cajera</p> <p>1.4 OBJETIVO: Cambiar cheques a clientes</p> <p>1.5 GENERALIDADES: El cambio de cheques se encuentra relacionado con el pago a clientes (Propietarios), empleados.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Cambio de cheques</p> <p>1.7 LIMITES:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Solicitud de clientes para el cambio de cheques.</li><li>➤ PUNTO FINAL: Archivo de cheques cambiados.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Relación de cuadre de caja para cheques cambiados</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entregar más cantidad de lo estipulado en el cheque.</li><li>➤ Olvidar pedir el cheque al cliente.</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Diligenciamiento de planilla de cambio de cheques.</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

CAMBIO DE CHEQUES							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir por parte del tercero el cheque	Cajera	Operaciones	x			
2	Solicitarle al cliente su identificación	Cajera	Operaciones	x			
3	Corroborar que sea un cheque emitido por Araujo y Segovia S.A.	Cajera	Operaciones	x			
4	Verificar que la firma sea de uno de los gerentes autorizados para firmar los cheques	Cajera	Operaciones	x			
5	Solicitarle al cliente el endoso del cheque con su nombre, firma y No. de identificación.	Cajera	Operaciones	x			
6	Hacer el cambio del cheque según su cuantía.	Cajera	Operaciones	x			
7	Guardar el cheque en la caja para soportar el cuadro de caja.	Cajera	Operaciones	x			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

## 4.2 Propuesta de Procesos y Procedimientos para el área de Tesorería

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: <u>Tesorería</u></p> <p>1.2 AREA TITULAR: Operaciones</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar actividades de apoyo a la Gerencia de Operaciones</p> <p>1.4 GENERALIDADES: Tesorería es el área encargada de todos los pagos de la organización, allí se maneja información de tipo confidencial dado que se tiene conocimiento de los flujos de efectivo y del disponible con el que cuenta la organización para el normal y buen funcionamiento de sus operaciones.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Coordinación y control de actividades de Tesorería</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cheques</li><li>➤ Comprobantes de Egresos</li><li>➤ Cuentas de cobro</li><li>➤ Ordenes de pagos</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Manejo inapropiados del dinero</li><li>➤ Pagos equivocados</li><li>➤ Errores en diligenciamiento de documentos</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisión y verificación de la información</li></ul>	
<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control de Saldos Bancarios</li><li>➤ Elaboración de cheques</li><li>➤ Anulación de Cheques emitidos</li><li>➤ Pago a Proveedores</li><li>➤ Contabilización de Cajas</li></ul>	

#### 4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS: SALDOS BANCARIOS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Control de Saldos Bancarios.</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Auxiliar de Tesorería.</p> <p>1.4 OBJETIVO: Definir la manera de realizar control e informar a la Gerencia de operaciones sobre el disponible en las instituciones bancarias.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: Las decisiones diarias en cuanto a pagos las determina la Gerencia de Operaciones con base en la información de saldos bancarios.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Saldo disponibles en las instituciones bancarias.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Inicio de jornada laboral</li><li>➤ PUNTO FINAL: Formato de saldos por entidades bancarias</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Relación diaria de saldos bancarios</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No informar a tiempo sobre los saldos disponibles para la toma de decisiones</li><li>➤ Informar de manera errónea los saldos en las entidades bancarias</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <p>Diligenciamiento de formato de saldos por entidades bancarias.</p> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

CONTROL DE SALDOS BANCARIOS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Ingresar a las sucursales virtuales bancarias donde se poseen cuentas.	Tesorera	Operaciones	x			
2	Tomar el saldo de las cuentas y relacionar en el libro de saldos bancarios.	Tesorera	Operaciones	x			
3	Dar a conocer a la Gerencia de operaciones el disponible inicial del día para posterior utilización.	Tesorera	Operaciones	x			
4	Llamartelescónicamente al banco (si amerita) y solicitar el saldo disponible en las cuentas, esto con el fin de llevar un control.	Tesorera	Operaciones	x			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.2.2 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS: ELABORACION DE CHEQUES

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Elaboración de Cheques</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Auxiliar de Tesorería.</p> <p>1.4 OBJETIVO: Definir la manera de diligenciar y/o elaborar cheques para pagos a terceros.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: Cada vez que alguien presenta una cuenta de cobro y/o factura hay que darle trato prioritario de acuerdo a las políticas de la organización para realizar un pago lo más pronto posible.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Cheque diligenciado de acuerdo a los requisitos exigidos por las instituciones bancarias.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción de orden de pago.</li><li>➤ PUNTO FINAL: Cheque diligenciado en su totalidad.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Comprobantes de egresos</li><li>➤ Cheques</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Diligenciar de manera errónea el documento (título valor)</li><li>➤ No colocar alguno de los elementos de seguridad del título valor.</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <p>Diligenciamiento de formato de comprobantes de egresos.</p> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

ELABORACIÓN DE CHEQUES							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
	Cheques por SIFINCA						
1	Elaborar Orden de Pago en el modulo en SIFINCA	Asesora Integral	Servicio al Cliente	x			
2	Entregar a Auxiliar de Tesorería los soportes de las Ordenes de Pago	Asesora Integral	Servicio al Cliente	x			
3	Aprobación de Órdenes de Pago en SIFINCA	Gerente de Operaciones	Operaciones	x			
4	Ingresar al modulo de Arrendamientos - Comprobantes de egreso	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	x			
5	Seleccionar la orden pago, escoger el banco donde se hará el giro y actualizar el consecutivo según cheque.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	x			
6	Generar e imprimir cheque	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	x			
7	Colocar al cheque las condiciones de manejo para su validez (sello protector y sello húmedo)	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
8	Anexar al comprobante de egresos los soportes.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
9	Tomar la firma de la Gerencia de Operaciones o en su defecto Gerente General.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
10	Organizar los cheques en dos (2) grupos, a consignar y a entregar por ventanilla.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	x			
	Cheques por ZEUS						
1	Elaborar orden de pago en hoja media carta que contenga Beneficiario, N° de Identificación, Concepto y cuentas contables con el respectivo valor a pagar, adjuntar factura o cuenta de cobro previamente autorizada por las gerencias	Contador, Auxiliar contable y Coordinadora de talento humano	Contabilidad – Talento humano	X			
2	Ingresar a la opción Sistema- seguridad del sistema – actualización de Consecutivo. Ingresar el numero del ultimo Cheque generado	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
3	Ingresar a la opción Transacciones – Contabilidad – Comprobante de egresos.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			

4	Contabilizar según la orden de pago e imprimir cheque	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
5	Colocarle al cheque las condiciones de manejo para su validez (sello protector y sello húmedo)	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
6	Anexar al comprobante de egresos los soportes.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
7	Tomar la firma de la Gerencia de Operaciones o en su defecto Gerente General.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			
8	Organizar los cheques en dos (2) grupos, a consignar y a entregar por ventanilla.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones	X			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.2.3 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS: ANULACION DE CHEQUES

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Anulación de cheques emitidos.</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Auxiliar de Tesorería.</p> <p>1.4 OBJETIVO: Definir el procedimiento para realizar la anulación de cheques por errores en el documento o por tiempo de vigencia.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: Los cheques se deberán anular por errores en su elaboración o por haber transcurrido o iniciado un nuevo periodo.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Anulación de cheques y reversión / ajustes de asientos contables.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción de cheque erróneo o por vencimiento de periodo.</li><li>➤ PUNTO FINAL: Archivo de evidencia de anulación de titulo valor.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato de anulación de cheques.</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No anular cheques destinados a esta operación</li><li>➤ Cambio de cheques dispuestos para anulación.</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <p>Diligenciamiento de formato de cheques anulados.</p> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

ANULACIÓN DE CHEQUES EMITIDOS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
	Cheques generados por SIFINCA						
1	Ingresar a la opción arrendamientos – revertir cheques.	Tesorera	Operaciones	X			
2	Escoger el banco que genere el cheque y digitar el numero de este.						
3	Dar clic en la opción revertir cheque e imprimir la nota de reversión	Tesorera	Operaciones	X			
4	Cortar la parte superior derecha del cheque que correspondiente al consecutivo y valor del cheque.	Tesorera	Operaciones	X			
5	Pegar esta pestaña recortada en el comprobante de egreso para constancia de la destrucción de este	Tesorera	Operaciones	X			
6	Anexar la nota de reversión al comprobante de egreso y archivar.	Tesorera	Operaciones	X			
	Cheques generados por ZEUS	Tesorera	Operaciones	X			
7	Ingresar a la opción transacciones – notas contables – fuente 08 (cheques anulados).	Tesorera	Operaciones	X			
8	Escribir el concepto, exponer la causa de la anulación de dicho cheque.	Tesorera	Operaciones	X			
9	Hacer reversión de cada una de las cuentas afectadas según lo contabilizado en el comprobante de egreso. Lo causado como debito se causa como crédito y viceversa.	Tesorera	Operaciones	X			
10	Imprimir la nota de anulación.	Tesorera	Operaciones	X			
11	Cortar la parte superior derecha del cheque que correspondiente al consecutivo y valor del cheque.	Tesorera	Operaciones	X			
12	Pegar esta pestaña recortada en el comprobante de egreso para constancia de la destrucción de este.	Tesorera	Operaciones	X			
13	Anexar a la nota de anulación el resto del cuerpo del cheque y archivar.	Tesorera	Operaciones	X			

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.2.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS: PAGO A PROVEEDORES

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Pago a Proveedores.</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Auxiliar de Tesorería.</p> <p>1.4 OBJETIVO: Definir el procedimiento para realizar entrega de cheques a terceros.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: La empresa define pago al acto de realizar entrega formal de cheques al tercero o transferencia electrónica.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Entrega de cheques y soportes firmados.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción de autorización de pagos.</li><li>➤ PUNTO FINAL: Archivo de evidencia de pago entrega de cheque al tercero.</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato de entrega/recepción de cheque.</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entregar cheque a tercero errado.</li><li>➤ No diligenciar el comprobante de egreso.</li><li>➤ Entregar cheque a desconocido.</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Diligenciamiento de comprobante de egresos.</li><li>➤ Solicitud de copia de cedula, firma y huella de la persona que retira el documento.</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

PAGO A PROVEEDORES							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Actualizar consecutivo en la opción Sistema – Seguridad del sistema - Actualización de consecutivos.	Tesorera	Operaciones			X	
2	Ingresar a Zeus al módulo Transacciones – Proveedores – Programación y pago a proveedores.	Tesorera	Operaciones			X	
3	Tener las facturas soportes a la mano y comparar que estén en la programación de pago del mes.	Tesorera	Operaciones			X	
4	Seleccionar en el sistema cada una de las facturas a cancelar	Tesorera	Operaciones			X	
5	Dar clic en guardar selección, luego dar clic en pagar.	Tesorera	Operaciones			X	
6	Guardar programación de pago e imprimir cheques.	Tesorera	Operaciones			X	
7	Colocar al cheque las condiciones de manejo para su validez (sello protector y sello húmedo)	Auxiliar de Tesorería	Operaciones			X	
8	Anexar al comprobante de egresos los soportes.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones			X	
9	Tomar la firma de la Gerencia de Operaciones o en su defecto Gerente General.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones			X	
10	Organizar los cheques en dos (2) grupos, a consignar y a entregar por ventanilla.	Auxiliar de Tesorería	Operaciones			x	

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.2.5 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS: CONTABILIZACION CAJAS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Contabilización de Cajas</u></p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO: Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Auxiliar de Tesorería.</p> <p>1.4 OBJETIVO: contabilizar las consignaciones del dinero y cheques recibidos en las diferentes cajas de la empresa.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: además del dinero y cheques recibidos se contabilizan las consignaciones y/o transferencias que los clientes hacen directamente en las entidades bancarias y que posteriormente se les da ingreso para legalizar su pago. También se hacen cambios de cheques a nuestros clientes externos e internos.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Contabilizar soportes de las cajas</li><li>➤ PUNTO FINAL: Archivo de notas</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Copias de consignaciones</li><li>➤ Cheques anulados</li><li>➤ notas</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ errores en contabilización de consignación.</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

CONTABILIZACIÓN DE CAJAS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Verificar que la caja haya sido revisada por contraloría y que tenga su firma de aprobación	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
2	Separar las cajas (Centro, B/grande y Ronda Real)	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
3	Contabilizar de manera separada cada caja	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
4	Ingresar a Zeus – transacciones – contabilidad – Notas contables – fuente 03 (consignación) fuente 04 (cheques cambiados en caja)	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
5	Digitar fecha de la caja en el sistema	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
6	Iniciar la contabilización de cada una de las consignaciones en la fuente 03, llevarlas como debito a las cuentas 1110 colocar la fecha de la consignación en la descripción, digitar valor y guardar. Así con todas las consignaciones hasta terminar	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
7	Restar del valor de los ingreso de caja los cheques cambiados	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
8	Llevar el valor de la operación anterior a la cuenta 1105 como crédito	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
9	Llevar la diferencia a la cuenta 4195 como aprovechamiento	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
10	Hacer nota de cheques anulados en fuente 04, llevar cada cheque a la 1110, escribir el número de cheque en la descripción, digitar valor y guardar. Así con todos los cheques hasta terminar	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
11	Llevar como contrapartida a la cuenta 1105.	Aux. Tesorería	Operaciones	X			
12	Imprimir y archivar	Aux. Tesorería	Operaciones	X			

#### 4.3 Propuesta de Procesos y Procedimientos para el área de Contabilidad

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: <u>Gestión Contable</u></p> <p>1.2 AREA TITULAR: Contabilidad</p> <p>1.3 OBJETIVO: Manejar información contable de la empresa</p> <p>1.4 GENERALIDADES: La gestión contable brinda información financiera que permite respaldar las decisiones y estrategias planteadas, ya que gracias al conocimiento de datos reales a cerca de los recursos económicos y los estados financieros de la empresa es posible determinar la rentabilidad o pérdida generada.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Información financiera</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informes</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Errores de registro de información</li><li>➤ Cuentas cruzadas</li><li>➤ Estados financieros falsos</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <p>Registro, revisión y verificación de la información contable.</p>	
<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conciliación Bancaria</li><li>➤ Preparación y presentación impuestos</li><li>➤ Presentación de Informes y Estados Financieros</li><li>➤ Órdenes de Pago</li><li>➤ Causación de facturas de proveedores</li></ul>	

#### 4.3.1 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS: CONCILIACION BANCARIA

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:<u>Conciliación Bancaria</u></p> <p>1.2RESPONSABLE: Contador</p> <p>1.3OBJETIVO: Confrontar valores registrados en libros con los suministrados en extracto bancario</p> <p>1.4GENERALIDADES: la conciliación bancaria permite conocer el valor cobrado en los bancos, causado por las diferentes transacciones financieras realizadas con las cuentas de la empresa el mes anterior</p> <p>1.5RESULTADOS ESPERADOS: Registro de los cobros por las transacciones financieras</p> <p>1.6LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción o impresión de los extractos bancarios</li><li>➤ PUNTO FINAL: Registro de partidas conciliatorias</li></ul> <p>1.7FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Extractos bancarios</li><li>➤ Formatos de Conciliación Bancaria</li><li>➤ Libro de bancos</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Inadecuado registro de valores</li><li>➤ Registro de la información en el libro de bancos equivocado</li><li>➤ Omisión de registro contable de las transacciones</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>1.9 OBSERVACIONES</p>	

CONCILIACIÓN BANCARIA							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir extracto del banco o imprimir desde la sucursal virtual bancaria	Contador	Operaciones			X	
2	Imprimir el libro auxiliar de bancos	Contador	Operaciones			X	
3	Tener a la mano conciliación bancaria del mes anterior	Contador	Operaciones			X	
4	Comparar extracto bancario con la información del libro auxiliar	Contador	Operaciones			X	
5	Verificar concordancia de la información del extracto	Contador	Operaciones			X	
6	Revisar la contabilización de los gastos bancarios y notas bancarias (GMF, IVA, Comisión, Abono de Intereses, etc.) y anotar diferencias si las hay.	Contador	Operaciones			X	
7	Revisar los cheques girados y cobrados en bancos y cajas. Anotar aquellos girados y no cobrados.	Contador	Operaciones			X	
8	Revisar las consignaciones depositadas en la cuenta y verificar que estén contabilizadas en el libro. Anotar aquellas que no lo estén.	Contador	Operaciones			X	
9	Anotar anomalías si la información no coincide	Contador	Operaciones			X	
10	Hacer revisiones de las cuentas para encontrar el origen o causa de las anomalías.	Contador	Operaciones			X	
11	Cuando la información no presente inconsistencias, diligenciar formato de Conciliación bancaria.	Contador	Operaciones			X	
12	Archivar conciliación en la carpeta del banco	Contador	Operaciones			X	

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.3.2 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: PREPARACION DE IMPUESTOS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Preparación y presentación impuestos</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Contador</p> <p>1.3 OBJETIVO: Preparar, presentar y pagar impuestos</p> <p>1.4 GENERALIDADES Los impuestos se definen como los tributos obligatorios que el Estado exige que paguen todas las personas naturales y jurídicas. Estos pagos se pagan según el monto y la forma en que las leyes lo exijan. Son compromisos que todos debemos cumplir.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Presentación de declaraciones y pago de impuestos</p> <p>1.6 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Preparación de declaraciones e impuestos</li><li>➤ PUNTO FINAL: pago de Impuestos</li></ul> <p>1.7 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Declaraciones de impuestos</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vencimiento para presentar las declaraciones de impuestos</li><li>➤ Error en elaboración y presentación de declaraciones</li></ul> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación de las fechas de presentación y pago en la DIAN</li></ul> <p>1.10 OBSERVACIONES</p>	

PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN IMPUESTOS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Revisar los estados financieros	Asis. Contabilidad	Operaciones				X
2	Extraer las cifras de los estados financieros para llenar formulario de las declaraciones de IVA (bimestral), retención en la fuente por concepto de renta e IVA (Mensual), Declaración de ICA y Rete ICA	Asis. Contabilidad	Operaciones				X
3	Revisar la presentación de las declaraciones	Contador	Operaciones				X
4	Hacer orden de pago indicando beneficiario, valor y fecha de vencimiento para aprobación de gerencia de operaciones	Asis. Contabilidad	Operaciones				X
5	enviar orden de pago aprobada a Tesorería	Asis. Contabilidad	Operaciones				X
6	Elaborar cheque(Ver procedimiento)	Aux. Tesoreria	Operaciones				X
7	Presentar declaración y pago del impuesto ante una entidad financiera	Mensajero	Operaciones				X
8	Entregar original de la declaración de impuesto pagada y copia del comprobante de egreso a Asis. De contabilidad	Mensajero	Operaciones				X
9	Archivar Declaración de impuesto pagada	Asis. Contabilidad	Operaciones				X

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

### 4.3.3 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Presentación estados financieros</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Contador</p> <p>1.3 OBJETIVO: Presentar los estados financieros del periodo</p> <p>1.4 GENERALIDADES: los estados financieros proveen información sobre la posición financiera, y los resultados de operación de una empresa, útiles para la toma de decisiones económicas.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Documentos e informes</p> <p>1.6 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: elaboración de estados financieros</li><li>➤ PUNTO FINAL: Presentación de estados financieros</li></ul> <p>1.7 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Estados financieros</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vencimiento del plazo para la presentación</li><li>➤ Multas</li></ul> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación de las fechas de presentación y revisión</li></ul> <p>1.10 OBSERVACIONES</p>	

PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Extraer al cierre de cada mes la información contenida en los mayores generales, con cuyo resultado se procede a elaborar los estados financieros	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
2	Elaborar nota o anexo que requiera una explicación o demostración de su composición, para despejar dudas	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
3	Aplicar las NCGA, para la elaboración de los estados financieros	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
4	Enviar estados financieros a Gerencia de Operaciones para su revisión	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
5	Revisar los estados financieros y hacer observaciones (si las Hay)	Contador	Operaciones			X	
6	enviar los estados financieros a gerencia de operaciones	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
7	Aprobar estados financieros, o hacer observaciones para corregir	Gerente de operaciones	Gerencia			X	
8	Hacer las modificaciones por las Observaciones (si las hay) que hizo la gerencia de operaciones	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
9	Revisar los estados financieros corregidos	Contador	Operaciones			X	
10	Imprimir estados financieros	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
11	Firmar estados financieros	Contador y Rep. Legal	Gerencia			X	
12	Elaborar carta para remitir los estados financieros y enviar a los miembros de la junta directiva	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	
13	Archivar estados financieros	Asis. Contabilidad	Operaciones			X	

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.3.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: ORDENES DE PAGO

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Ordenes de pago</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Contador o Asistente de Contabilidad y Coordinar de Talento Humano</p> <p>1.3 OBJETIVO: establecer las pautas para realizar los anticipos requeridos para los gastos administrativos, prestamos a empleados entre otros.</p> <p>1.4 GENERALIDADES: en las órdenes de pago se autorizan desembolsos como lo son anticipos, pago de servicios públicos, servicios y honorarios de personas naturales, préstamos a empleados y facturas con fechas de vencimiento menor a 10 días.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: pagar valores adeudados a terceros por concepto de bienes y servicios suministrados</p> <p>1.6 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción de factura o cuenta de cobro</li><li>➤ PUNTO FINAL: pago del bien o servicios</li></ul> <p>1.7 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Factura o cuenta de cobro</li><li>➤ Cheque y Comprobante de egreso</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cancelación de factura equivocada</li></ul> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>2.10 OBSERVACIONES</p>	

ÓRDENES DE PAGO							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir cuenta de cobro o factura	Servicio al cliente	Operaciones				X
2	Recibir solicitud de préstamo del empleado	Coor. Tal Humano	Operaciones				X
3	Entregar cuentas de cobro, facturas y/o solicitudes de préstamo a gerente de operaciones	Asis. Contabilidad y Coor. Tal Humano	Operaciones				X
4	Estudiar y aprobar pago de cuenta de cobro, factura y/o desembolso de préstamos a empleados	Gerente de operaciones	Gerencia				X
5	Hacer orden de pago en hoja media carta con beneficiario, valor a pagar y cuentas a afectar anexando cuenta de cobro, factura o solicitud de préstamo autorizada	Asis. Contabilidad y Coor. Tal Humano	Operaciones				X
6	Entregar orden de pago con soportes a Tesorería para elaboración de pago	Asis. Contabilidad y Coor. Tal Humano	Operaciones				X
7	Elaborar cheque afectando las cuentas indicadas en la orden de pago	Aux. tesorería	Operaciones				X
8	Firmar cheque	Gerente de operaciones	Gerencia				X
9	Archivar cheque para su posterior retiro o dar a mensajero para consignar	Aux. tesorería	Operaciones				X

Frecuencia: D: Diaria, S: Semanal, M: Mensual, O: Ocasional (Cuando se requiera)

#### 4.3.5 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: CAUSACIÓN FACTURAS

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Causación facturas de proveedores</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Asistente de Contabilidad</p> <p>1.3 OBJETIVO: Establecer las pautas para efectuar de manera oportuna y adecuada la causación de las facturas de proveedores para su posterior pago.</p> <p>1.4 GENERALIDADES: La causación de las facturas de proveedores es realizada por el asistente de contabilidad y antes de finalizar el mes el departamento de tesorería se encarga de hacer el pago de dichas facturas.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Pagar valores adeudados a terceros por concepto de bienes y servicios suministrados</p> <p>1.6 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Recepción de factura o cuenta de cobro</li><li>➤ PUNTO FINAL: Pago del bien o servicios</li></ul> <p>1.7 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Factura</li><li>➤ Nota de Crédito</li><li>➤ Cheque y Comprobante de egreso</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cancelación de factura equivocada</li></ul> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>1.10 OBSERVACIONES</p>	

CAUSACIÓN FACTURAS DE PROVEEDORES							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir factura	Servicio al cliente	Operaciones		X		
2	Colocar de sello de recibido con leyenda "Recibido para revisión no implica aceptación".	Servicio al cliente	Operaciones		X		
3	Entregar facturas a Gerencia de Operaciones	Servicio al cliente	Operaciones		X		
4	Aprobar pago de facturas	Gerencia de operaciones	Gerencia				
5	Relacionar facturas aprobadas en libro de facturas	Servicio al cliente	Operaciones		X		
6	Entregar facturas aprobadas y libro de facturas a Asistente de contabilidad para que reciba y firme libro.	Servicio al cliente	Operaciones		X		
7	Recibir y revisar si las facturas cumplen con los requisitos legales y comerciales	Asis. Contabilidad	Operaciones		X		
8	Causar factura como Nota de Crédito en Zeus. Opción Transacciones – Contabilidad – Nota Contable –Fuente 01	Asis. Contabilidad	Operaciones		X		
9	Entregar Notas de Crédito con facturas a Auxiliar de tesorería	Asis. Contabilidad	Operaciones		X		
10	Revisar y recibir facturas	Aux. tesorería	Operaciones		X		
11	Archivar facturas para su posterior pago	Aux. tesorería	Operaciones		X		

#### 4.4 Propuesta de Procesos y Procedimientos para el área de Cartera

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: <u>Cobro y recaudo</u></p> <p>1.2 AREA TITULAR: Cartera</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar las actividades inherentes a la recuperación de cartera, es decir, recaudo de dinero generado por servicios.</p> <p>1.4 GENERALIDADES: El cobro y recaudo de dinero adeudado por los clientes constituye un factor de gran importancia ya que en ocasiones se convierte en la actividad determinante para garantizar el flujo de dinero de la empresa, contar con el capital necesario para continuar con las actividades de la misma y respaldar las obligaciones contraídas.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: Lograr la recuperación de cartera en el menor tiempo posible, es decir, lograr una rotación de cartera exitosa.</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Listado de cartera vencida</li><li>➤ Circular o carta de cobro</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Incumplimiento de los clientes con el pago de las obligaciones contraídas</li><li>➤ Pérdidas económicas de la empresa e iliquidez</li><li>➤ Incurrir en gastos por trámites jurídicos para cobrar a clientes.</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Comunicación con clientes</li><li>➤ Seguimiento de las actividades de cobro y recaudo</li></ul>	
<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Envío de facturas y cartas de cobro</li><li>➤ Revisión de consignaciones locales y nacionales de clientes</li><li>➤ Gestión de cobro y seguimiento</li><li>➤ Ajuste de cartera a cliente</li></ul>	

#### 4.4.1 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO:Envío de facturas y cuentas de cobro

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Envío de facturas y cuentas de cobro</u></p> <p>1.3 RESPONSABLE: Ejecutivas de cuentas</p> <p>1.4 OBJETIVO: las facturas tiene como finalidad la prestación del servicio de arrendamiento, ya que con esta se concluye la operación y se registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley</p> <p>1.5 GENERALIDADES. Las facturas son emitidas el primer día de cada mes</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Pago de los arriendos de forma anticipada los primeros 6 días de cada mes</p> <p>1.7 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Generar factura y enviar por correo al cliente</li><li>➤ PUNTO FINAL: Recibir pago del cliente</li></ul> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Facturas</li><li>➤ Cartas de cobro</li></ul> <p>1.9 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No pago de los arriendos</li></ul> <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Seguimiento de clientes</li></ul> <p>1.11 OBSERVACIONES</p>	

ENVÍO DE FACTURAS Y CUENTAS DE COBRO							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
<b>Envío de Facturas</b>							
1	Imprimir el día 1 de cada mes facturas de arriendos	Asis. Sistemas	Operaciones			X	
2	Entregar facturas a Ejecutivas de Cuentas para preparar envío	Asis. Sistemas	Operaciones			X	
3	Organizar, preparar facturas para envío	Ejecutiva de cuenta					
4	Entregar facturas a Asis. De Archivo adjuntado relación detallada de las factura a enviar	Ejecutiva de cuenta	Gerencia				
5	Enviar facturas por correo certificado	Asis. De archivo	Operaciones			X	
<b>Envío de cartas de Cobro</b>							
1	Imprimir el día 15 de cada cartas de cobro a inquilinos (30 días de mora) y los días 10 (45-60-90 días de mora)	Asis. Sistemas	Operaciones			X	
2	Entregar cartas de cobro a Ejecutivas de Cuentas para preparar envío	Asis. Sistemas	Operaciones			X	
3	Organizar, preparar cartas de cobro para envío	Ejecutiva de cuenta					
4	Entregar cartas de cobro a Asis. De Archivo adjuntado relación detallada de las factura a enviar	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
5	Enviar cartas de cobro por correo certificado	Asis. De archivo	Operaciones			X	

#### 4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: REVISIÓN CONSIGNACIONES

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Revisión de consignaciones locales y nacionales de clientes</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Director de Cartera</p> <p>1.3 OBJETIVO: Dar ingreso a los pagos que los clientes realizan a través de las cuentas bancarias</p> <p>1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Identificar en gran medida los pagos realizados a través de las cuentas bancarias para mejorar el estado de la cartera</p> <p>1.5 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Generación de listado de movimientos de cuentas bancarias</li><li>➤ PUNTO FINAL: Impresión de recibo de caja</li></ul> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Movimientos bancarios o extractos</li><li>➤ Recibos de caja</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ingresar pago de consignación en cliente diferente al que hizo el depósito</li><li>➤ Hacer doble ingreso</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>1.9 OBSERVACIONES</p>	

REVISIÓN DE CONSIGNACIONES LOCALES Y NACIONALES DE CLIENTE							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Ingresar a las sucursales virtuales	Director de Cartera	Operaciones	X			
2	Imprimir movimientos de las cuentas bancarias	Director de Cartera	Operaciones	X			
3	Identificar con la referencia (Cedula, Nit o No. Contrato) el cliente que consigna	Director de Cartera	Operaciones	X			
4	Llamar a cliente para confirmar pago	Ejecutiva de cuenta	Operaciones	X			
5	Ingresar pago en caja	Ejecutiva de cuenta	Operaciones	X			

#### 4.4.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Gestión de cobro y seguimiento</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Ejecutivas de cuentas</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar gestión de cobro a los clientes que presente mora después de los 6 primeros días del mes.</p> <p>1.4 GENERALIDADES. Se debe llamar a cliente y a sus fiadores para recordarles el pago de los arriendos.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS: La gestión de cobro conlleva a que el cliente normalice sus obligaciones y permite tener una cartera sana.</p> <p>1.6 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Comunicación con los clientes a través de llamada telefónica o envío de email</li><li>➤ PUNTO FINAL: Cliente al día</li></ul> <p>1.7 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Email</li><li>➤ Comentarios de clientes</li><li>➤ Soportes de pago</li></ul> <p>1.8 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ No pago de los arriendos</li></ul> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Seguimiento de clientes</li><li>➤ Cartera mayor a 30 días</li></ul> <p>1.10 OBSERVACIONES</p>	

GESTIÓN DE COBRO Y SEGUIMIENTO							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Generar listado de clientes morosos después de los 8 días de cada mes	Director de cartera	Operaciones			X	
2	Entregar listado de clientes morosos a Ejecutiva de Cuenta	Director de cartera	Operaciones			X	
3	Ingresar a la opción en Sifinca: consulta/contrato y digitar el número de contrato	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
4	Verificar si se encuentra en mora o al día	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
5	Llamar al cliente (inquilino y fiadores) telefónicamente y recordar al mora. Si no es posible enviar e-mail.	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
6	Informar al cliente las consecuencias que generaría el no pago de la mora	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
7	Anotar comentarios de resultado de la gestión y el compromiso de pago que el cliente pacto.	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
8	Depurar los clientes que se colocaron al día y los que aun siguen morosos	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
9	Hacer informe de los clientes morosos y entregar a director de cartera	Ejecutiva de cuenta	Operaciones			X	
10	Proceder con las demandas hacia los clientes con mora	Directo de cartera	Operaciones			X	

#### 4.4.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: AJUSTE DE CARTERA

ARAUJO Y SEGOVIA S.A.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <u>Ajuste de cartera a cliente</u></p> <p>1.2 RESPONSABLE: Ejecutivas de cuentas</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar cargos o abonos a los clientes diferentes a sus arriendos</p> <p>1.4 GENERALIDADES. Hacen parte de estos conceptos Descuentos por servicios públicos, multas por cheques devueltos, reparaciones del inmueble habitado entre otros.</p> <p>1.5 LIMITES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PUNTO INICIAL: Soporte para hacer cargos o abonos</li><li>➤ PUNTO FINAL: Generar nota general por el cargo o abono</li></ul> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Soporte para abono o cargo</li><li>➤ Nota general</li></ul> <p>1.7 RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Abonar o cargar a otro cliente</li></ul> <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificación y registro de la información</li></ul> <p>1.9 OBSERVACIONES</p>	

AJUSTE DE CARTERA A CLIENTE							
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Tener soporte debidamente autorizado por Gerencia o por Director de Cartera	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
2	Ingresar a Sifinca en el menú Movimiento contable / Nota general / Clic en nuevo	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
3	Escribir una breve descripción o concepto del cargo o abono	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
4	Afectar las cuentas con cargo al cliente débito y crédito	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
5	Guardar nota	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
6	Imprimir nota	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
7	Adjuntar soporte	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X
8	Archivar	Ejecutiva de cuenta	Operaciones				X

## 5. CONCLUSIONES

El liderazgo de una empresa como Araujo y Segovia S. A., no es gratuito, durante 58 años esta empresa ha orientado sus esfuerzos hacia el crecimiento como organización a través de la cualificación de sus procesos. Araujo y Segovia S. A., se caracteriza por fortalecer ampliamente el recurso humano, sin embargo algunos procesos como los del área financiera, sobre los cuales se fundamenta esta propuesta merecen una mayor atención puesto que las exigencias del mercado inmobiliario a nivel nacional obligan a conservar y engrandecer la solidez económica de la misma.

A partir de lo anterior se exponen a continuación conclusiones y recomendaciones en torno al mejoramiento de los procesos de la división financiera:

- Durante la investigación preliminar se identificó una falencia por la no existencia del organigrama de la compañía, evidenciándose que se debe considerar un modelo administrativo para un crecimiento significativo en la misma. A partir de esto, se diseñó un organigrama básico, en el que se muestra la jerarquización general de la empresa y la del área financiera.
- En el área financiera es importante que los colaboradores identifiquen plenamente cada uno de los procesos con el fin de estandarizar las

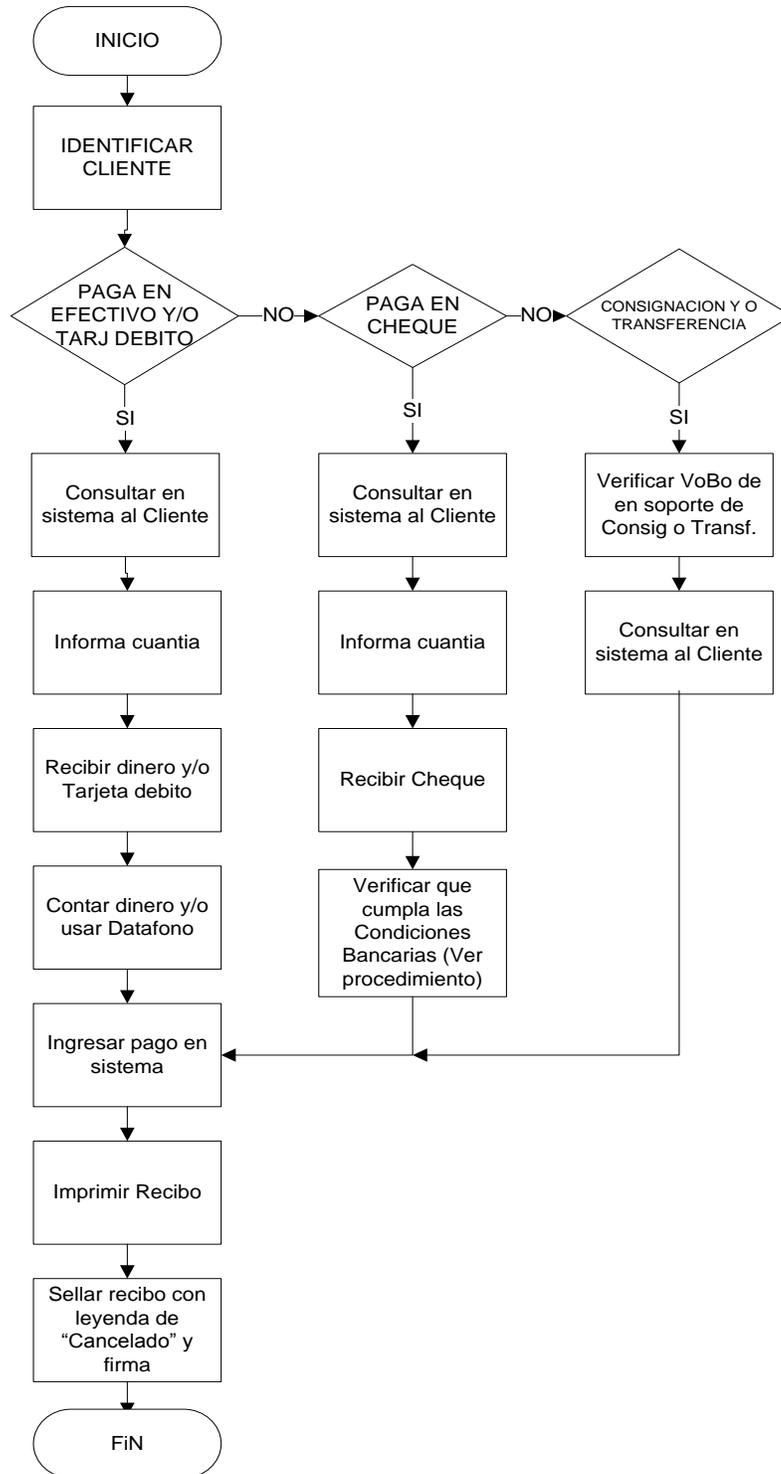
actividades desarrolladas y optimizar resultados; una forma efectiva de llevarlo a cabo, es la implementación del presente manual de procesos, en el que se describe paso a paso, las actividades propias del área.

- El manual de procesos y procedimientos para el área financiera de Araujo y Segovia S. A. es una herramienta que al ser implementada se convierte en el soporte o respaldo en términos administrativos para otorgar la sostenibilidad de la certificación de calidad con la que actualmente cuenta la empresa.
- Se recomienda la implementación de informes mensuales por parte de cada colaborador del área financiera en los cuales se reporten las debilidades y errores observados durante el mes y que le permita al equipo de la división financiera llevar a cabo un control interno de las tareas del recurso humano.
- Es importante también considerar desde el área de recurso humano sensibilizar a los colaboradores del área financiera en torno al compromiso moral y ético para con la compañía, ya que las personas encargadas del área deben ser leales y honestas con las labores en las que se desempeñan.

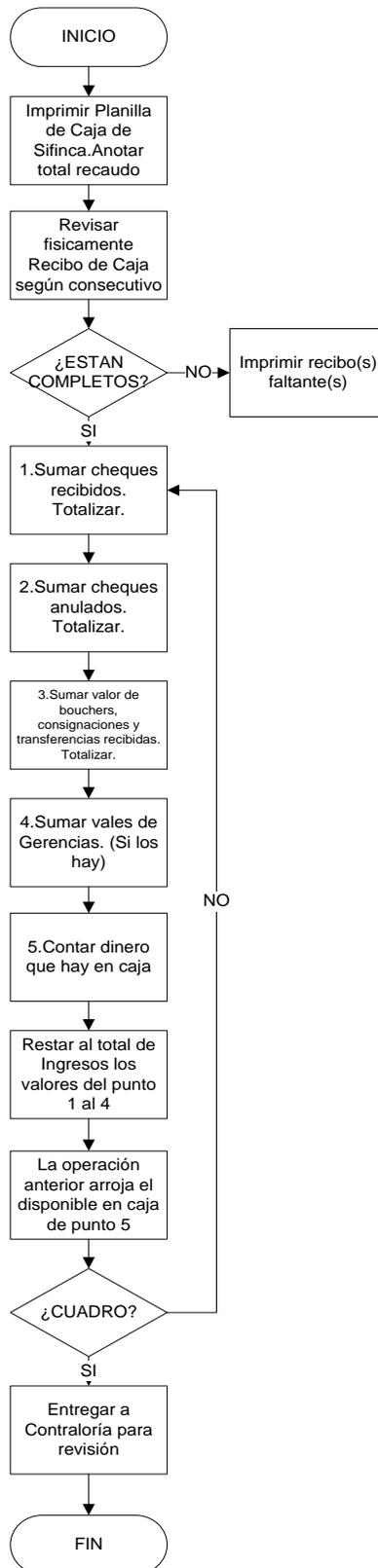
## BIBLIOGRAFIA

1. CHIAVENATO, Idalberto. Administración: Teoría, proceso y práctica. McGraw Hill 2001
2. GUIA AVANZADA DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y CONTROL INTERNO. CD 1-6 ACTUALICESE.COM
3. MANTILLA BLANCO, Samuel. Auditoria Del Control Interno. Ecoe Ediciones 2005
4. ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Control Interno y Fraudes. Ecoe Ediciones 2006 2ª Edición
5. CHIAVENATO, Idalberto. INTRODUCCION A LA T.G.A. McGraw Hill 2006
6. KENNETH J, Albert, Manual de Administración Estratégica, McGraw-Hill.
7. BLANCO LUNA, Yanel. Normas Y Procedimientos De Auditoria Integral. 1ª Edición. Editorial ROESGA
8. Instituto Colombiano De Normas Técnicas – ICONTEC. NTC 1486 Sexta Actualización.

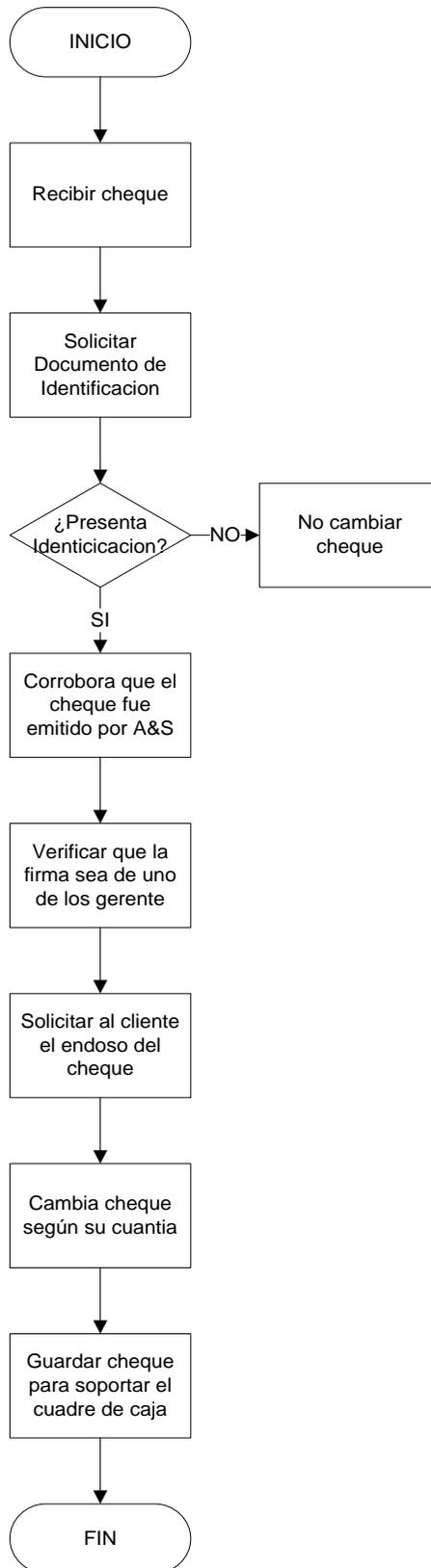
# I RECAUDO DE CAJA



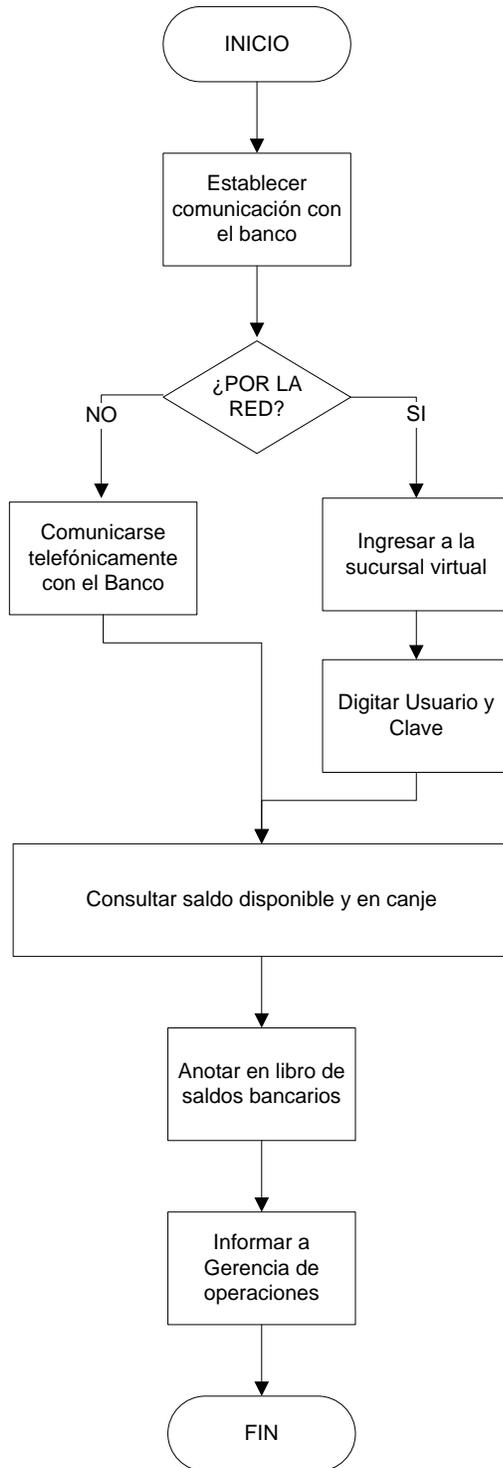
## II CUADRE DE CAJA



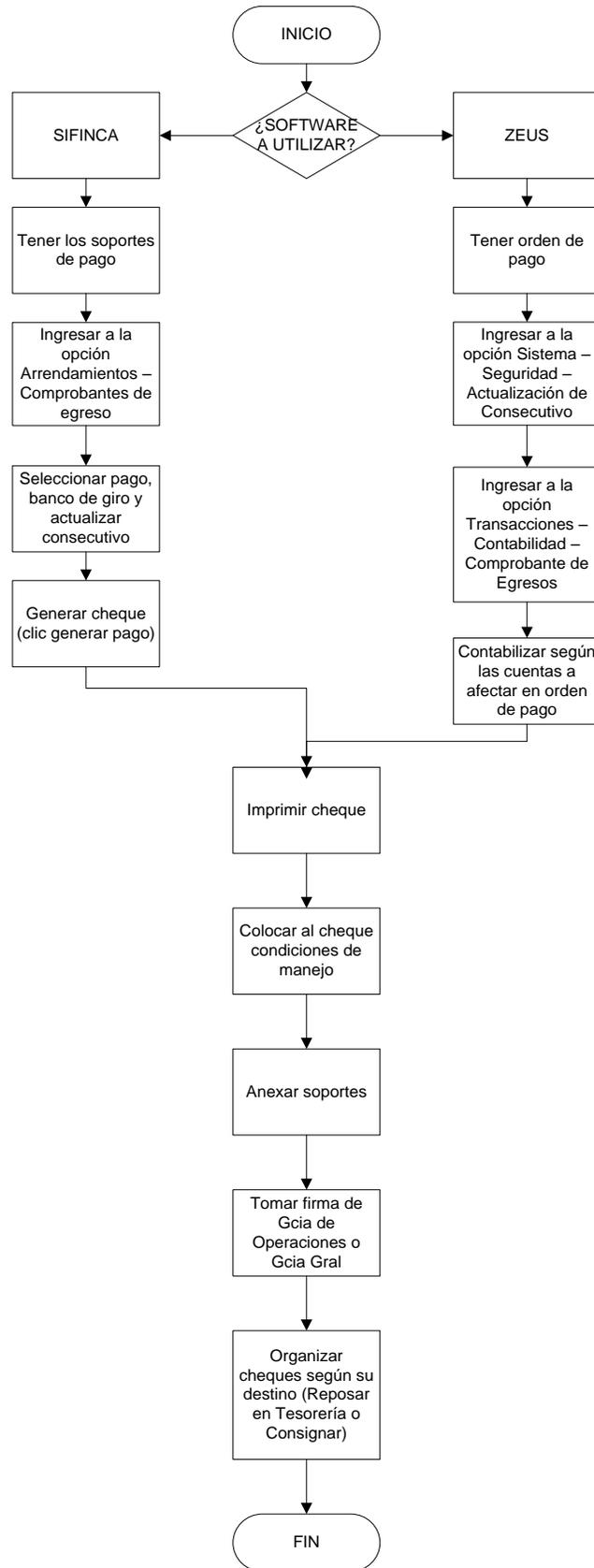
### III CAMBIAR CHEQUES



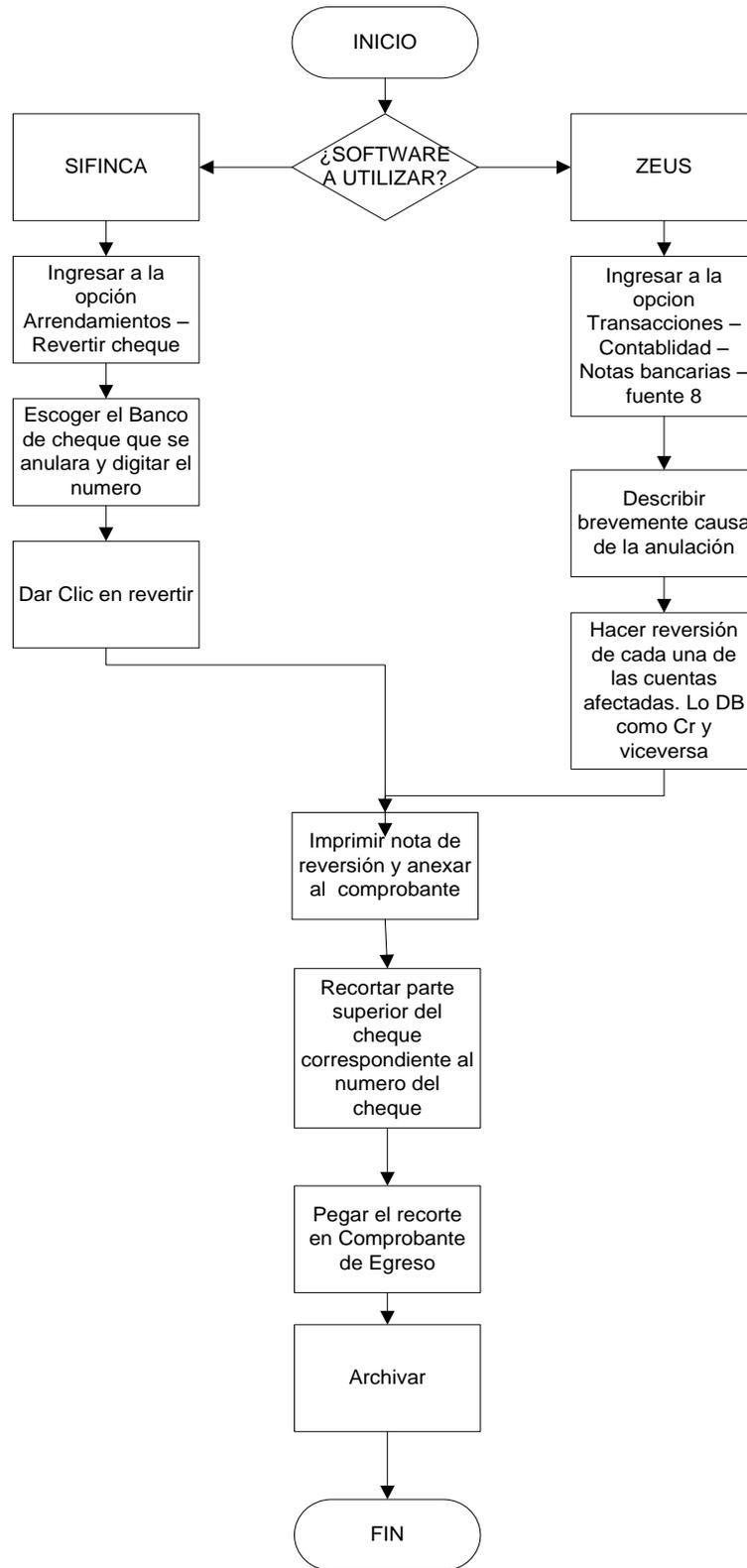
#### IV CONSULTA SALDOS BANCARIOS



## V GENERACION DE CHEQUES



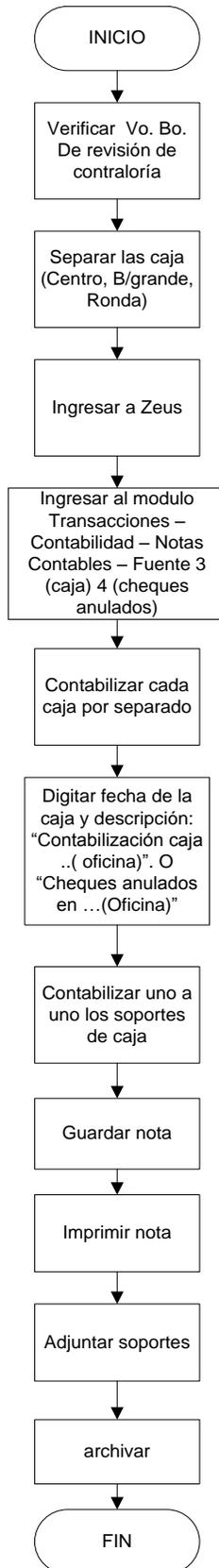
## VI ANULACION DE CHEQUES



## VII PAGO A PROVEEDORES



## VIII CONTABILIZACION DE CAJAS



## IX CONCILIACION BANCARIA

