
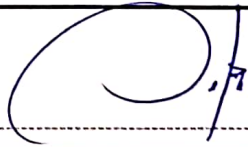


<b>GESTION POR PROCESOS</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	Página Nro. 1de 5
<b>PROCEDIMIENTO: CAJAS COMTECO R.L.</b>	Código Nro. GA-PRC-OPE-FGR-01

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

<b>FIRMA</b>					
3	Aprobado	Nov. 2022	I. González	<b>Responsable</b>	Lic. Dalsy Montaña
				<b>Cargo</b>	Gerente Admón. y Finanzas
<b>Rev.</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CAJAS COMTECO R.L.

### b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para la correcta generación del cierre de caja COMTECO R.L.

### c) ALCANCE

Se inicia con la configuración de información básica para Cajas COMTECO R.L. y finaliza con la entrega de envases de seguridad a porta valores de la Empresa Transportadora de Valores.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Cobranzas

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Div. Relación y Experiencia con el Cliente  
Div. Tecnologías de Información  
Div. Facturación  
Div. Finanzas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Venta de Servicios (GC-PRC-OPE-CUM-04)	Recaudos (COM-DCB-P03)

### f) DEFINICIONES

**Cajas:** Unidad que realiza cobros o pagos de dinero en efectivo, por tarjetas, cheques.

**Factura:** documento que consolida el valor que debe pagar un suscriptor/usuario al proveedor de servicios en un período. Agrupa las cuentas por servicio emitidas en un período a un suscriptor por cada uno de los servicios contratados e incluye información de los saldos adeudados por el suscriptor, recargos por mora aplicados y saldos a favor.

**LBC (impresión de pago anticipado):** (depósito en garantía) refiere cuando el cliente solicita baja del servicio y no se tiene la factura del mes. Realiza el trámite en Atención al Cliente y luego pasa a Cajas a realizar el depósito.

**Papeletas de Depósito:** es una constancia del dinero que se va a depositar o ahorrar en donde debe constar el número de cuenta bancaria, el valor a depositar o ahorrar, la fecha en que se realiza esa transacción y firma de responsabilidad, además estas papeletas tienen impreso el número de depósito que se realiza

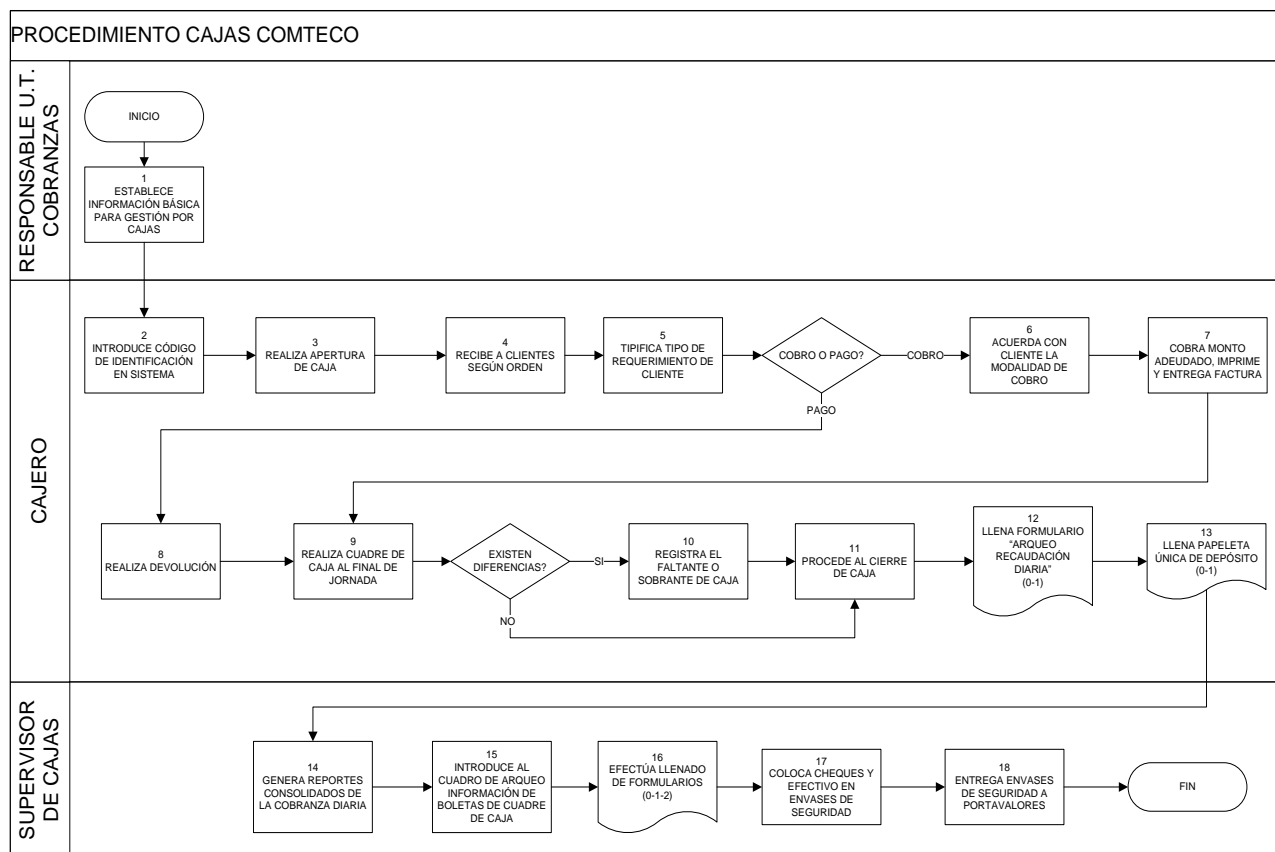
**Sistema Smartflex:** es un sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa de empresas de telecomunicaciones y servicios públicos, concebido y construido, sobre una arquitectura homogénea, que bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

**Sigma:** depósito realizado por una institución a la entidad bancaria.

**Tarjeta de Débito:** es una tarjeta emitida por una entidad bancaria que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras, mediante débitos directos de la cuenta del cliente.

**Tarjeta de Crédito:** tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar operaciones de pago con cargo a una línea de crédito del cliente con el Banco.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### RESPONSABLE U.T. COBRANZAS

#### 1. Establece información básica para la gestión de cajas.

- 1.1. Establece Datos de: perfiles de cajeros, cajas, tipo de transacciones, formas de pago, horarios, entre otros.

## **CAJERO**

### **2. Introduce código de identificación en sistema**

2.1. Cada Cajero cuenta con un código de identificación personal

### **3. Realiza apertura de caja,**

3.1. A cuyo efecto revisa y cuadra los saldos de inicio asignados al mismo, para cambios.

### **4. Recibe a los clientes según orden**

4.1. Recibe en el orden preestablecido en el sistema de control de colas, atendiendo sus requerimientos.

### **5. Tipifica el tipo de requerimiento del cliente**

5.1. Requerimiento que puede ser: pago de servicios, instalaciones, traslados, pre-pagos, depósitos en garantía, pago de excedentes rezagados del 2011 adelante, Credisocio de equipos Dealer, devoluciones tanto en Smartflex como en Sistema Integrado, etc.

- Si es cobro, continúa con paso siguiente 6
- Si es pago, continúa con paso 8

### **6. Acuerda con el cliente la modalidad de cobro**

6.1. Modalidad efectivo o tarjeta de débito o crédito.

### **7. Cobra monto adeudado, imprime factura y entrega a cliente**

7.1. Comprueba monto de factura con efectivo recibido, o boleta de tarjeta., continuando con paso 9.

### **8. Realiza devolución**

8.1. Devuelve por trámite anulado, desistimiento de cliente, etc., derivados de la Unidad de Atención de Reclamos de Facturación.

### **9. Realiza cuadre de caja al final de jornada**

9.1. Verifica que el efectivo, sus equivalentes y los demás documentos de respaldo, coincidan con lo que tiene registrado según sistema.

- Si existen diferencias, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 11

### **10. Registra el faltante o sobrante respectivo y comunica a Supervisor**

10.1. En caso de existir faltante, el mismo debe ser repuesto por el cajero en un plazo no mayor a las 24 horas hábiles.

### **11. Procede al cierre de caja**

11.1. Genera reporte de cierre de caja con datos definitivos al finalizar la jornada

### **12. Llena formulario “Arqueo Recaudación Diaria” (Ver Anexo 1)**

12.1. Detalla cantidad de efectivo en Bolivianos o Dólares

- 12.2. Detalla cheques en Bolivianos o Dólares
- 12.3. Detalla documentos de cobranza

### **13. Llena “Papeleta Única de Depósito” para cheques**

## **SUPERVISOR DE CAJAS**

### **14. Genera reportes consolidados de la cobranza diaria.**

### **15. Introduce al Cuadro de Arqueo, información de las boletas de cuadre de caja**

- 15.1. Realiza su iguala de caja.

### **16. Efectúa llenado de formularios**

- 16.1. Llena Papeleta Única de Depósito, para el Banco en Bolivianos y Dólares.
  - Original para Banco
  - Copia para COMTECO
- 16.2. Llena en computadora, Formulario PCC-01 de Banco Bisa, imprime y firma.
  - Original para Banco
- 16.3. Llena Formulario PCC-07 de Empresa Transportadora de Valores (ETV), imprime y firma.
  - Original para ETV
  - Copia para COMTECO
- 16.4. Llena Hoja de Transporte.
  - Original y dos copias para ETV
  - Copia verde para COMTECO

### **17. Coloca cheques y efectivo en envase de Seguridad**

- 17.1. Coloca cheques en envase correspondiente
- 17.2. Coloca en otro envase, Bolivianos y Dólares en efectivo.

### **18. Entrega envases de seguridad a porta valores de ETV, concluyendo el procedimiento.**

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Arqueo Recaudación diaria	F	M	1	1
Papeleta única de Depósito	F	M	1	1
Formulario PCC-01	F	A	1	1
Formulario PCC-07	F	A	1	1
Hoja de Transporte	F	M	1	2

(\*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento, P= Política

#### I.

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Correcta generación del cierre de caja COMTECO.	Verificación de reporte de sistema y cuadro de caja	Cajas	Supervisor de Cajas	Semanal
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Reporte consolidado de cobranza diaria} * 100}{\text{Cuadre de Caja}}$				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Mayor a 99% Aprobado</p> <p>Menor o igual a 99% Observado</p>				

## IV. ANEXOS

## Anexo 1.- Formulario de Arqueo Recaudación Diaria

		Día	Mes	Año
<b>COMTECO</b>		<b>ARQUEO RECAUDACIÓN DIARIA</b>		
Responsable:		Caja:		
<b>EFFECTIVO</b>				
Corte	Bolivianos	Dólares	Observación	
200				
100				
50				
20				
10				
5				
2				
1				
0,5				
0,2				
0,1				
Total (A)				
<b>CHEQUES</b>				
Banco	Bolivianos	Dólares	N°	Observación
Total (A)				
<b>DOCUMENTOS DE COBRANZA</b>				
BAUCHER			LOTE	
<b>CXC COMTECO</b>				
<b>SIGMA</b>				
<b>BOLIVIA TEL (COB)</b>				
<b>CXC BOLIVIA TEL</b>				
<b>CONDONACIÓN</b>				
Total (C)				
TOTAL GENERAL (A+B+C)				
<b>OTROS DOCUMENTOS</b>				<b>CONTRATOS</b>

Firma \_\_\_\_\_