



# **MANUAL DE OPERACIONES DEL ÁREA DE CAJA**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE DEL MANUAL.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CAJA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL CARGO .....</b>	<b>4</b>
5.1 Normas a cumplir (leyes internas y / o externas).....	4
5.2 Descripción de funciones.....	5
<b>6. POLÍTICAS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
<b>7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS .....</b>	<b>6</b>
7.1 Formas De Pago .....	6
7.2 Cumplimiento de horarios.....	7
7.3 Utilización del sistema informático del área.....	8
7.4 Atención al cliente.....	8
7.5 Cierre y arqueo de caja.....	8
7.6 Arqueos de caja sorpresivos .....	9
<b>8. DISPOSICIONES TRANSITORIAS .....</b>	<b>9</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual se lo ha realizado debido a la necesidad imperante de control, en los aspectos de recepción, custodia, mantención y despacho de bienes monetarios, además de dar cumplimiento a la recomendación hecha en el examen de auditoría a los estados financieros de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA EP, por los ejercicios económicos terminados al treinta y uno de diciembre de 2015, 2014, 2013, 2012 y 2011, realizado por la Contraloría General Del Estado a través de la Compañía HLB Consultores Moran Cedillo Cía. Ltda.

Con este documento se imparte políticas y directrices que facilitarán y transparentarán las actividades de todo el personal del área de caja, será de gran utilidad para realizar un control interno eficiente, tomar decisiones y prever situaciones.

En consecuencia, las políticas de este manual están orientadas, además de facilitar el control interno, a la optimización de los procesos de caja, naturalmente la implementación de nuevas normas y procedimientos que regulan una operación necesitan del compromiso de los participantes, por lo que es necesario la aplicación obligatoria por parte del personal de caja, así aseguramos el logro de los objetivos planteados. Es recomendable que el presente manual sea revisado periódicamente por la administración para identificar los cambios que podrían darse en un futuro.

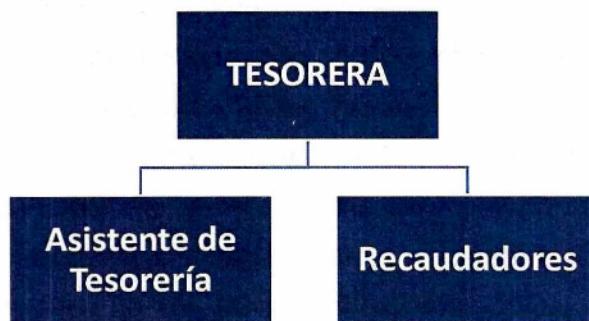
## 2. OBJETIVO DEL MANUAL

Guiar e informar al personal de caja las funciones y lineamientos que deben cumplir para optimizar el proceso de recaudación.

## 3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual será de consulta y observancia para todo el personal que labore en el área de tesorería y caja de la EMSABA EP.

## 4. ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CAJA



## 5. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO	MISIÓN DEL CARGO	LÍNEA DE DEPENDENCIA JERÁRQUICA
Recaudador (a)	Recaudar los valores derivados de la venta de servicios.	El recaudador depende directamente del Tesorero (a).

### 5.1 Normas a cumplir (leyes internas y / o externas)

- Cumplir con el reglamento interno de trabajo.
- Cumplir con el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con el cuidado y correcto uso de los activos y recursos asignados.
- Cumplir con el cuidado y correcto uso de los equipos de EPP cuando las circunstancias ameriten su uso.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en su área.

### 5.2 Descripción de funciones

- Realizar el cobro por los servicios que presta la Empresa.
- Emitir diariamente a la unidad de Tesorería los reportes de la recaudación realizada.
- Realizar diariamente el cierre y arqueo de caja.
- Depositar diariamente en los bancos autorizados los montos recaudados.
- Resolver preguntas de los clientes, referente a los valores a pagar.
- Realizar las actividades asignadas por el Coordinador de Unidad.

### 5.3 Productos y servicios

- Emisión de comprobantes de pago a los usuarios por los pagos realizados.
- Entrega de comprobantes de pago.  
Reportes diarios de las recaudaciones realizadas.
- Información sobre los montos recaudados y las novedades suscitadas durante la jornada de trabajo.

### 5.4 Detalle de tareas

- Realizar el cobro de planillas en ventanilla.
- Realizar arqueo de caja.
- Enviar por correo electrónico el detalle del depósito bancario a Tesorería, Director Financiero y asistente de tesorería
- Preparar la valija con el dinero en efectivo y cheques.
- Entregar a Tesorería la guía de remisión del dinero entregado a la Transportadora de valores.
- Notificar al jefe de tesorería vía correo electrónico cuando la empresa de transportación de valores se ha llevado el depósito.
- Registrar las papeletas de depósitos en el sistema de recaudación.
- Elaborar las actas de entrega recepción con el detalle de las papeletas del depósito bancario.
- Revisar el cuadre de valores en el sistema y en las papeletas de depósito.
- Imprimir y revisar reportes de recaudación para entregar mediante memorándum al Tesorero.
- Archivo de documentos

## 6. POLÍTICAS GENERALES

- Las recaudadoras no podrán ingresar ningún tipo de cartera, bolso, funda etc., sus pertenencias las dejarán en el departamento de Tesorería.
- Se prohíbe la utilización de celulares.
- Durante la jornada de recaudación los cajones en donde reposa el dinero deberán estar cerrados, solo se debe abrir cuando se requiera ingresar o retirar dinero.
- Los autorizados para ingresar al área de caja son: gerente general, director financiero, tesorera y asistente de tesorería, si ingresa otra persona deberá ser acompañada por uno de los autorizados.
- Las recaudadoras no pueden entregar dinero a nadie que no esté autorizado, son únicas responsables del dinero de su recaudación.
- Las recaudadoras tienen el deber de informar a su superior cualquier anomalía que exista en esta área.
- Las recaudadoras son responsables de los equipos y materiales con los que trabajan, por lo que deberán comunicar oportunamente si existen inconvenientes o carecen de los mismos.
- Las recaudaciones deberán ser depositadas máximo al día siguiente en el banco correspondiente.
- Los errores deberán ser comunicados oportunamente al Tesorero (a).
- Está prohibido la ingestión de alimentos en el área de trabajo.
- Las recaudadoras deberán tener ordenado su lugar de trabajo.
- Toda clase de permiso debe ser autorizado por el Tesorero (a).
- Toda información que el recaudador (a) envíe o entregue debe ser previamente revisada.

## 7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### 7.1 Formas De Pago

#### Efectivo

- El efectivo recibido debe ser revisado y contado dos veces, si existiere alguna duda en cuanto a la veracidad de los billetes, deben utilizar el equipo de detector de billetes falsos.
- Se aceptan billetes de \$100, pero el recaudador (a) debe de solicitar los datos personales del cliente.

- No se aceptan billetes rotos, con cinta, o en mal estado.

**Cheque**

- No se aceptarán cheques rotos o sin firmas.
- Solo se aceptarán cheques certificados o cheques de emergencia.
- El cheque debe estar girado a nombre de EMSABA EP.
- Los cheques deben pertenecer a instituciones bancarias nacionales.

**Tarjeta de crédito**

- La recaudadora debe de solicitar información a su superior sobre las tarjetas que se aceptan.
- Para realizar un pago con tarjeta de crédito el cliente debe presentar obligatoriamente la cedula de identidad.
- Los váuchers deben ser firmados por el tarjetahabiente, el recaudador (a) debe confirmar la firma con la de cedula de identidad.
- Los cobros con tarjeta de crédito deben ser informados mediante memorándum, dirigido al tesorero (a), con copia al área de contabilidad y subgerencia financiera, también se adjuntará copia de los váuchers del día.

**Transferencia bancaria (SPI)**

- Se realizarán cobros por transferencia bancaria solo bajo la autorización escrita del Tesorero (a).
- Los comprobantes de pago generados por los cobros bajo SPI, deben ser entregados al área de Tesorería con memorándum, con copia al departamento contable, se adjuntará copia de la orden de descargo.

**7.2 Cumplimiento de horarios**

- Las recaudadoras deberán cumplir puntualmente con los horarios asignados.
- Cuando la recaudadora no pueda asistir a su lugar de trabajo por alguna calamidad doméstica, esta deberá notificar a su superior.
- Referente a los atrasos se permite una acumulación de 10 minutos a la semana, de ser más tiempo se procederá a descontar de conformidad al reglamento interno de la empresa.



### **7.3 Utilización del sistema informático del área**

- El usuario y clave del sistema informático es personal e intransferible.
- Las recaudadoras deberán llenar todos los campos del sistema que se consideren obligatorios.
- Antes de guardar en el sistema e imprimir el comprobante de pago, la recaudadora debe revisar que la forma de pago sea la correcta.
- Las reversiones de transacciones deben ser solicitadas por electrónico y autorizadas por el Tesorero (a).
- Los abonos a facturas deberán realizarse de acuerdo a las políticas comerciales vigentes.

### **7.4 Atención al cliente**

- Las recaudadoras tienen la obligación de ofrecer una atención al cliente de excelencia.
- Se deberá recibir al cliente con frases como “buenos días/ tardes, bienvenido” y para la despedida “gracias por su pago” o “tenga su comprobante y cambio, muchas gracias”.
- Para realizar búsqueda de clientes en el sistema solo se podrá realizar mediante número de cédula, código del cliente y/o número de medidor, si el cliente no tuviere estos datos debe ser enviado a los módulos de servicio al cliente para que lo ayuden con la búsqueda.
- Si el cliente desea realizar otro trámite que no sea el pago de facturas, la recaudadora debe enviarlo a los módulos de servicio al cliente.
- Las recaudadoras deberán receptar el dinero antes de proceder al descargo de la factura.

### **7.5 Cierre y arqueo de caja**

- Al momento de realizar el cierre de caja se deberá colocar el letrero “CAJA CERRADA”.
- Las recaudadoras deberán llevar un archivo ordenado y actualizado de los arqueos de caja realizados.
- Diariamente al final del día la tesorera o quien haga sus veces, deberá realizar un arqueo a las cajas recaudadoras de la empresa.

- De existir valores faltantes como resultado del arqueo, la cajera deberá reponer inmediatamente y la explicaciones correspondientes.
- Los valores que resultaren sobrantes dentro del arqueo, la cajera debe depositarlo en la cuenta de la empresa y reportarlo con las explicaciones del caso.
- Las recaudadoras mediante el acta de arqueo deberán entregar todo el dinero existente a la Tesorera para que sea guardado en la caja fuerte.
- Una vez arqueadas las cajas las recaudadoras deben imprimir, preparar los reportes para Tesorería y el depósito bancario para el siguiente día.

#### 7.6 Arqueos de caja sorpresivos

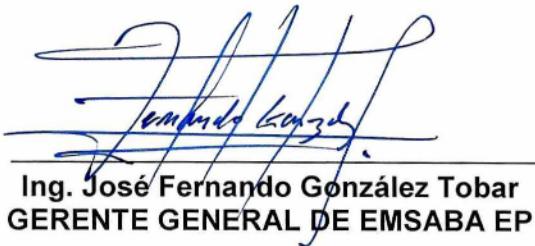
- Los arqueos sorpresivos son ordenados por escrito por el/la Director (a) Financiero (a) de la empresa.
- El encargado de realizar el arqueo debe presentar a las recaudadoras la orden escrita para el efecto.
- Los arqueos se realizarán de manera individual y alternada, para que en ningún momento se deje de cobrar a los clientes.
- Una vez que empiece el arqueo la recaudadora deberá dejar de cobrar y retirarse a un metro de distancia para que la persona encargada ejecute el arqueo, pero siempre observando el conteo.
- Las recaudadoras deberán entregar toda la información solicitada referente al arqueo ejecutado.

### 8. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.**- El presente MANUAL DE OPERACIONES DEL ÁREA DE CAJA, entrará en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por el Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – EMSABA EP.

**Segunda.**- Dado en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, a los 01 días del mes de julio de 2020.

Aprobado por:



Ing. José Fernando González Tobar  
GERENTE GENERAL DE EMSABA EP