

UNIVERSIDAD LA SALLE EN BOLIVIA

VERITATIS SPLENDOR-FIDES ET RATIO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA COMPLEMENTARIO CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO DIRIGIDO

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA"

PRESENTADO POR:

FRANK BALBOA TRUJILLO

LA PAZ - BOLIVIA

2007

N° 0068

UNIVERSIDAD LA SALLE EN BOLIVIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA COMPLEMENTARIO CONTADURÍA PÚBLICA

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA"

POSTULANTE : Frank Balboa Trujillo

PROFESOR GUÍA : Lic. Víctor Hugo Amurrio Torrez

Trabajo Dirigido presentado como modalidad de graduación en cumplimiento parcial de los requisitos para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública

La Paz, Enero de 2007

DEDICATORIA

Para Fátima, mi esposa, Frankie y Fabián, mis hijos, por ser la luz que ilumina mi vida y por apoyarme en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Es mi deseo profundo el expresar mis agradecimientos a las personas que, con absoluto desprendimiento profesional, apoyaron el camino seguido hasta la conclusión de este Trabajo Dirigido:

Lic. Gabriel Fuentes (Director Depto. Adm. y Económicas ULS)

Lic. Cristóbal Vargas (Auditor Interno ECOBOL)

Cr. Gral. Zalema Jordán Blanco (Jefe Opto. Cont. ECOBOL)

Dr. Erick Miranda (Abogado Opto. Legal ECOBOL)

Lic. Miguel Rico (Administrador GAPEK)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Índice General

ÍNDICE GENERAL

PARTE INTRODUCTORIA

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES III

Formulación del problema III

Planteamiento de objetivos IV

Justificación de la investigación V

Alcances VI

Geográfico VI

Económico VII

Financiero VII

Recolección de información VII

Fuentes primarias VII

Fuentes secundarias VII

PRIMERA PARTE : LA EMPRESA

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA 1

1.1. Descripción general 1

1.2. Descripción social 1

1.3. Descripción operativa 2

1.4. Descripción jurídica 3

1.5. Descripción económica 4

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 5

2.1. Antecedentes del problema 5

2.2. Beneficios sociales que reportaría la solución del problema 8

2.3. Beneficios que recibiría la institución con la solución del problema 9
2.4. Beneficios a la actividad profesional actual con la solución del problema 9
CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL 10
3.1. Principales funciones que desempeña la institución 10
3.1.1. Características esenciales de las actividades desarrolladas 10
3.1.2. Factores y problemas principales que pueden influir al logro de los resultados esperados 11
3.2. Presentación de la estructura organizativa 12

SEGUNDA PARTE : MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 4 ENTIDADES NO BANCARIAS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA 14
4.1. Introducción 14
4.2. Aproximación conceptual a las entidades no bancarias de intermediación financiera en el marco del Sistema Financiero 14
4.3. Actividades de las entidades no bancarias de intermediación financiera 16
CAPÍTULO 5 LOS GIROS POSTALES 18
5.1. Introducción 18
5.2. Antecedentes históricos 18
5.3. Concepto 20

CAPÍTULO 6 CAPTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS ECONÓMICOS DEL SECTOR PÚBLICO MEDIANTE LOS SERVICIOS DE GIROS POSTALES 22
6.1. Introducción 22

6.2. Captación de recursos del sector público mediante los servicios de giros postales 22
6.3. Los costes de transferencia de recursos en el servicio de giros postales y la información que generan 23
6.4. Recursos propios generados por el servicio de giros postales para la empresa de correos 26
6.5. Necesidad de un control administrativo y contable sobre el servicio de giros postales 26

CAPÍTULO 7 LOS PROCEDIMIENTOS 27
7.1. Introducción 29
7.2. Concepto 29
7.3. Utilidad de los procedimientos 30
7.4. Elaboración de un Manual de Procedimientos 30
7.4.1. Estructura general 30
7.4.2. Fuentes de información 33
7.4.3. Preparación final del proyecto 34

TERCERA PARTE : MARCO PRÁCTICO

CAPÍTULO 8 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN 43
8.1. Tipo de estudio 43
8.2. Antecedentes del estudio empírico 45
8.3. Determinación del población y la muestra 45
8.3.1. Identificación de la población 45
8.3.2. Selección de la muestra 45
8.4. Diseño de la investigación 48
8.4.1. Definición de variables y operacionalización del diagnóstico previo 48

8.5. Técnicas e instrumentos de investigación 50

CAPÍTULO 9 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO 52

9.1. Análisis de la estructura de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL del país 52

9.1.1. Mecanismos operativos de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL en Bolivia 52

9.1.2. Mecanismos contables 57

9.2. Evaluación del grado de adaptación de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales a las transformaciones y aparición de nuevas tecnologías para la transferencia de fondos 59

9.2.1. En cuanto a la transferencia electrónica de Giros Postales 59

9.2.2. Posibilidades para el traslado de fondos por compra-venta de mercancías, a través de la Red Postal Boliviana. 61

9.3. Limitaciones de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales 62

9.3.1. Falencias de la información contable 62

9.3.2. Pérdida de fondos por negligencia 66

9.3.3. Pérdida de fondos por malversaciones 67

CUARTA PARTE : PROPUESTA

CAPÍTULO 10 PROPUESTA 70

10.1. Introducción 70

10.2. Marco jurídico 70

10.3. Objetivos de la propuesta 71

10.4. Políticas generales 72

10.5. Procedimientos contables 73

10.5.1. Giros postales emitidos 73

10.5.2. Giros postales recibidos 86
10.5.3. Giros postales revertidos 99
10.5.4. Registros contables 107
10.5.5. Actualización de saldos 111
10.5.6. Ajuste, control y coordinación mensual de saldos 115
10.5.7. Archivo de la documentación 123
10.6. Procedimientos específicos de flujo institucional 125
10.6.1. Expedición de giros postales nacionales ordinarios 125
10.6.2. Envío-entrega del reembolso y expedición del giro postal reembolso 130
10.6.3. Pago de giros postales ordinarios y reembolsos 135
10.6.4. Control de los giros expedidos y pagados 138

QUINTA PARTE : CONCLUSIONES

CAPÍTULO 11 CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO 139
11.1. Conclusiones finales 139
11.2. Recomendaciones 141

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1
Procesos legales de ECOBOL por hechos dolosos en el manejo de giros postales 7

TABLA Nº 2
Composición de la muestra de estudio 47

TABLA Nº 3
Definición de variables y operacionalización del diagnóstico previo 49

TABLA Nº 4
Formularios utilizados en el trabajo de las secciones de giros postales en ECOBOL 52

TABLA Nº 5
Composición de las respuestas que dicen que no existe un documento guía para las Secciones de Giros Postales, según procedimiento consultado 55

TABLA Nº 6
Detalles de los flujos para la expedición de Giros Postales Nacionales Ordinarios (GPNO) 126

TABLA Nº 7
Detalles de flujo para el envío-entrega del reembolso y expedición del Giro Postal Reembolso (GPR) 131

TABLA Nº 8
Detalles de flujo para el pago de Giros Postales Ordinarios y Reembolso (GPOR) 136

TABLA Nº 9
Detalles de flujo para el control de los Giros Expedidos y Pagados (GEP) 140

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1
Organigrama de la Empresa de Correos de Bolivia 13

FIGURA Nº 2
Diagrama de flujo para la expedición de Giros Postales Ordinarios (GPO) 128

FIGURA Nº 3
Diagrama de flujo para el envío-entrega del reembolso y expedición del Giro Postal Reembolso (GPR) 133

FIGURA Nº 4
Diagrama de flujo para el pago del Giro Postal Ordinario y Reembolso (GPOR) 137

FIGURA Nº 5
Diagrama de flujo para el control de los Giros Postales Expedidos y Pagados (GEP) 141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1
Existencia o no de un documento guía para los procedimientos con Giros Postales en ECOBOL, según los funcionarios consultados 55

GRÁFICO Nº 2
Fallas en los procedimientos relacionados con el grado de tecnologización de ECOBOL 59

GRÁFICO Nº 3
Distribución geográfica de las fallas de procedimiento relacionadas con el grado de tecnologización de ECOBOL 60

GRÁFICO Nº 4
Distribución de las fallas en las Secciones de Giros Postales de ECOBOL relacionadas con el grado de tecnologización, según procedimiento 61

GRÁFICO Nº 5
Nivel de supervisión contable más alto en ECOBOL, sobre las Secciones de Giros Postales en el país 63

GRÁFICO Nº 6
Composición de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL en el país en cuanto a personal 64

GRÁFICO Nº 7
Información contable que registran en las Secciones de Giros Postales, según procedimiento. 65

GRÁFICO Nº 8
Fallas en los procedimientos relacionados con la pérdida de fondos por negligencia 66

GRÁFICO Nº 9
Fallas en los procedimientos relacionados con la pérdida de fondos por malversación 68

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 1
Encuesta para los responsables de las secciones de giros postales de las oficinas departamentales y provinciales de ECOBOL

ANEXO nº 2
Formulario de solicitud de giros postales para moneda nacional (ECO-001-GR) y para moneda extranjera (ECO-006-GR)

ANEXO nº 3
Formulario de liquidación de giros postales emitidos para moneda nacional (ECO-002-GR) y para Moneda extranjera (ECO-007-GR)

ANEXO nº 4
Giro cheque postal para moneda nacional (ECO-005-GR) y para moneda extranjera (ECO-010-GR)

ANEXO nº 5
Comprobante diario o de resumen contable de operaciones con giros postales, para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-011-GR)

ANEXO nº 6
Lista de giros cheque emitidos para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-012-GR)

ANEXO nº 7
Formulario de recepción de giros postales para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-008-GR)

ANEXO nº 8

Formulario de orden de pago de giros postales para moneda nacional (ECO-004-GR) y para moneda extranjera (K-0-009-GR)

ANEXO nº 9

Lista de giros cheque cancelados para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-013-GR)

ANEXO nº 10

Formulario de orden de pago giro revertido para moneda nacional (ECO-016-GR) y para moneda extranjera (ECO-017-GR)

ANEXO nº 11

Lista de giros cheques revertidos para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-014-GR)

ANEXO nº 12

Registro auxiliar de operaciones (ECO-018-GR)

ANEXO nº 13

Lista de giros cheques pendientes de pago para moneda nacional y para moneda extranjera (ECO-015-GR)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Introducción

INTRODUCCIÓN

A partir de la promulgación del Decreto Supremo 22616 del 08 de octubre de 1990, elevado a rango de Ley por la Ley 1424, de 29 de enero de 1993, la Ex-Dirección General de Correos se transforma en empresa pública de administración descentralizada del Estado, con personería jurídica propia y carácter autónomo, bajo el denominativo de Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL).

De acuerdo a la mencionada disposición, la Empresa de Correos de Bolivia, en el marco de las labores tradicionales de mensajería que efectúa y de forma plenamente independiente, está facultada para habilitarse como institución de intermediación de recursos del Estado y ofrecer una serie de servicios complementarios, así como el producto de operaciones financieras, lo que le posibilita generar sus propios recursos, para de esta manera cumplir con sus objetivos y políticas trazadas, sin depender del presupuesto gubernamental, ni del Tesoro Nacional.[1]

Dentro del amplio espectro del servicio postal, el presente trabajo se circunscribe al rubro de los servicios financieros, concretamente al servicio de *giros postales* que ofrece ECOBOL. Situada la investigación en este ámbito, se analizan las características que actualmente configuran los sistemas de contabilidad en las Secciones de Giros Postales de la Empresa de Correos de Bolivia en todo el país, a través de un diagnóstico sobre sus mecanismos operativos y contables. En segundo lugar, se evalúa el grado de adaptación de estos sistemas de contabilidad a las transformaciones y a la aparición de nuevos factores tecnológicos en cuanto a transferencia de fondos. En tercer lugar, se identifican las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad en estas Secciones de Giros Postales, para, finalmente, considerar la posible contribución que puede ofrecer un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en ECOBOL, para superar los

[1] La única dependencia del Tesoro General de la Nación (TGN) de ECOBOL se remite al ámbito de la venta de estampillas.

inconvenientes de los sistemas contables convencionales y así facilitar la adaptación de este sector a las nuevas exigencias de competencia para lograr un servicio de transferencia de dinero y traslado de fondos por la compra-venta de mercancías a través de la red postal boliviana, que sea seguro y eficiente.

La investigación se sustenta, por una parte, en una revisión de literatura acerca de las contribuciones realizadas por diferentes autores en el ámbito del control a la captación de recursos económicos del sector público mediante servicios de giros postales. Con ello se persigue establecer un marco conceptual que considere los aspectos más relevantes en la gestión de las entidades no bancarias de intermediación financiera, como es el caso del correo. Por otra parte, a partir de este sustento teórico, se realiza una investigación empírica a través de una encuesta aplicada para cumplir los objetivos planteados.

El trabajo consta de cinco partes:

La primera efectúa una descripción de la Empresa de Correos de Bolivia. Enseguida, se describe también el problema identificado al interior de la empresa que se estudia, a partir de sus antecedentes y los beneficios sociales e institucionales que reportaría su solución. Más adelante se desarrolla una descripción de las funciones que desempeña ECOBOL y su estructura organizativa, considerando los aportes que podría ofrecer el presente trabajo.

En la segunda parte se presenta el Marco Teórico que sustentará el trabajo, a través de la revisión bibliográfica y desarrollo conceptual dividido en cuatro capítulos que tratan sobre las entidades no bancarias de intermediación financiera, la captación de recursos del sector público mediante servicios de correo, los giros postales y el control de los mimos, respectivamente.

La tercera parte desarrolla el Marco Práctico del trabajo que explica los aspectos metodológicos de la investigación. Se inicia con el tipo de estudio, la mención de los

antecedentes de la experiencia empírica, la determinación de la población y muestra de estudio, el diseño de la investigación y el método de recolección de datos. Por último se presentan las conclusiones del Trabajo de Campo.

La cuarta parte desarrolla en calidad de Propuesta, un *Manual de Procedimiento y Control de Giros Postales*, a partir de una introducción, la consideración del marco jurídico en el que se ubica y sus objetivos. También se toman en cuenta las políticas generales que sustentarían su aplicación, para más adelante explicar en detalle los procedimientos contables y los procedimientos específicos de flujo institucional correspondientes.

En la quinta parte, el trabajo concluye poniendo de manifiesto las principales conclusiones que se han obtenido a través de la investigación realizada, identificando las limitaciones de la misma y las posibles líneas de trabajo para dar continuidad a esta investigación futuras.

ANTECEDENTES

Formulación del problema

Los elementos del problema de investigación para su formulación son:

- La Empresa de Correos de Bolivia desarrolla un servicio de intermediación financiera a través de la emisión de giros postales, carente de seguridad y eficiencia para los usuarios, registrándose la pérdida o malversación de fondos públicos.[2]
- El servicio de giros postales no posee una secuencia de procedimientos uniforme para todas las oficinas de ECOBOL, existiendo diferencias notorias entre el tratamiento en una capital de departamento con relación a una oficina provincial,

[2] En el reportaje "Los ritos de comunicación que persisten en Bolivia", del Suplemento Tendencias, publicado en La Razón, el domingo 5 de marzo de 2006, se menciona como forma de relación tradicional entre las provincias y las ciudades capitales de Bolivia, el frecuente envío de dinero a través de giros postales, indicando que hasta el 9% de estos fondos se extravía, no llegando nunca a su destinatario, ya sea por negligencia o por malos manejos en ECOBOL.

donde se agravan las falencias de control y registro.

- No existe un documento institucional que sirva de referente para uniformar los procedimientos de recepción, expedición, depósito, reembolso y archivo de giros postales en ECOBOL.
- Existen falencias administrativo-financieras que dejan aisladas las secciones de giros postales de las oficinas de correos – especialmente provinciales -, sin opción a una coordinación real con los Jefes Regionales de Giros, la Jefatura Nacional, el Departamento de Tesorería y/o Gerencia Financiera de la empresa.

A partir de la enumeración precedente de los elementos del problema, este es formulado a través de la siguiente pregunta de investigación

¿ Como el diseño e implementación de un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en ECOBOL, permitirá brindar un servicio de transferencia de fondos confiable y eficiente ?

Planteamiento de objetivos

Objetivo general:

Desarrollar un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en ECOBOL orientado a contribuir a la superación de los inconvenientes de los sistemas contables convencionales y facilitar su adaptación a las nuevas exigencias en este sector, para poder brindar un servicio de transferencia de fondos confiable y eficiente.

Objetivos específicos

- Analizar las características que actualmente configuran los sistemas de contabilidad en las Secciones de Giros Postales de ECOBOL, a través de un diagnóstico completo sobre sus mecanismos operativo – contables.
- Evaluar el grado de adaptación de estos sistemas de contabilidad a las transformaciones y a la aparición de nuevos factores tecnológicos en el servicio de transferencia de fondos.
- Identificar las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales.
- Proponer un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en ECOBOL, desde un contexto jurídico y de políticas públicas que facilite su implementación y cumplimiento.

Justificación de la investigación

Es indispensable para el desarrollo del país mejorar los mecanismos internos de control a los sistemas de captación de recursos económicos del sector público por parte de empresas financieras no bancarias, máxime si tienen la magnitud y alcance nacional que tiene la Empresa de Correos de Bolivia, no solamente en cuanto a la prevención de actos penados por ley, sino también en la perspectiva de brindar a nivel nacional a los usuarios un servicio eficiente para la transferencia de dinero a través de giros postales, así como proyectar el traslado de fondos por la compra-venta de mercancías, a través de la red postal boliviana.

Avances tecnológicos como el correo electrónico y el comercio a través de internet, ponen a prueba actualmente la eficacia de los procedimientos de atención al cliente, expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de giros postales. Estos avances inclusive desafían la capacidad de supervivencia de la empresa de correos, por lo que se hace imprescindible que ECOBOL cuente con un documento que sirva de apoyo y guía para el

personal de las administraciones postales, con la finalidad de llevar a cabo en forma correcta y eficiente sus tareas.

Alcances

- Geográfico: El alcance geográfico del trabajo comprende 24 oficinas de correos distribuidas en nueve capitales y quince provincias del país, de acuerdo al siguiente detalle:

Oficinas Departamentales

Sucre	01
La Paz [3]	02
Cochabamba	03
Oruro	04
Potosí	05
Tarija	06
Santa Cruz	07
Trinidad	08
Cobija	09

Oficinas Provinciales:

Uyuni	10
Tupiza	11
Villazon	12
Yacuiba	13
Camiri	14
Puerto Suárez	15
Vallegrande	16

[3] Veintitrés de estas oficinas trabajan bajo la coordinación de la Oficina Central de la Empresa de Correos de Bolivia se encuentra en Avenida Mariscal Santa Cruz, número 1278, Edificio Palacio de Comunicaciones, de la ciudad de La Paz.

Roboré	17
Riberalta	18
Guayaramerín	19
San Borja	20
Caranavi	21
Reyes	22
Villamontes	23
Montero	24

- Económico: Empresa autónoma de Servicios Postales, que desarrolla sus actividades en el sector terciario de la economía nacional.
- Financiero: Empresa descentralizada cuya función es la de prestar servicios de mensajería postal. Su finalidad es la de llegar a lugares cercanos y lejanos del país y del exterior. No tiene fines de lucro.

Recolección de información

Fuentes primarias

Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan información al investigador permitiéndole contacto directo con las fuentes de datos. En esta investigación se utilizó la técnica de la *encuesta* aplicada a los responsables de las secciones de giros de las 24 oficinas de ECOBOL distribuidas en el país

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan información al investigador de manera indirecta, generalmente contenida en libros y otras publicaciones. Para este caso, *publicaciones* que tratan sobre entidades no bancarias de intermediación financiera, la captación de sus recursos del público y el control contable de este procedimiento. También se recurre a consultar documentos normativos que conforman el marco jurídico nacional correspondiente.

Parte

1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

La Empresa

CAPÍTULO 1
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Descripción general

El presente trabajo se desarrolla en la Empresa de Correos de Bolivia, (ECOBOL) que se crea como empresa pública de administración descentralizada del Estado con personalidad jurídica propia. Funciona conforme al régimen establecido por la Ley de Organización Administrativa del Poder Ejecutivo, promulgada en 1972. El plazo de duración de la Empresa es indefinido, teniendo su domicilio en la ciudad de La Paz, pudiendo establecer en el territorio nacional las dependencias que sean necesarias a su objeto sobre la base del actual patrimonio.

1.2.Descripción social

La empresa ha declarado como su Misión el ser una institución de servicio público, que cubra con sus prestaciones postales y áreas afines a todo el territorio nacional. En su declaración de Visión se propone: "Ser el principal servicio postal eficiente y eficaz a nivel nacional, dotado de un organismo que le asegure agilidad de conducción, oportuna toma de decisiones y dinámica operativa".[1]

Para el cumplimiento de Misión y Visión se ha trazado como objetivo general: Integrar regiones y comunidades distantes, difundiendo conocimiento, cultura, actuando como un factor decisivo para el progreso social, intelectual, económico y comercial del país. Además de objetivos específicos: La planificación, creación, prestación, mejoramiento y desarrollo en todo el territorio nacional de los servicios postales nacionales de mensajería nacional e internacional, financieros postales, conexos y accesorios establecidos en las

[1] En www.correosbolivia.com página visitada el 2 de diciembre de 2006.

disposiciones legales sobre correos, en los convenios y Acuerdos Postales Internacionales suscritos por el Gobierno y en sus respectivos reglamentos.

1.3. Descripción operativa

La Empresa de Correos de Bolivia tiene exclusivamente reservada la admisión, transporte, entrega de comunicaciones manuscritas, impresos, grabados o realizadas por cualquier otro procedimiento técnico, expedidas en sobre abierto, cerrado o al descubierto, que tenga para el expedidor y el destinatario o para uno de ellos el carácter de correspondencia actual o personal. Todo otro pliego o sobre cerrado, provisto de dirección cualquiera fuera su contenido, también entra dentro de su ámbito de actuación. (Pérez Llanes, 2006)

Cuando se presenten razones de fuerza mayor u otras causas que lo hicieran aconsejable, ECOBOL puede autorizar a terceros, mediante Resolución de Directorio, la admisión, transporte y entrega de envíos. Los terceros autorizados deben abonar a la Empresa, por cada envío canalizado, a través de sus servicios, un canon equivalente a la tasa ordinaria del porte establecido para dicho envío en el servicio postal oficial, labor que será fiscalizada por el Departamento de Inspección Nacional de ECOBOL para controlar el uso de sellos postales en el servicio de transporte de "courriers", en la misma forma que se tiene actualmente implantado para el franqueo de empresas de transporte automotor.

Desde un punto de vista administrativo, se conforma un Directorio con facultades que le confiere el propio Estatuto Orgánico, el cual para efecto de mejorar el sistema de administración de la empresa y con el fin de cumplir las políticas del Gobierno, se halla bajo la dirección superior de un Presidente Ejecutivo, que es el Presidente nato del Directorio, compuesto por seis directores designados por Resolución Ministerial, el Gerente General y un Asesor Legal.

1.4. Descripción jurídica

La organización del Directorio de ECOBOL está dispuesta por el Decreto Supremo 23630 de 2 de Septiembre de 1993.

Por otra parte el Articulo 5to. del Estatuto Orgánico, que ratifica lo determinado en el Articulo 6to. del D.S. 22616 de 08/10/90, dispone claramente lo siguiente:

"ECOBOL tendrá como objetivo la planificación, creación, prestación, mejoramiento y desarrollo, en todo el territorio nacional, de los servicios postales tradicionales de mensajería nacional e internacional, financieros postales, accesorios y otros establecidos en las disposiciones legales sobre correos, en los convenios y Acuerdos Postales Internacionales suscritos por el Gobierno, y en sus respectivos reglamentos."

ECOBOL goza de amplios poderes en materia de inspección y controles pudiendo, en caso de existir indicios de violación a la exclusividad del manejo postal, proceder a la revisió de medios de transporte, estaciones y todo otro lugar público.

En lo general, todo habitante de la nación tiene derecho a la utilización de los servicios prestados por ECOBOL, en las condiciones que fije la legislación postal.

Dentro de las funciones de ECOBOL, en el Articulo 7º, inciso f) de su Estatuto Orgánico, dado por la Resolución Suprema nº 208574, está la de *crear nuevas modalidades de servicios especiales cuando resulten necesarios, para así satisfacer las necesidades del mercado postal, en cumplimiento de los compromisos suscritos por el país en el Congreso Postal Internacional.*

1.5. Descripción económica

Económicamente, ECOBOL se encuentra en el sector terciario de la economía y dispone, para el cumplimiento de sus fines, los recursos propios generados por la venta de sus servicios y actividades complementarias, así como el producto de operaciones financieras. El presupuesto total de servicios personales, operaciones, inversiones y otros, es cubierto íntegramente por sus recursos propios sin depender en forma directa del Tesoro General de la Nación. El patrimonio de ECOBOL está constituido por todos los bienes muebles e inmuebles tangibles utilizados anteriormente por la Dirección General de Correos. Las atribuciones y funciones del Directorio, así como la organización administrativa y funcional de ECOBOL, están determinadas en su Estatuto Orgánico.

CAPÍTULO 2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes del problema

En el transcurso de las últimas décadas, el control a la captación de recursos económicos del sector público desde empresas que brindan servicios financieros de forma complementaria y alternativa, como parte del sistema informativo que facilita el proceso de planificación y control de gestión en las organizaciones, ha ido adquiriendo una importancia creciente.

Como señalan Ashton, Hopper y Scapens (1995:1) "se ha producido un renacimiento en la teoría y en la práctica de la contabilidad". Según tales autores, este fenómeno es fruto tanto de la preocupación de las empresas por mejorar sus sistemas contables como del reconocimiento, por parte del mundo académico, de las limitaciones de los sistemas tradicionales de control. Aunque las causas que explican esta renovación son muy variadas, una de las fundamentales es la necesidad de poder adaptarse a los nuevos entornos competitivos, que son cada vez más dinámicos, especialmente para las empresas de intermediación financiera no bancarias, a causa fundamentalmente de los cambios tecnológicos.

Al mismo tiempo, se ha hecho mayor la necesidad de disponer del máximo de información, en cantidad y calidad, sobre la situación de organización y eficacia de las operaciones de las empresas financieras no bancarias (Kaplan, 1991:217). Por tanto, aquellas organizaciones que ofrecen servicios financieros sin ser bancos, que quieran sobrevivir, deberán desarrollar sistemas de información y control adaptados a estas nuevas circunstancias, para lo cual el papel que juega la contabilidad es especialmente relevante (Kaplan, 1984: 231; Wiesendager, 1994: 33).

A pesar de lo anterior, empresas de la importancia y alcance de ECOBOL en Bolivia, mantienen sistemas de contabilidad tradicionales. En el servicio de giros postales, aspectos como el enfoque a corto plazo, el énfasis en los aspectos financieros, la dificultad en el tratamiento de los costes indirectos, la falta de relación con los objetivos estratégicos de la empresa, la ignorancia de los procedimientos empresariales de atención al público o la inexistencia de una definición mediante manual de operaciones acerca de ellos, son limitaciones que dificultan el uso de los instrumentos de control de gestión, produciendo un servicio financiero alternativo mediocre y poco garantizado[2].

En la Dirección General de Correos de Bolivia de antaño, se optaba por un sistema alternativo, bajo la denominación de "giro postal", de envío de dinero efectivo en sobres de correspondencia, con un detalle simple de los cortes de dinero que componían el giro a enviarse, sistema que por su alto riesgo de extravío, apropiación indebida u otro hecho doloso similar, fue descartado progresivamente. Actualmente, de acuerdo a la nueva política de ECOBOL instituida desde 1994, se ha ido generalizando el "Giro-fax"[3], operable en casi todas las capitales del departamento y en algunas capitales provinciales, sin poder estar exento de una serie de problemas internos, ya que al manejar altos montos de efectivo, en algunas oficinas de correo regionales se desarrollan procedimientos caóticos que derivan en la pérdida de fondos públicos por negligencia y por maniobras ilegales de los funcionarios encargados de los giros.

La siguiente tabla compila datos sobre los procesos legales que actualmente lleva adelante la Empresa de Correos de Bolivia contra ex funcionarios que cometieron actos dolosos en

[2] Estos problemas en el sistema de contabilidad fueron constatados por el investigador quien desarrolla actividades laborales en la empresa hace ocho años, habiendo convenido, por ello, con la Dirección Ejecutiva de ECOBOL la realización del presente Trabajo Dirigido.

[3] El "Giro fax" es el modo actual más utilizado por ECOBOL para emitir giros postales, aunque en la investigación se utilizará de forma genérica el término "Giro Postal" para referir los servicios de transferencia de dinero. Por tanto no será necesario discriminar modalidades de giro según el medio de comunicación que perfecciona esta transferencia de fondos, como el teles, el teléfono, el telegrama o radiograma, y el cheque postal que es instrumentado mediante un título-valor emitido por ECOBOL de carácter nominativo, que es enviado o remitido al beneficiario bajo cualquier forma de correo para su cobro en la oficina postal de destino.

el manejo de fondos públicos, cuando formaban parte de las Secciones de Giros Postales en las oficinas donde trabajaban.

TABLA Nº 1
PROCESOS LEGALES DE ECOBOL POR HECHOS DOLOSOS EN EL MANEJO DE GIROS POSTALES

DELITO	MONTO APROXIMADO EN BOLIVIANOS	OFICINA DE ECOBOL	NOMBRE DEL EX FUNCIONARIO	INSTANCIA	FECHA
Peculado y otros	208.750,00	Departamental Cobija	Adolfo Guerra Raquel Garzón	Tribunal 2do de Sentencia en lo Penal Cobija	21.06.05
Peculado y otros	72.650,00	Provincial Riberalta	Sandra Guardia	Diligencia de Policía Judicial "Investigación" Riberalta	11.09.04
Peculado y otros	568.350,00	Departamental Santa Cruz	René Alba	Tribunal 1ero de Sentencia en lo Penal Santa Cruz	03.02.04
Falsedad material		Provincial Camiri	Ana Guzmán		
Apropiación indebida		Provincial Roboré	Juana García		

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por ECOBOL, diciembre 2006

En la tabla solamente se incluyen datos certificados y oficiales de delitos cometidos en el manejo de giros postales en ECOBOL. Por la sensibilidad jurídica que implica el tema, no pueden mencionarse otros casos más recientes ocurridos en 2006, en tanto la justicia no se pronuncie sobre ellos. Para dimensionar el problema, considérese que, a partir de los casos judiciales que compila la tabla, entre 2004 y 2005, existió un gran número de giros postales no entregados, y otro número casi igualmente grande de reclamos generados entre los usuarios. Sin embargo, estas cifras no pueden establecerse con total certeza, precisamente porque la principal condición para que se cometan estos hechos dolosos, es la inexistencia de un sistema que recopile fielmente la información sobre los fondos manejados, y de un

referente de procedimientos a los cuales remitirse, para evidenciar la naturaleza y el número de acciones irregulares en las secciones de giros postales, o su frecuencia exacta.

Nótese además que los casos mencionados en la tabla, sucedieron en oficinas de ECOBOL de en provincias y ciudades pequeñas, donde el control a los procedimientos y manejo de fondos es mucho menor y más dificultoso que en las ciudades grandes.

En definitiva, la falta de un referente específico de procedimientos y control de la captación de recursos públicos a través del servicio de giros postales, ha resultado en un servicio poco confiable para la transferencia de dinero, sin poder proyectar con seguridad el traslado de fondos por la compra-venta de mercancías a través de la red postal boliviana, evidenciándose un sistema contable ineficiente para la expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de giros postales.

2.2. Beneficios sociales que reportaría la solución del problema

En el ámbito social, el proponer un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en ECOBOL, tiene una importancia capital, porque justifica el mejoramiento de un servicio al que accede un gran porcentaje de la población boliviana, máxime si en nuestro país existen muchas regiones para las que el correo es todavía uno de los modos más requeridos para la transferencia de montos variables de dinero.

"En cuanto a lo económico, el envío de fondos mediante giros postales en Bolivia se cuenta aún entre las conductas típicas de comunicación entre las ciudades capitales y las provincias, pese a que hasta el 9% de este se extravía usualmente utilizando los giros vía correo, ya sea por negligencia o por malos manejos" [4]

[4] En La Razón, domingo 5 de marzo de 2006 "Los ritos de comunicación que persisten en Bolivia", Suplemento Tendencias

Siendo así, optimizar el servicio de giros postales reviste una importancia muy grande desde los enfoques de seguridad y eficiencia orientados al beneficio social.

2.3. Beneficios que recibiría la institución con la solución del problema

De implementarse en la práctica un Manual de Procedimientos y Control de giros postales en ECOBOL, esta empresa estaría en mejores condiciones de cumplir con los objetivos para los que fue creada, y hacer frente a los avances producidos por la globalización. La organización de los sistemas contables que podría alcanzarse permitiría evitar actos dolosos y conocer con exactitud los flujos económicos que representa el servicio de giros postales, lo cual abriría las puertas para una planificación de recursos más racional orientada a la obtención de metas a mediano y largo plazo

2.4. Beneficios a la actividad profesional actual con la solución del problema

En nuestro país, son prácticamente inexistentes los trabajos académicos que investigan un marco conceptual y empírico para la aplicación de control a la captación de recursos económicos del sector público desde entidades no bancarias de intermediación financiera. En este entendido la actividad profesional de la Empresa de Correos de Bolivia, así como también aquella que desarrollan los empleados en ella, además de la propia Contabilidad como disciplina, obtienen indiscutibles beneficios a partir de un intento de aproximación académica al tema.

CAPÍTULO 3
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

3.1. Principales funciones que desempeña la institución

3.1.1. Características esenciales de las actividades desarrolladas

La Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL) se dedica a la planificación, creación, prestación, mejora y desarrollo en todo el territorio nacional de los servicios postales tradicionales en mensajería nacional e internacional, financieros postales, conexos y accesorios establecidos por las disposiciones legales sobre correos, en los Convenios y Acuerdos Postales Internacionales de los que la República sea signataria y en sus respectivos Reglamentos.

La actividad de la empresa está dirigida a la prestación de servicios en la admisión, transporte y entrega de todo tipo de correspondencia postal.

Las *secciones de giros postales,* específicamente, trabajan bajo la supervisión de una Jefatura Nacional de Giros, a la que sujetan jefaturas regionales que cuentan con un Jefe de Giros, dos cajeras (que trabajan por turnos) y un auxiliar.

Cada Jefatura Regional de giros tiene la obligación de emitir reportes diarios y mensuales, tanto a la Jefatura Nacional de Giros, como al Departamento de Contabilidad Nacional. A su vez, la Jefatura Nacional de Giros trabaja directamente en coordinación con el Departamento de Contabilidad, sobre la base de toda la información consolidada de las operaciones de giros a nivel nacional, que son incluidas dentro de un movimiento agrupado de ingresos por servicios en general.

3.1.2. Factores y problemas principales que pueden influir al logro de los resultados esperados

A pesar de la creciente necesidad de establecer procedimientos adecuados en las secciones de giros de las oficinas de ECOBOL, para organizar y controlar la expedición, depósito, pago, reembolso, registro y archivo de giros postales, que superen las limitaciones de los enfoques contables tradicionales, existen ciertos factores que podrían perjudicar el logro de los resultados esperados:

- La dificultad de trasladar a todas las secciones de giros postales del país sistemas comunes de control, y hacer que se cumplan, consiste en la diversa condición administrativa de sus oficinas, signada por hondas diferencias socio económicas entre las distintas regiones en que se ubican.
- La limitada tradición en materia de control de captación de recursos económicos del sector público en ECOBOL en general y en sus secciones de giros en particular, entorpece la implementación de innovaciones contables que favorezcan el desempeño de la empresa y el logro de sus fines.
- La escasa preparación académica del personal de ECOBOL involucrado en los procedimientos inherentes al trabajo con giros postales, frustra el rol de las secciones correspondientes como agentes económicos agregados y dispersa información sobre sus flujos económicos y financieros desde la perspectiva macroeconómica.
- La creciente complejidad y sofisticación tecnológica de los mercados financieros a los que se puede acceder a través de los giros postales, con la consecuente pérdida de importancia de las operaciones de intermediación financiera tradicional, debido a la innovación financiera, tanto relacionada con el desarrollo de nuevos productos y servicios, como con la introducción de opciones como el correo electrónico y el comercio a través de internet, marcan una distancia cada vez mayor en relación a las formas precarias e ineficientes de acción de las divisiones encargadas de este servicio en ECOBOL, donde se consideran apenas dos variables relevantes, la

cantidad de dinero y el tipo de interés, prescindiéndose del coste de los factores reales.

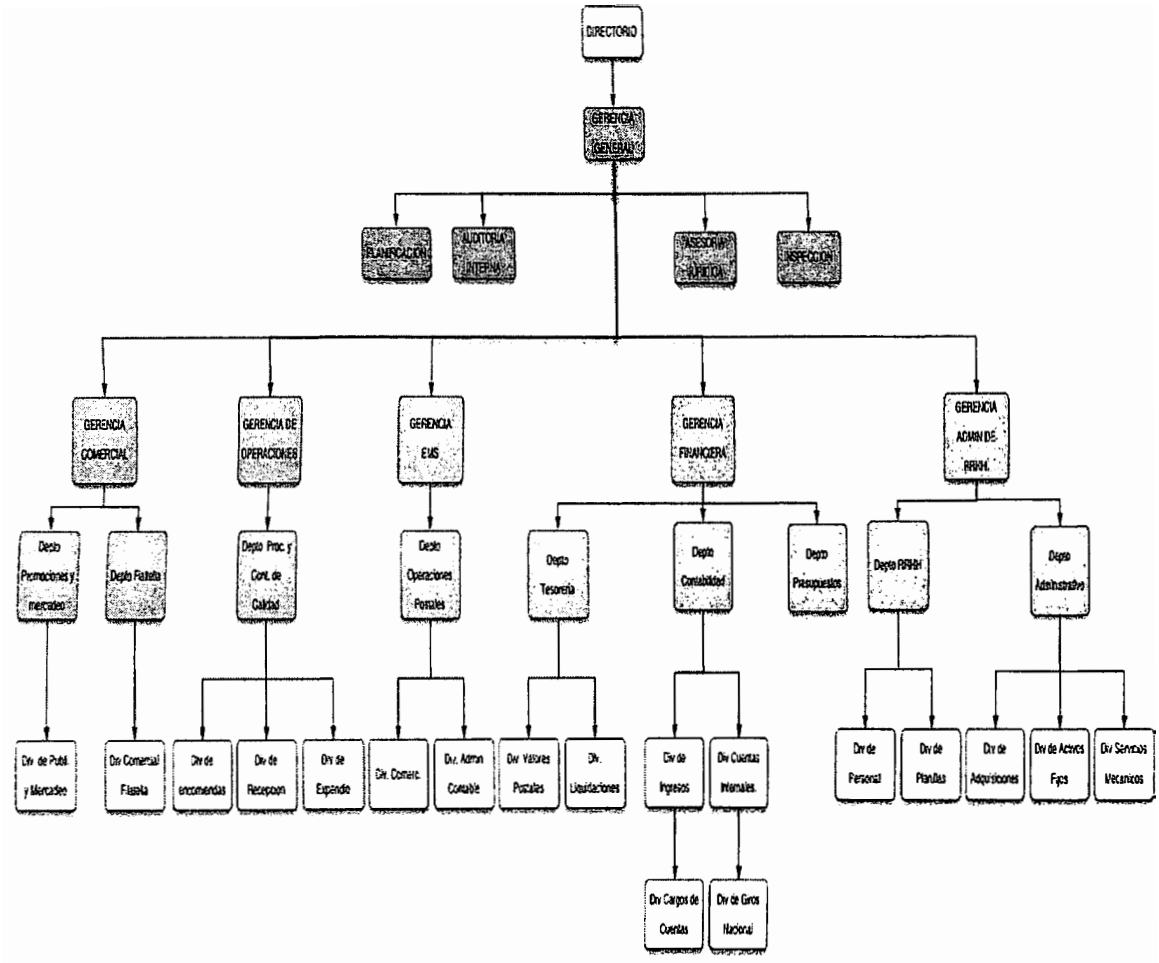
3.2. Presentación de la estructura organizativa

La Empresa de Correos de Bolivia, ECOBOL, está presidida por un Directorio que designa a su Presidente Ejecutivo, del que dependen el departamento de Auditoría Interna, Asesoría Jurídica y Planificación, en un primer nivel, además de los de Relaciones Internacionales, Relaciones Públicas y Gerencia General en un segundo nivel.

En los niveles administrativos está la Gerencia Financiera, la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, la división de E.M.S. Nacional e Internacional, la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Comercial. De estas reparticiones dependen varias oficinas operativas entre las cuales se encuentra el Departamento de Tesorería y el de Contabilidad que supervisan el trabajo de la Sección de Giros Postales.

El Organigrama de la Empresa de Correos de Bolivia se presenta a continuación:

FIGURA Nº 1
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA



Parte

2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Marco Teórico

CAPÍTULO 4
ENTIDADES NO BANCARIAS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

4.1.Introducción

El objetivo de este capítulo es analizar las funciones y las características de las entidades no bancarias de intermediación financiera en general y de aquellas que trabajan con giros postales en particular. Para ello, se exponen los enfoques teóricos que explican la función de intermediación financiera que realizan estas empresas en el marco del Sistema Financiero, considerando que su proceso de producción puede diferir en algunos aspectos de lo habitualmente considerado por la teoría de la economía de la empresa para otros tipos de organizaciones.

4.2. Aproximación conceptual a las entidades no bancarias de intermediación financiera en el marco del Sistema Financiero

El sistema financiero está integrado por una serie de mercados y de instituciones que canalizan los recursos de los agentes económicos excedentarios a los agentes deficitarios (Rodríguez, Parejo, Cuervo y Calvo, 2000:1) Así, la función primaria del sistema financiero es la de facilitar el contacto entre los que desean otorgar fondos y los que quieren captarlos (Barquero y Huertas, 1997:21). El flujo de fondos puede producirse de forma directa o indirecta; en el primer caso, los prestatarios obtienen los fondos directamente de los prestamistas a través de la venta directa en el mercado de activos financieros de naturaleza variada; en el caso de que el flujo de fondos se produzca de forma indirecta, se requiere la intervención de los llamados intermediarios financieros en la realización de la transferencia de recursos.

El sistema financiero está formado por un conjunto heterogéneo de instituciones que actúan e intervienen en diferentes mercados financieros. Esta investigación se concentra en aquellas que realizan intermediación financiera sin pertenecer y sin ser reconocidas por la banca.

Si bien los bancos están tradicionalmente autorizados a captar fondos del público, existen entidades que de forma complementaria y alternativa a la banca brindan servicios de intermediación financiera (Liso et al., 1999: 15), entre estas se encuentra la oficina de correos, que aprovechando su función de mensajería facilita a los usuarios el envío y recepción de fondos mediante giros postales. (Ontiveros y Valero, 1989: 33).

Las entidades no bancarias de intermediación financiera pueden realizar las mismas funciones que los bancos, si bien no pueden captar fondos reembolsables del público en forma de depósitos, de préstamos o de cesiones temporales de activos u otros análogos, por lo que es preciso distinguir qué normativa les resulta aplicable (Ontiveros y Valero, 1989: 36).

Van Damme (1994: 17) afirma que una de las diferencias esenciales que distingue a las empresas no bancarias de intermediación financiera, de aquellas que están incluidas en la banca, es que su pasivo no consiste básicamente en deudas, como en el caso de los bancos, que mantienen estas bajo la forma de depósitos de un elevado número de personas. No obstante esta diferencia, en las entidades financieras no bancarias, el manejo de un bien público (como es el sistema de giros postales para el caso del correo) justifica una estrecha supervisión por parte del poder público y la autoridad monetaria (Poveda, 1984: 26).

Por último en este punto, tal como señala Swank (1996: 174), no son solamente las características anteriores, las que definen a las entidades no bancarias de intermediación financiera, porque estas comparten características con otros tipos de organizaciones, dado que, obviamente, usan trabajo y otros factores de producción para obtener su *outputs*, que

consisten en un conjunto de servicios muy diversos, contexto en el que el aspecto financiero es complementario.

4.3. Actividades de las entidades no bancarias de intermediación financiera

La moderna teoría sobre la intermediación financiera identifica las actividades que distinguen a las entidades no bancarias según las siguientes tres categorías (Freixas y Rochet, 1997: 17):

- ofrecer acceso a un sistema de transferencia de fondos,
- monitorización, evaluación y procesamiento de información,
- transformación de activos

No todas las entidades no bancarias de intermediación financiera realizan necesariamente todas las actividades citadas, muchas desarrollan solo una o dos de ellas (Bhattacharya y Thakor, 1993: 7). A continuación se describe en qué consiste cada una de las mencionadas:

El acceso a un sistema de transferencia de fondos se explica por la necesidad de realizar operaciones comerciales más allá de la banca. En el caso los giros postales, los costes de este procedimiento hacen que resulte más eficiente el traslado de fondos por esta vía. (Fama, 1980: 39). Concientes de esto, las empresas de correos, se han esmerado en ofrecer una amplia variedad de giros postales. Estos servicios incluyen la garantía que ofrece la empresa de que los fondos serán entregados en beneficio del destinatario a través de una transferencia de dinero.

El monitoreo, evaluación y procesamiento de información, constituye una de las actividades más importantes para una entidad de intermediación financiera no bancaria. (Leland y Pyle, 1977: 371) Su ausencia puede justificarse extraordinariamente en base a las limitaciones de procedimiento y obtención de información con que operan los agentes económicos de la entidad en contextos socio-económicos desfavorables, y mercados

financieros imperfectos. Las entidades que trabajan con giros postales, por ejemplo, realizan importantes inversiones en tecnología y medios que les permiten obtener información sobre los flujos de fondos que trasladan. Esta información convenientemente administrada limita el riesgo de las operaciones fraudulentas, al tiempo que el seguimiento posterior de tales ejecuciones otorga valiosos datos contables que pueden sustentar una planificación racional de los procedimientos de la entidad acorde al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La transformación de las características de los activos financieros en las entidades no bancarias de intermediación financiera, supone modificar la naturaleza de un activo financiero para hacerlo más idóneo a las necesidades de los usuarios. (Greebaum y Thakor, 1995: 53) Las entidades no bancarias de intermediación financiera adaptan la dimensión unitaria de sus servicios (por ejemplo, de los giros postales) a las necesidades de sus usuarios. Con ello facilitan la correspondencia entre el tamaño de los activos financieros que estas empresas emiten y el del que los usuarios pueden proporcionar. Este fenómeno está directamente relacionado con la función de intermediación que realizan estas empresas, al captar montos variables de recursos del sector público mediante un servicio que se acomoda al público. Por tanto, para el caso del correo, mediante la intermediación de la empresa se produce una adecuación del tamaño de los activos financieros a las necesidades de los agentes económicos.

CAPÍTULO 5
LOS GIROS POSTALES

5.1. Introducción

En este capítulo se pretende definir de manera operativa los giros postales, considerando su naturaleza y diversidad actual en el marco del trabajo de las empresas de correos. Se comienza con un referente histórico a fin de contextualizar el origen de los giros postales en Bolivia, para más adelante desarrollar el concepto correspondiente.

5.2. Antecedentes históricos

El crecimiento poblacional de los conglomerados humanos y su desarrollo económico, hizo necesario el transporte de fondos por medios distintos y complementarios a los que ofrecían tradicionalmente los bancos. El "correo", (de la voz francesa *"courier"* y la italiana "*corriere*", que significan *correr*, utilizada para designar al que tiene por oficio llevar y traer la correspondencia de un lugar a otro) fue el medio idóneo para este servicio público, vistos sus antecedentes en el transporte de correspondencia oficial y particular.

Durante la Colonia, en el año 1557 se crea oficialmente el correo en el Alto Perú y siguiendo las disposiciones reales sobre correos, tanto de a pie como de a caballo, Francisco de Tassis, Maestre Mayor de Hostes, Postas y Correos, autoriza el traslado de dinero y objetos de valor a través de este servicio público en las colonias de América. En 1519 en el Libro Tercero de las Leyes de las Indias titulo 16 "De las Cartas, Correos, é Indios Chasquis" recoge esta disposición.

Proclamada la independencia en 1825, se comprobó que no existía relación entre las rentas públicas y las necesidades económicas, que a raíz de la gesta de independencia, tenía el nuevo Estado. Se tomaron diversas medidas para evitar la defraudación al fisco de los

ingresos ordinarios, siendo la correspondencia marítima y terrestre, uno de los ramos que no daba los beneficios que debería: era pues necesario cortar el abuso de conducir cartas sin que se pagara el franqueo de Ley. En noviembre de 1826 se dicta una disposición que prohibía dirigir comunicaciones sin que llevaran el "marchamo"[5], que se exigía para transportar la correspondencia escrita, o conteniendo en los sobres dinero u otros bienes, incluso mediante particulares, siempre que realizaran el pago del porte respectivo.

El envío de dinero por correo sufrió una severa crisis entre 1849 y 1890 en la nueva República debido a innumerables irregularidades y sustracción de fondos creando desconfianza del público. Hasta esa fecha solo se habían dictado efímeras resoluciones sobre el tema. No había ninguna disposición especial dictada en la Republica, que remediase el problema, ni una institución que se hiciese responsable.

El 27 de febrero de 1890, se organiza oficialmente la primera oficina de correos de Bolivia en La Paz y se expide el primer Reglamento de correos, designándose una Superintendecia General de Correos y Postas para el control estricto de sus tareas, entre ellas los envíos de dinero. Se prohíbe la inclusión de billetes, monedas y cheques en los sobres, aunque no se establecen mecanismos de revisión que violaren la intimidad de la correspondencia personal, y se hace un convenio con la banca para efectuar las transacciones. Esta oficina fiscalizadora se convirtió años después en una Dirección General, con autonomía y capacidad institucional para garantizar a los usuarios la no pérdida de sus recursos. Enseguida se necesitaron reglamentos apropiados para normar el trabajo de los funcionarios de correos, quienes intermediaban en coordinación con la banca para transportar fondos.

Vista más adelante la funcionalidad del sistema y recuperada la confianza del público, volvieron a surgir modalidades de traslado de dinero por correo, valiéndose de oficinas

[5] El marchamo, era una marca oficial que se colocaba en las piezas postales en señal de que habían sido despachadas o reconocidas por las oficinas de correos.

distribuidas en distintos puntos del territorio nacional, que hacían el papel alternativo de emisoras y receptoras/pagadoras de recursos enviados. (Ugolotti, 1925: 15 – 21)

Estos procedimientos para las transacciones financieras a través del servicio de correos (giros), se mantienen hasta la actualidad. Hoy la empresa encargada del servicio de giros postales es ECOBOL (Empresa de Correos de Bolivia), creada el 8 de octubre de 1990, mediante Decreto Supremo nº 22616, aprobado en el Honorable Congreso Nacional durante la presidencia de Jaime Paz Zamora.

5.3. Concepto

Se denomina Giro Postal a la transferencia de fondos hecha desde oficinas de correos; trámite que requiere para su realización del flujo de efectivo que otorga el remitente (movimiento de dinero), la existencia clara e identificable de un destinatario y mecanismos operativos asistidos por un equipo de ejecutores para garantizar la transacción correspondiente.

También se entiende como "Giro Postal", al instrumento de validez legal que generalmente se adquiere por una suma determinada y se compra en la oficina de correos o en las instituciones financieras para la transferencia de fondos hacia algún punto física y geográficamente distante. La denominación de "giro" tiene el mismo valor para quien envía el dinero como para aquel que lo recibe. Administrativamente también se denomina "giro" al documento de constancia de este procedimiento al interior de las oficinas de correos. (Amat, 1999:36)

Para Jespersen (2001) un Giro Postal es una orden de pago en moneda vigente emitida por una empresa de correo a nombre de un beneficiario particular o una empresa Para realizar un giro es preciso depositar en cualquier sucursal de correo oficialmente reconocida el monto de giro junto con la comisión correspondiente al costo de la transacción. El correo

entrega inmediatamente una orden de pago para que el remitente se la pueda enviar al beneficiario mediante una carta simple, certificada o de correo expreso.

Cuando un beneficiario particular o empresa recibe la orden de pago que el remitente le envió, la cobra en plazos cortos generalmente inferiores a las 72 horas, a partir de la fecha de emisión en la oficina de correo correspondiente o en una institución bancaria autorizada. Existen fechas de vencimiento para los giros postales; comúnmente vencen al finalizar el mes siguiente al de su emisión, pero tanto el emisor como el beneficiario pueden revalidarlo por un período semejante más.

De acuerdo a las normativas de cada país, se determinan montos mínimos y máximos permitidos para los giros postales.

En cuanto a su variedad, los Giros Postales pueden recibir denominaciones distintas en función al medio del cual se sirven para hacerse efectivos. Así se tiene por ejemplo:

El Giro Fax	Giro transmitido por facsímil incorporado a la línea telefónica
El Giro Telex. -	Giro transmitido por vía télex.
El Giro Telefónico.-	Giro transmitido por simple comunicación telefónica.
El Giro Radiográfico.-	Giro transmitido por telegrama o radiograma.
El Giro cheque postal.	Giro instrumentado mediante un título-valor emitido por la empresa de correos de carácter nominativo que es enviado o remitido al beneficiario bajo cualquier forma de correo para su cobro en la oficina postal de destino.

CAPÍTULO 6
CAPTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS DEL SECTOR PÚBLICO MEDIANTE LOS SERVICIOS DE GIROS POSTALES

6.1. Introducción

El presente capítulo versa sobre las características de la captación de recursos del sector público mediante los servicios de giros postales. Más adelante se enfoca la transferencia de recursos a partir de los costes que implica esta transacción y la información que origina. La consideración de los recursos propios que genera un servicio como el de los giros postales para la empresa de correos viene después, para plantear por último la necesidad de un control administrativo y contable sobre esta actividad.

6.2. Captación de recursos del sector público mediante los servicios de giros postales

La Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL) funciona como entidad no bancaria de intermediación financiera, encontrándose facultada y en pleno ejercicio para la captación de recursos del sector público, pudiendo también habilitarse como institución de intermediación de recursos del Estado.

El caso de la Empresa de Correos de Bolivia se acoge al concepto de Amat y Soldevila (1997: 136), quienes definen la actividad de captación de recursos públicos como "un conjunto de tareas que generan costes y que están orientadas a la obtención de *outputs* para elevar el valor añadido de la organización, y que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de los clientes"

Mallo y Jiménez (1997: 384-385) definen este tipo de captación desde empresas de intermediación no bancarias como "el conjunto de actos imputables a un grupo de personas o a una persona, a un grupo de máquinas o a una máquina, y relacionadas con un ámbito

preciso de la empresa (...). El objetivo de esta actividad es terciar en una transacción de fondos, a corto plazo, generando un valor añadido al *output* que origina el propio servicio".

La captación de fondos a través de los giros postales, tiene entonces una finalidad mediadora que implica una serie de actuaciones o de tareas que tienen por objeto la obtención de *outpus* -o servicio-, mediante el consumo de una serie de factores o *inputs*, Estas actividades mantienen un carácter homogéneo, desde el punto de vista del comportamiento de los costes y de las medidas de ejecución. (Castelló y Lizcano, 1998: 6)

6.3. Los costes de transferencia de recursos en el servicio de giros postales y la información que originan

La efectividad de una transferencia de recursos puede verse seriamente limitada si en las operaciones necesarias para llevarla a cabo, los agentes económicos incurren en costes de transacción significativos (Bergés y Soria, 1993:.11).

El efecto que la existencia de dichos costes de transacción supone para los agentes económicos, puede concretarse en una reducción de su nivel de participación, y, por tanto, de la utilidad esperada. (Bhattacharya y Thakor, 1993: 4). En el caso del Servicio de Giros Postales, como consecuencia de lo anterior, existen elementos que pueden desincentivar la participación de los usuarios, haciendo que estos desistan de recurrir a los servicios de giros por correo, a partir, por ejemplo, de experiencias negativas sobre pérdida de dinero enviado, o problemas para conseguir que el destinatario elegido reciba a tiempo los recursos mandados.

Asimismo, el efecto de estos costes de transacción sobre las decisiones de los usuarios del servicio de giros será mayor cuanto menor sea la dimensión de los agentes económicos intervenientes (o cuanto menor sea el tamaño de las transacciones que realizan, como es la tendencia con los giros postales). Greenbaum y Thakor (1996: 50-51) analizan esta

cuestión a partir del siguiente planteamiento: consideran un mercado en el que existen X agentes económicos demandantes de un servicio de intermediación financiera y el mismo número de agentes económicos oferentes de este, suponiendo que el coste unitario de cada transacción financiera fuese "c", el coste total asociado a realizar sus transacciones será:

$$C = c * X * X = CX^2$$

ya que cada agente, antes de tomar una decisión, deberá analizar todas las ofertas y demandas existentes en el mercado para asegurarse que selecciona la alternativa más ventajosa. Sin embargo, en caso de existir un intermediario financiero en este mercado, éste deberá analizar a cada agente una única vez, y por tanto el coste total de recabar toda la información necesaria para tomar la decisión adecuada será:

$$C' = 2*c*X$$

De esta forma, el ahorro de costes totales (S) conseguido con la existencia del intermediario será:

$$S = C - C' = C\,(X^2 - 2X)$$

Como puede comprobarse, el ahorro de costes de transacción crece con el número de agentes implicados y en función del coste unitario asociado a cada transacción, lo que es un claro indicador de los incentivos a la existencia de intermediarios financieros a medida que crece el tamaño del mercado financiero o el coste unitario de cada transacción.

Para el caso del Servicio de Giros Postales, en calidad de intermediario financiero, al procesar conjuntamente las transacciones financieras de un número elevado de agentes económicos puede desarrollar estas operaciones con un coste unitario significativamente inferior al que obtendrían los agentes realizando sus transacciones directamente en el mercado (Greenbaum y Thakor, 1996: 50-51).

La disminución de los costes unitarios de un giro postal puede ejemplificarse en la función de gestión y mantenimiento de un sistema de cuentas, que mediante anotaciones contables permite el funcionamiento de un sistema de pagos (Fama ,1980b: 42). Si no existiesen intermediarios financieros, las transacciones entre los agentes económicos deberían realizarse mediante operaciones de trueque o el intercambio de dinero efectivo.

Sin duda el caudal de información que generan los costes de transferencia de fondos a través de las operaciones con giros postales, debe ser organizada y procesada sistemáticamente. Diamond (1984: 393-414), sostiene que se dan diferentes niveles de información entre usuarios y oferentes de los servicios de intermediación financiera, y toda esta tiene carácter contable e involucra a agentes diversos, de tal forma que el agente con mejor información tratará de explotar esta ventaja, mientras que el agente con menos información intentará anticiparse a los inconvenientes derivados de su situación de inferioridad actuando en consecuencia (Bhattacharya y Thakor, 1993: 3).

Tal como sostiene Van Damme (1994: 16), los intermediarios financieros siempre tienen más información sobre sus servicios que los potenciales clientes. Estas asimetrías de información pueden generar tal grado de incertidumbre sobre la calidad de un servicio como el de giros postales que lleguen a dificultar (y a encarecer) el desarrollo de las transacciones financieras. De aquí que según Bergés y Soria, (1993: 16), la propia existencia de intermediarios financieros se justifica desde la necesidad de sistematizar esta información contable en los mercados financieros y hacerla descifrable a sus clientes, si bien no mediante informes estadísticos, si a través de un referente sólido respecto a sus procedimientos y sistemas de control.

6.4. Recursos propios generados por el servicio de giros postales para la empresa de correos

Una de las diferencias fundamentales entre los bancos y las entidades de intermediación financiera no bancarias, como el correo, se refiere a la ausencia de capital social en estas últimas, y por tanto a la imposibilidad de éstas para reforzar sus recursos propios mediante ampliaciones de capital. Esta característica, de manera muy clara en el caso del correo, es un reflejo del carácter fundacional original, ya que la empresa no cuenta con propietarios expresos (Ontiveros y Valero, 1997: 64).

Esta peculiaridad hace que las empresas postales opten por la autofinanciación mediante la retención de beneficios, como mecanismo para aumentar sus recursos propios, ya sea mediante la constitución de reservas o bien a través de fondos específicos para su sostén

Así, los recursos propios de las secciones de giros postales están integrados principalmente por las *reservas*, a las que por principio general estas secciones deben destinar las cantidades máximas de sus excedentes que sean compatibles con el mantenimiento de la función de servicio social que cumplen, y por los *pasivos subordinados*: que son aplicables a cualquier servicio de intermediación financiera, por lo que no pueden considerarse pasivos específicos de las secciones de giros postales. Se trata de un tipo de deudas que es computable como recursos propios, si bien con ciertas limitaciones.

6.5. Necesidad de un control administrativo y contable sobre el servicio de giros postales

La expresión "control" tiene múltiples significados y diferentes connotaciones. En el ámbito contable, la introducción del término control se debe a Anthony (1965:17) que lo define como "el proceso por el cual los directivos aseguran que los recursos se obtienen y se utilizan efectivamente y eficientemente para alcanzar los objetivos de la organización".

Más recientemente, Kloot (1997: 51) señala que en "en términos de proceso, el control en los ámbitos administrativos y contables existe para asegurar que las organizaciones alcanzan sus objetivos", y para Fisher (1995:.25) el control "se usa para crear las condiciones que motivan a una organización para alcanzar unos resultados predeterminados".

Así pues, el concepto de control en las organizaciones está relacionado con la existencia de determinados objetivos o finalidades prioritarias. En este sentido, es útil ir a una definición clásica de Barnard (1938) según la cual una organización es "un sistema de actividades o fuerzas de dos o más personas conscientemente coordinadas[16]". La coordinación de estas fuerzas, convertidas operativamente en *procedimientos,* se hace siempre con determinados propósitos explícitos, que pueden considerarse, en consecuencia, como el conjunto de objetivos genéricos de la organización (Rosanas, 1994: 223).

Entonces, resultará imprescindible establecer algún sistema de control para comprobar si este propósito explícito, que constituye la razón de ser de una organización, se está consiguiendo o no. Según señala Rosanas (1994: 224) "la medición contable del logro de los objetivos genéricos de la organización modificará en general el comportamiento de la alta dirección. De hecho, esta modificación de la actuación de las personas (en este caso, de la dirección de la organización) es la misma razón de ser del sistema de medición: su objetivo es precisamente el de orientar la actuación de los miembros de la organización, de acuerdo con los datos procedentes de la realidad que les informen de los logros obtenidos.

Si los objetivos definidos en la planificación estratégica no se estuvieran consiguiendo, la dirección tratará en principio de modificar su propia actuación para cambiar el rumbo de las cosas, mientras que si se estuvieran consiguiendo con comodidad, probablemente la dirección insistirá en las líneas de actuación seguidas hasta el momento.

En el caso de las entidades de intermediación financiera, el control contable de los eventos y la información reviste carácter de urgencia, debido a la incontenible fluidez de las actividades y movimientos económicos que puede desarrollar una entidad (Ripoll, Barrachina y Suárez, 1998: .649-650).

El control contable en entidades de intermediación financiera, debería relacionarse con las funciones de planificación llevadas a cabo por los directivos, debe tener trascendencia en la consecución de los objetivos, y tiene que buscar expresar la medición del flujo óptimo de recursos. El control contable en espacios como las secciones de giros postales, en las empresas de correos, debería relacionarse con los problemas de las diferentes áreas de la organización, ya sea que estas intervengan o no directamente con la transferencia de fondos.

El papel de la contabilidad es suministrar información relevante de todas las estructuras de la organización, pero por si misma, no puede dar toda la información para la toma de decisiones en la implementación de los procesos de planificación y control. (Arnold y Hope, 1990: 11). Por ello, en una empresa de correos, como entidad de intermediación financiera no bancaria, el control contable debe ser apoyado por un orden estricto en los *procedimientos operativos* cotidianos y un registro riguroso de los datos que surjan de las acciones de todos los agentes económicos que intervienen en la transferencia de dinero mediante el servicio de giros. Este control debe constituirse en un sistema estable que relacione la estructura de la empresa con sus objetivos.

CAPÍTULO 7
LOS PROCEDIMIENTOS

7.1. Introducción

En este capítulo se explica lo que es un procedimiento. A partir de este concepto, se enfoca su utilidad en relación con el caso de interés para la investigación. Después, se exponen las etapas y condiciones para la elaboración de un *Manual de Procedimientos,* considerando la estructura general que debe tener, las fuentes de información necesarias y la preparación final del documento.

7.2. Concepto

Un procedimiento se define como una secuencia de diligencias ordenadas por pasos racionalmente determinados y encaminados a lograr un fin concreto. El procedimiento organiza, inicia, desarrolla y concluye la sucesión de acciones necesarias para conseguir un propósito. (Mudrick, 1987: 28)

En el ámbito empresarial, para Obrien (2001: 45), el procedimiento consiste en una descripción detallada de cada una de las etapas que se deben cumplir para conseguir un fin reconocido por la Gerencia como idóneo para los objetivos de la empresa.

Roberto Thierauf complementa que dentro de una organización empresarial, un procedimiento implica el detalle de la sucesión de acciones a llevar a cabo para lograr un objetivo, de acuerdo a ciertas condiciones y especificaciones acordes a la visión y misión de la empresa. Todo procedimiento de detalle, para este autor, debe ser parte integrante de otro procedimiento mayor, por lo que cada procedimiento menor en una empresa, sin importar la naturaleza de esta, debe en definitiva sujetarse a la planificación y evaluación de la Gerencia General o el Cuerpo Directivo de la misma. (Thierauf, 1994: 55)

7.3. Utilidad de los procedimientos

La literatura sobre los procedimientos administrativos, resalta en general su capacidad de permitir conocer el funcionamiento interno de la empresa, gracias a su naturaleza descriptiva de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables de su ejecución.

Montalvo (1999: 27) sostiene que la utilidad de los procedimientos radica en el auxilio en la inducción del puesto, y en el adiestramiento y capacitación del personal que generan. Autores como Duhalt (1997) y Obrien (2001) remarcan que los procedimientos se revisan a sí mismos, porque forman parte de un sistema en la empresa que está en permanente ejecución, de donde las falencias resultan rápidamente evidenciadas y corregidas.

Los procedimientos constituyen una de las formas en que puede participar todo el personal de una empresa. Las tareas, los tiempos, la delegación de autoridad, las responsabilidades y otros fenómenos propiamente empresariales, se evidencian con la mayor de las claridades a través de un procedimiento. (Duhalt, 1997: 77)

La uniformidad y el control de las acciones al interior de la empresa, que puede hacerse factible gracias a los procedimientos, derivan en la que Quiroga (2002:19) considera la mayor de las utilidades de estos, que consiste en originar y mantener un sistema de información fundamental para la existencia de la propia empresa.

Por último, dígase que los procedimientos facilitan las labores de contabilidad y los procesos de evaluación del control interno en la empresa.

7.4. Elaboración de un Manual de Procedimientos

7.4.1. Estructura general

Un Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de un conjunto de ellas. Debe incluir los puestos o unidades administrativas que intervienen

precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones, documentos necesarios, máquinas a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

De acuerdo a Duhalt (1997: 45 a 53) la estructura general que debe tener un Manual de Procedimientos es la siguiente:

La primera parte debe estar dedicada a su identificación En ella, el documento debe incorporar:

- El logotipo de la organización
- El nombre oficial de la organización
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

La segunda parte contendrá el índice o referencia de los contenidos del Manual.

Como tercera parte, habrá un prólogo o introducción, que consiste en la exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualizaciòn. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

La cuarta parte, tendrá los Objetivos de los Procedimientos indicados. Una explicación del propósito que se pretende cumplir con ellos. Estos objetivos tendrán que favorecer a la empresa con postulados tales como uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de contabilidad; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando

adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

Como quinta parte, se considerarán las áreas de aplicación y alcance de los procedimientos indicados. Debe quedar clara la esfera de acción que cubren los procedimientos. Según la clasificación de Dualth (1997: 46) estos procedimientos por su alcance y ámbito de aplicación, pueden ser macroadministrativos y mesoadministrativos o sectoriales.

La sexta parte del Manual necesita establecer unidades administrativas o puestos son los responsables de los procedimientos en cualquiera y en cada una de sus fases

En la séptima parte, se determinarán las políticas o normas de operación. En esta sección se incluyen los lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. Con base en Dualth (1997: 47), a continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

Es recomendable que el octava parte del Manual incluya una referencia sobre los conceptos o términos de carácter técnico que se empleen en los procedimientos, los cuales, por su significado o grado de especialización requieren de ampliación de su significado.

En seguida, una novena parte, debe tener el detalle de cada uno de los procedimientos en cuestión. Una descripción de las operaciones que, para Quiroga (2002: 29), tiene que estar presentada en forma narrativa y secuencial, explicando en qué consisten los procedimientos en la empresa, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlos a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su identificación.

Por último, la décima parte, siguiendo a Duhalt (1997: 53) en su idea de estructura de un Manual de Procedimientos, contendrá los diagramas de flujo o la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, debe hacerse mención a los recursos utilizados en cada caso.

7.4.2. Fuentes de información

Es la referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información que sustentan el Manual. Se pueden mencionar de acuerdo a Thierauf (1994: 36 a 39), las siguientes:

- Organizaciones que trabajan coordinadamente o forman parte del mismo sector de la que es objeto de estudio, que son líderes en el mismo campo de trabajo y que dictan lineamientos de carácter obligatorio para ese ámbito.
- Archivos de la organización: generales y específicos de determinadas áreas de estudio.

- Directivos y empleados: Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, y personal operativo cuyas opiniones y comentarios son de gran ayuda, puesto que ellos tienen a su cargo las actividades rutinarias.
- Áreas de trabajo en distintos niveles de la organización que reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.
- Clientes y/o usuarios, receptores de los productos y/o servicios que genera la organización.
- Mecanismos de información, que permiten el acceso a información interna o externa a la organización que sirven como soporte al estudio.

7.4.3. Preparación final del proyecto

Conforme a la recomendación de Duhalt (1997: 54 a 55) la preparación final de Manual de Procedimientos, debe considerar previamente una propuesta técnica, que incluya los antecedentes (recuento de los manuales o esfuerzos análogos preparados anteriormente); el tipo de manual que se pretende realizar; la justificación (demostración de la necesidad de efectuarlo en función de las ventajas que reportará); los objetivos que se pretenden alcanzar; las acciones necesarias para su consecución; los resultados que se esperan obtener en cuanto a mejorar el funcionamiento de la organización, sus productos y/o servicios; el área de aplicación que cubre el estudio en la estructura orgánica y/o territorial, los requerimientos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para desarrollarlo; una estimación global y específica de recursos financieros que demanda su ejecución; la estrategia necesaria para orientar las acciones; y por último información complementaria: que pueda servir como elemento de apoyo.

La preparación final del proyecto, de acuerdo a este mismo autor, debe observar los siguientes requisitos:

7.4.3.1.Programa de trabajo

Incluirá el nombre del manual, el de los responsables de su implantación, las áreas implicadas, el número de actividades estimadas y su especificidad, las fases definición del orden secuencial para realizar estas actividades; las fechas asignadas para el inicio y terminación de cada fase; la representación gráfica del programa en cuadros e imágenes; el formato del programa de trabajo; y los reportes de seguimiento de las acciones.

7.4.3.2. Socialización del proyecto

Para depurar el contenido del proyecto, afinar sus parámetros y determinar su viabilidad operativa, Duhalt (1997: 55 y 56) afirma que es recomendable socializarlo:

Con los participantes, es decir, a las áreas que intervendrán directamente en su aplicación; las áreas afectadas por la implantación del proyecto, que tendrán que cambiar o adecuarse, las áreas responsables del manejo de los recursos económicos, para cuantificar el costo del proyecto en forma más específica.

Con los responsables de su autorización, al titular de la organización o a la unidad administrativa responsable de su ejecución, para su aprobación. Una vez autorizado, el responsable debe poner en conocimiento de todos los niveles jerárquicos la intención que tiene la organización de elaborar el Manual de Procedimientos, resaltando los beneficios que de este esfuerzo se obtendrán

7.4.3.3. Captación de la información

Como primer paso de esta etapa se debe obtener una lista del personal que va a participar en el levantamiento de la información, considerando la magnitud y especificaciones del trabajo.

La capacitación del personal procederá no sólo en lo que respecta al manejo de medios de investigación que se utilizarán para el levantamiento de información, sino también en todo el proceso que se seguirá para preparar el Manual. Por ello, se debe dar a conocer a los participantes el objetivo perseguido, así como los métodos de trabajo adoptados, calendarización de actividades, documentos a emplear, responsables del proyecto, unidades administrativas involucradas, inventario de información a captar y distribución del trabajo a cada persona. Es recomendable efectuar un estudio en un área piloto, para luego evaluar los resultados obtenidos.

Más adelante, en el levantamiento de la información, los esfuerzos de recopilación deben enfocarse en el registro de hechos que permitan analizar información específica y útil para el Manual. Asimismo, debe aplicarse un criterio de discriminación basado en el objetivo del estudio, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme. Esta actividad exige mantener una relación constante con las fuentes internas emisoras de la información, así como con las áreas u organizaciones involucradas.

7.4.3.4. Integración de la información

Una vez que se cuenta con la información de las áreas involucradas en el estudio, se debe ordenar y sistematizar los datos para preparar su análisis. En este sentido, Duhalt (1997: 57) coincide con Montalvo (1999: 39), indicando mecanismos para clasificar y agrupar la información obtenida:

Es recomendable que la información obtenida se vaya accesando a equipos de cómputo para salvaguardaría y facilitar su manejo. Con este propósito se pueden: crear directorios, subdirectorios y archivos para desagregarla en función de la división del trabajo. También se sugieren las bases de datos o programas específicos.

En forma paralela deben abrirse carpetas con apartados específicos que contengan los documentos fuente del estudio, en las que se debe compendiar la información por área, sistema, procedimiento, equipos, políticas, etcétera. Es conveniente que los documentos que se recaben contengan el visto bueno de la persona que suministra la información. También es recomendable que conforme se recaben datos sobre algún aspecto, se concentren en un documento de trabajo que pueda servir de memoria en el diseño del Manual.

7.4.3.5. Análisis de la información

En esta etapa se debe realizar un examen crítico de cada uno de los grupos de datos que se integraron con el propósito de conocer sus características y comportamiento, sin perder de vista su interacción con el ambiente, para obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa. Para esta mecánica de estudio Duhalt (1997: 57) sugiere seguir la siguiente secuencia:

- Conocer
- Describir
- Descomponer
- Examinar críticamente
- Ordenar cada elemento
- Definir las relaciones
- Identificar y explicar su comportamiento

Meigs (2001: 90) propone un enfoque muy eficaz en el momento del análisis de los datos recabados en una empresa, con fines de preparación de un Manual; consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular de manera sistemática seis cuestionarios fundamentales:

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Para qué se hace?

- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Con qué se hace?
- ¿Cuándo se hace?

Después de obtener respuestas claras y precisas para cada una de las preguntas anteriores, las mismas deben someterse, a su vez, a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué?. Las nuevas respuestas que se obtengan darán la pauta para formular el Manual y las medidas de mejoramiento administrativo.

7.4.3.6. Elaboración del informe

Para entregar los resultados del análisis de la información recopilada, es necesario redactar un informe, en el que además de exponer las razones que llevaron a obtenerlos, incorpore la información estratégica del proyecto que le permita a la alta dirección la toma de decisiones oportunas.

El informe consta según Duhalt (1997: 57), generalmente, de los siguientes elementos: Introducción: es el resumen del propósito, enfoque, limitaciones y el plan de trabajo. Parte principal o cuerpo: sección donde se anotan los hechos, argumentos y justificaciones. Conclusiones y recomendaciones. Apéndices o anexos: inclusión de gráficas, cuadros e instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para apoyar la propuesta del Manual.

7.4.3.7. Presentación del Manual para su aprobación

Una vez que el Manual ha quedado debidamente estructurado, el encargado del proyecto debe someterlo a las instancias procedentes para su aprobación; convocará a su grupo de trabajo para la última revisión de la documentación que se presentará a los niveles

directivos de la empresa. Duhalt (1997: 57) dice que es recomendable que esta presentación se haga en un documento síntesis derivado del informe, para que en caso de ser analizado, requiera de un mínimo de tiempo que deje un lapso adicional para el intercambio de opiniones. El documento síntesis puede subdividirse en el siguiente capitulado:

- Introducción: breve descripción de las causas que generaron la necesidad de preparar el Manual, los mecanismos de coordinación y participación de empleados para su desarrollo, así como los propósitos y explicación general acerca de su contenido.
- Análisis de la estructura organizacional, exposición de la génesis y desarrollo de la organización, cambios y sucesos de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de preparar el Manual.
- Diagnóstico de la situación actual: definición de las causas y/o problemas que originaron el estudio y que justifican los cambios que se proponen en el Manual.
- Propuestas de mejoramiento: presentación de alternativas de acción para la organización, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y los resultados que se espera obtener con el Manual.
- Estrategia de implantación, explicación de los pasos sucesivos para poner en práctica el Manual y las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de él. Asimismo, la forma en que se efectuarían los cambios previendo los factores sobresalientes de actuación de las áreas, unidades, mecanismos y funcionarios involucrados.
- Seguimiento, control y evaluación: precisión de los mecanismos de información, proceso de control y evaluación, así como los criterios y medidas que podrían tomarse en cada caso.

Mediante el documento sintetizado mencionado, la presentación del Manual también puede hacerse ante órganos de gobierno, o ante otros niveles jerárquicos dentro y fuera de la empresa, que tengan en su tuición el aprobarlo.

7.4.3.8. Reproducción del Manual

Una vez que el grupo responsable de la elaboración del Manual haya integrado las observaciones surgidas en los diferentes niveles de decisión, debe coordinarse con la unidad que maneja los recursos económicos a fin de que éste sea reproducido para su distribución e implantación. Para este efecto, el líder del proyecto debe suministrar los parámetros técnicos para el diseño de la impresión. Duhalt (1997: 58) sugiere las unidades de medida más aceptadas para este tipo de documento:

- Utilizar formatos intercambiables, a fin de facilitar su revisión y actualización.
- Que los formatos sean de 28x21 cm (tamaño carta).
- Las gráficas que por necesidad sobrepasen el tamaño carta, serán dobladas.
- Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- Que todo el documento quede integrado por carátula, portada, índice o contenido, introducción y cuerpo.

7.4.3.9. Implantación del Manual

La implantación del Manual implica métodos y acciones que traducirán en forma tangible las propuestas y recomendaciones hechas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales.

Meigs (2001: 94), dice que la selección del método para implantar el Manual está estrechadamente relacionada con elementos de estructura tales como el tipo de Manual, su cobertura, los recursos asignados, el nivel técnico, el clima organizacional y el entorno. En función de estas variables las alternativas para implantarlos son:

- Método instantáneo. Generalmente el mas utilizado, ya que la decisión de preparar Manuales de procedimientos -en la mayoría de los casos- proviene de los más altos niveles

de la estructura de una organización, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta cuando la organización es nueva, si no se involucra a un número amplio de unidades administrativas, si es relativamente sencillo o si no implica un gran volumen de funciones.

- Método del proyecto piloto. Esta forma de implantación implica aplicar el contenido del Manual en sólo una parte de la organización, con la finalidad de medir los resultados que ello genera. El beneficio que pueda aportar radica en que permite realizar cambios en una escala reducida, llevando a cabo las pruebas necesarias para determinar la viabilidad de la propuesta.
- Método de implantación en paralelo. Cuando se trata de manuales de amplia cobertura, que implican el manejo de mucha información o de carácter estratégico, se emplea este método que implica la operación simultanea, por un periodo determinado, tanto del ambiente de trabajo o condiciones tradicionales como las que se van a implantar.
- Combinación de métodos. Es el empleo de más de un método para implantar un Manual en función de los requerimientos técnicos de su contenido.

En cuanto a las acciones para la implantación del Manual, Duhalt (1997: 59) sostiene que es conveniente definir un programa para su presentación y que, con base en las acciones que para este efecto se establezcan, se proceda a celebrar seminarios y foros. En forma paralela se deben emprender campañas de difusión mediante cualquier recurso de información que refuerce la aceptación del Manual.

7.4.3.10. Revisión y actualización del Manual

La utilidad de los Manuales de Procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente:

- Evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del Manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización. Las fechas tope para su actualización son imprescindibles.
- Designar un responsable para la atención de esta función.

Parte

3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Marco Práctico

CAPÍTULO 8
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Tipo de estudio

Establecer el tipo de estudio que se desarrollará en una investigación, consiste en elegir un método para realizarla, y ésta es una tarea que implica elaborar un diseño que permita cumplir los objetivos planteados y, como afirman los autores Jensen y Jankowski (1993: 14), "encontrar un procedimiento organizado que sirva para recoger y analizar los datos que busca el investigador, además de justificar su interpretación con referencia a los marcos teóricos empleados".

En cuanto a método, el debate cuantitativo/cualitativo no debiera operar, pues, las técnicas utilizadas, en buena lógica, tendrían que elegirse también en función a otros parámetros. En todo caso, esta disyuntiva podría dirimirse fundamentalmente en razón a aquello que se pretende con la investigación: la descripción del fenómeno a partir de características mesurables o bien la explicación del objeto de estudio. Aunque tampoco, a este nivel, esta disyuntiva debiera enunciarse necesariamente como excluyente. (Ibáñez, 1992: 136)

En el presente Trabajo Dirigido, se adopta tanto el método *cualitativo*, valorado por Cook y Richart como "una importante perspectiva metodológica para lograr la explicación y resolución efectiva de los problemas de estudio, desde la comprensión de los fenómenos estudiados" (Cook y Richart, 1992: 11), como el *cuantitativo*, que para estos mismos autores es "el complemento ideal para el método cualitativo ya que ofrece la posibilidad de que los mismos fenómenos que ya fueron comprendidos, sean además medidos de forma exacta" (Idem)

Se aplicará - tanto desde la perspectiva cualitativa, como desde la cuantitativa - el estudio *descriptivo* y *analítico*, que se ha escogido porque en esta investigación se busca

especificar las propiedades importantes de los Sistemas de Contabilidad de las secciones de giros postales de 24 oficinas de ECOBOL en el país, medir sus diversos aspectos, dimensiones y componentes, además de explicar su naturaleza. Este tipo de estudios miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren.

Por otra parte, los objetos de estudio de las técnicas contables, son difícilmente accesibles a través de una metodología experimental. Ello debido a la propia naturaleza de lo que se estudia y otras a las dificultades con las que el investigador tendría que lidiar si intentara reproducir en laboratorios las condiciones que puedan representar los parámetros formales de una investigación en el área contable En este trabajo, es obvio que una metodología experimental no tiene lugar.

Con tales argumentos como antecedente, la investigación será, además, *no experimental*, ya que como apuntan Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista (1998: 184 a 191), este tipo de estudio se utiliza cuando no se trata de una situación controlada, sino de la observación de fenómenos existentes en su contexto natural, su registro y posterior análisis, como es el caso presente.

Por último, la investigación también tendrá características de *trasnseccionalidad*, desde la perspectiva temporal, lo que significa que "se utiliza un conjunto de técnicas para determinar la distribución de los componentes del proceso estudiado en un determinado momento" (Munch y Ángeles, 1996: 16). La investigación, entonces, será *transeccional* ya que se produce en un instante y circunstancia determinados.

Por lo tanto, el tipo de estudio que se desarrollará combina lo cualitativo y lo cuantitativo, para conseguir una completa descripción de los Sistemas de Contabilidad de las secciones de giros postales, la cual realiza en el escenario natural en que el fenómeno se produce (estudio no experimental) y en un momento determinado del tiempo. (estudio transeccional).

8.2. Antecedentes del estudio empírico

El presente estudio empírico responde a los siguientes tres objetivos planteados por la investigación:

- Analizar las características que actualmente configuran los sistemas de contabilidad en las Secciones de Giros Postales de ECOBOL, a través de un diagnóstico completo sobre sus mecanismos operativo – contables.
- Evaluar el grado de adaptación de estos sistemas de contabilidad a las transformaciones y a la aparición de nuevos factores tecnológicos en el servicio de transferencia de fondos.
- Identificar las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales

8.3. Determinación de la población y la muestra de estudio

8.3.1. Identificación de la población de estudio

Para esta investigación, la *población*[6] de estudio consta del número total de funcionarios que desempeñan labores en la Empresa de Correos de Bolivia, en todo el país, en todos y cada uno de sus niveles y reparticiones, este número es de 840 funcionarios. A partir de haber identificado esta población, se procederá a extraer de ella la muestra para la investigación.

8.3.2. Selección de la muestra

Para la presente investigación, se procedió a realizar una *muestra de expertos* que es procedente cuando el tema requiere las opiniones de aquellos que lo conocen en

[6] Pese a que para algunos autores "población" y "universo", son sinónimos, otros más modernos, señalan que el "universo" es un conjunto no conocido e infinito de miembros, mientras que "población" es un conjunto de miembros que conocido (finito), acepción más adecuada para ambas muestras en este trabajo, ya que el mismo está enmarcado en la Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL) de forma específica.

profundidad por haber estado vinculados directamente con él. (Hernández, et al, 1998) El tipo de muestra en este caso es *no probabilística*, porque de la población constituida por el total de funcionarios que trabajan en la Empresa de Correos de Bolivia, no todos los miembros tendrán la misma posibilidad de ser elegidos, debido a que se los elegirá discrecionalmente. El criterio de selección es *determinístico* (Cook y Richart, 1992), que ajusta la muestra a ciertas necesidades de la investigación definidas con antelación por el investigador.

Estas necesidades son:

- Un conocimiento directo del manejo de alguna de las Secciones de Giros Postales de la Empresa de Correos de Bolivia, ya sea esta departamental o provincial, donde se ofrezca este servicio.
- Un acceso a información y manejo de la contabilidad correspondiente en alguna de estas Secciones de Giros Postales ubicadas a nivel departamental o provincial.

Bajo estos dos requisitos, la muestra estuvo conformada por **los veinticuatro responsables[7] de las Secciones de Giros Postales,** de cada una de las oficinas que prestan este servicio en el país De este modo también quedaron definidas las 24 unidades de estudio que corresponden a igual número de oficinas de ECOBOL detalladas a continuación. La siguiente tabla expone la composición de la muestra para el estudio.

[7] En el marco de la diversidad de cargos que pudieran tener las personas que trabajan en cada una de las oficinas de ECOBOL distribuidas en el país, se asumirá como "responsable" de la Sección de Giros Postales a aquel que trabaje en esta división que mayor jerarquía laboral posea, y cuya disposición a responder las preguntas formuladas, sea más grande.

TABLA Nº 2:
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

NOMBRE DEL EXPERTO	CARGO QUE DESEMPEÑA	UNIDAD DE ESTUDIO	UBICACIÓN
OFICINAS DEPARTAMENTALES DE ECOBOL			
1. Lucía Cutipa	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Sucre	Calle Junín 699
2. Margarita Luna	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL La Paz	Av. Mcl. Santa Cruz 1278
3. Luci Veliz	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Cochabamba	Av. Ayacucho esq. Heroínas 131
4. Gustavo Orellana	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Oruro	Av. Montes 5948
5. José Raya	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Potosí	Calle Lanza nº 3
6. Aniceto Alfaro	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Tarija	Calle Sucre esq. Lema 699
7. Alejandro Villegas	Jefe de la Sección Giros	Oficina EOCOBOL Santa Cruz	Calle Junín 150
8. Jesús Gonzáles	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Trinidad	Av. Cipriano Barace 10
9. José Luis López	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Cobija	Calle Bruno Racua s/n
OFICINAS PROVINCIALES DE ECOBOL			
10. Rogelio Mamani	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Uyuni	Potosí
11. Ricardo Villca	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Tupiza	Potosí
12. Pedro Ticona	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Villazón	Potosí
13. Diego Miranda	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Yacuiba	Tarija
14 Soyla Mercado	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Camiri	Santa Cruz
15 Ricardo Sánchez	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Puerto Suárez	Santa Cruz
16 Iván Santibañez	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Vallegrande	Santa Cruz
17 Cristina Fernández	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Roboré	Santa Cruz
18 Sonia Jiménez	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Riberalta	Beni
19 Marlene Deromedy	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Guayanamerín	Beni
20 Juana del Castillo	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL San Borja	Beni
21 Aida Prieto	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Caranavi	La Paz
22 Mabel Vaca	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Reyes	Santa Cruz
23 Erick Tito	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Villamontes	Tarija
24 Nelson Cuevas	Jefe de la Sección Giros	Oficina ECOBOL Montero	Santa Cruz

Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2006

8.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación consiste en un orden operacional referido a la planificación previa a la realización de la misma. Para alcanzar los objetivos planteados, se contemplan los siguientes pasos:

Se recurre primero a una revisión de la literatura acerca de las entidades no bancarias de intermediación financiera, la captación y transferencia de recursos del sector público mediante los servicios de correo, los giros postales como servicio clave y la necesidad imperiosa de su control administrativo y contable. Las contribuciones realizadas por diferentes autores en estos ámbitos son útiles para contar con un referente conceptual sobre el control a la captación de recursos económicos del sector público mediante servicios de giros postales.

A partir de este sustento teórico se realiza una investigación empírica que busca analizar las características de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL, mediante consultas vía encuesta a los responsables de estas reparticiones en las 24 oficinas de correos distribuidas en todo el país. La tabulación de los resultados del trabajo de campo, permite evaluar el grado de adaptación de estos sistemas contables a las transformaciones y aparición de nuevos factores tecnológicos en el servicio de transferencia de fondos, además de identificar las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales en ECOBOL.

8.4.1. Definición de las variables y operacionalización del diagnóstico previo

A partir del problema propuesto en la parte introductoria de la investigación, se definen las siguientes variables de estudio, que mantienen entre sí una relación de causa y efecto:

Variable independiente: *Implantación de un Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales en la Empresa de Correos de Bolivia ECOBOL*

Variable dependiente: *Brindar un servicio de transferencias de fondos confiable y eficiente.*

Las variables definidas anteriormente requieren de un diagnóstico previo en la Empresa de Correos de Bolivia, que se operacionaliza a continuación en relación con cada uno de los objetivos específicos que persigue el trabajo de campo. Así se establecen las siguientes dimensiones e indicadores que permitirán la medición correspondiente:

TABLA Nº 3
OPERACIONALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO PREVIO

OBJETIVO	DIMENSIONES	INDICADORES
Analizar las características que actualmente configuran los sistemas de contabilidad en las Secciones de Giros Postales de ECOBOL, a través de un diagnóstico completo sobre sus mecanismos operativo – contables	Mecanismos Operativos	Tipo de formularios utilizados
		Funciones de cada miembro de la Sección de Giros Postales
		Existencia o no de un documento guía para realizar los procedimientos vinculados al trabajo con Giros Postales
		Pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales
	Mecanismos Contables	Tipo de libros contables que registran el movimiento económico generado por los Giros Postales
		Pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales
Evaluar el grado de adaptación de estos sistemas de contabilidad a las transformaciones y a la aparición de nuevos factores tecnológicos en el servicio de transferencia de fondos	Transferencia electrónica de recursos económicos	Grado de tecnologización de los procedimientos en la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales
	Posibilidades para el traslado de fondos por la compra-venta de mercancías a través de la red postal boliviana	Grado de acceso al mercado globalizado a través del comercio electrónico
Identificar las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales	Falta e inexactitud de información contable sobre el movimiento de fondos que generan los Giros	Ausencia de control en los procedimientos de expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales

	Postales	Ausencia de registro sistemático en la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales
	Pérdida de fondos por negligencia	Posibles falencias de procedimiento en los pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales
	Pérdida de fondos por malversación	Posibles falencias de procedimiento en los pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2006

8.5. Técnicas e instrumentos de investigación

En calidad de fuente primaria, en esta investigación se utilizó la técnica de la *encuesta* aplicada a los responsables de las secciones de giros de las 24 oficinas de ECOBOL distribuidas en el país, para averiguar las características de los sistemas contables correspondientes, empleando como instrumento un cuestionario (Anexo nº 1) que tomó en cuenta la amplitud de las reacciones del respondiente ante las preguntas formuladas, por ello el cuestionario se diseñó para que cada pregunta cumpliera dos funciones: a) ofrecer un estímulo apropiado al entrevistado y b) obtener una respuesta útil a los objetivos de la investigación. De esta forma, las preguntas se ubican en un punto de equilibrio entre los extremos de lo "no-estructurado" y lo "estructurado", en donde ambas posibilidades se combinan.

El cuestionario, como instrumento de investigación, está estructurado en tres secciones. La primera identifica a la división de Giros Postales respondiente mediante información básica. La segunda indaga sobre el tipo de supervisión que ECOBOL aplica a las Secciones de Giros Postales en todo el país. La tercera sección investiga el trabajo de las reparticiones de Giros Postales, solicitando datos sobre los formularios utilizados y la operación a la que corresponden, los libros contables que se llevan, la estructura del personal encargado y sus funciones, además de los pasos que siguen los procedimientos de expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales.

Anthony (1990: 251-252) ha señalado que el uso de encuestas para identificar las prácticas de control de gestión constituye una herramienta muy útil, ya que son especialmente aplicables para determinar tendencias.

Por otra parte, y de forma previa a la utilización de la encuesta, se consultaron fuentes secundarias, *publicaciones* que versan sobre entidades no bancarias de intermediación financiera, la captación de sus recursos del público y el control contable de este procedimiento. También se recurrió a revisar documentos normativos que conforman el marco jurídico nacional correspondiente. A partir de la revisión de las fuentes secundarias, se estableció un modelo conceptual sobre la aplicabilidad del control a los sistemas de contabilidad de las secciones de giros de ECOBOL, como parámetro de contraste con la investigación empírica respecto al mismo asunto.

CAPÍTULO 9
CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

9.1. Análisis de las características de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL del país.

9.1.1. Mecanismos operativos de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL en Bolivia

9.1.1.1. Formularios utilizados

En el trabajo de las secciones de giros postales se utilizan los siguientes formularios que diferencian el tipo de operación a realizar:

.TABLA Nº 4
FORMULARIOS UTILIZADOS EN EL TRABAJO
DE LAS SECCIONES DE GIROS POSTALES EN ECOBOL

FORMULARIO	OPERACIÓN A REALIZAR
Formulario G-51 A	Para emitir Giros postales
Formulario G-51 B	Para el pago de giros a los beneficiarlos
Formulario G-55	Resumen Diario de Ingresos – Egresos
Formulario G-50	Para transmisión vía fax
Formulario C-76	Guía de Giros (para el envío de dinero efectivo por correspondencia)
Formulario C-133	Utilizado como Giro Postal respaldatorio del monto enviado en la Guía de Giros (C-76), llamado, por razones prácticas, Cheque Central
Formulario G-52	Resumen diario del Movimiento
Formulario G-57	Movimiento Mensual de Giros Emitidos, Recibidos, cancelados y Pendientes de pago.
Formulario s/n	Resumen mensual de Giros Emitidos, cancelados, Tasas Cobradas y Detalle Mensual de giros pendientes de cancelación

Fuente: Elaboración propia en base a información de los funcionarios de las Secciones de Gtros Postales de ECOBOL consultados, diciembre de 2006

9.1.1.2. Funciones de cada componente de las Secciones de Giros Postales

Las labores cotidianas en las Secciones de Giros Postales pueden describirse a partir de las actividades cumplidas por sus funcionarios, conforme al siguiente detalle:

El Jefe de Sección tiene como funciones:

a) Realizar el control diario del movimiento de giros emitidos y cancelados, de acuerdo a la correlatividad de los Formularios G-51 A y G-51 B.
b) De acuerdo al arqueo de Caja, realizar y elaborar el formulario G-55 de Ingresos y Egresos del día, donde se determina un saldo diario de efectivo, el cual se entrega física e íntegramente a la sección de Contabilidad, la que a su vez emite un comprobante de respaldo, firmado por el responsable de dicha sección.
c) Revisar los libros diarios de Giros Emitidos, Recibidos y Cancelados, igualando con los partes diarios del Formulario G-55 de Ingresos y Egresos.
d) Transmitir los giros-fax emitidos en las oficinas del interior, mediante el Formulario G-50.
e) Recibir los giros-fax de las oficinas del interior, que son emitidos también a través del Formulario G-50., y entregar los mismos al personal auxiliar de turno para la. Elaboración del Formulario G-51 B.
f) Mensualmente, elaborar el Formulario G-57 de Giros Emitidos, Recibidos, Cancelados y Pendientes de Pago,
g) Mensualmente, elaborar el Formulario G-52 de Resumen mensual del Movimiento de Giros.
h) Elaborar el detalle mensual de Giros Pendientes de Cancelación.
i) Elaborar, en forma mensual, el cuadro de giros centrales o provinciales, algo que progresivamente ha entrado en desuso.
j) Enviar, mensualmente, toda la documentación, previa verificación y conciliación con la Sección de Contabilidad, a la Jefatura Nacional de Giros.

Las funciones del Auxiliar son:

a) Registrar exclusivamente en forma diaria, los libros Diarios de Giros Emitidos, Recibidos y Cancelados.
b) Recibir y transmitir alguna documentación requerida especialmente al interior (consultas, comunicaciones, etc.), previa revisión y/o conformidad del jefe Regional de Giros.

Las cajeras tienen por funciones las siguientes:

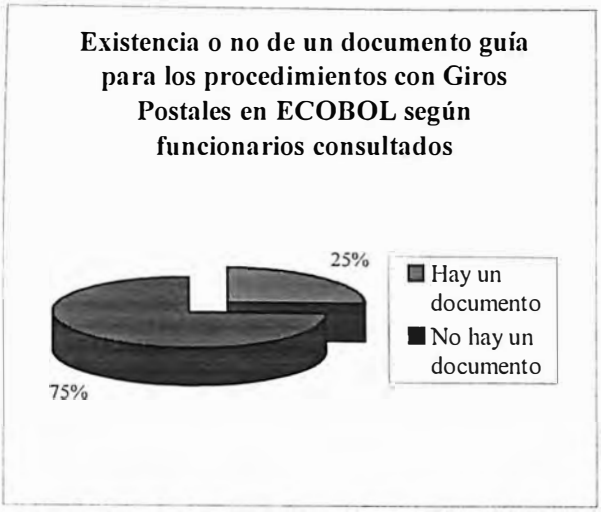
a) Realizar el trabajo de pagos y recepción de dinero de los usuarios del servicio.
b) En los casos de emisión de giros al interior, emitir el Formulario G-51 A, que una vez refrendado con la firma del Cliente, fracciona el Formulario G-50, el cual es transmitido mediante fax.
c) En los casos de cancelación de giros, previa verificación del Formulario G-50 transmitido vía fax por las oficinas del interior, generar el Formulario G-51 B, el cual sirve de respaldo para la cancelación al beneficiario del mismo.

9.1.1.3. Existencia o no de un documento guía sobre procedimientos

De acuerdo a las respuestas otorgadas al cuestionario aplicado a los miembros de la muestra, la Empresa de Correos de Bolivia carece de un documento oficial sobre procedimientos que pueda uniformar y sistematizar el trabajo con Giros Postales en todo el país.

Sin embargo, las respuestas obtenidas no denotan uniformidad porque no en todos los casos, ni para todos los procedimientos consultados, se contestó que no existe un documento guía.

GRÁFICO Nº 1



Solo seis de los 24 encargados de las Secciones de Giros Postales en el país, afirman que existe un documento que orienta, al menos, algunos de los procedimientos. Estas seis respuestas, según ubicación geográfica, corresponden a oficinas provinciales, mientras que en cuanto a procedimiento consultado, la distribución de respuestas se expone en la siguiente tabla complementaria al Gráfico nº 1:

TABLA Nº 5
COMPOSICIÓN DE LAS RESPUESTAS QUE DICEN QUE EXISTE UN DOCUMENTO GUÍA PARA LAS SECCIONES DE GIROS, SEGÚN PROCEDIMIENTO CONSULTADO

PROCEDIMIENTO	RESPUESTAS AFIRMATIVAS
Expedición de Giros Postales	1 de 6
Recepción y cobro de Giros Postales	5 de 6
Control de Giros Postales	3 de 6
Archivo de Giros Postales	3 de 6

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los funcionarios de las Secciones de Giros Postales consultados, diciembre de 2006.

En la tabla anterior se puede apreciar que de los seis respondientes que aseguran que existe un documento para guiar los procedimientos con giros postales, cinco de estos dicen que se les guía respecto a la *recepción y cobro de giros* (desde otras oficinas hacia la suya). Estos

datos muestran que existe, de acuerdo a estos funcionarios, una orientación concentrada en la recepción de giros, mientras que el control y el archivo de datos apenas tienen tres respuestas afirmativas cada uno, y la expedición carece de importancia (solo se registró una respuesta para este caso)

Resulta sintomático que seis funcionarios provinciales resalten la existencia de un documento guía para recibir giros, mientras que los demás no lo hacen, admitiendo sin embargo que no hay orientación sobre cómo llevar adelante sistemáticamente de forma integral sus actividades.

Esta heterogeneidad de respuestas, con un predominio de las nociones de ausencia de un documento guía, y una tendencia marcada a justificar las labores de recepción de giros, en oficinas provinciales, no solo confirma la falta oficial de un Manual de Procedimientos, sino que refleja un accionar caótico en la expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de Giros Postales que deriva en falencias por negligencia e inclusive en hechos irregulares en algunas oficinas de correos del país.

9.1.1.4. Pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales

De acuerdo a las respuestas brindadas por los responsables de las Secciones de Giros Postales en las 24 oficinas consultadas, solamente existen acciones relativamente definidas para la *recepción y pago* de giros postales y para un mecanismo que fusiona el *control y el archivo* de los mismos. Los procedimientos de expedición, son dejados de lado y dependen exclusivamente de la iniciativa dispareja de los encargados de las distintas oficinas.

Procedimiento de recepción y el pago

Las oficinas de ECOBOL receptoras de giros del interior, realizan la operación de

recepción y pago de la siguiente manera:

a) Una vez recibido el fax, mediante la transmisión del Formulario G-50 generado en la oficina de origen, el Jefe Regional de Giros, previa verificación del número correlativo de la oficina que emite, pasa a la cajera, para que esta proceda a la elaboración del Formulario G-51 B.
b) Una vez llenado el Formulario G-51 B, la cajera o, en algunos casos, el auxiliar, se contacta con el cliente beneficiario, siempre y cuando exista dirección telefónica de referencia. Estos formularios debidamente llenados se los archiva de acuerdo a las oficinas de origen.
c) Una vez identificado el cliente beneficiario por la cajera, esta procede al llenado de los datos complementarios del mismo en el Formulario G-51 B (número de carnet y dirección), haciendo firmar dicho documento al interesado. Una vez cumplidos estos requisitos, procede al pago en efectivo del Giro.
d) En los pagos efectuados a los clientes beneficiarios a través del Formulario G-51 B, tampoco participa el Jefe Regional de Giros, por lo que el pago también es de exclusiva responsabilidad de la cajera.

Procedimiento de control y archivo

a) El saldo de los fondos originados por la emisión de giros, es entregado al Jefe de la Sección Giros, directamente por la cajera, después de que esta ha realizado su arqueo.
b) El Jefe de la Sección Giros, utilizando el Formulario G-55, procede a elaborar el resumen diario del movimiento de Ingresos y Egresos, cuyo saldo entrega al Jefe de la Sección Contabilidad, recibiendo en constancia un comprobante (parte), firmado por los responsables de dicha sección.

9.1.2. Mecanismos contables

9.1.2.1. Tipo de libros contables que registran el movimiento económico generado por los Giros Postales

Los registros comprenden tres libros: el Libro Diario para Giros Emitidos, el Libro Diario para Giros Recibidos y el Libro diario de Giros Cancelados. Los tres son llevados en forma manual por las cajeras y auxiliares de la Sección Giros.

9.1.2.2. Pasos seguidos para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros Postales en el aspecto contable

ECOBOL opera actualmente apenas bajo un sistema de contabilidad presupuestaria (sistema de ingresos-egresos), encontrándose en proceso de implantación los Sistemas de Contabilidad Integrada.

Para el manejo de los Giros Postales en todas las operaciones, se utiliza el Sistema de Caja Única, que se genera con recursos propios del movimiento postal a través de la cuenta del Fondo de Recaudación. Sin embargo, existen oficinas que mayormente son pagadoras de giros, cuya generación de recursos propios no es suficiente para atender la demanda de pagos (por ejemplo los casos de Sucre y Oruro), por eso se las identifica, en el ámbito de la Jefatura Nacional de Giros, corno *oficinas deficitarias*, en cuyo caso su Fondo de Recaudaciones es permanentemente mantenido con fondos de la oficina central, traspasados generalmente a través de las cuentas corrientes fiscales que ECOBOL mantiene en el Banco de Crédito de Bolivia.

A más de esta previsión de liquidez, no existen otras especificaciones contables para la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros. En este sentido, cada oficina opta por sus propias iniciativas.

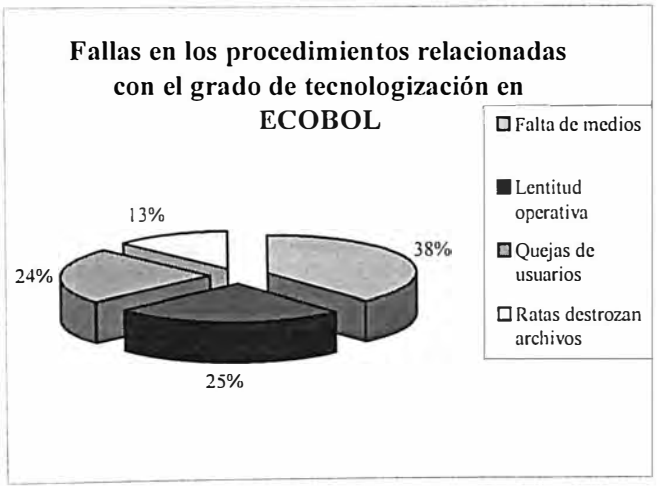
9.2. Evaluación del grado de adaptación de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales a las transformaciones y aparición de nuevas tecnologías para la transferencia de fondos

9.2.1. En cuanto a la transferencia electrónica de recursos económicos

9.2.1.1. Grado de tecnologización de los procedimientos con Giros Postales

Las consultas a los 24 funcionarios encargados de las Secciones de Giros Postales respecto a posibles fallas en los procedimientos que llevan a cabo cotidianamente, permitieron obtener información sobre el grado de tecnologización de sus actividades de transferencia de fondos. Los gráficos muestran los resultados.

GRÁFICO Nº 2

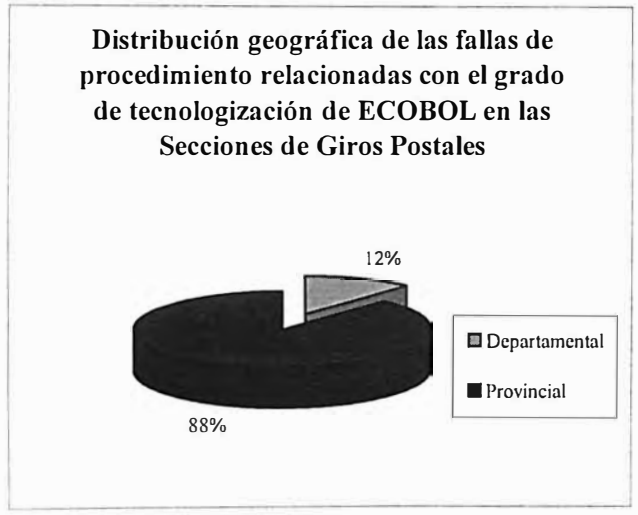


De la consulta sobre posibles fallas en los procedimientos de *expedición*: *recepción y cobro*; *control*; y *archivo* de giros postales, resultaron 115 dificultades mencionadas por los 24 funcionarios de la muestra. De estas, 63 tienen que ver con el grado de teconologización de las tareas en ECOBOL. Considerando estas 63 como un 100%, el Gráfico 2 muestra los porcentajes de problemas reconocidos por los encargados de las Secciones de Giros

Postales. La falta de medios ocupa un primer lugar y principalmente los funcionarios solicitan el acceso a internet para comunicarse desde las oficinas provinciales hacia las departamentales. La lentitud operativa se vincula con las quejas de los usuarios que especialmente en las provincias acuden en gran número al correo y no consiguen una atención ágil por falta de recursos tecnológicos que hagan menos moroso el trabajo de las Secciones de Giros Postales.

Enseguida se ilustra la distribución geográfica de las 63 fallas admitidas por los encargados de las Secciones de Giros Postales.

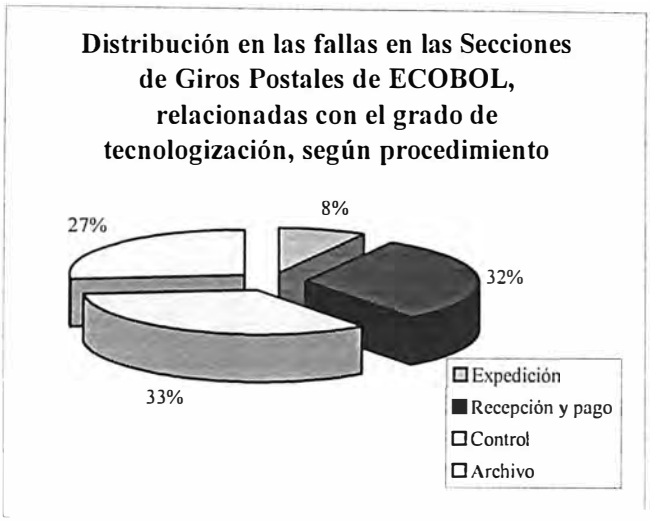
GRÁFICO Nº 3



Sólo siete de las 63 fallas de procedimiento mencionadas por los funcionarios, relacionadas con el grado de tecnologización, provienen de oficinas de ECOBOL ubicadas en ciudades, mientras que 56 de estas tienen origen en las provincias. Este dato confirma que las oficinas provinciales de correos y sus Secciones de Giros son las más desaventajadas por la falta de tecnología para realizar sus tareas. (14 de las 15 provincias donde ECOBOL tiene oficinas carecen de tecnología apropiada, según sus propios encargados), en tanto que solo dos de las nueve oficinas departamentales tienen este mismo problema (Cobija y Trinidad).

Como los funcionarios de giros pudieron especificar el tipo de falla para cada procedimiento (expedición; recepción y pago; control y archivo), también es posible graficar la distribución de las 63 fallas mencionadas según el procedimiento

GRÁFICO Nº 4



El procedimiento más afectado por las carencias de tecnología en las Secciones de Giros de ECOBOL, es el *control* de los giros postales, seguido de la *recepción y pago* de estos, lo cual implica que en la mayor parte de las oficinas de correos del país no existe una noción exacta del movimiento económico que generan los giros, y que particularmente en las dependencias provinciales de ECOBOL, la recepción y pago carece de medios para ser confiable y garantizado. De manera también importante, el *archivo* de los giros presenta deficiencias notables.

Como muestran las gráficas, la mayoría de las Secciones de Giros Postales de la Empresa de Correos de Bolivia carece de tecnología suficiente, registrándose casos muy lamentables, como los de las oficinas de Cobija (departamental ubicada en Pando) y de Vallegrande (provincial ubicada en el departamento de Santa Cruz), donde se continúan enviando remesas de giros en efectivo, utilizando sobres de correspondencia, sin resguardo de seguridad alguno, limitándose simplemente a generar un documento llamado Cheque

Central.

9.2.2. Posibilidades para el traslado de fondos por compra-venta de mercancías, a través de la Red Postal Boliviana

9.2.2.1. Grado de acceso al comercio electrónico

A partir de las respuestas otorgadas por los propios funcionarios de las Secciones de Giros en todo el país, se pudo determinar un grado de acceso muy limitado de estas reparticiones al mercado globalizado a través del comercio electrónico. Las respuestas conseguidas sobre este aspecto reclaman posibilidades de participación en la compra-venta de bienes a nivel mundial.

Siendo el acceso al comercio electrónico muy limitado. La mayoría de los Giros Postales consisten en envíos de bajos montos de dinero entre ciudades o provincias del país.

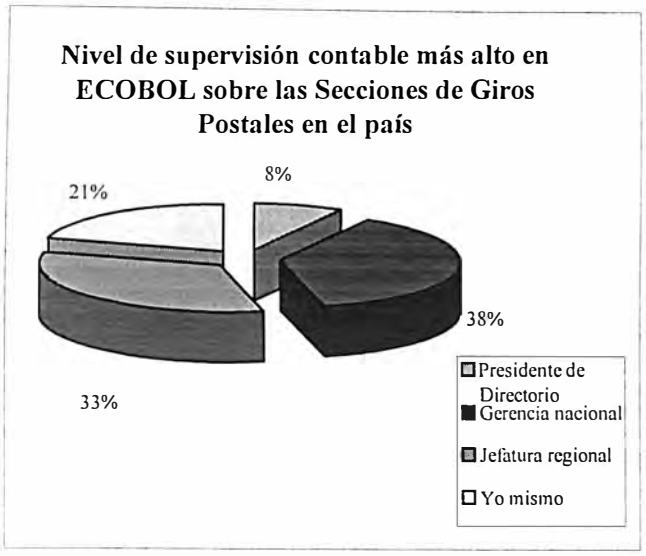
9.3. Limitaciones de los sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales

9.3.1. Falencias en la información contable

9.3.1.1. Falta de control en los procedimientos

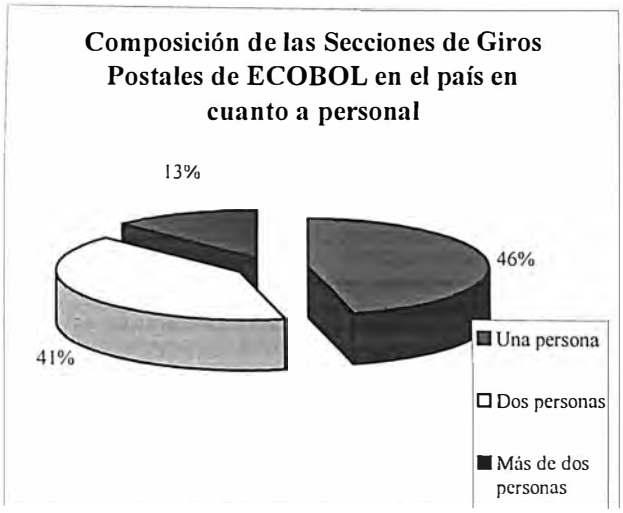
Si bien todos los miembros de la muestra afirman que existe supervisión contable sobre sus labores con giros postales, las respuestas obtenidas revelan graves incoherencias jerárquicas que permiten dimensionar la ausencia de una fiscalización real desde un nivel superior en ECOBOL, sobre los procedimientos llevados a cabo, lo cual repercute negativamente en la calidad de la información contable referente a los Giros Postales. A continuación se grafican los resultados.

GRÁFICO Nº 5



Las respuestas ante la consulta sobre quién supervisa a nivel contable las tareas con Giros, muestran una total falta de uniformidad y desorientación acerca de referentes de autoridad y control en ECOBOL, lo cual implica que no existe supervisión institucional organizada y que más bien llega a ser ocasional. La Gerencia Nacional tiene una mayor cantidad de respuestas aunque más bien, de acuerdo a los comentarios escritos de los consultados, esta "Gerencia Nacional", se identifica – sobre todo en las provincias – como la "oficina central de ECOBOL en La Paz", sin que quede claro cuál de las reparticiones es responsable concretamente de supervisar el aspecto contable de los Giros. Con un poco más de coherencia, sigue la Jefatura Regional y, sorprendentemente después, quienes respondieron que ejercen una "auto fiscalización" de sus movimientos económicos, dejando de lado completamente los requerimientos profesionales y legales en el tema contable.

GRÁFICO Nº 6



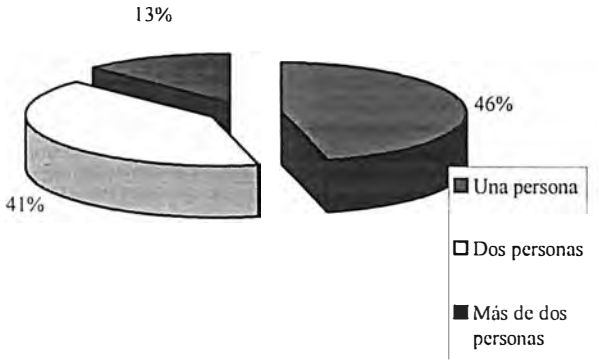
Adicionalmente, las preguntas realizadas sobre la conformación de las Secciones de Giros Postales en cuanto a puesto y funciones del personal, revelan que en la mayoría de los casos los funcionarios que expiden, reciben, pagan, controlan y archivan los Giros, son los mismos. El gráfico 6 ilustra esta situación. Solamente en un 13% de las oficinas que trabajan con giros, existen dos o mas funcionarios (usualmente según las respuestas un Jefe, secretarias y auxiliares) pero en el resto de las dependencias hay entre una y dos personas, número totalmente insuficiente para cumplir adecuadamente con las tareas de expedición, recepción y pago, control, y archivo de giros.

En consecuencia, la información contable sobre la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros, no es recogida de forma adecuada debido a la ausencia de un control sistematizado de estos procedimientos.

Los procedimientos llevados a cabo en las secciones de giros postales, que debieran ser supervisados a nivel contable, tanto en oficinas departamentales como provinciales, son dejados sin control pormenorizado, limitándose los contadores a revisar brevemente los reportes mensuales canalizados por la Jefatura Nacional v/o Regional de Giros.

GRÁFICO Nº 6

Composición de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL en el país en cuanto a personal



Adicionalmente, las preguntas realizadas sobre la conformación de las Secciones de Giros Postales en cuanto a puesto y funciones del personal, revelan que en la mayoría de los casos los funcionarios que expiden, reciben, pagan, controlan y archivan los Giros, son los mismos. El gráfico 6 ilustra esta situación. Solamente en un 13% de las oficinas que trabajan con giros, existen dos o mas funcionarios (usualmente según las respuestas un Jefe, secretarias y auxiliares) pero en el resto de las dependencias hay entre una y dos personas, número totalmente insuficiente para cumplir adecuadamente con las tareas de expedición, recepción y pago, control, y archivo de giros.

En consecuencia, la información contable sobre la expedición, recepción y pago, control y archivo de Giros, no es recogida de forma adecuada debido a la ausencia de un control sistematizado de estos procedimientos.

Los procedimientos llevados a cabo en las secciones de giros postales, que debieran ser supervisados a nivel contable, tanto en oficinas departamentales como provinciales, son dejados sin control pormenorizado, limitándose los contadores a revisar brevemente los reportes mensuales canalizados por la Jefatura Nacional v/o Regional de Giros.

Por otra parte, en las operaciones de cancelación (Formulario G-51 B), pago de giros del interior, y emisión de giros al Interior (Formulario G-51 A), el Jefe Regional de la Sección Giros, no asume ninguna responsabilidad, ya que no registra en ningún momento su firma de conformidad, tanto de lo que esta recibiendo la cajera, como de lo que va a pagar.

9.3.1.2. Falta de un registro sistemático

Las contestaciones a la consulta sobre el tipo de libros contables que llevan los funcionarios de las Secciones de Giros Postales de ECOBOL, y su correspondiente descripción, brindan un panorama sobre el tipo de registro que desarrollan los encargados en cada una de las 24 oficinas del país. En el gráfico siguiente se muestran estos resultados.

GRÁFICO Nº 7



Como puede observarse, no existe un registro contable sistemático de los procedimientos y de los movimientos económicos que generan los giros postales. La mayoría de las oficinas en el país (61%), según las descripciones realizadas, anotan precariamente en su "libro diario", solo dineros ingresados y pagados, sin subdivisiones que permitan relacionar claramente el detalle de los montos con sus remitentes o destinatarios, o con la efectividad de los pagos efectuados por la oficina.

Pese a que cada Jefatura Regional de giros tiene la obligación de emitir reportes diarios y mensuales, tanto a la Jefatura Nacional de Giros, como al Departamento de Contabilidad Nacional, esta información de las operaciones de Giros a nivel nacional, incluida dentro de un movimiento agrupado de ingresos por servicios en general, es incompleta, debido a que la transmisión de datos sobre los Giros Postales de cada oficina postal en el país, con la información obtenida del formulario G-51 A, es en la mayoría de los casos solo transmitida a la oficina destinataria. El Formulario G-50[8] utilizado para la transmisión del giro, en algunos casos, carece de la firma del personero que autoriza dicha operación, advirtiéndose también la falta de un sello.

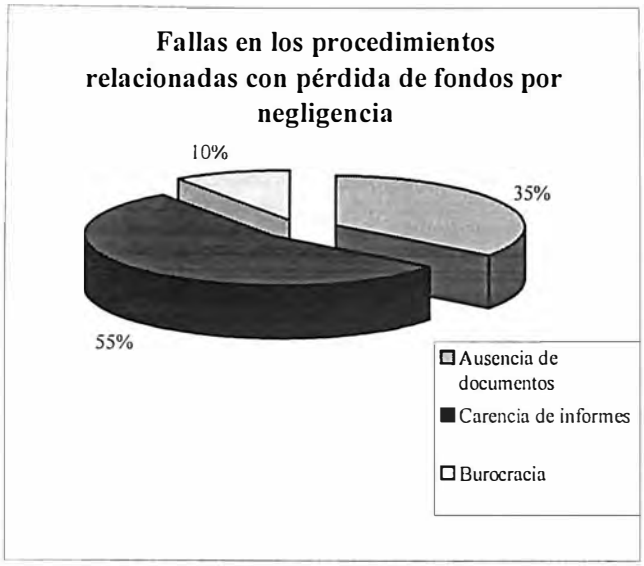
9.3.2. Pérdida de fondos por negligencia

9.3.2.1. Fallas de procedimiento en las Secciones de Giros

Las falencias registradas en los procedimientos y mencionadas por los miembros de la muestra, otorgan el contexto para comprender la pérdida de fondos por negligencia que ocurren en el manejo de los giros postales. De 115 fallas admitidas, 29 tienen directa relación con la pérdida de fondos por negligencia. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de estas fallas de procedimiento, considerando estas 29 como el 100% para este caso.

[8] El Formulario G-50 consta de: Un original, que se remite a la Jefatura Nacional de Giros y contabilidad y una copia para el archivo de la Sección Giros Regional.

GRÁFICO Nº 8



Entre los problemas que admiten los funcionarios de giros postales, relacionados con la pérdida de fondos por negligencia, el más grande es la carencia de informes, es decir, ni las oficinas expedidoras, ni aquellas que reciben el giro, tienen datos precisos sobre montos, remitentes o destinatarios. A esto, se añade la falta de documentos, (principalmente de la copia del carnet de identidad) necesario para evidenciar que quien cobra el giro sea la persona indicada y el dinero no se extravíe.

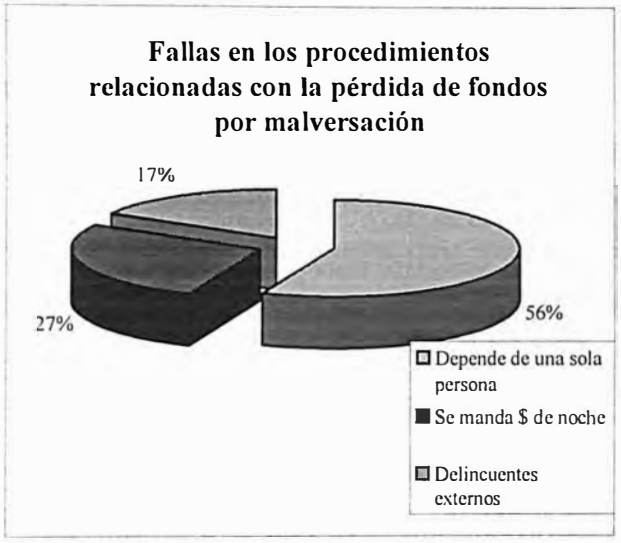
Los aspectos señalados constituyen el motivo principal por el que la empresa no puede cumplir con la entrega a todos los destinatarios en cualquier punto del país. Existe un porcentaje de dinero, confiado por los usuarios al servicio de Giros Postales que se pierde por negligencia, cuya dimensión, como se ha explicado, es un difícilmente cuantificable con precisión.

9.3.3. Pérdida de fondos por malversación

9.3.3.1. Fallas de procedimiento en las Secciones de Giros

Las falencias en los procedimientos que los 24 encargados de las oficinas de giros mencionaron, muestran el contexto para comprender la pérdida de fondos por malversación en las Secciones de Giros Postales. De 115 fallas admitidas, 23 tienen relación con la pérdida de fondos por negligencia. En el gráfico está la distribución de estas fallas de procedimiento, considerando estas 23 como el 100%

GRÁFICO Nº 9



De las falencias de procedimientos relacionadas con la pérdida de fondos por malversación en las Secciones de Giros Postales, la que mejor explica el contexto para esta situación, es la que muestra una concentración de tareas en manos de una sola persona (56% de los casos) lo cual no solamente determina ineficacia operativa, sino falta de vigilancia en los movimientos económicos que generan los giros, produciendo las condiciones para que se desvíen fondos con cierta facilidad. Esta situación (una sola persona responsable de las operaciones con giros) ocurre no solamente en las oficinas donde apenas hay un encargado, sino incluso en algunas que tienen dos personas en la Sección, una de las cuales registra los giros a su manera, sin la intervención del otro..

Es ilustrador el caso de las localidades del interior (Yacuiba, Riberalta, Guayaramerín, Roboré, San Ignacio de Velasco, Puerto Suárez y Quillacollo), en las que el envío y

recepción de Giros presenta un alto grado de riesgo, habiéndose originado varios hechos irregulares, de acuerdo a lo manifestado por los actuales responsables de las oficinas Nacional y Regional de Giros, respectivamente, sin implantarse aún normas para evitar este delito.

Por otra parte, los funcionarios de giros también mencionan que los fondos por giros se pierden debido a envíos nocturnos no garantizados de dinero, como también a causa de bandas de delincuentes que conocen la rutina de trabajo del correo en las provincias y aprovechan para robar

La falta de seguridad puede constituir elemento de juicio para realizar labores de control previo y/o posterior, ya sea por parte del Departamento de Organizaciones y Métodos, o por la Unidad de Auditoria Externa, en la forma que establece la Ley SAFCO y sus Sistemas, a la que en definitiva, se someten todas las operaciones que realiza ECOBOL.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Propuesta

CAPÍTULO 10
PROPUESTA

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA"

10.1. Introducción

Considerando la importancia que reviste elevar la calidad en las unidades administrativas de la Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL), se plantea la necesidad de modernizar sus procedimientos operativos, teniendo como propósito principal aumentar la productividad y disminuir los tiempos de atención y respuesta entre oficinas centrales y regionales. En consecuencia, se propone el siguiente "**Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales**" **(MPCGP)**, con la finalidad de elevar la eficiencia y calidad del servicio de transferencia de dinero y traslado de fondos que se deriven por la expedición, depósito, pago y reembolso de giros postales, con base en mecanismos de supervisión y control, que coadyuven a la toma de decisiones y al logro de los objetivos de ECOBOL.

Se pretende que esta propuesta se constituya en una herramienta útil para el personal responsable de la expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de la información referente a los giros postales en la Empresa de Correos de Bolivia.

10.2. Marco jurídico

La presente propuesta se apega al cumplimiento de las siguientes disposiciones legales que norman el trabajo de ECOBOL, sin pretender contradecirlas o sustituirlas:

- . Ley de Organización Administrativa del Poder Ejecutivo, de 1972, que establece la creación de la Empresa de Correos y su funcionamiento indefinido, pudiendo

establecer en el territorio nacional las dependencias que sean necesarias a su objeto sobre la base de su patrimonio.

- Decreto Supremo 22616 de 08 de Octubre de 1990, cuyo Artículo Tercero determina que: la Empresa dispondrá para el cumplimiento de sus fines, con los recursos propios generados por la venta de *sus servicios y actividades complementarias, así como el producto de operaciones financieras*.
- Ley nº 1424 de 29 de enero de 1993, que eleva a rango de Ley el Decreto Supremo 22616 de 8 de octubre de 1990 que crea la Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL)
- Resolución Suprema nº.208571, de 11 de enero de 1991, que otorga el carácter autónomo a ECOBOL, mediante la aprobación de su Estatuto Orgánico y del Reglamento General de Correos.
- Decreto Supremo 23630 de 02 de Septiembre de 1993, que dispone un sistema de administración de ECOBOL, con el fin de cumplir las políticas del Gobierno para este sector. Ordena la formación de un Directorio presidido por un Presidente Ejecutivo, y compuesto por seis directores designados, por un Gerente General y un Asesor Legal
- Resolución Suprema 208574, Estatuto Orgánico y Reglamento General de Correos.
- Ley de Administración y Control Gubernamentales, nº 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley SAFCO), que reglamenta las operaciones que realiza ECOBOL.

10.3. Objetivos de la propuesta

Se plantean los siguientes objetivos:

"Brindar a nivel nacional a los usuarios de la Empresa de Correos de Bolivia, un servicio seguro y confiable, para la transferencia de dinero a través de giros postales, así como proyectar el traslado de fondos por la compra-venta de mercancías, a través de la red postal boliviana, mediante procedimientos operativos y contables organizados y uniformes"

"Contar con un documento que sirva de apoyo y guía para el personal de las administraciones postales de la Empresa de Correos de Bolivia, dependientes de las subdirecciones regionales, coordinación del Departamento de Tesorería y Gerencia Financiera de la empresa, con la finalidad de llevar a cabo en forma correcta y eficiente la expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de giros postales".

10.4. Políticas generales

El desarrollo de la propuesta está sustentado en las siguientes políticas generales:

10.4.1. El contenido del Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales, será de observancia general para el personal involucrado en los procesos que este documento describe, adscritos a las subdirecciones regionales, coordinación del Departamento de Tesorería y Gerencia Financiera de ECOBOL.

10.4.2. El Gerente Financiero, deberá asistirse por un Coordinador de Giros, quien sea responsable de aclarar las dudas que se susciten en la interpretación de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual propuesto

10.4.3. Cuando por necesidades del servicio se requiera la actualización del Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales (MPCGP), deberá solicitarse la intervención del Gerente General de ECOBOL.

10.4.4. El Gerente Financiero, mediante trabajo coordinado con el Departamento de Tesorería será el responsable de la publicación del presente Manual a través de la Red Interna de Comunicación de la Empresa de Correos de Bolivia.

10.4.5. El Manual de Procedimientos y Control de Giros Postales, no faculta a la emisión de Giros Postales en Bolivianos y/o Dólares Americanos, a Departamentos o Provincias

donde ECOBOL no esté prestando el servicio de Giros Postales. En este caso, el personal Superior y/o los Ejecutivos de ECOBOL, podrán solicitar a titulo personal la emisión de Giros, debiendo efectuar el pago excepcional de únicamente las comisiones por traslado de fondos, al margen de los procedimientos considerados en el Manual propuesto.

10.5. Procedimientos contables

A continuación se especifican los procedimientos contables que deberá seguir cada uno de los involucrados en operaciones con Giros Postales en las secciones correspondientes de ECOBOL a nivel nacional, desde el cargo, función o responsabilidad inmediata que le toque cumplir en la institución.

Se consideran procedimientos contables para *Giros postales emitidos*, *Giros postales recibidos*, *Giros postales revertidos*, *Registros contables*, *Actualización de saldos*, *Ajuste, control y conciliación mensual de saldos* y *Archivo de la documentación.*

10.5.1. Giros postales emitidos

Este subtítulo se ocupa del tipo de formularios a ser utilizados, el llenado del formulario de solicitud giro postal, la liquidación de dichas órdenes de pago, el proceso de contabilización de estas operaciones, y los procedimientos que se seguirán para la transmisión de datos hacia las correspondientes oficinas corresponsales encargadas de efectuar su cancelación.

Solicitud de los giros postales

Formularios utilizados:

Formularlo de Solicitud de Giros Postales (Formato pre impreso en original) para Moneda

Nacional (Form. ECO-001-GR) y para moneda Extranjera (Form. ECO-006-GR), que contiene los siguientes espacios a llenar (Anexo No. 2):

a) Importe total del giro, en Bolivianos o Dólares Americanos (Numeral).
b) Clase de Giro (facsímil, Telex, Telefónico, o cheque).
c) Destino (Departamento o Provincia donde será cobrado el giro).
d) Aviso a domicilio (Afirmativo o Negativo).
e) Datos del beneficiario (Nombre Completo de la persona natural, o Razón Social de la persona jurídica, dirección, teléfono y/o casilla para su respectivo aviso)
f) Importe total del Giro, en Bolivianos o Dólares Americanos (literal) Instrucciones respecto al pago de comisiones y gastos. (Para descontar del Giro, o ser pagado por el remitente).
g) Datos del remitente o por cuenta de (Nombre completo o razón social, domicilio, teléfono, casilla y firma del solicitante o remitente).
h) Lugar y fecha de la solicitud.

Normas y procedimientos:

Cajero de ventanilla

El cliente se presenta en ventanillas del sector de Giros a objeto de solicitar la emisión de un Giro Postal (nominativo e intransferible) en Moneda Nacional (Bolivianos) o Moneda Extranjera (Dólares Americanos), para su pago en una de las oficinas de ECOBOL en el interior de la República, donde se preste este servicio.

El cajero de ventanilla, informa al cliente sobre las Normas Generales que rigen la operatoria de Giros: monto de comisiones, gastos y otros a ser cancelados por el servicio,

Al mismo tiempo y atendiendo dicho requerimiento, debe proporcionarle el respectivo formulario de Solicitud de Giro Postal (Form. ECO-001 -GR para

Moneda Nacional o Form. ECO-006-GR para Moneda Extranjera), para su llenado correspondiente,

Liquidación de los giros postales

Formularios utilizados:

Formulario de liquidación o de Giros Postales Emitidos (Formato pre-impreso en original y tres copias), para Moneda Nacional (Form. ECO-002-GR) y para Moneda Extranjera (Form. ECO-007-GR)- que contiene los siguientes espacios a llenar (Anexo No. 3)

a) Número (Rectángulo que contendrá secuencialmente: él código de oficina según tablas, el código de moneda y el número de correlativo de la operatoria, de acuerdo a tablas).
b) Clase de giro (Facsímil, Telex, telefónico o cheque).
c) Oficina (Nombre específico de la oficina de origen y su código respectivo)
d) Destino (Departamento o nombre específico de la Oficina de destino, donde será cobrado el giro).
e) Datos del beneficiario (Nombre completo de la persona natural, o Razón Social de la persona jurídica, dirección, teléfono para aviso a domicilio).
f) Datos del remitente (Nombre completo o Razón Social).
g) Fecha (de la liquidación del Giro).
h) Monto del Giro en Moneda Nacional y/o Extranjera (Numeral).
i) Comisiones e ingresos operatorios a ser cobrados (Numeral, según tablas), totalizando ambos conceptos.
j) Total a cobrar (Monto del giro, más las comisiones e ingresos operativos, Numeral y literal).
k) Firmas autorizadas (Funcionarios responsables).
l) Importe sujeto a crédito fiscal (Igual al totalizador de ingresos operativos)

Adicionalmente, el documento o Giro Cheque Postal (Formato especial pre-impreso en original y encuadernado en talonario), para Moneda Nacional (Form. ECO-005-GR) y para Moneda Extranjera (Form. ECO-010-GR), documento que contiene los siguientes espacios a llenar. (Anexo No.4)

a) Número (Rectángulo que contendrá secuencialmente: el código de oficina según tablas, el código de moneda y el número correlativo de la operación, de acuerdo a tablas).
b) Lugar (Nombre de la oficina de origen) y fecha de expedición.
c) Orden incondicional de pagar a una determinada persona (Datos del beneficiario: Nombre completo de la persona Natural, o Razón Social de la persona jurídica).
d) Monto del Giro en moneda Nacional o Extranjera (Literal y numeral).
e) Lugar o provincia donde será cobrado el giro cheque (Nombre de la oficina de destino).
f) Firmas autorizadas (Funcionarios responsables, protegidas con el sello seco del logotipo de la entidad).

Normas y Procedimientos:

Cajero de ventanilla

Recibido del cliente el formulario de solicitud de Giro Postal, el cajero de ventanilla de atención al público, lo remitirá en forma inmediata al funcionario liquidador.

Funcionario liquidador

El Liquidador verificará el correcto llenado del formulario de solicitud, el mismo que no deberá contener tachaduras o enmiendas sobrescritas. En este caso, se solicitará al cliente proceda al llenado de un otro formulario de solicitud, a fin de no ser observado.

Utilizando el formulario de Giros Postales Emitido (pre-impreso, en original y tres copias), deberá proceder a la liquidación del giro. En primera instancia, asignará a la operación un número de control (de acuerdo a tablas específicas habilitadas para la emisión de Giros), en

la siguiente modalidad combinada y secuencial:

a) Primero: Registrará el código de identificación de la oficina de origen (Numérico, asignado según tablas),

b) Segundo: El código del tipo de moneda, sea nacional (AA) o Extranjera (ZZ) (Alfabético, según tablas).

c) Tercero: Asignará el número correlativo de operacion (Numérico, según tablas; los mismos que deberán ser tachados, conforme estos sean utilizados),

Ejemplo:

Asignación del número de control, a una operación de emisión de Giro Postal en Moneda Nacional:

001 = Código asignado a oficina La Paz,

AA = Código del tipo de Moneda (Moneda Nacional)

0001 = Número correlativo de la operación (Primer número utilizando de acuerdo a tablas).

Considerando el ejemplo anterior, el número de control que corresponderá asignar a la operación de Giro Postal, será:

NÚMERO	001	AA	000010

A continuación, volcará los datos registrados en él formulario de solicitud, como ser: clase de giro, destino, a la orden de, monto, etc., en el formulario de liquidación para, finalmente, efectuar el cálculo porcentual de las comisiones y aplicar los montos fijos a cobrar, por la venta de formularios y por el reembolso de los gastos de comunicación. Corresponde hacer notar, que en todos los casos se deberá realizar la liquidación respectiva del Giro, en sujeción y aplicación de las TABLAS de COMISIONES Y OTROS, aprobado y vigente en

la Empresa, cálculos porcentuales que no contendrán centavos, al aplicarse el redondeo de las cantidades obtenidas hasta la unidad monetaria en la siguiente forma:

- Una fracción menor ó igual a 0.50, se redondeará a 0.00 (cero) centavos de la unidad monetaria.
- Una fracción a 0. 50, se redondeará a la unidad monetaria; es decir, a 1.00 (uno).

La suma de los ingresos provenientes por el cobro de comisiones, formularios y reembolso de gastos de comunicación, constituirán crédito fiscal para el cliente. Por lo tanto, esta cantidad debe ser registrada en el espacio correspondiente del formulario de liquidación.

En el caso de que la solicitud del cliente, considere efectuar la transferencia de fondos bajo la modalidad de Giro Cheque Postal, el funcionario liquidador, deberá proceder al llenado del respectivo Documento Mercantil, en forma simultánea al formulario de liquidación o de Giro Postal Emitido, Documento o título valor nominativo que al no llevar clave de seguridad deberá registrar en la parte superior, el correspondiente SELLO DE PROTECCION DE LA CANTIDAD, utilizándose para ello, una Máquina protectora de cantidades o cheques.

Jefe de giros

El Jefe de Giros, revisará el formulario de liquidación o de Giro Postal Emitido, verificando que se hayan consignado correctamente: el monto a ser transferido, el cálculo efectuado para el cobro de comisiones y los valores a cobrar por la venta de formularios y reembolso de gastos de comunicación asignados de acuerdo a tablas. Asimismo, que los demás datos registrados estén de acuerdo a los de la solicitud del cliente.

Firmará el formulario de liquidación en señal de aprobación y conformidad, así como el cheque que debe registrar adicionalmente el sello de protección de la cantidad (Numérico) y dos firmas autorizadas (con el sello seco de protección) cumplida esta labor, los citados comprobantes los pasará para la recepción del efectivo.

Caja de ventanilla

El cajero llamará al cliente y efectuará la recepción del efectivo (monto total o suma del importe del giro, más las comisiones y reposición de gastos), recontando el dinero, sea en Moneda Nacional (Bolivianos) o Moneda Extranjera (Dólares Americanos), en presencia del mismo, importe que deberá coincidir con el total a cobrar, asentando en él formulario de Giro Postal Emitido.

El cajero sellará y rubricará el original y copias del formulario de liquidación, en señal de conformidad de la recepción del importe del Giro, incluidas las comisiones y gastos. Asimismo, desglosa dicho formulario en la siguiente forma:

a) El original será entregado al cliente, como constancia del depósito realizado, Comprobante que a su vez le servirá para efectos de Crédito Fiscal, por las comisiones y otros cancelados a ECOBOL, por el servicio de Giros o de transferencia de fondos.

   Alternativamente, se le entregará el Giro Cheque Postal (Nominativo), sí la transferencia de fondos fue solicitada bajo esta modalidad.

b) La primera copia será remitida al Sector de Giros despachados previo registro en un libro auxiliar a ser denominado Giros Despachados, cuyo encargado a la recepción de estos documentos, firmará el mencionado libro como constancia de su recepción.

   Este registro auxiliar deberá contener los siguientes datos:

   - Número correlativo de registro
   - Fecha de Registro
   - Referencia o descripción del documento.
   - Rúbrica del funcionario del sector de claves, que recibe el documento.

c) La segunda copia será retenida por el Cajero, hasta el cierre de operaciones del día, cuyo formulario se utilizará para preparar el respectivo Comprobante de

Diario, con destino al Área de Contabilidad, se aclara que la indicada copia, deberá ir acompañada del respectivo formulario de solicitud de Giro Postal, entregado por el cliente.

d) La tercera copia será entregada al funcionario liquidador o encargado de elaborar las respectivas listas de Giros/cheques Emitidos (funcionario liquidador), en cuyo detalle adjuntará dicha copia.

Al cierre de las operaciones del día, el Cajero sumará los valores de todos los comprobantes cursados por caja y efectuará su arqueo. Asimismo, entregará al Jefe de Giros, todo el dinero existente en caja conjuntamente su parte Diario de Caja, para su control correspondiente; efectivo que en forma posterior, será remitido a tesorería de la Entidad para su custodia respectiva o en su caso al Área de Contabilidad, para su depósito bajo la modalidad que tenga adoptada la Empresa.

Contabilización de las operaciones de emisión de giros postales

Formularios Utilizados:

Comprobante Diario o de resumen contable de las operaciones diarias de Giros Postales (Formato pre operaciones en original y dos copias). Form. ECO-011-GR, tanto para operaciones de emisión de giros en Moneda Nacional así como para Moneda Extranjera, que contiene los siguientes espacios a llenar: (Anexo No.5)

a) Nombre de la oficina donde se emite el Comprobante de Diario,
b) Fecha de la operación contable.
c) Tipo de cambio oficial vigente a la fecha de operación (para operaciones de Giros en Moneda Extranjera).
d) Columna para el registro de los códigos de cuentas a ser utilizadas.
e) Descripción (donde se registra el nombre de las cuentas a ser utilizadas, así como las respectivas glosas explicativas de las operaciones).

f) Columna de importes en Dólares Americanos (Para operaciones de Giros en Moneda extranjera).
g) Columnas DEBE Y HABER, donde se registra los valores recibidos en Moneda Nacional o los equivalentes de Moneda Extranjera (Resumen diario de operaciones).
h) Totalizador de las columnas DEBE Y HABER (Cifras Numerales),
i) Cantidad literal del o los valores recibidos.
j) Nombre del funcionario que prepara el comprobante de Diario,
k) Firma del jefe del Sector o funcionario autorizado.

Norma y procedimiento:

Cajero de ventanilla

Al cierre de las operaciones del día, el Cajero entregará al funcionario liquidador todos los formularios de Giros Postales Emitidos (segunda copia), retenido en su poder (procedimiento señalado en el presente Manual), a efecto de que se preparen los correspondientes Comprobantes de Diario (Moneda Nacional y Moneda Extranjera).

Funcionario liquidador

El funcionario Liquidador, procederá a elaborar el o los asientos contables respectivos, utilizando para ello, el Comprobante de Diario. En este caso, se DEBITARA el monto del efectivo o dinero ingresado, y se ABONARA el monto total de los Giros Postales Emitidos e ingresos operativos percibidos, en las cuentas habilitadas al efecto.

Este comprobante en, original y dos copias (Form. ECO-011-GR), deberá ser preparado por separado en consideración al tipo de moneda utilizada; es decir, uno para las operaciones en Moneda Nacional y otro para las de Moneda Extranjera (últimas con equivalencia a Moneda Nacional, al tipo de cambio de compra vigente a la fecha de

operación), de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL

DEBITOS: Por los Giros Postales Emitidos

Cta. del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Sub Cuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.01	Caja General Moneda Nal.
Cta. Analítica	10.01.010.001	Caja cobertura giros Postales M/Nal.

ABONOS: Por los Giros Postales Emitidos

Cta. del Mayor:	29.00	OTROS PASIVOS
Subcuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.01	Oficina Nacional y Sucursales Moneda Nal
Cta. Analítica	29.01.01.001	Nominativo por Oficinas M/Nal. (001 código de oficina La Paz)

ABONOS: Por los Ingresos Operativos percibidos

Cta. del Mayor:	53.00	OTROS INGRESOS OPERATIVOS
Subcuenta	53.01	Ingresos por Servicio de Giros Postales
Moneda	53.01.01	Ingresos por Servicio de Giros Postales M/Nal
Cta. Analítica	53.01.01.001	Comisiones Giros Postales M/Nal. Cta
Analítica	53.01.01.002	Venta Formularlo Giros Postales M/Nal.
Cta. Analítica	53.01.01.003	Reembolso gastos Comunicación Giros Postales M/Nal.

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITOS: Por los Giros Postales Emitidos

Cta. del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE

Sub cuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.02	Caja General Moneda Extranjera
Cta. Analítica	10.01.02.002	Caja Cobertura Giros Postales M/Ext.

ABONOS: Por los Giros Postales Emitidos

Cta. del Mayor:	29,00	OTROS PASIVOS
Subcuenta	29.01	Oficina nacionales y sucursales
Moneda	29.01.02	Oficina Nacional y Sucursales M/ Ext.
Cta. Analítica	29.01.02.001	Nominativo por oficinas M/Ext. (001 código de Of La Paz)

ABONOS: Por los Ingresos Operativos percibidos

Cta. del Mayor:	53.01	OTROS INGRESOS OPERATIVOS
Subcuenta	53.01	Ingresos por Servicio de Giros Postales
Moneda	53.01.02	Ingreso por Serv. De Giros Postales M/ Ext
Cta. Analítica	53.01.02.001	Comisiones Giros Postales M/Ext.
Cta. Analítica	53.01.02.002	Venta Formularios Giros Postales M/Ext.
Cta Analítica	53.01.02.003	Reembolso Gastos Comunicación Giros Postales M/EXT.

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará los comprobantes de diario, verificando la corrección de datos, sumatorias efectuadas y apropiaciones contables realizadas. Asimismo, dichos comprobantes serán desglosados en la siguiente forma:

a) El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para operaciones diarias, en libros de contabilidad.
b) La primera copia será archivada en el sector de Giros. Copia que deberá ir acompañada de todos los formularios originales de liquidación o de Giros Postales Emitidos (Form. ECO-007-GR); comprobantes que a su vez llevarán

adheridos, la solicitud de Giros Postales llenada y entregada por el cliente (Form. ECO-001-GR y ECO-066-GR).

c) La segunda copia quedará en poder del cajero, para ser incluida en su correspondiente Parte Diario de Operaciones de Caja.

Listado de las operaciones de emisión

Giros postales

Formularios utilizados:

Lista de Giros/Cheques Emitidos (Formato pre ımpreso en original y una copia). Formulario ECO-012-GR, tanto para operaciones en moneda nacional, así como para moneda extranjera, que contiene los siguientes espacios a llenar (Anexo No. 6):

a) Fecha de preparación de la lista de operaciones Diarias.

b) Número correlativo de la lista (De acuerdo a tablas de control).

c) Tipo de cambio vigente a la fecha de operación (Giros en moneda Extranjera).

d) Nombre de la oficina de origen o emisor de los Giros

e) Nombre de la oficina pagadora de los Giros.

f) Columna para el registro del número del Giro.

g) Columna para el registro de los datos del beneficiario: Nombre completo de la persona natural, o Razón Social de la persona jurídica.

h) Columna para registrar el valor recibido en Dólares Americanos (para Giros en Moneda Extrajera).

i) Columna para registro el valor recibido en Bolivianos (Para giros en Moneda Nacional), o del equivalente (Para Giros en moneda Extranjera).

j) Columna para registrar la fecha de cancelación de las órdenes de pago o Giros (Para efectos de control y conciliación).

k) Columna de observaciones.

l) Nombre del funcionario que prepara la lista de giros/Cheques Emitidos.
m) Firma del jefe del Sector o funcionario autorizado.

Norma y Procedimientos:

Funcionario liquidador

Para efectos de conciliación y/o control de operaciones en las oficinas del interior o viceversa, y utilizando la tercera copia o de Control del formulario de liquidación o de Giros Emitidos y remitidos por el Cajero, el funcionario liquidador diariamente deberá elaborar en original y una copia, las respectivas listas de Giros/cheques Emitidos en forma detallada. Listas que deberán ser preparadas para cada una de las oficinas o Sucursales correspondientes (Form. ECO-012-GR).

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará v firmará las respectivas listas de Giros/Cheques Emitidos, entregando el original al funcionario liquidador para archivo y posterior conciliación de operaciones, remitiendo la copia en el día o en forma inmediata, al Sector de Giros Postales de la oficina correspondiente o receptora de los Giros.

Transmisión de los giros postales

Formulario utilizado:

Primera copia del formulario de liquidación o de Giro Postal Emitido en Moneda Nacional (Form. ECO-002-GR), y Moneda Extranjera (Form. ECO-007-GR).

Normas y Procedimientos:

Cajero de Ventanilla

El cajero de ventanilla, inmediatamente de recibido el importe de la transferencia solicitada y sellados los formularios de liquidación o de Giros Postales Emitidos, remitirá la primera copia del citado Formulario al Jefe de Giros, previo registro en el Libro auxiliar denominado Giros despachados, Procedimiento y Formato descrito en el presente Manual.

10.5.2. Giros postales recibidos

Este subtítulo se refiere a la clase de formularios a ser utilizados, al proceso de recepción de los Giros Postales y descifrado de claves, al llenado del formulario Orden de Pago Giro Postal, al ingreso contable de dichas ordenes de pago, a los procedimientos de cancelación y contabilización de estas operaciones y, finalmente, a la emisión de los respectivos listados.

Recepción de los giros postales

Formularios utilizados

Formulario de Recepción de Giros Postales (Formato pre impreso en original), para Moneda Nacional (Form. ECO-003-GR), y para Moneda Extranjera (Form. ECO-008 GR), (Anexo Nº 7)

Llenado del formulario orden de pago giro postal

Formulario utilizado:

Formulario de Orden de Pago Giro Postal (Formato pre impreso en original y tres copias), para Moneda Nacional (Form. ECO-004-GR) y para Moneda Extranjera (Form. K-O-009-GR), (Anexo 8)

Normas y Procedimientos:

Funcionario auxiliar

En base a los datos consignados en los Facsímiles, Telex o formularios de Recepción de Giros Postales (para comunicaciones vía Teléfono), el funcionario auxiliar del sector procederá al llenado del formulario de Orden de Pago Giro Postal. El Jefe de Sector procederá a firmar dichas Órdenes de Pago en señal de conformidad, cuya tercera copia quedará en archivos del auxiliar, conjuntamente con los mensajes y transmisiones recibidas.

Asimismo, remitirá el original y dos copias (Primera y segunda copia) al sector de Giros Postales a efecto de que se realice su ingreso y/o contabilización correspondiente. Para ello, utilizará un libro auxiliar denominado Giros Recibidos; registro que deberá ser firmado por el Jefe de Giros una vez que exista conformidad de la cantidad de estos comprobantes de pagos, remitidos por claves.

Ingreso contable de los giros postales recibidos

Formulario utilizado:

Comprobante Diario o de resumen contable de las operaciones diarias de Giros Postales (Formato pre impreso en original y dos copias). Form. ECO-011-GR, tanto para operaciones de emisión de Giros en Moneda nacional así como para moneda Extranjera, descrito en el presente Manual.

Normas y Procedimientos:

Jefe de Giros

Una vez recibidos los comprobantes u Ordenes de Pago Giros Postales, el Jefe de Giros Postales firmará órdenes en señal de aprobación y habilitación para su cancelación posterior, Comprobantes de pago que en Original y primera copia (para contabilidad y cliente), quedará bajo su responsabilidad y custodia en una caja fuerte y/o gavetero metálico de seguridad habilitado al efecto; órdenes que, a su vez, deberán estar clasificadas en forma alfabética, de acuerdo al apellido paterno del beneficiario. Asimismo, separará la segunda copia o de control, para que el funcionario liquidador proceda al ingreso o contabilización de los Giros Postales recibidos.

Funcionario liquidador

Al cierre de las operaciones del día utilizando la segunda copia o de control, el funcionario liquidador elaborará él o los asientos contables respectivos utilizando para ello el Comprobante de Diario. En este caso, se DEBITARA Y ABONARA el monto de las transferencias de fondos o Giros Postales por Pagar por cuenta de oficinas Centrales y/o sucursales de la Entidad, en las cuentas habilitadas al efecto.

Comprobantes en original y dos copias (Form. ECO-011-GR), deberán ser preparados por separado en consideración al tipo de moneda utilizada; es decir, uno para las operaciones en Moneda Nacional y otro para las de Moneda Extranjera (con equivalencia a Moneda Nacional, al tipo de cambio de compra vigente a la fecha de operación), de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA

DEBITOS: Por las Órdenes de Pago Giros Postales recibidos:

Cta. del Mayor:	11.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A COBRAR
Subcuenta	11.01	Giros Postales por Cobrar
Moneda	11.01.01	Giros Postales por Cobrar
Cta. Analítica	11.01.00	Nominativo por Oficinas

M/Nal. (001 Código de of. La Paz)

ABONOS: Por las Ordenes de Pago Giro Postales Recibidas:

Cta. del Mayor:	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar
Moneda	22.01.01	Giros Postales por Pagar M/N
Cta. Analítica	22.01.01.001	Nominativo por oficinas M/nal. (001 código de Of. La Paz).

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITOS: Por las Ordenes de Pago Giros Postales recibidos:

Cta. del mayor:	11.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A COBRAR
Sub cuenta	11.01	Giros Postales por Cobrar
Moneda	11.01.02	Giros Postales por Cobrar M/ E
Cta. Analítica	11.01.02.001	Nominativo por Oficinas M/Ext. 001 código de Of la Paz)

ABONOS: Por las Órdenes de Pago Giros Postales recibidos:

Cta. del Mayor:	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar
Moneda	22.01.02	Giros Postales Por Pagar M/E
Cta. Analítica	22.01.02.001	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 código de Of La Paz.

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará los Comprobantes de Diario, verificando la corrección de los datos, sumatorias efectuadas y apropiaciones contables de DEB1TO Y ABONO correspondiente. Firmará comprobantes y los desglosará en la siguiente forma:

a)El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de

operaciones diarias en los libros de contabilidad.

b) La primera y segunda copia, serán archivadas en el Sector de Giros, copias que deberán ir acompañadas de todas las órdenes de Pago Giro Postal (segunda copia o de control), remitidas previamente por el sector de Despachos.

Funcionario liquidador

Otra labor del funcionario liquidador consistirá en la notificación a clientes o beneficiarlos, cuando así se tenga especificado en la Orden de Pago recibida (aviso a domicilio).

Jefe de giros

Dado que no serán recibidas las transferencias efectuadas bajo la modalidad de Giros Cheques Postales (por tener un tratamiento especial dentro del servicio), el Jefe de Giros a la recepción de las listas de Giros/ Cheques emitidos, enviadas oportunamente por las correspondientes oficinas emisoras, instruirá al funcionario o liquidador o encargado de llevar los Registros Contables (cuenta: Giros Postales por Pagar), que proceda a efectuar un control de las operaciones de ingreso de los Giros Postales Recibidos a través de las respectivas Ordenes de Pago.

Asimismo, si dentro del período revisado no se hubiese efectuado la cancelación anticipada o Sin Aviso de uno o más de los Giros Cheques Postales consignado en dicha lista y en caso de establecer el pago de los Giros Cheques, simplemente se debe proceder al archivo respectivo de las Listas recepcionadas; si es lo contrario, deberá proceder conforme se indica a continuación.

Funcionario liquidador o encargado

Por el control efectuado y al establecer que uno o más de los Giros Cheques Postales no hubiesen sido cancelados, el funcionario liquidador procederá en estos casos a su ingreso contable correspondiente.

Procedimiento que efectuará siguiendo la modalidad descrita en el presente Manual, es

decir, cursando un Comprobante de Diario en original y dos copias para las operaciones en Moneda Nacional, así como otro para las de Moneda Extranjera (con equivalencia a moneda Nacional, al tipo de cambio de compra vigente a la fecha de operación), de acuerdo con la nomenclatura de cuentas citada con anterioridad.

Se hace notar que las copias del Comprobante de Diario a ser archivadas en el Sector de Giros, deberán estar acompañadas por una fotocopia de la correspondiente lista de Giros/Cheques, utilizadas para el ingreso de operaciones de Giros Cheques a la cuenta de Giros Postales por Pagar.

Cancelación de los giros postales recibidos

Formularios utilizados:

Formulario de Orden de Pago Giro Postal (Formato pre-impreso en original y tres copias) en Moneda Nacional (Form. ECO-004-GR) y Moneda Extranjera Form. ECO-009-GR). Formulario que registrará los siguientes datos, (Anexo No. 8)

a) Número (rectángulo que debe contener secuencialmente: el código de oficina, el código de moneda y el número de operación asignado por la oficina de origen).
b) Oficina y fecha (rectángulo donde se anotará el nombre de la oficina receptora o pagadora del Giros, día, mes y año de la transmisión recibida).
c) Oficina (Nombre de la oficina de origen).
d) Fecha (fecha original de la operación de Giro, registrada y transmitida por la Oficina de origen),
e) Datos del Beneficiario: Nombre completo de la persona natural o Razón Social de la persona jurídica, dirección, Teléfono (para aviso a domicilio).
f) Datos del remitente. Nombre completo o razón social.
g) Monto del Giro en Moneda Nacional o Extranjera (Literal y numeral).
h) Espacio destinado para el registro de la rúbrica y sello del encargado.

i) Espacio destinado para el registro de la rúbrica y sello del Jefe de Sección Giros.
j) Espacio destinado para el registro del sello/fecha y firma del Cajero, al momento de efectuar la cancelación de la orden de pago (Giro).
k) Espacio destinado para el registro de la firma del Beneficiario (identidad de la persona, lugar de la expedición del giro, domicilio y teléfono).

Adicionalmente, el documento o Giro Cheque Postal (Formato pre-impreso en original y encuadernado en talonarios), para Moneda Nacional (Form. ECO-010-GR). Documento descrito en el presente Manual.

Normas y Procedimientos:

Jefe de Giros

El Jefe de Giros, a primera hora de la jornada de trabajo, hará entrega al Cajero de Ventanilla del Sector de las respectivas Ordenes de Pago Giro Postal que se hallen pendientes de cancelación (nominativo e intransferible), comprobantes del presente Manual, los que en forma permanente deben encontrarse bajo su custodia.

Cajero de ventanilla

El Cajero archivará temporalmente, en su gavetero metálico de seguridad, los Giros u Órdenes de Pago que le fueron entregados por el Jefe de Sector, a primera hora de la jornada de Trabajo.

El cliente o beneficiario de un Giro Postal se apersonará a ventanilla de Caja, portando su carnet de identidad vigente, a objeto de verificar si se ha recibido una transferencia de fondos a su orden. El Cajero buscará en el Archivo Temporal si efectivamente se tiene la orden de Pago a nombre de dicha persona o beneficiario.

Procedimiento y Control.- En estos casos el Cajero, en lo posible, deberá indagar sobre el

nombre de la persona que efectuó esta transferencia, oficina de origen y monto de la operación, datos a ser indicados por el cliente, que deberá coincidir con lo consignado en el respectivo comprobante de pago. Ubicada la correspondiente Orden de Pago, solicitará al cliente el llenado de la misma, es decir, del espacio destinado para el registro de la firma (beneficiario que cobra el Giro), número del carnet de identidad, lugar de expedición, domicilio y Teléfono.

Devuelta por el cliente la Orden de Pago debidamente endosada, el Cajero sella CANCELADO en el original y copias del comprobante de pago, y procede a cancelar el monto de Giro en Moneda Nacional o Moneda Extranjera, que debe ser previamente recontado en presencia del beneficiario. Entrega el dinero y espera del cliente su respectiva conformidad. Asimismo, desglosa dicho formularlo en la siguiente forma:

a) El original será retenido por el Cajero, hasta el cierre de operaciones del día; los formularios o comprobantes de pago se utilizarán para preparar el respectivo Comprobante de Diario para el Área de Contabilidad y las listas de Giros/Cheques Cancelados.
b) La primera copia será entregada al cliente, como constancia del importe recibido o cancelado.

De tratarse de un Giro Cheque Postal presentado en ventanilla de Caja por el beneficiario, el Cajero simplemente estampará en el reverso del mismo un sello de endoso; sello que contendrá los siguientes datos a llenar:

a) Espacio destinado a registrar la firma del beneficiario.
b) Nombre completo del beneficiario.
c) Número del carnet de Identidad y lugar de su expedición.
d) Domicilio actual y Teléfono.
e) Fecha (Fecha de cobro del giro en cuestión).

Devuelto por el cliente el Giro Cheque Postal debidamente endosado, el cajero sella

cancelado en el anverso del documento o comprobante de pago, y procede a cancelar el monto giro, dinero en Moneda Nacional o Moneda Extranjera, que debe ser previamente recontado en presencia del beneficiario. Entrega el dinero y guarda el Giro Cheque, hasta el cierre de operaciones del día.

Al cierre de las operaciones del día, el Cajero sumará los valores de todos los comprobantes cursados por Caja y efectuará su arqueo. Asimismo, entregará al Jefe de Giros todo el dinero existente en Caja conjuntamente su Parte Diario de Caja, para el control correspondiente, efectivo que en forma posterior será remitido a Tesorería de la Entidad para su custodia respectiva o, en su caso, al Área de Contabilidad para su depósito bajo la modalidad que tenga la Empresa. Asimismo, el Cajero procederá a la devolución de todas las órdenes de Pago no canceladas y que se hallaban durante el día bajo su custodia, en un Archivo Temporal del sector de Caja al Jefe de Giros, funcionario que nuevamente procederá a su respectivo resguardo, siguiendo la modalidad que fue descrita en el presente Manual.

Registro de firmas

En relación con la autorización, ejecución y control de operaciones de emisión y pago de Giros Postales, las Jefaturas y Cajas de Ventanillas del sector, deberán contar con el respectivo libreto de Firmas autorizadas (a nivel Nacional) de los funcionarios de ECOBOL autorizados y responsables de suscribir documentos, es decir, facultados para visar comprobantes, firmar los Giros Cheques Postales, listados, etc.

Este libreto contendrá la totalidad de tarjetas de registro de firmas y rúbricas de los funcionarios habilitados al efecto en oficina Central y las ubicadas en el interior de la República, tarjetas que en su caso podrá ser intercambiadas o reemplazadas, toda vez que se produzcan habilitaciones o inhabilitaciones (altas y bajas), de los empleados autorizados a firmar al pie de los documentos relacionados con el Servicio de Giros.

Contabilización de las operaciones de cancelación giros postales

Formulario utilizado:

Comprobante Diario o de resumen contable de las operaciones diarias de Giros Postales (Formato pre-impreso en original y dos copias), Form. ECO-011-GR, tanto para operaciones de cancelación de Giros en Moneda Nacional así como para Moneda Extranjera, descrito en el presente Manual.

Normas y Procedimientos:

Cajero de ventanilla

Al cierre de las operaciones del día, el cajero entregará al funcionario liquidador todos los formularlos u órdenes de pago y Giros Cheques cancelados (originales y cheques) retenidos en su poder (procedimiento señalado en el presente Manual, a efecto de que se preparen los correspondientes Comprobantes de Diario (Moneda Nacional y Moneda Extranjera).

Funcionario liquidador

El funcionario liquidador, procederá a elaborar el o los asientos contables respectivos, utilizando para ello, el Comprobante de Diario. En este caso, se DEBITARA el monto de las transferencias de fondos o giros cancelados, y se ABONARA por la salida del efectivo o dinero, en las cuentas habilitadas al efecto.

Este comprobante en original y dos copias (Form. ECO-011-GR) deberá ser preparado por separado en consideración al tipo de moneda utilizada, es decir, uno para las operaciones en Moneda Nacional y otro para las de Moneda Extranjera (con equivalencia a Moneda Nacional, al tipo de cambio de compra vigente a la fecha de operación), de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL

DEBITOS: Por las Órdenes de Pago Giros Postales Cancelados.

Cta. del Mayor:	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar
Moneda	22.01.01	Giros Postales por Pagar M/N
Cta. Analítica	22.01.01.01	Nominativo por oficina M/Nal. (001 código de Of La Paz.)

ABONO: Por las órdenes de Pago Giros Postales cancelados

Cta. del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Sub cuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.01	Caja General M/N
Cta. Analítica	10.01.01.001	Caja Cobertura Giros Postales M/Nal.

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITOS: Por las Órdenes de Pago Giros Postales

Cta. del Mayor:	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar
Moneda	22.01.02	Giros Postales por Pagar MIE
Cta. Analítica	22.01.02001	Nominativo por oficinas M/Ext. código de Of La Paz.

ABONO: Por las Órdenes de Pago Giros Postales cancelados

Cta. del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Sub cuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.02	Caja General M/E
Cta. Analítica	10.01.02.002	Caja cobertura Giros Postales M/Ext.

Asimismo, el funcionario liquidador o encargado, en forma previa al procedimiento indicando en el presente Manual, deberá, a través de la reversión del subsidiario de cuenta

Giros Postales por Pagar, establecer si fue ingresado y se mantiene pendiente de control el Giro Cheque Postal, ya cancelado por el Cajero. En caso de confirmarse esta condición, el procedimiento señalado, quedará concluido.

En caso de establecer que no se efectuó el ingreso contable anticipado del Giro Postal, procederá a la contabilización del o los Giros Cheques Postales presentados en ventanilla (ya pagados por el Cajero), cursando un asiento contable, mismo que deberá ser preparado utilizando un comprobante de Diario y en igual forma o procedimientos señalados en el Presente Manual.

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará los comprobantes de Diario (de Débitos del monto total de las Ordenes de Pago Giros postales y Giros Cheques Postales cancelados), verificando la corrección de los datos, sumatorias efectuadas y apropiaciones cantables de CARGO correspondiente. Firmará dichos comprobantes y los desglosará de la siguiente forma:

a) El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de operaciones diarias en los libros de Contabilidad.
b) La primera copia será archivada en el Sector de Giros. Copia que deberá ir acompañada de todos los formularios originales cancelados de orden de Pagos Giros Postales (Form. ECO-004-GR para operaciones en Moneda Nacional y ECO-009-GR para Moneda Extranjera), así como los Giros Cheques Postales pagados (Form. ECO-005-GR para operaciones en Moneda Nacional y ECO 010-GR. para Moneda Extranjera).
c) La segunda copia quedará en poder del cajero, para ser incluida en su correspondiente Parte diario de operaciones de caja.

Listado de las operaciones de cancelación giros postales

Formularios Utilizados:

Lista de Giros/Cheque Cancelados (Formato pre-impreso en original y una copia). Formulario ECO-013-GR, tanto para operaciones en Moneda Nacional así para Moneda Extranjera que contiene los siguientes aspectos a llenar: (Anexo No.9)

a) Fecha de preparación de la lista de operaciones Diarias.
b) Número correlativo de la lista (de acuerdo a tablas de control).
c) Tipo de cambio vigente a la fecha de operación (Giro en Moneda Extranjera).
d) Nombre de la oficina receptora o pagadora de los Giros.
e) Nombre de la oficina de origen o emisora de los Giros.
f) Columna para el registro del número del Giro.
g) Columna para le registro completo de la persona Natural, o Razón Social e la persona jurídica
h) Columna para registrar el valor cancelado en Dólares Americanos (Para Giros en Moneda Extranjera).
i) Columna para registrar el valor cancelado en Bolivianos (Para Giros en Moneda Nacional), o del equivalente (para Giros en Moneda Extranjera).
j) Columna para registrar la fecha de cancelación de las ordenes de pago o Giros (para efectos de tarje y conciliación).
k) Columna de observaciones.
l) Nombre de los funcionarios que preparan la lista de Giros/cheques cancelados.
m) Firma del jefe Sector o funcionario autorizado.

Normas y Procedimientos:

Funcionario liquidador

Para efectos de confirmación de pago y/o conciliación de operaciones con las oficinas del

interior de la República, utilizando esta vez la primera copia del Comprobante de Diario y todos los formularios originales cancelados de Orden de Pago Giros Postales, así como los Giros Cheques Postales pagados, el funcionario liquidador diariamente deberá elaborar en original y una copia, las respectivas Listas de Giros/Cheques Cancelados (Form. ECO-013-GR). Listas que deberán ser preparadas para cada una de las oficinas o Sucursales corresponsales.

Jefe de sector

El Jefe de Giros revisará y firmará las respectivas Lista de Giros/Cheques Cancelados, entregando el original al funcionario liquidador (para archivar y posterior control y conciliación de operaciones) y remitiendo la copia al Sector de Giros Postales de la oficina corresponsal o emisora de los Giros.

10.5.3. Giros postales revertidos

Este subtítulo se refiere a la clase de formularios a ser utilizados, a los procesos de solicitud, consulta, pago, contabilización y emisión de listados emergentes de la reversión de operaciones de Giros Postales, por parte de las oficinas emisoras. Asimismo, un procedimiento especial por parte de las correspondientes oficinas receptoras.

A. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR POR LAS OFICINAS EMISORAS:

<u>Solicitud, consulta, pago, contabilización y listado de giros postales revertidos</u>

Formularios utilizados:

Formulario Orden de Pago Giro Revertido en Moneda Nacional (Form. ECO-016-GR) y Moneda Extranjera (Form. ECO-017-GR), que contiene los siguientes espacios a llenar: (Anexo No.10)

a) Número (rectángulo donde debe ser registrado el número asignado por la oficina de origen, a la fecha de emisión del Giro).
b) Datos del remitente: Nombre completo o razón social, en favor de quién procede la reversión o devolución de fondos.
c) Monto del Giro revertido, sea en Moneda Nacional o Extranjera (literal y numeral)
d) Espacio destinado para el registro del número y fecha del mensaje de autorización (reversión), cursado por la oficina consultada.
e) Espacio destinado para el sello y rúbrica del Jefe de Giros Postales.
f) Espacio destinado al sello/fecha y firma del cajero, al momento de efectuar la cancelación de la Orden de pago (Giro revertido).
g) Espacio destinado para registrar la firma del interesado, número del carnet de identidad y lugar de su expedición, domicilio y/o teléfono.

Comprobante Diario: (Form. ECO-0 11 -GR) para operaciones en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera descrito.

Lista de Giros/Cheques Revertidos : (Form.: ECO-014-GR), tanto para operaciones en Moneda nacional así como para Moneda Extranjera, que contiene los siguientes espacios a llenar (Anexo No. 11)

a) Fecha de preparación de la lista de operaciones diarias.
b) Número correlativo de la lista (de acuerdo a tablas de control).
c) Tipo de cambio vigente a la fecha de operación (Giros en Moneda Extranjera). Nombre la oficina de origen pagadora del Giro Postal Revertido.
d) Nombre de la oficina receptora o que autorizó la devolución del Giro Postal Revertido.
e) Columna para el registro del número del Giro revertido.
f) Columna para el registro de los datos del remitente del Giro Postal Revertido: Nombre completo de la persona natural, o Razón Social de la persona jurídica.

Columna para registrar el valor revertido en Dólares Americanos (para Giros en Moneda Extranjera).

g) Columna para registrar el valor revertido en Bolivianos (para Giros en Moneda Nacional), o del equivalente (para Giros en Moneda Extranjera).
h) Columna para registrar la fecha de cancelación de las ordenes de pago o Giros Postales Revertidos (para efectos de control y confirmación).
i) Columna de observaciones.
j) Nombre del funcionario que prepara la Lista de Giros Revertidos.
k) Firma del Jefe del Sector o funcionario autorizado.

Normas y Procedimiento:

Jefe de giros

El remitente o tomador de un Giro Postal Emitido y/o Giro Cheque Postal, se apersonará al Sector de Giros de la respectiva Oficina de origen, portando el origen del comprobante o una fotocopia y/o cheque del giro que fuera emitido con anterioridad, con el fin de solicitar la devolución del monto transferido a una otra oficina de destino. Asimismo, el funcionario liquidador o encargado, deberá a través de la revisión de registros de archivos establecer si se mantiene pendiente el cheque Postal. En este caso, se procederá a la Contabilización del Giros Cheque Postal cursando el asiento contable de Diario.

Una vez revisada la lista de cheques postales, el Jefe de Giros firmará dichas órdenes en señal de aprobación y la habilitación de la transferencia. Verificada la corrección de los datos sumatorios de los Giros/Cheques Postales revertidos, se desglosará de la siguiente manera:

a) El original será remitido a la unidad de Contabilidad, para su registro de operaciones diarias en los libros de Contabilidad, acompañado del mensaje de autorización cursado por la oficina consultada y en su caso, por el respectivo documento o Giro Cheque Postal, así como de la nota cursada por la persona

jurídica.

b) La primera copia será entregada al cliente, como constancia de pago o del dinero devuelto.

c) La segunda copia será entregada o pasada al encargado de elaborar las respectivas Listas de Giros /cheques Revertidos (funcionario Liquidador), en cuyo detalle adjuntará dicha copia.

Al cierre de las operaciones del día, el Cajero sumará los valores de todos los comprobantes cursados por Caja y efectuará su arqueo. Asimismo, entregará al Jefe de Giros, todo el dinero existente en caja conjuntamente su Parte Diario de Caja, para el control correspondiente, efectivo que en forma posterior, será remitido a Tesorería de la Entidad para su custodia respectiva o en su caso al área de Contabilidad, para su depósito bajo la modalidad que tenga la Empresa.

Funcionario liquidador

Al cierre de las operaciones del día, el funcionario liquidador elaborará el o los asientos contables respectivos, utilizando para ello el Comprobante de Diario. En este caso, se DEBITARA el monto de las reversiones efectuadas o ajuste de cuentas y se ABONARA, por la salida del efectivo o dinero por las devoluciones realizadas, en las cuentas habilitadas al efecto. Este comprobante en original y dos copias (Form. ECO-0 11 - GR), deberá ser preparado por separado en consideración al tipo de moneda utilizada; es decir, uno para las operaciones en Moneda Nacional y otro para las de Moneda Extranjera, de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL

DEBITOS: Por los Giros Postales Revertidos:

Cta. del mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina Nacional y sucursales
Moneda	29.01.01	Oficina nacional y Sucursal M/Nal.

Cta. Analítica	29.01.01.001	Nominativo por oficinas M/Nal. (001 código de of La Paz.)

ABONOS: Por los Giros Postales Revertidos

Cta. del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Sub cuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.01	Caja general Moneda Nacional
Cta. Analítica	10.01.01.001	Caja Cobertura Giros Postales M/Nal.

b) NOMENCLATURA, CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITOS: Por los Giros Postales Revertidos

Cta. del Mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina nacional y Sucursales
Moneda	29.01.02	Oficina Nacional y Sucursales M/Ext.
Cta. Analítica	29.01.01.001	Nominativo por oficinas M/Ext. (00 1 código de Of -La Paz)

ABONOS: Por los Giros Postales Revertidos

Cta. Del Mayor:	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Sub cuenta	10.00	Caja
Moneda	10.01.02	Caja general Moneda Extranjera
Cta. Analítica	10.01.02.002	Caja Cobertura Giros Postales M/Ext.

Jefe del sector

El Jefe de Sección Giros revisará los Comprobantes de Diario, verificando la corrección de las sumatorias efectuadas y apropiación contable, de DÉBITOS Y CRÉDITOS correspondientes. Firmará dichos comprobantes y los desglosará en los libros de Contabilidad.

a) El Original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de

operaciones diarias en los libros de contabilidad,

b) La primera copia será archivada en el Sector de Giros. Copia que deberá ir acompañada de todos los formularios originales de Orden de Pago Giros postales Revertidos en Moneda Nacional (Form. ECO-016-GR) y Moneda Extranjera (Form. ECO-01 7-GR), los mismos que adicionalmente llevarán el mensaje de autorización cursado por la oficina consultada y, en su caso, el Documento o Giro Cheque Postal y nota cursada por la persona Jurídica.
c) La segunda copia quedará en poder del cajero, para ser incluido en su correspondiente Parte Diario de operaciones de caja.

Funcionario liquidador

Para efectos de control y conciliación de operaciones con las oficinas del interior de la República y utilizando la segunda copia de control del formulario de Orden de Pago Giro Revertidos, diariamente deberá elaborar en original y una copia, las respectivas Listas de Giros/Cheques Revertidos (Form. ECO-014 -GR). Listas que deberán ser preparadas para cada una de las oficinas o sucursales corresponsales respectivas,

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará y firmará las respectivas Listas de Giros/Cheques Revertidos, entregando el original al funcionario liquidador (para archivar y posterior control de operaciones) y remitiendo la copia.

GIROS POSTALES REVERTIDOS

B) PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO A SEGUIR POR LAS OFICINAS DE DESTINO O CONSULTADAS.

Formulario utilizado

Comprobante Diario (Form. ECO-01 1-GR) para operaciones en Moneda Nacional y/o moneda Extranjera descrito

Normas y procedimientos Generales:

En caso de consulta de reversión de una operación de Giro Postal, las oficinas consultadas deberán previamente revisar sus registros contables y detalles de Giros pendientes de Pago, para que en caso afirmativo, se proceda a cursar el mensaje de autorización de reversión del Giros en la respectiva oficina de origen, de no ser evidente tal situación, se cursará un mensaje de respuesta, indicando que dicha operación ya fue cancelada con anterioridad.
De encontrarse la respectiva Orden de Pago Pendiente de cancelación, se efectuará su cancelación y se procederá a estampar en la misma un sello con la denominación de Revertido, se anotará la fecha y se lo pasará al funcionario liquidador o encargado, a efecto de que éste proceda a cursar un Comprobante de Diario de anulación o descargo de la citada operación.

Al cierre de las operaciones del día, el funcionario liquidador elaborará el o los asientos contables respectivos, utilizando para ello el Comprobante de Diario. En este caso, se DEBITARA el monto de las anulaciones de transferencia de fondos o giros por pagar, y se ABONARA por la reversión de los Giros Postales anteriormente recibidos o ajuste de saldos, en las cuentas habilitadas al efecto. Este comprobante en original y dos copias (Form, ECO- 0 11 -GR), deberá ser preparado por separado en consideración al tipo de moneda utilizada, es decir, uno para las operaciones en Moneda Nacional y otro para las de Moneda Extranjera, de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL

DEBITOS: Por los Giros Postales Revertidos:

Cta. del Mayor	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar

Moneda	22.01.01	Giros Postales por Pagar Moneda Nacional
Cta. Analítica	22.01.01.001	Nominativo por oficinas M/Nal (00 1 código de Of La Paz)

ABONOS: Por los Giros Postales Revertidos:

Cta. del Mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.01	Oficina Nacional y Sucursales Moneda Nacional
Cta. Analítica	29.01.01.001	Nominativo por oficinas M/nal. (00 1 código de Of La Paz)

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITOS: Por los Giros Postales Revertidos:

Cta. del Mayor	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Sub cuenta	22.01	Giros Postales por Pagar
Moneda	22.01.02	Giros Postales por Pagar M/Ext.
Cta. Analítica	22.01.02.001	Nominativo por oficinas M/Ext. (001 código de Of La Paz)

ABONO: Por los Giros Postales Revertidos

Cta. del Mayor:	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.01	Oficina Nacional y Sucursales Moneda Nacional
Cta. Analítica	29.01.01.001	Nominativo por Oficinas M/Nal (00 1 código de Of La Paz)

El Jefe de Sección Giros revisará los comprobantes de Diario, verificando la corrección de las sumatorias efectuadas y apropiación contable de DEBITO Y CRÉDITO correspondiente. Firmará dichos comprobantes y los desglosará en la siguiente forma:

a) El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de operaciones diarias en los libros de contabilidad.
b) La primera y la segunda copia serán archivadas en el Sector de Giros, deberá ir acompañada de todos los formularios originales y copia de la Orden de Pago Giro Revertido, sea en Moneda Nacional (Form. ECO-016-GR), o Moneda Extranjera (Form. ECO-017-GR), los mismos que adicionalmente llevarán una copia del mensaje de autorización cursado por la oficina.

10.5.4. Registros contables

Este punto está relacionado con el modelo de las tarjetas auxiliares de contabilidad y la forma de registro o anotación del movimiento diario u operaciones relacionadas con Giros Postales.

Registros contables

Formato utilizado:

"Registro Auxiliar de Operaciones" para operaciones en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera (Form. ECO-018-GR), que contiene los siguientes espacios a llenar: (Anexo No. 12)

a) Código y nombre especifico de la cuenta (Línea).
b) Fecha de la operación.
c) Pormenores o detalle de las operaciones cursadas.
d) Asientos de registro parcial.

e) DEBE: Parte de una cuenta donde se anotan las entradas o aumentos, si la cuenta es de Activo, y las cancelaciones o disminuciones de las obligaciones, si la cuenta es de Pasivo.

f) Fecha de control o de cancelación de operaciones.

g) HABER: Parte de una cuenta donde se anotan las salidas o disminuciones, si la cuenta es de Activo, y la creación o aumento de las obligaciones, si es de Pasivo.

h) SALDO: Diferencia entre el Debe y el Haber de una cuenta (Deudor o Acreedor).

Normas y Procedimientos:

Cuentas del activo

Registro Auxiliar de la Cuenta "Caja" Cobertura Giros Postales:

Registra el movimiento diario de los ingresos y egresos de dinero, proveniente exclusivamente de operaciones de Giros Postales, cuyo Saldo deudor representa el efectivo en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera de curso legal, en poder del Cajero o Tesorero de la Entidad.

Débitos Por la asignación de recursos, provenientes del Fondo de Operaciones para Giros Postales.

Por los ingresos de dinero, en operaciones de emisión de Giros Postales.

Por las actualizaciones de valor a la cotización de cierre, del saldo de esta cuenta en Moneda Extranjera.

Créditos Por las salidas de dinero, emergente de la cancelación en efectivo de las Órdenes de Pago y Cheques de Giros Postales.

Por el pago de las reversiones efectuadas.

Por el ajuste mensual de los excedentes de efectivo, con relación al monto asignado como Fondo de Operaciones Giros Postales.

Registro Auxiliar de la cuenta "Giros Postales por Cobrar":

Registra el movimiento diario de las operaciones de transferencia de fondos efectuadas desde Oficina Central y/o sucursales de la Entidad, cuyo saldo deudor muestra el monto de las operaciones transferidas por las Oficinas emisoras de los Giros Postales.

Débitos Por los cargos de las transferencias recibidas.

Por las actualizaciones de valor a la cotización de cierre, del saldo en Moneda Extranjera.

Créditos Por el ajuste mensual del saldo de esta cuenta, con cargo al Fondo de Operaciones Giros Postales.

Cuentas del pasivo

Registro Auxiliar de la cuenta "Fondo de Operaciones Giros Postales":
Registra el movimiento de los recursos asignados y ajustes mensuales del saldo de cuentas utilizadas para el Servicio de Giros Postales.

Saldo acreedor neto por el ajuste mensual de cuentas, que muestra el monto de la obligación por el fondo de operaciones inicialmente provisto por la Entidad, más el monto de las transferencias o giros expedidos para su pago a los beneficiarios en las Oficinas de destino, menos el monto de las operaciones transferidas por las Oficinas emisoras de los Giros Postales.

Débitos Por el ajuste mensual del saldo de la cuenta:

Giros Postales por Cobrar.

Créditos Por la asignación de recursos por parte de Entidad, para operaciones de Giros Postales.

Por el ajuste mensual del saldo de la cuenta.

Oficina Nacional y Sucursales.

Por las actualizaciones de cotización de cierre, del saldo en Moneda Extranjera.

Registro Auxiliar de la cuenta "Giros Postales por Pagar":

Registra el movimiento diario de los Giros o transferencias de fondos efectuadas de una plaza a otra, por medio de una Orden de Pago, Giro Cheque, etc., mediante la cual la Oficina emisora ordena a la receptora, pagar por su cuenta a otra persona (beneficiario), la suma que tiene ordenada el remitente contra entrega de efectivo, cuyo saldo acreedor, refleja el monto de las transferencia o giros pendientes de pago a los beneficiarios.

Débitos Por la cancelación del Giro Postal o transferencia de fondos.

Por la autorización de reversión de Giros Postales en las Oficina emisora, con abono a la cuenta Oficina Nacional y Sucursales.

Créditos Por los Giros Postales o transferencias recibidas por pagar, según aviso de Oficina Nacional y/o Sucursales.

Por las actualizaciones de valor a la cotización de cierre, del saldo de esta cuenta en Moneda Extranjera.

Registro Auxiliar de la cuenta "Oficina Nacional y Sucursales":

Registra el movimiento diario de los Giros Postales Emitidos en las Oficinas de origen; cuyo saldo acreedor, refleja el monto de las transferencias o giros expedidos, para su pago a los beneficiarios en las Oficinas de destino.

Débitos Por la reversión de Giros Postales Emitidos, por autorización de las Oficinas receptoras, con abono a la cuenta Caja.

Por el ajuste mensual del saldo de esta cuenta, con cargo al Fondo de Operaciones Giros.

Créditos Por las transferencias de fondos o Giros Postales Emitidos, con aviso a Oficina Nacional y/o Sucursales.

Por las actualizaciones de valor a la cotización de cierre, del saldo de esta cuenta en Moneda Extranjera.

Los registros contables de toda operación de Giros Postales deben ser referenciados; para ello, debe incorporarse glosas explicativas claras y concretas sobre el origen de la operación. Asimismo, debe mantenerse una contabilidad clara, concreta e individualizada sobre todas las operaciones, aplicando de forma inequívoca, las normas y procedimientos establecidos en el presente Manual.

Los Jefes del sector de Giros, están obligados a ejercer control y supervisión de las operaciones de Giros en Moneda Nacional o Moneda Extranjera, asegurándose que diariamente los registros contables igualen a los registros de Contabilidad.

Cualquier error operativo o contable que se presentase, sea por negligencia o desconocimiento de funciones y/o procedimientos, será de directa responsabilidad del Jefe del Sector.

10.5.5. Actualización de saldos

Este subtítulo está relacionado con los asistentes contables que deberán ser cursados, a efecto de proceder a la actualización a la cotización de cierre de los saldos de las cuentas en Moneda Extranjera expresados en Moneda Nacional, utilizadas para el registro de operaciones de Giros Postales.

Actualización de saldos de las cuentas de giros postales en moneda extranjera, por diferencia de cambio

Formulario utilizado:

Comprobante de Diario (Form: ECO-0 11 -GR) para operaciones en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera descrito.

Normas y Procedimientos:

Jefe de giros

En caso de que se presenten variaciones del tipo de cambio de la Moneda Nacional con respecto a la Moneda Extranjera (Dólares Americanos), el Jefe de Giros instruirá al funcionario liquidador o encargado, que proceda a efectuar la actualización de los saldos de las cuentas utilizadas para la contabilización de las operaciones de Giros Postales en Moneda Extranjera, saldos que se hallan expresados en los registros auxiliares y Estados Financieros, en Moneda Nacional.

Funcionario liquidador o encargado

En el día o a primera hora del día siguiente a la determinación del nuevo tipo de cambio para la compra de Moneda Extranjera, a través del BOLSÍN del Banco Central de Bolivia, el funcionario liquidador elaborará los asientos contables de actualización de saldos, utilizando para ello el *Comprobante de Diario*, que se halla preimpreso en original y dos copias (Form. ECO-01 1-GR).

En este caso, se DEBITARA y ABONARA las diferencias favorables o desfavorables que determinen los saldos de las cuentas que registran las operaciones relacionadas con Giros Postales en Moneda Extranjera. Asientos contables que serán registrados en las cuentas señaladas o habilitadas al efecto, de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

a) ACTUALIZACIÓN DE SALDOS DE LAS CUENTAS DEL ACTIVO CON ABONO A INGRESOS DE OPERACIÓN:

DEBITO: Por la actualización del saldo de la cuenta Caja

Cta. del Mayor	10.00	ACTIVO DISPONIBLE
Subcuenta	10.01	Caja
Moneda	10.01.02	Caja General - Moneda Extranjera

Cta. Analítica	10.01.02.002	Caja Cobertura Giros Postales M/Ext.

DEBITO: Por la actualización del saldo de la cuenta Giros Postales por Cobrar:

Cta. del Mayor	11.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A COBRAR
Subcuenta	11.01	Giros Postales por Cobrar
Moneda	11.01.02	Giros Postales por Cobrar Moneda Extranjera
Cta. Analítica	11.01.02.001	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 Código de Of. La Paz)

ABONO. A Ingresos de Operación por la diferencia favorable determinada por los saldos las cuentas mencionadas:

Cta. del Mayor	51.00	INGRESOS DE OPERACIÓN
Subcuenta	51.01	Diferencia de Cambio Giros Postales por Cobrar
Moneda	51.01.02	Diferencia de Cambio Giros postales por Cobrar Moneda Extranjera
Cta. Analítica	51.01.02.000	Diferencia de Cambio Giros Postales por Cobrar M/Ext.

b) ACTUALIZACIÓN DE SALDOS DE LAS CUENTAS DEL PASIVO CON DEBITO A GASTOS DE OPERACIÓN:

DEBITO: A Gastos de Operación por la diferencia desfavorable determinada por los saldos de las cuentas que se detallan:

Cta. del Mayor	61.00	GASTOS DE OPERACIÓN
Subcuenta	61.01	Diferencia de Cambio Giros Postales por Pagar
Moneda	61.01.02	Diferencia de Cambio Giros postales por Pagar Moneda Extranjera
Cta. Analítica	61.01.02.000	Diferencia de Cambio Giros Postales por

Pagar Cobrar M/Ext.

ABONO: Por la actualización del saldo de la cuenta Fondo de Operaciones Giros postales:

Cta. del Mayor	21.00	CUENTAS POR PAGAR
Subcuenta	21.01	Fondo de Operaciones Giros Postales
Moneda	21.01.02	Fondo de Operaciones Giros Postales Moneda Extranjera
Cta. Analítica	21.01.02.000	Fondo de Operaciones Giros Postales M/Ext.

ABONO: Por la actualización del saldo de la cuenta Giros Postales por Pagar:

Cta. del Mayor	22.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A PAGAR
Subcuenta	22.01	Giros Postales por pagar
Moneda	22.01.02	Giros Postales por pagar Moneda Extranjera
Cta. Analítica	22.01.02.000	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 código de Of. La Paz)

ABONOS: Por la actualización del saldo de la cuenta Oficina Nacional y Sucursales:

Cta. del Mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Subcuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.02	Oficina Nacional y Sucursales
Cta. Analítica	29.01.02.000	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 código de Of. La Paz)

El procedimiento que se utilizará para realizar los cálculos y determinación de las diferencias favorables o desfavorables de los saldos expresados en Moneda Nacional, será el siguiente:

a) A la fecha de cierre de operaciones deberá ser establecido el respectivo saldo en Moneda Extranjera (Ejemplo: $US. 1.530.oo).

b) Este monto deberá ser multiplicado por la diferencia entre el nuevo tipo de cambio de compra establecido por el BOLSIN (por ejemplo, Bs. 6.09 al 23/03/00), menos el tipo de cambio último (por ejemplo, Bs. 6. 10 al 27/03/00).

c) El resultado obtenido, corresponderá a la variación favorable o desfavorable por efecto de la diferencia de cambio. Ejemplo: $us. 1.530.00 x (6.09 - 6. 10) = Bs. 15.30

Efectuando una prueba de cálculo mediante otro procedimiento, se tiene:

1.1) $us. 1.530.00 x 6.09 Bs. 9.317.70
$us. 1.530.00 x 6.10 Bs. 9.333.00

1.2) Bs. 9.317.70 - Bs. 9.333.00 = Bs. 15.30

El Jefe de Giros revisará los Comprobantes de Diario, verificando la corrección de los cálculos, operaciones efectuadas y apropiaciones contables de DEBITO y CREDITO correspondientes. Firmará dichos comprobantes y los desglosará en la siguiente forma:

a) El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de operaciones diarias en los libros de contabilidad.

b) La primera y segunda copia serán archivadas en el Sector de Giros, previo registro de los asientos contables en los libros auxiliares de las cuentas utilizadas.

10.5.6. Ajuste, control y coordinación mensual de saldos

Los temas que serán considerados en el presente punto, están relacionados con los asientos contables que deberán ser cursados, a efecto de proceder al ajuste mensual de los saldos de las cuentas en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera, utilizado para el registro de operaciones de Giros Postales, al control de operaciones de giros pendientes de pago, así como el procedimiento a ejecutarse en la conciliación de saldos.

A) AJUSTE MENSUAL DE SALDOS

Tema referido al ajuste por período del grupo de cuentas tanto del Activo como del Pasivo, representativas de las operaciones transitorias o utilizadas dentro del servicio de Giros Postales, con débito o abono a la cuenta: "Fondo de Operaciones Giros Postales".

Normas y Procedimientos:

Jefe de giros

El Jefe de Giros al cierre de operaciones mensuales, instruirá al funcionario liquidador y/o encargado del control contable de las operaciones de Giros Postales, establecer inicialmente los saldos definitivos de las cuentas: 11.01 "Giros por Cobrar" y 29.01 "Oficina Nacional y Sucursales".

Funcionario liquidador o encargado

Para el cierre de operaciones mensuales a ser efectuado por el Área de Contabilidad, el funcionario liquidador y/o encargado elaborará los asientos contables respectivos de ajuste de saldos, utilizando para ello el Comprobante de Diario, que se halla pre-impreso en original y dos copias (Form. ECO-0 11 -GR).

En este caso, se DEBITARA y/o ABONARA en la cuenta Fondo acreedores, que determinen las cuentas Giros por Cobrar y Oficina Nacional y Sucursales, sea en Moneda Nacional o en Moneda Extranjera. Asientos contables que serán registrados en las cuentas señaladas o habilitadas al efecto, de acuerdo con la siguiente nomenclatura y operatoria contable:

Ajuste del saldo de la cuenta "giros por cobrar"

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL

DEBITO: Por el traspaso del saldo deudor de la cuenta Giros por Cobrar

Cta. del Mayor	21.00	CUENTAS POR PAGAR
Sub cuenta	21.01	Fondo de Operaciones Giros Postales
Moneda	21.01.02	Fondo de Operaciones Giros Postales Moneda Nacional
Cta. Analítica	21.01.02.000	Fondo de Operaciones Giros Postales M/Nal.

ABONO: Por la cobertura de] saldo que registra la cuenta

Cta. del Mayor	11.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A COBRAR
Sub cuenta	11.01	Giros Postales por Cobrar
Moneda	11.01.02	Giros Postales por Cobrar Moneda Nacional
Cta. Analítica	11.01.02.001	Nominativo por Oficinas M/Nal. (001 Código de Of. La Paz)

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITO: Por el traspaso del saldo deudor de la cuenta Giros por Cobrar

Cta. del Mayor	21.00	CUENTAS POR PAGAR
Sub cuenta	21.01	Fondo de Operaciones Giros Postales
Moneda	21.01.02	Fondo de Operaciones Giros Postales
Cta. Analítica	21.01.02.000	Fondo de Operaciones Giros Postales M/Ext.

ABONO: Por la cobertura del Saldo que registra la cuenta

Cta. del Mayor	11.00	DOCUMENTOS Y EFECTOS A COBRAR
Sub cuenta	11.01	Giros Postales por Cobrar
Moneda	11.01.02	Giros Postales por Cobrar Moneda Extranjera
Cta. Analítica	11.01.02.001	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 Código de Of. La Paz)

Ajuste del saldo de la cuenta "oficina nacional y sucursales"

a) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA NACIONAL.

DEBITO: Por el retiro del saldo que registra la cuenta

Cta. del Mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.01	Oficina Nacional y Sucursales Moneda Nacional
Cta. Analítica	29.01.01.000	Nominativo por Oficinas M/Nal. (001 código de Of. La Paz)

ABONO: Por el traspaso del saldo acreedor de la cuenta Oficina Nacional y Sucursales

Cta. del Mayor	21.00	CUENTAS POR PAGAR
Sub cuenta	21.01	Fondo de Operaciones Giros Postales
Moneda	21.01.01	Fondo de Operaciones Giros Postales Moneda Nacional
Cta. Analítica	21.01.01.000	Fondo de Operaciones Giros Postales M/Nal.

b) NOMENCLATURA CONTABLE PARA MONEDA EXTRANJERA

DEBITO: Por el retiro del saldo que registra la cuenta

Cta. del Mayor	29.00	OTROS PASIVOS
Sub cuenta	29.01	Oficina Nacional y Sucursales
Moneda	29.01.02	Extranjera
Cta. Analítica	29.01.02.000	Nominativo por Oficinas M/Ext. (001 código de Of. La Paz)

ABONO: Por el traspaso del saldo acreedor de la cuenta Oficina Nacional y Sucursales

Cta. del Mayor	21.00	CUENTAS POR PAGAR
Sub cuenta	21.01	Fondo de Operaciones Giros Postales

Moneda	21.01.02	Fondo de Operaciones Giros Postales Moneda Extranjera
Cta. Analítica	21.01.02.000	Fondo de Operaciones Giros Postales M/Ext.

El Jefe de Giros revisará los Comprobantes de Diario, verificando la corrección de los montos y apropiaciones contables de DEBITO y CRÉDITO efectuadas. Firmará dichos comprobantes y los desglosará en la siguiente forma:

a) El original será remitido a la Unidad de Contabilidad, para el registro de operaciones diarias en los libros de contabilidad.
b) La primera copia será archivada en el Sector de Giros, previo registro de los asientos contables en los libros auxiliares de las cuentas utilizadas.
c) La segunda copia será remitida a la Oficina Nacional de Giros Postales, conjuntamente con los demás reportes o Partes Mensuales.

B) CONTROL MENSUAL DE OPERACIONES

Tema referido al Control o arqueo de las transferencias o Giros Postales pendientes de pago.

Formulario utilizado:

"Lista de Giros/Cheques Pendiente de Pago" (Formato pre-impreso en original y una copia) Formulario ECO-015-GR, tanto para operaciones en Moneda Nacional como para Moneda Extranjera, que contiene los siguientes espacios a llenar (Anexo No. 13):

a) Fecha de preparación de la lista de operaciones diarias.
b) Número correlativo de la lista (De acuerdo a tablas de control).
c) Tipo de cambio vigente a la fecha de preparación de la lista (para giros en Moneda Extranjera).
d) Nombre de la Oficina receptora o pagadora de los Giros.

e) Nombre de la Oficina de origen o emisora de los Giros.
f) Columna para el registro del número del Giro pendiente de pago.
g) Columna para el registro de los datos del beneficiario: Nombre completo de la persona natural, o Razón Social de la persona jurídica.
h) Columna para registrar el valor recibido en Dólares Americanos (Para Giros en Moneda Extranjera).
i) Columna para registrar el valor equivalente en Moneda Nacional (Para Giros en Moneda Extranjera).
j) Columna para registrar el valor recibido en Bolivianos (Para Giros en Moneda Nacional).
k) Columna para registrar los 79 totales de giros pendientes de pago (Moneda Extranjera y Moneda Nacional).
l) Nombre de funcionario que prepara la Lista de Giros/Cheques Pendientes de Pago.
m) Firma del Jefe de] Sector o funcionario autorizado.

Normas y Procedimientos:

Funcionario liquidador o encargado

El funcionario liquidador o encargado de llevar el registro auxiliar de la cuenta: 22.01 "Giros por Pagar" (una hoja o registro subsidiario por cada Oficina de origen o remitente de los Giros Postales), utilizando el Comprobante de Diario y la segunda copia del formulario de Orden de Pago Giro Postal (procedimiento de ingreso contable referido en los numerales 8.3) y 8.4) inciso b) del presente Manual), debe proceder en forma diaria al registro de estas operaciones (en el HABER), es decir, una por una y con todo el detalle que sea necesario para su total identificación.

Por otra parte, para el registro diario de las operaciones de cancelación de estos Giros Postales (en el DEBE), utilizará el respectivo Comprobante de Diario y formularios originales cancelados de Orden de Pago Giros Postales, así como de los Giros Cheques

Postales pagados (procedimiento contable referido el presente Manual) Asimismo, en forma diaria y en base a las operaciones de cancelación, deberá proceder al tarje de las operaciones registradas en el haber, anotando la fecha correspondiente. Este procedimiento determinará la identificación de aquellos Giros Postales que a una determinada fecha se encuentren pendientes de pago, cuya sumatoria de partidas será igual al saldo neto registrado en los libros auxiliares y Mayor, así como a la sumatoria de los efectos u Ordenes de Pago Giro Postal, en poder del Jefe del Sector, funcionario responsable que semanalmente deberá efectuar un arqueo y control correspondiente

Para efectos de control de saldos y/o conciliación de operaciones con las Oficinas del interior, mensualmente deberá elaborar en original y una copia, las respectivas "Listas de Giros/Cheques Pendientes de Pago" (Form. ECO-015-GR). Listas que deberán ser preparadas para cada una de las Oficinas o Sucursales corresponsales respectivas.

Jefe de giros

El Jefe de Giros revisará y firmará las respectivas Listas de Giros/Cheques Pendientes de Pago, entregando el original al funcionario liquidador (para archivo y posterior control de operaciones) y remitiendo la copia a la Oficina corresponsal respectiva.

Conciliación mensual de saldos

Tema referido a que los saldos y apuntes de las cuentas llevadas coincidan entre sí.

Normas y Procedimientos:

Jefe de giros

Por efecto del ajuste mensual de saldos referidos en el inciso **A)** del presente Capítulo, el Jefe de Giros deberá establecer las siguientes igualdades contables:

a) El saldo de la cuenta: "Caja" Cobertura Giros Postales, deberá ser igual al saldo de la cuenta "Fondo de Operaciones Giros Postales".
b) El saldo de la cuenta "Caja" Cobertura Giros Postales, deberá ser igual a la sumatoria del saldo de las cuentas del Fondo de Operaciones de Giros Postales y Giros por Pagar
c) El saldo de la cuenta: "Giros por Cobrar" deberá registrar saldo cero, al cierre de operaciones del mes.
d) El saldo de la cuenta: "Oficina Nacional y Sucursales" deberá registrar saldo cero, al cierre de operaciones del mes.

Considerando que el Servicio de Giros Postales se administra a través de un monto fijo (Fondo de Operaciones Giros Postales), asignado inicialmente por ECOBOL a todas las Sucursales que prestan este servicio, el sistema de ajuste y conciliación contable tiene como objetivo reflejar las deficiencias y/o excedentes del saldo final de la citada cuenta (mensual), con relación al monto fijo (inicial.), cuyas variaciones producidas por efecto del traspaso de los saldos de las cuentas "Giros por Cobrar" y "Oficina Nacional y Sucursales", deben ser ajustadas con la finalidad de mantener inalterable el monto inicial asignado para este servicio, en la siguiente forma:

i.- Por deficiencia en el saldo:
Significará que la Sucursal ha efectuado cancelación de giros por un monto mayor, con relación a las emisiones de giros. Consecuentemente, la Oficina Nacional deberá cubrir esta deficiencia el primer día hábil del mes siguiente, efectuado una transferencia de fondos a dicha Sucursal.

ii.- Por excedente en el saldo:
Significará que la Sucursal ha efectuado emisiones de giros por un monto mayor, con relación a las cancelaciones de giros. Consecuentemente, la Sucursal que presente esta

condición, el primer día hábil del mes siguiente, deberá transferir el monto en exceso a Oficina Nacional.

El Jefe de Giros deberá instruir al funcionario liquidador o encargado, la preparación de los siguientes reportes o Parte Mensual de Saldos y/u operaciones, para su remisión a la Oficina Nacional de Giros Postales con asiento en la ciudad de La Paz:

- Parte Mensual del saldo de la cuenta "Caja" Cobertura Giros Postales, en Moneda Nacional y Moneda Extranjera.
- Parte Mensual del saldo de la cuenta "Fondo de Operaciones Giros Postales", en Moneda Nacional y Moneda Extranjera.
- Copia o fotocopia de las "Listas de Giros/Cheques Pendientes de Pago", en Moneda Nacional y Moneda Extranjera.
- Copia de los Comprobantes de Diario, cursados por el ajuste mensual de saldos de las cuentas Giros por Cobrar y Oficina Nacional y Sucursales.

La Oficina Nacional de Giros Postales, en base a los repo1ies anteriormente mencionados, efectuará un control de todo el proceso contable relativo a las operaciones de Giros Postales y administración del Fondo de Operaciones.

Independientemente, otras labores de fiscalización del Servicio de Giros Postales, serán efectuadas por la respectiva Unidad de Auditoria Interna de la Entidad.

10.5.7. Archivo de la documentación

A objeto de normatizar el proceso de archivo de la documentación relacionada con Giros Postales, a continuación se describe una guía general de acción que deberá ser observada por el Jefe de Giros y funcionarios asignados al Sector. Compendio que, en forma general, sistematiza los procedimientos de organización de los archivos contables, así como del

ingreso o salida, registro y circulación de la documentación interna y externa de contabilidad.
Normas y Procedimientos:

El área de Giros Postales, dispondrá de un archivo centralizador de la información por cada una de las Oficinas corresponsales (sector de giros), ubicadas en el interior de la República, cuya información a ser archivada debe ser por lo general de carácter reservado y confidencial. Para estos archivos de documentación y/o información interna o externa, se utilizarán en primera instancia archivadores de palanca y estantes de cierto tamaño y formato especial, adecuados para almacenar este tipo de útiles de oficina.

Los archivadores de palanca, estarán identificados por el tipo de comprobantes utilizados, nombre de la ciudad o población donde ECOBOL tiene ubicadas sus Oficinas, 0 simplemente por las habilitadas o autorizadas para prestar el servicio de Giros Postales. Archivos que deben estar organizados, siguiendo un ordenamiento alfabético y/o numérico. Cada uno de los expedientes o archivadores de palanca (documentación interna), contendrá en forma ordenada y cronológica todas las copias de los Comprobantes de Diario y su documentación respaldatoria correspondiente. Comprobantes que deberán ser foliados en forma correlativa y su encuadernación será realizada en forma mensual, dentro de los cinco primeros días posteriores a la fecha de cierre de cada mes.

Siguiendo el mismo ordenamiento (para documentación externa) archivadores de palanca que contendrán en forma ordenada y cronológica, los originales o las copias de las respectivas Listas de Giros/Cheques en sus diferentes modalidades, preparadas en el Secto

o las remitidas por las distintas Oficinas, corresponsales entre sí.

10.6. Procedimientos específicos de flujo institucional

10.6.1. Expedición de giros postales nacionales ordinarios (GPNO)

10.6.1.1. Unidad responsable:
Administración de correos expedidora

10.6.1.2. Objetivo

Facilitar el traslado de fondos a los usuarios a través de la red postal, por medio de libramientos a favor de un determinado beneficiario.

10.6.1.3. Políticas

10.6.1.3.1. La solicitud de un GPNO deberá ser requisitada con tinta, de puño y letra del solicitante y firmada por el mismo, en caso de no saber escribir designará a una persona para que la llene, estampando únicamente su huella digital.

10.6.1.3.2. Después de expedido el GPNO no se admitirá modificación, sólo podrá ser pagado o reintegrado. En este último caso, se estampará el sello al talón del giro Y ª la relación de giros expedidos.

10.6.1.3.3. Cuando la Oficina Postal expedidora carezca de los recursos necesarios, el Empleado que expide los giros, marcará en forma manuscrita el importe del giro Pºstª1 en la parte correspondiente con bolígrafo y con números legibles, cancelando los espacios no ocupados.

10.6.1.3.4. Cuando por error quede inutilizado un giro postal, deberá estampársele tanto al giro como al tronco del talonario un sello, desprendiendo el giro y anexándolo a la relación de GPNO.

I 0.6.1.3.5. En caso de pérdida, extravío o daño de un giro, se podrá expedir un nuevo GPNO una vez que se haya verificado que el original no ha sido pagado ni reintegrado; notificando a la vez a la oficina pagadora y a la Coordinación de Giros de la reposición del mismo.

10.6.1.3.6. La reposición del giro postal sólo podrá expedirse para el mismo beneficiario y para la misma oficina pagadora a la que originalmente se expidió, en el caso de cambio de radicación de pago, se expedirá a la oficina a la cual se haya autorizado para tal efecto, de conformidad con el beneficiario.

10.6.1.3.7. Se sugiere que para mayor seguridad del usuario, el envío de su giro postal lo haga a través del servicio de correo registrado.

10.6.1.3.8. El costo del servicio de correos registrado será cubierto con estampillas.

10.6.1.3.9. En caso de que el solicitante y/o beneficiario de un giro postal desee cambiar de oficina pagadora, deberá tramitarse para su autorización ante la Gerencia Financiera de ECOBOL.

10.6.1.4. Detalles de flujo para la expedición de giros postales nacionales ordinarios (GPNO)

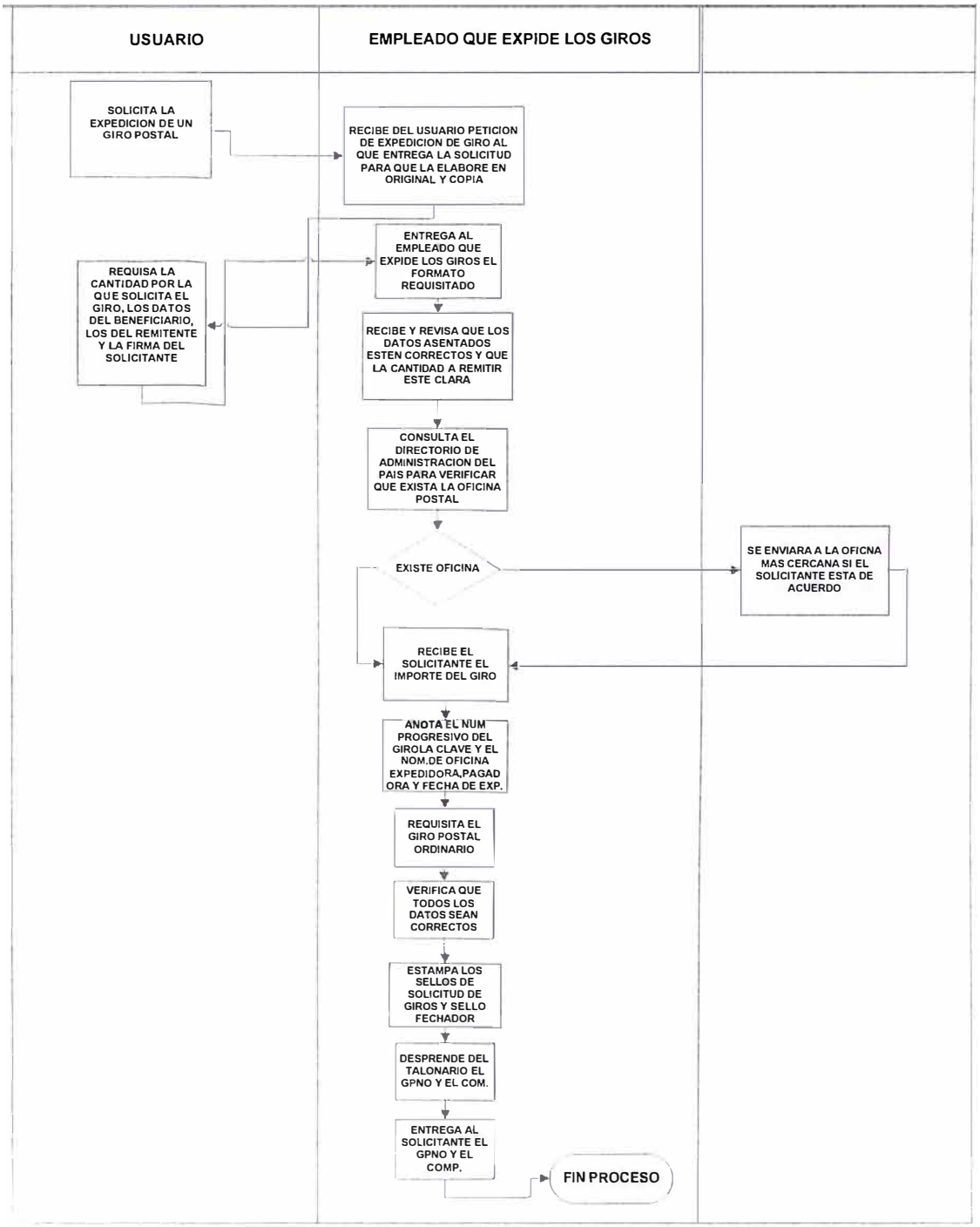
TABLA Nº 6
DETALLES DE FLUJO PARA LA EXPEDICIÓN DE GIROS POSTALES NACIONALES ORDINARIOS (GPNO)

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Solicita al empleado de ventanilla la expedición de un giro postal
Empleado que atiende giros / administración de correos expedidora	2	Atiende al usuario en la expedición de giro postal entregándole la solicitud de giros en original y copia, solicitándole y explicándole como debe requisitarla
Usuario	3	Recibe solicitud de giros y requisita los siguientes datos: • Cantidad por la que solicita el giro • Datos del beneficiario • Datos del remitente • Firma del solicitante o huella digital
	4	Entrega al empleado que expide los giros
Empleado que expide giros / administración de correos expedidora	5	Recibe y revisa con el usuario, que los datos de la solicitud de giros estén correctos, completos, legibles y que la cantidad a remitir esté claramente escrita para expedir el giro
	6	Consulta el directorio de Administraciones de ECOBOL, para verificar si en el lugar de destino existe oficina postal que preste servicio de giros, en caso contrario, localiza la oficina mas cercana, previa aceptación del usuario
	7	Recibe del usuario el importe en efectivo del giro
	8	Anota en la solicitud de giros los siguientes datos: • El número consecutivo impreso en el giro postal (en base al talonario) • El nombre de la oficina expedidora

		• La fecha de expedición
	9	Requisita el giro postal ordinario en original ya sea a mano o con máquina
	10	Verifica en la forma GPNO que estén claros y legibles los siguientes datos: • Nombre de la oficina expedidora y pagadora a 10 posiciones • Nombre y domicilio completo del remiente • Importe del giro con número • Fecha de expedición • Nombre del beneficiario • Importe del giro con maquina o a mano • Sello de oficina expedidora • Sello de ECOBOL y firma del responsable
	11	Estampa los siguientes sellos: • Sello de solicitud de giros • Sello fechador
	12	Solicita la firma de autorización del Administrador en el formato de GPNO
	13	Desprende del talonario la parte correspondiente al GPNO y a su vez el comprobante de expedición (cliente)
	14	Entrega al solicitante el GPNO y el comprobante de expedición sugiriéndole que el giro lo envíe al beneficiario por correo registrado y el comprobante lo conserve para cualquier aclaración.
		SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2006

Figura nº 2 Diagrama de flujo para la expedición de Giros Postales Nacionales Ordinarios (GPNO)



10.6.2. Envío-entrega del reembolso y expedición del Giro Postal Reembolso (GPR)

10.6.2.1. Unidad responsable

Administración de correos expedidora

10.6.2.2. Objetivos

Efectuar el pago y/o reposición de un reembolso del giro postal al usuario a través de la Red Postal, mediante el libramiento a favor de un determinado beneficiario.

levar el estricto control y verificación de estos documentos extraviados para no expedir nuevos reembolsos ya cobrados.

10.6.2.3. Políticas

10.6.2.3.1. Expedido el Giro Postal Reembolso no deberá admitirse ninguna modificación, únicamente podrá ser pagado.

10.6.2.3.2. Sin excepción, no deberá aceptarse ningún tipo de documento o título de crédito en el pago del GPR, solamente podrá recibirse del usuario dinero en efectivo y de curso legal.

10.6.2.3.3. Cuando por error en el llenado quede inutilizado un giro postal reembolso, deberá estampársele tanto al giro como al talonario, el sello NULO, desprendiendo el giro y anexándolo a la relación mensual de giros expedidos.

10.6.2.3.4. En caso de pérdida, extravío o daño de un GPR, se podrá expedir uno nuevo, previa verificación (del Administrador de Correos que expidió el giro) que el anterior original no haya sido pagado, notificando vía telefónica y por escrito a la oficina pagadora y al Coordinador de Giros sobre la reposición del mismo.

10.6.2.3.5. La reposición de un Giro Postal Reembolso, únicamente podrá expedirse para el mismo beneficiario y para la misma oficina pagadora a la que originalmente se expidió.

10.6.2.3.6. Podrán liquidarse dos o más reembolsos, con un mismo GPR, siempre y cuando correspondan a un mismo beneficiario y un mismo solicitante.

10.6.2.3.7. En toda devolución de un reembolso, se regresará la pieza a través de factura a la Administración de Correos de origen (depositaria), en donde deberá permanecer hasta 30

días hábiles para su entrega, debiendo obtener 2 copias de dicha factura, una para el archivo y otra para el archivo control de reembolso.

10.6.2.4. Detalles de flujo para el envío-entrega del reembolso y expedición del Giro Postal Reembolso (GPR)

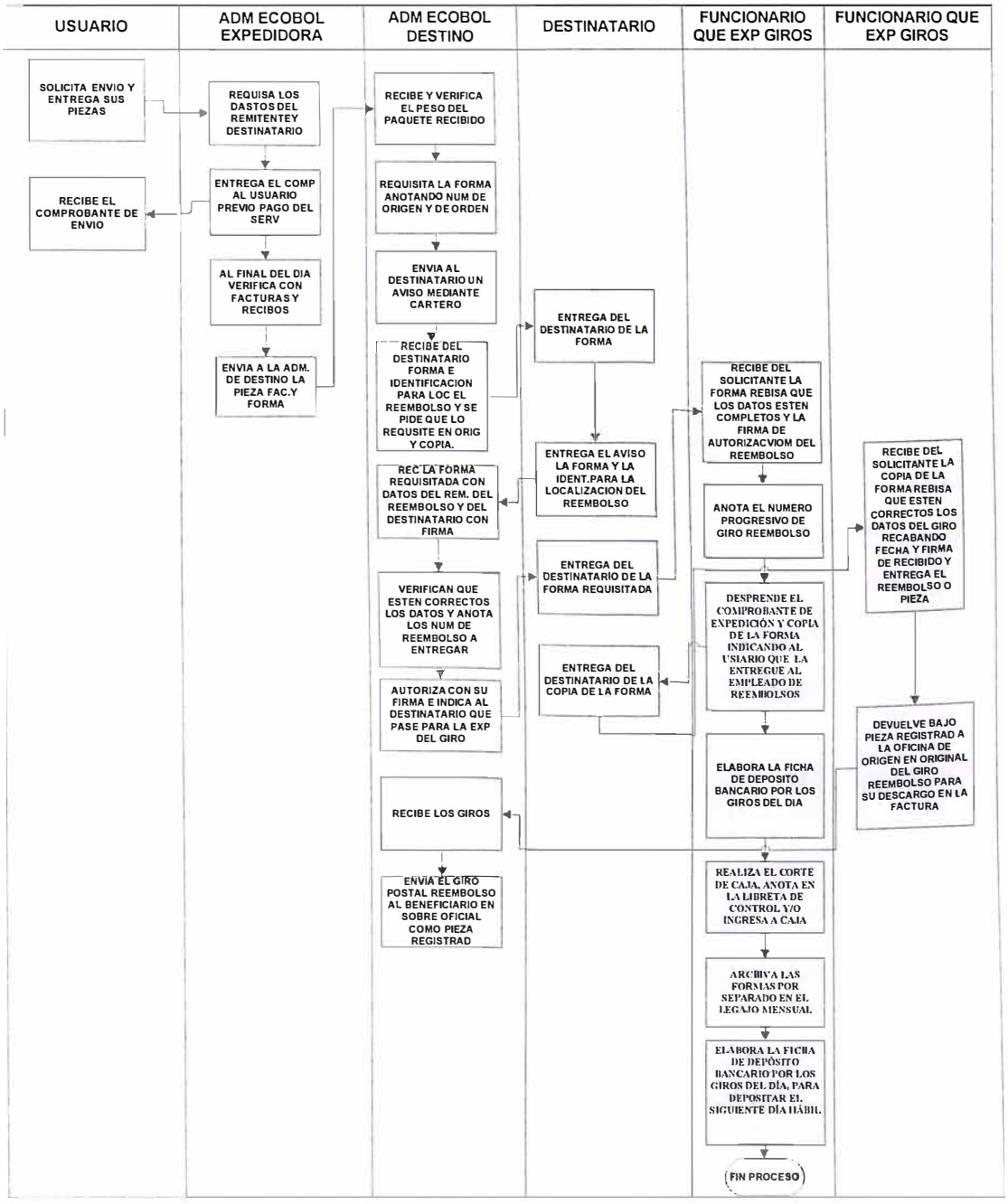
TABLA N° 7
DETALLES DE FLUJO PARA EL ENVÍO-ENTREGA DEL REEMBOLSO Y EXPEDICIÓN DEL GIRO POSTAL REEMBOLSO (GPR)

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Solicita el servicio de giro postal reembolso y entrega su pieza para envío
Empleado que atiende giros / administración de correos expedidora	2	Requisita la factura de correspondencia y envíos registrados (reembolsos) con los datos del envío del remitente y del destinatario
	3	Cobra al usuario el servicio en base a la tarifa postal vigente, le entrega las estampillas postales y su comprobante del envío
	4	Verifica al término del día, con base en las facturas de correspondencia y envíos registrados, donde relaciona el envío de los reembolsos.
	5	Envía al jefe de la administración de correos de destino lo siguiente: • Pieza postal • Forma de correspondencias registradas • Factura
Jefe de la Administración de Correos de Destino	6	Recibe pieza y documentos anteriores, verificando el pese y el estado, tanto de la valija, como del paquete que está recibiendo.
	7	Requisita Aviso, anotando el número de origen y del orden de reembolso
	8	Envía al destinatario a través de cartero, el Aviso para que pase a recoger su reembolso a la Administración de ECOBOL
	9	Recibe del destinatario Aviso e Identificación para localizar el reembolso y le entrega la forma de Giros Postales Nacionales Solicitud para que lo requisite en original y copia.
	10	Recibe del destinatario la forma Giros Postales Nacionales, solicitud requisitada con los datos del remitente del reembolso, del destinatario y con su firma y huella digital.
	11	Verifica conjuntamente con el destinatario que estén correctos los datos asentados y anota el número (s) de el (los) reembolso (s) a entregar.
	12	Autoriza con su firma la forma Giros Postales Nacionales y le indica al destinatario que pase con el empleado que expedirá el giro, entregándole su identificación, aviso y forma,
Empleado que expide giros	13	Recibe del solicitante la forma Giros Postales Nacionales, revisa que los datos estén completos y que aparezca la firma de autorización del empleado de reembolsos
	14	Anota en la forma Giros Postales Nacionales el número progresivo del giro reembolso

	15	Desprende del Giro Postal Reembolso el comprobante de expedición y entrega ambos al solicitante, indicándole que pase con el empleado de reembolsos a entregar dicha forma, conservando el comprobante de expedición del talonario
Empleado que entrega el reembolso	16	Recibe del solicitante el GPR
	17	Revisa que esté bien requisitado el GPR, recabando fecha y firma de recibido del solicitante en la factura de correspondencias registradas, entregándole el reembolso (pieza)
	18	Devuelve bajo pieza registrada a la oficina de origen, el original del GPR para su descargo en la factura de correspondencias registradas
Oficina de origen / empleado que controla los reembolsos	19	Recibe sobre conteniendo los GPR y procede a: • Anotar en las correspondencias registradas, el número del giro postal y la fecha de expedición con que se liquidó el reembolso • Envía el GPR al beneficiario en sobre oficiales como pieza registrada
		RESUMEN DEL DÍA GIROS ORDINARIOS Y REEMBOLSOS
Empleado que expide giros	20	Elabora la relación de Giros Nacionales expedidos con base en las formas de Giros Nacionales
	21	Realiza el corte de caja, anotando las cifras en la libreta de control y lo ingresa a caja
	22	Archiva el legajo mensual por separado: • Los Giros Postales Nacionales • La Relación de Giros Postales Expedidos
	23	Guarda en el archivo correspondiente los giros reembolsos
	24	Elabora la ficha de depósito bancario por los Giros Postales Expedidos durante el día, para que lo deposite al siguiente día hábil en la cuenta captadora de ECOBOL.
		SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2006

Figura nº 3 Diagrama de flujo para el envío-entrega del reembolso y expedición del Giro Postal Reembolso (GPR)



10.6.3. Pago de Giros Postales Ordinarios y Reembolsos (GPOR)

10.6.3.1. Unidad responsable

Administración de correos pagadora

10.6.3.2. Objetivo

Pagar el importe de los Giros Postales Ordinarios y Reembolsos a sus beneficiarios.

10.6.3.3. Políticas

10.6.3.3.1. Cuando el original o reposición de un Giro Postal Ordinario y Reembolso se hubiere mutilado o extraviado, deberá reponerse con otro giro, previa verificación de no haber sido pagado anteriormente.

10.6.3.3.2. La vigencia del giro postal prescribe a los 6 meses, a partir de su fecha de expedición y podrá ser pagado después de la misma fecha siempre que hubiere mediado reclamación por escrito de parte del solicitante o del beneficiario, antes de 180 días.

10.6.3.3.3. El Giro Postal Ordinario y Reembolso podrá ser endosado una sola vez.

10.6.3 .3 .4. Se podrá pagar el giro ordinario y reembolso a persona distinta del beneficiario, cuando la autoridad judicial competente así lo ordene.

10.6.3.3.5. Cuando el beneficiario de un GPOR haya fallecido, sólo podrá ser pagado al heredero universal, previa comprobación de su situación legal.

10.6.3.3.6. Podrá autorizarse el cambio de radicación de pago del GPOR, siempre y cuando no haya sido pagado.

10.6.3.3.7. Las identificaciones vigentes que podrán aceptarse para el pago de un GPOR, serán: carnet de identidad o pasaporte.

10.6.3.3.8. La Administración de Correos podrá pagar originales y reposiciones de GPOR, en el caso de las reposiciones, previamente se debe verificar que el giro original no se haya pagado.

10.6.3.3.9. La Administración de Correos debe verificar la autenticidad de todo giro mayor a los 2.000 bolivianos, de no observarse esta disposición, cualquier giro ordinario y reembolso pagado que resulte improcedente, será de su exclusiva responsabilidad.

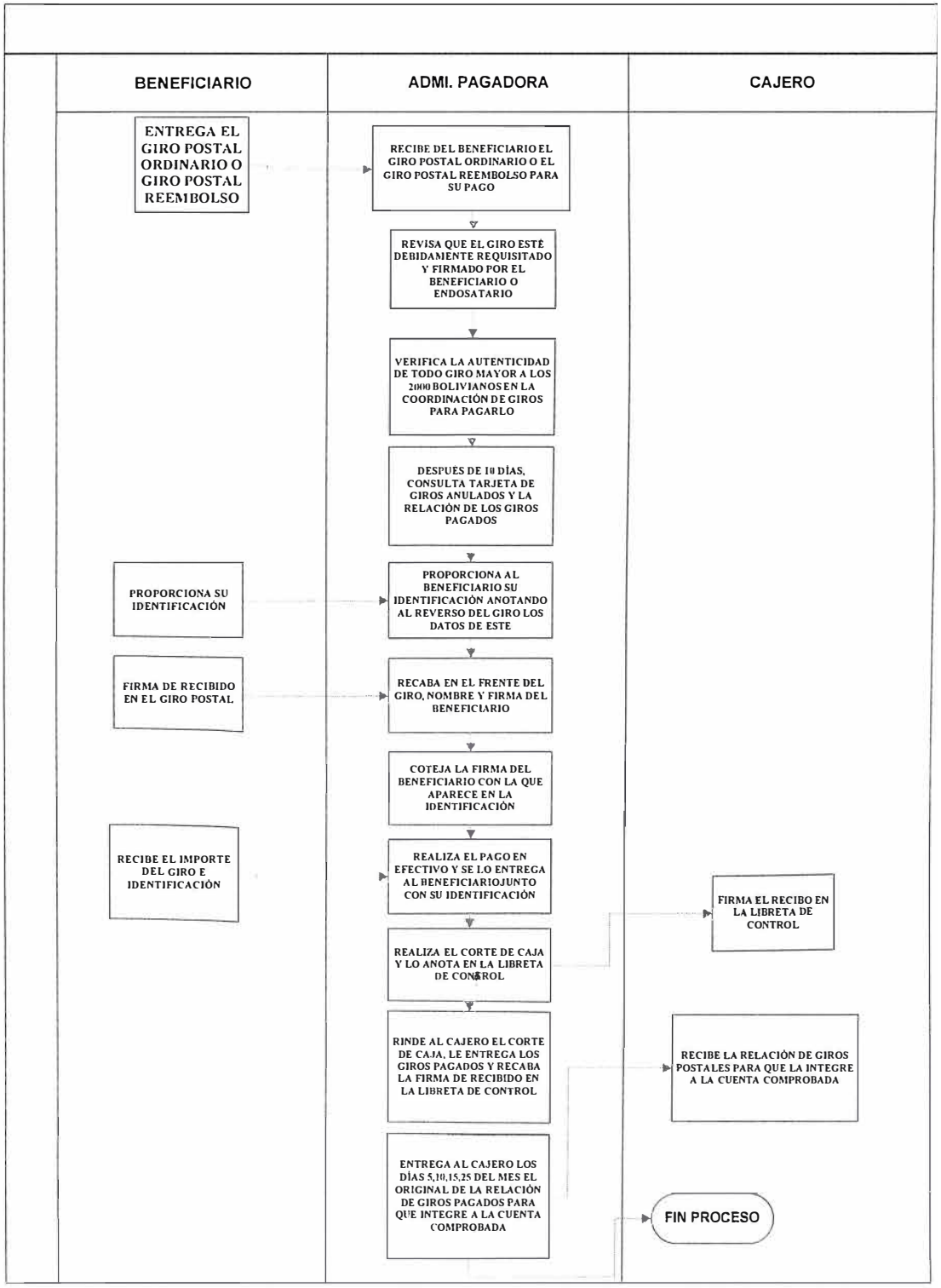
10.6.3.4. Detalles de flujo para el pago de Giros Postales Ordinarios y Reembolsos (GPOR)

TABLA Nº 8
DETALLES DE FLUJO PARA EL PAGO DE GIROS POSTALES ORDINARIOS Y REEMBOLSOS (GPOR)

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
Administración pagadora / empleado de giros	1	Recibe del beneficiario el Giro Postal Ordinario o Giro Postal Nacional Reembolso para su pago
	2	Revisa en el GPOR lo siguiente: • Que esté debidamente requisitado y firmado por el beneficiario o endosatario en el espacio respectivo • Que no tenga alteraciones, raspaduras o enmiendas • Verifica la autenticidad de todo giro mayor a los 2000 bolivianos vía telefónica con la coordinación de giros • Después de los 10 días consulta el registro de giros anulados y la relación de giros pagados.
	3	Solicita al beneficiario su identificación anotando al reverso del Giro Postal, el domicilio completo y número de carnet de identidad
	4	Recaba al frente del GPOR, nombre y firma de recibido del beneficiario.
	5	Coteja la firma del beneficiario con la que aparece en la identificación vigente
	6	Realiza el pago en efectivo del GPOR al beneficiario y le devuelve su identificación
	7	Estampa en el GPOR los sellos de ECOBOL
		RESUMEN DEL DÍA
	8	Elabora en original y copia la relación de Giros Postales con base en los giros pagados
	9	Realiza el corte de caja, anotando las cifras en libreta de control.
	10	Entrega al cajero el corte de caja y los giros pagados, recabando su firma de recibido en libreta de control..
	11	Entrega al cajero los días 5, 10, 15 y 25 de cada mes, el original de la relación de giros pagados para que la integre a la cuenta comprobada.
	12	Archiva en legajo mensual la copia de la relación de giros pagados
		SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO

Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2006

Figura nº4 Diagrama de flujo para el pago de Giros Postales Ordinarios y Reembolsos (GPOR)



10.6.4. Control de los giros expedidos y pagados (GEP)

10.6.4.1. Unidad responsable

Gerencia Financiera de la Empresa de Correos de Bolivia

10.6.4.2. Objetivo

Concentrar en forma decenal en la Gerencia Financiera, la información referente a los giros expedidos y pagados en el interior del país.

10.6.4.3. Políticas

10.6.4.3.1. El Coordinador de Giros deberá recibir decenalmente de las administraciones de su jurisdicción regional, un informe relacionado con los giros que hayan sido expedidos y pagados, para elaborar el informe general de éstos y enviarlo al Gerente de Financiera.
10.6.4.3.2. Mensualmente o antes según se requiera, el Coordinador de Giros deberá dotar del fondo revolvente a sus Administraciones adscritas, para el pago de giros, previa verificación del depósito efectuado por los giros expedidos con anterioridad.
10.6.4.3.3. El Coordinador de Giros decenalmente debe capturar la expedición y pago de giros y repoliarlos a las oficinas centrales, vía correo electrónico, remitiendo los giros pagados, nulos y cancelados.
10.6.4.3.4. En las localidades donde exista línea bancaria, se efectuará la remesa de fondos por medio de cheque, en donde se carezca de ésta, se hará en efectivo, remitiéndola en ambos casos, por correo registrado.

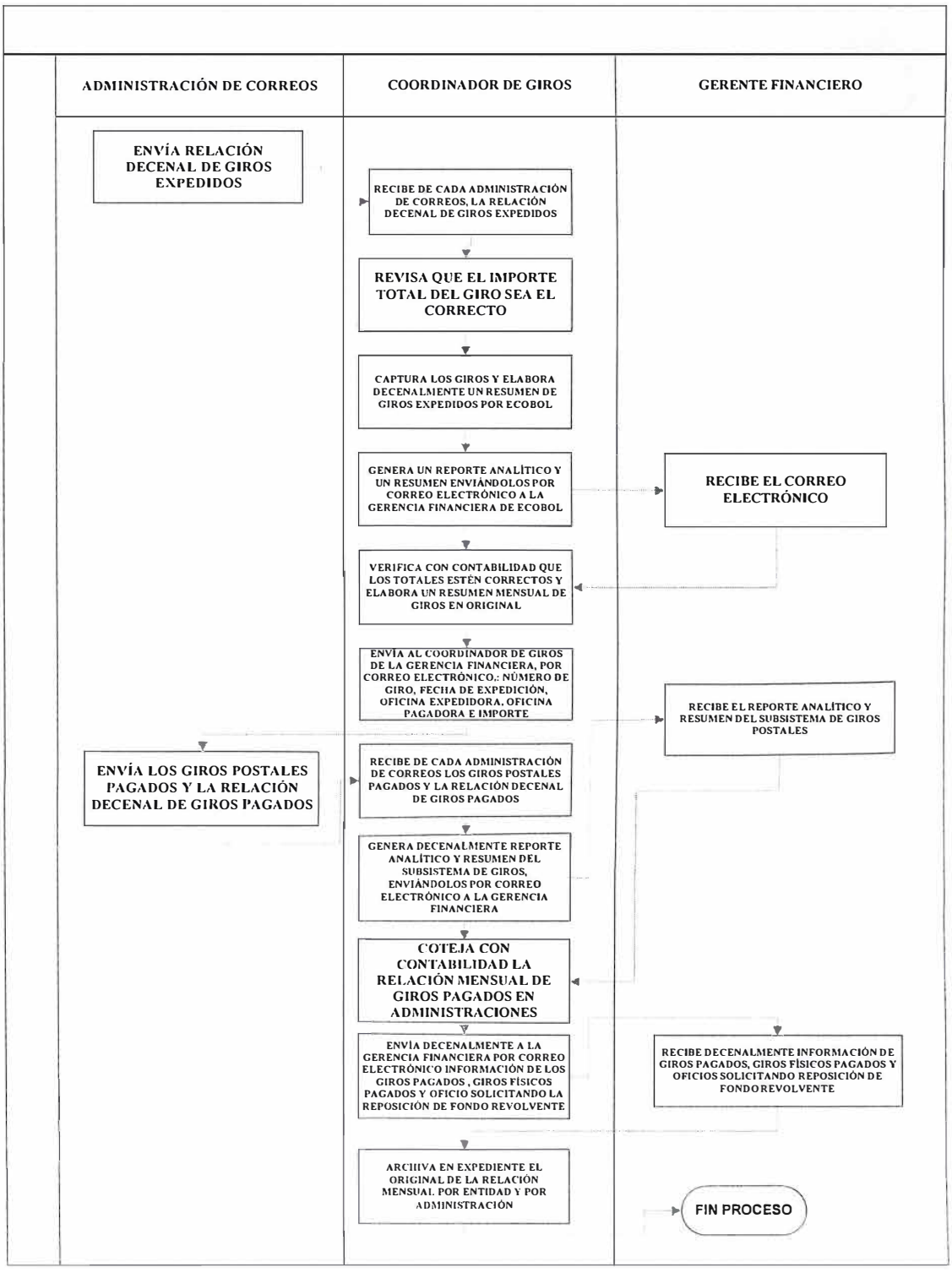
10.6.4.4. Detalles de flujo para el control de los giros expedidos y pagados (GEP)

TABLA Nº 9
DETALLES DE FLUJO PARA EL CONTROL DE LOS GIROS EXPEDIDOS Y PAGADOS (GEP)

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
Coordinador de Giros	1	Recibe de forma decenal de cada administración de ECOBOL, la relación de giros expedidos y una copia de las formas de Giros Postales Nacionales
	2	Revisa que el importe total del giro asentado en la relación de giros

		nacionales expedidos sea el correcto
	3	Captura los giros y elabora un resumen decenal de giros expedidos por la Administración de ECOBOL y genera un reporte analítico y resumen, enviándolo por correo electrónico a la Gerencia Financiera de ECOBOL
	4	Verifica con su área de contabilidad que los totales estén correctos, y resume los giros expedidos y elabora una relación de Giros Nacionales expedidos en original.
	5	Envía al coordinador de giros de la Gerencia Financiera, vía correo electrónico, la siguiente información por cada giro: • Número de giro expedido • Fecha de expedición • Nombre de la oficina expedidora • Nombre de la oficina pagadora • Importe
	6	Archiva en el expediente lo siguiente: • Copia de la relación mensual de giros expedidos por ECOBOL • Copia del resumen de giros expedidos • Originales de las formas
		GIROS PAGADOS
	7	Recibe decenalmente en original de cada administración de correos lo siguiente: • Giros postales pagados • Relación de giros postales pagados
	8	Revisa que los giros pagados no estén alterados, raspados o con enmiendas, que los datos y el importe total pagado asentado en la relación de giros postales coincida con la suma de estos.
	9	Genera un reporte de giros pagados por la administraciones de correos adscritas a su jurisdicción regional.
	10	Verifica que el importe total pagado coincida con el asentado en la relación decenal de los giros postales y la firma en original
	11	Genera decenalmente, un reporte analítico y resumen de los giros postales enviándolo por correo electrónico a la Gerencia Financiera de ECOBOL
	12	Coteja con su área de Contabilidad la relación mensual de giros pagados en las administraciones
	13	Envía decenalmente a la Gerencia Financiera de ECOBOL lo siguiente: • Correo electrónico conteniendo la información de giros pagados • Giros físicos pagados • Oficio solicitando la reposición de fondo revolvente
	14	Archiva en expediente lo siguiente: • Original de la relación mensual por entidad • Original de la relación mensual de los giros postales de cada administración
		SE DA POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO

Figura nº 5 Diagrama de flujo para el control de los giros expedidos y pagados (GEP)



5

Conclusiones

CAPÍTULO 11
CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO

11.1 Conclusiones finales

En este apartado se sintetizan las conclusiones alcanzadas mediante la revisión de la literatura y la investigación empírica.

La revisión teórica acerca de las entidades de intermediación financiera no bancaria aportó con un marco conceptual para poder definir y entender a la Empresa de Correos de Bolivia como una institución apta para desarrollar los servicios de giros postales en el ámbito financiero nacional. Más adelante, se pudo revisar teoría sobre la captación y transferencia de recursos económicos del sector público mediante el servicio de correos, lo cual esclareció de gran manera la noción del trabajo que llevan a cabo las Secciones de Giros Postales y definió la necesidad de un estricto control administrativo y contable sobre estas.
A partir de este sustento teórico, en la investigación empírica realizada en cumplimiento de los objetivos propuestos para el Trabajo, se encontró que:

Las características que actualmente configuran los sistemas de contabilidad en las Secciones de Giros Postales de ECOBOL del país, denotan serias falencias en el manejo contable, registrándose extremos en los que la información que debiera sistematizarse m siquiera es tomada en cuenta debido a procedimientos desiguales y caóticos en las distintas oficinas de correos. Las reparticiones de ECOBOL en las provincias y aquellas en pequeñas ciudades, como Cobija por ejemplo, trabajan de manera precaria en el aspecto contable, llegándose a producir vacíos de contabilidad que dan lugar a la pérdida de fondos de los giros, ya sea por negligencia o por manejos irregulares y mal intencionados de los funcionarios.

En cuanto al grado de adaptación de los sistemas de contabilidad analizados, a las

transformaciones y a la aparición de nuevos factores tecnológicos en el servicio de transferencia de fondos, la transmisión de activos financieros desde y hacia las Secciones de Giros Postales de ECOBOL en diferentes puntos del país, carece de los recursos tecnológicos suficientes para – por lo menos – efectuar un trabajo seguro y eficiente. Menos entonces pueden acceder al comercio electrónico de manera significativa o ser competitivas en el ámbito de las entidades de intermediación financiera no bancarias. La mayoría de los Giros Postales continúan siendo envíos de bajos montos de dinero entre ciudades o provincias, del modo tradicional.

Consecuentemente, las limitaciones que presentan los actuales sistemas de contabilidad de las Secciones de Giros Postales en ECOBOL, son numerosas y preocupantes. Todas estas imperfecciones en cuanto a procedimiento y control en el trabajo con giros, entorpecen las transacciones financieras y encarecen su coste final para el usuario, que debe enfrentar en no pocos casos el extravío de su dinero. Entre las limitaciones que de forma más severa afectan a las Secciones de Giros Postales, se tiene que el servicio no posee una secuencia de procedimientos uniforme para todas las oficinas de ECOBOL, existiendo diferencias notorias entre el tratamiento en una capital de depaitamento con relación a una oficina provincial, donde se agravan las falencias de control. Tampoco existe un documento institucional que sirva de referente para uniformar los procedimientos de recepción expedición, depósito, reembolso y archivo de giros postales en ECOBOL. Adicionalmente, hay falencias administrativo–financieras que dejan aisladas las secciones de giros postales de las oficinas de correos provinciales, sin opción a una coordinación con los Jefes Regionales de Giros.

A partir de los resultados mencionados, se concluye que es imperioso generar formas para limitar los efectos desfavorables de estas imperfecciones encontradas, facilitando el desarrollo de operaciones financieras entre los diferentes agentes económicos que intervienen en las transacciones mediante giros postales. Es por esto que en el capítulo de Propuesta, el presente Trabajo desarrolla un *Manual de Procedimientos y Control de Giros*

Postales en ECOBOL, cuya contribución consiste en brindar a nivel nacional a los usuarios de la Empresa de Correos de Bolivia, un servicio seguro y confiable, para la transferencia de dinero a través de giros postales, así como proyectar el traslado de fondos por la compra-venta de mercancías a través de la red postal boliviana; mediante procedimientos operativos organizados y uniformes. Además de constituirse en un documento que sirve de apoyo y guía para el personal de las administraciones postales de la Empresa de Correos de Bolivia, dependientes de las subdirecciones regionales, coordinación del Departamento de Tesorería y Gerencia Financiera de la empresa, con la finalidad de llevar a cabo en forma correcta y eficiente la expedición, depósito, pago, reembolso, control y archivo de giros postales.

11.2. Recomendaciones

Con fundamento en las conclusiones de esta investigación, es oportuno sugerir las siguientes recomendaciones para mejorar los sistemas de contabilidad en entidades de intermediación financiera no bancarias en general:

- Desarrollar en cada una de ellas, conforme a diagnóstico y resultados patiiculares y específicos, sistemas y procedimientos que permitan planificar y controlar la gestión contable.
- Establecer metodologías que permitan determinar los capitales propios necesarios para cada entidad en función de su tamaño y de los riesgos que asume en su desempeño operativo.
- Establecer mecanismos de imputación de este capital a las diferentes unidades de negocio y actividades que tenga una entidad de intermediación financiera no bancaria, en base a los riesgos que cada una supone.
- Como tareas de investigación futura, conviene desarrollar desde el ámbito académico nuevos métodos de control contable, aplicables a distintas empresas no bancarias que ofrecen servicios de intermediación financiera como funciones secundarias y complementarias, con el fin de mejorar su desempeño, facilitar el alcance de sus objetivos institucionales y cuidar el interés común de la población.

Bibliografía

Libros y otras publicaciones

AMA T, O. (1999) "Opciones financieras", Editorial Gestión, Barcelona

AMAT, O., SOLDEVILA, P., (1999) "Contabilidad y gestión de costes, Editorial GeStión Barcelona.

ANTHONY, R. (1965) "Planning and Control Systems: a Framework for Analysis", Division of Research, Harvard University Graduate Business School of Business Administration, Boston.

ANTHONY, R. (1990) "El control de gestión. Marco, entorno y proceso", Editorial Deusto, Bilbao

ARNOLD, J., HOPE, T. (1990) "Accounting for management decisions", Prentice Hall, Englewood Cliffs, Nueva Jersey.

ASHTON, D., HOPPER, T., SCAPENS, R. W. (1995) "The changing nature of issues in Management Accounting" en Jssues in Management Accounting, (eds. Ashton, D., Hopper, T., Scapens, R. W), Prentice Hall, U.K.

BARNARD, C. (1938) Thefunctions ofthe executive, Harvard University Press, BoSton.

BERGES A., SORIA, P. (1993) "La empresa bancaria y la moderna teoría .financi era , Perspectivas del Sistema Financiero, núm. 42, pág.11-23.

BHATTACHARY A, S., THAKOR, A. V. (1993) "Contemporary banking theory", Journal of financia! intermediation, vol. 3, núm. l, pág. 2-50.

CASTELLÓ, E., LIZCANO, J.(1998) "El sistema de costes basado en las actividades", Boletín AECA, núm.48, diciembre 98- marzo 99, pág.2-6.

COOK, T.D. and RICHART, Ch. S. (1992) "Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa" Madrid Santillana

DIAMOND, D. W. (1984) "Financia! integration and delegated monitoring", Review 01

Economic Studies, vol. 51, núm.3, julio, pág. 393-414.

DUHAL T K. M. (1997) "Los manuales de procedimientos en las oficinas publicas",

UNAM México

FAMA, E.:(l 980a) "Agency Problems and Theo,y of the Firm", Journal of Political

Economy, vol. 88, núm.2, pág.288-307.

FAMA, E. (1980b) "Banking in the theory of finance ", Journal aj Monetary Economics,

vol.6, pág.39-59.

FISHER, J (1995) "Contingency-based research on management control sySfems:

categorisation by leve! aj complexity", Journal o/Accounting Literature, vol. 14, pág.24-53.

FREIXAS, X. ROCHET, J.C. (1997) "Jvlicroeconomics of banking", MIT, Cambridge, Massachusetts.

GREENBAUM, S.I., THAKOR, A.V. (1995) Contempora,y Financia! Jntermediation, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers, Orlando [Florida].

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (1998) "Metodología de la investigación" México, Segunda Edición, McGraw-Hill

IBAÑEZ, J. (1992) "La guer r a incruent a entre cuant it ativistas y cualitativistas" Las ciencias sociales en España, Madrid, Siglo XXI

JENSEN, K.B. y JANKOWSKI, N.W. (1993) "Met odologías cualit ativas de investigación", Barcelona, Bosch

JESPERSEN, K. (2001) "El cor reo", Folleto de la Exposición Mundial de Filatelia, Hafnia, Dinamarca

KLOOT, L [1997]: "Or ganizational learning and management cont rol systems: responding to envir onment al change", Management Accounting Research, vol.7, pág.47-73.

LELAND, H.E., PYLE, D.H. (1977) "Infor mat ional asymmetr ies, financia! st r ucture, andfinancial int ermediat ion", The Journal of Finance, vol.32, núm.2, pág.371-387.

LELAND, HE., PYLE D.H. (1999) "El sect or bancari panorama i tendencies [2" p a r t}, Collecció estudis i informes, núm. I 6, Servei d 'estudis "la Caixa".

MALLO, C., JIMÉNEZ, M.A. (I 997): "Contabilidad de cost es ", Ed. Pirámide, Madrid.

MEIGS, R. (200 I) "Cont abilidad La Base Par a Decisiones Gerenciales", editorial McGrawl-lill Interamericana, Colombia.

MONTALVO, O. (1999) "Administr ación Financiera Básica (El Cor to Plazo)" Centro de publicaciones de la F:C:E:F: La Paz - Bolivia

MURDICK, R. G (1987) "Sist emas de h1formación Administr at iva" 2da edición, editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México

MUNCH , L., y ' ANGELES, E. (199 6) " ' Metodos y técnicas de investigación", México, Trillas

OBRIEN, J. (2001) "Sistema De Información GerenciaI",4ta Edición, McGraw Hill Interamericana, Colombia,2001

ONTIVEROS, E., V ALERO, F.J.: [1989]: "Innovación financiera y entidades alternativas" en Ponencias y Comunicaciones V Congreso AECA. Murcia.

PÉREZ LLANES, R. (2006) "ECOBOL en la era del e-mail", Universidad Mayor de San Andrés

POVEDA, R. (1994) "El marco regulador de las entidades financieras: la regulación del riesgo", Papeles de Economía Espai10la, núm.58, pág.26-42.

QUIROGA L. G. (2002) "Organización Métodos en la Administración publica" editorial Me Graw-Hill, México

RIPOLL, M., BARRACHINA, M. SUAREZ, A (1998) "Dialéctica en el desarrollo de la contabilidad de gestión", Técnica Contable, núm.598, octubre, pág. 649-661.

RODRÍGUEZ, L., PAREJO, J. A., CUERVO, A., CALVO, A. [2000]: A1anual del sistema .financiero, Ed. Ariel, Barcelona. [13'1 edición].

ROSAN AS, J .M. (1994) "Contabilidad de gestión, incentivos y sistemas de control en las rganizaciones" en Elementos de contabilidad de gestión [coordinado por Lizcano, J.], ECA, Madrid, pág.219-239.

SWANK, J. (1996) "Theories of the banking firm: a review of the Iiterature", Bulletin of Economic Research, vol 48, núm 3, julio, pág.173-207.

THIERAUF, R. (1994) "Sistemas de Información Gerencial " Editorial Limusa S.A. Mexico

UGOLOTTI, H. (1925) "Los Servicios de Correos, telégrafos y radiotelegrafia en el Alto Perú, Lima Perú, Panacea Ediciones

VAN DAMME, E. (1994) "Ranking: a survey of recent microeconomic theory", Oxjord Review of Economic Policy, vol. 1O, núm.4, pág.14-33.

WIESENDAGER, B. [1994]: "Profitable pointers from non-profits", Journal of Business Strategy, vol.15, pág.32-39.

Documentos legales

Decreto Supremo 22616, del 08 de octubre de 1990

Decreto Supremo 23630, de 2 de Septiembre de 1993

Ley de Administración y Control Gubernamentales (Ley SAFCO), Ley nº I 178 de 20 de julio de 1990

Ley de Organización Administrativa del Poder Ejecutivo, de 1972

Resolución Suprema nº 208574, Estatuto Orgánico y Reglamento General de Correo

Resolución Suprema nº.208571, de 11 de enero de 1991

Periódicos

La Razón, domingo 5 de marzo de 2006 "Los ritos de comunicación que persisten en Bolivia", Suplemento Tendencias

Páginas de INTERNET

www.correosbolivia.com Sitio web de la Empresa de Correos de Bolivia

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE GIROS POSTALES EN LA EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA

Anexos

ANEXO N° 1

ENCUESTA PARA LOS RESPONSABLES DE LAS SECCIONES DE GIROS POSTALES DE LAS OFICINAS DEPARTAMENTALES Y PROVINCIALES DE ECOBOL

1. **Identificación de la Sección de Giros Postales**

1.1. Identificación de la Sección de Giros Postales

Oficina Postal	.....
Categoría	Depaiiamental 1Provincial
Cargo del responsable respondiente	

2. Supervisión de ECOBOL

2.1. ¿ La Sección de Giros de su Oficina Postal está supervisada en sus labores contables cotidianas por alguna oficina de la Empresa de Correos de Bolivia?

SI ..... NO .....

(Solo si responde afirmativamente en 2.1.)

2.2. Indique en orden jerárquico qué reparticiones de ECOBOL supervisan el trabajo contable de la Sección de Giros Postales de su oficina.

Nivel más alto	
Nivel intermedio	
Nivel inmediato	

2.3. Mencione cómo está conformado jerárquicamente el personal encargado de la Sección de Giros Postales de su Oficina

Nivel más alto	
Nivel intermedio	
Otro nivel 1	
Otro nivel 2	

3. Trabajo de la Sección de Giros Postales

3.1. ¿ En qué consiste la obligación principal que tiene la Sección de Giros Postales de su Oficina?

.....
.....
.....

3.2. Detalle cuáles son los formularios que utiliza la Sección de Giros Postales de su Oficina y especifique cuál es la operación que se puede realizar con cada uno de ellos

Formulario	Operación

3.3.¿Cuáles son los libros contables que contienen el registro del movimiento económico generado por los Giros Postales en su Oficina?

Libro	Descripción

3.4. Indique, de acuerdo a la jerarquía en que están ubicados, el detalle de las funciones que tiene cada miembro del personal de la Sección de Giros Postales de su Oficina

Personal	Descripción de funciones
Nivel más alto	
Nivel intermedio	
Otro nivel 1	
Otro nivel 2	

3.5. Detalle la secuencia de pasos que sigue el procedimiento de expedición de giros postales en su Oficina, indicando al responsable de realizarlos y el tipo de operación contable que implica en cada paso. Asimismo adjunte, en el cuadro de la derecha, la posible falencia que se tendría en cada etapa de este procedimiento, de acuerdo a su percepción.

PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE GIROS POSTALES	Posible falencia de procedimiento
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	
Paso 4	
Paso 5	
Paso 6	
Paso 7	

3.6. Detalle la secuencia de pasos que sigue el procedimiento de recepción y pago de giros postales en su Oficina, indicando al responsable de realizarlos y el tipo de operación contable que implica en cada paso. Asimismo adjunte, en el cuadro de la derecha, la posible falencia que se tendría en cada etapa de este procedimiento, de acuerdo a su percepción.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y PAGO DE GIROS POSTALES	Posible falencia de procedimiento
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	
Paso 4	
Paso 5	
Paso 6	
Paso 7	

3.7. Detalle la secuencia de pasos que sigue el procedimiento de control de giros postales en su Oficina, indicando al responsable de realizarlos y el tipo de operación contable que implica en cada paso. Asimismo adjunte, en el cuadro de la derecha, la posible falencia que se tendría en cada etapa de este procedimiento, de acuerdo a su percepción.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE GIROS POSTALES	Posible falencia de procedimiento
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	
Paso 4	
Paso 5	
Paso 6	
Paso 7	

3.8. Detalle la secuencia de pasos que sigue el procedimiento de archivo de giros postales en su Oficina, indicando al responsable de realizarlos y el tipo de operación contable que implica en cada paso. Asimismo adjunte, en el cuadro de la derecha, la posible falencia que se tendría en cada etapa de este procedimiento, de acuerdo a su percepción.

PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE GIROS POSTALES	Posible falencia de procedimiento
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	
Paso 4	
Paso 5	
Paso 6	
Paso 7	

3.9. Señale si en los siguientes procedimientos que cumple la Sección de Giros Postales de su Oficina se utiliza algún documento guía que indique la forma en que estos deben realizarse. Solo si ha respondido afirmativamente, también mencione según su punto de vista el grado de utilidad de este documento guía.

PROCEDIMIENTO	¿Se utiliza?		Utilidad atribuida (*solo si la respuesta es afirmativa*)				
	SI	NO	Nula	Poca	Media	Alta	Muy alta
Expedición de giros postales							
Recepción y cobro de giros postales							
Control de giros postales							
Archivo de giros postales							

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO Nº 2

FORMULARIO DE SOLICITUD DE GIROS POSTALES PARA MONEDA NACIONAL (ECO-001-GR) Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-006-GR)

Form.: ECO – 001 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

SOLICITUD DE GIROS POSTALES

MONEDA NACIONAL

Bs.- ☐

CLASE DE GIRO FACSIMIL ☐ TELEX ☐ TELÉFONO ☐ RADIO ☐ CHEQUE ☐

CON DESTINO A: _____ AVISO A DOMICILIO SI ☐ NO ☐

A LA ORDEN DE :_____

DOMICILIADO EN :_____ TELÉFONO: _____ CASILLA: _____

POR LA SUMA DE :_____ BOLIVIANOS

COMISIONES Y GASTOS: A DESCONTAR DEL GIRO ☐ A PAGAR POR EL REMITENTE ☐

POR CUENTA DE :_____

DOMICILIADO EN :_____ TELÉFONO: _____ CASILLA: _____

LUGAR Y FECHA : _____

_____
FIRMA DEL CLIENTE

Form.: ECO – 006 – G

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

SOLICITUD DE GIROS POSTALES

MONEDA EXTRANJERA

$us.- ☐

CLASE DE GIRO FACSIMIL ☐ TELEX ☐ TELÉFONO ☐ RADIO ☐ CHEQUE ☐

CON DESTINO A: _____ AVISO A DOMICILIO SI ☐ NO ☐

A LA ORDEN DE :_____

DOMICILIADO EN :_____ TELÉFONO: _____ CASILLA: _____

POR LA SUMA DE :_____ DÓLARES

COMISIONES Y GASTOS: A DESCONTAR DEL GIRO ☐ A PAGAR POR EL REMITENTE ☐

POR CUENTA DE :_____

DOMICILIADO EN :_____ TELÉFONO: _____ CASILLA: _____

LUGAR Y FECHA : _____

_____
FIRMA DEL CLIENTE

ANEXO Nº 3

FORMULARIO DE LIQUIDACIÓN DE GIROS POSTALES EMITIDOS PARA MONEDA NACIONAL (ECO-002-GR) y p ARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-007-GR)

Form.: ECO – 002 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

FACTURA No.- 00000

GIROS POSTALES EMITIDOS

MONEDA NACIONAL

NÚMERO [ ]

CLASE : _____ DESTINO : _____

ORIGINAL CLIENTE

OFICINA : _____

A LA ORDEN DE : _____

Domicilio :

Teléfono :

POR CUENTA DE : _____

Fecha :

Firmas Autorizadas

DETALLE	IMPORTE
GIRO POSTAL EMITIDO	
a) Monto del Giro	Bs.- [ ]
INGRESOS OPERATIVOS	Bs.-
Comisiones	Bs.-
0.50% sobre (a)	Bs.-
Formularios	
Comunicaciones	
	Bs.- [ ]
b) TOTAL INGRESOS	Bs.- [ ]
C) TOTAL A COBRAR (a + b)	

SON: _____

_____ BOLIVIANOS

(*) IMPORTE SUJETO A CRÉDITO FISCAL Bs _____

Form.: ECO – 007 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

FACTURA No.- 00000

GIROS POSTALES EMITIDOS

MONEDA EXTRANJERA

NÚMERO

CLASE : _____ DESTINO : _____

ORIGINAL CLIENTE

OFICINA : _____

A LA ORDEN DE : _____

Domicilio :

Teléfono :

POR CUENTA DE : _____

Fecha :

Firmas Autorizadas

DETALLE	IMPORTE
GIRO POSTAL EMITIDO	
a) Monto del Giro	Bs.-
INGRESOS OPERATIVOS	Bs.-
Comisiones	Bs.-
0.50% sobre (a)	Bs.-
Formularios	
Comunicaciones	
	Bs.-
b) TOTAL INGRESOS	Bs.-
C) TOTAL A COBRAR (a + b)	

SON: _____

_____ BOLIVIANOS

(*) IMPORTE SUJETO A CRÉDITO FISCAL Bs _____

ANEXO Nº 4

GIRO CHEQUE POST AL PARA MONEDA NACIONAL (ECO-005-GR) Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-010-GR)

Form.: ECO – 005 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

FACTURA No.- 00000

Nro: 000000

GIROS CHEQUE POSTAL
MONEDA NACIONAL

No:

Lugar y Fecha:

PÁGUESE A LA ORDEN DE : _____

LA SUMA DE : _____

_____ **Bolivianos**

PARA SU PAGO EN OFICINA:

_____ **Firma Autorizada**

_____ **Firma Autorizada**

Form.: ECO – 010 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

FACTURA No.- 00000

Nro: 000000

GIROS CHEQUE POSTAL
MONEDA EXTRANJERA

No:

Lugar y Fecha:

PÁGUESE A LA ORDEN DE : _____

LA SUMA DE : _____

_____ **Bolivianos**

PARA SU PAGO EN OFICINA:

_____
Firma Autorizada

_____
Firma Autorizada

ANEXO Nº 5

COMPROBANTE DIARIO O DE RESUMEN CONTABLE DE OPERACIONES CON GIROS POSTALES, PARA MONEDA NACIONAL Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-011-GR)

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

COMPROBANTE DE DIARIO

Form.: ECO-011-GR

Fecha: _____ | Lista **Número**: | TIPO DE CAMBIO EN : Bs. _____

De Oficina: _____ | **Para Oficina:** _____

GIRO NÚMERO	ORDEN	IMPORTE EN DÓLARES	IMPORTE EN BOLIVIANOS	FECHA DE CANCELACIÓN	OBSERVACIÓN

..... Firma Autorizada

..... Firma Autorizada

ANEXO Nº 6

LISTA DE GIROS CHEQUE EMITIDOS PARA MONEDA NACIONAL Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-012-GR)

ECOBOL EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA GIROS POSTALES	**COMPROBANTE DE DIARIO**	Form.: ECO-012-GR

Oficina de:	Fecha:	TIPO DE CAMBIO EN : Bs.

			DEBE	**HABER**
DE CUENTA	**DESCRIPCIÓN**	**DOLARES**	**IMPORTE EN BOLIVIANOS**	**IMPORTE EN BOLIVIANOS**
TOTALES:				

SON: _____

.....
Firma Autorizada

.....
Firma Autorizada

NOTA: El formulario de reporte diario de operaciones

ANEXO Nº 7

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE GIROS POSTALES PARA MONEDA NACIONAL (ECO-003-GR)Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-008-GR)

Form.: ECO – 003 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

RECEPCIÓN DE GIROS POSTALES

MONEDA NACIONAL

NÚMERO

OFICINA DE ORIGEN:_____ DE FECHA:_____

A LA ORDEN DE:

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR CUENTA DE : _____

POR LA SUMA DE : _____

NÚMERO : _____ Bolivianos

Transmitido por : _____ Recibido por : _____

OFICINA	DÍA	MES	AÑO	HORA

SELLO
OFICINA RESPONSABLE

Form.: ECO – 008 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

RECEPCIÓN DE GIROS POSTALES

MONEDA EXTRANJERA

NÚMERO

OFICINA DE ORIGEN:_____ DE FECHA:_____

A LA ORDEN DE:

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR CUENTA DE : _____

POR LA SUMA DE : _____

NÚMERO : _____ Bolivianos

Transmitido por : _____ Recibido por : _____

OFICINA	DÍA	MES	AÑO	HORA

_____
SELLO
OFICINA RESPONSABLE

ANEXO Nº 8

FORMULARIO DE ORDEN DE PAGO DE GIROS POSTALES PARA MONEDA NACIONAL (ECO-004-GR) Y PARA MONEDA EXTRANJERA (K-0-009-GR)

Form.: ECO – 004 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

ORDEN DE PAGO GIRO POSTAL

MONEDA NACIONAL

NÚMERO

OFICINA	DÍA	MES	AÑO

OFICINA DE ORIGEN:_____ **DE FECHA:**_____

A LA ORDEN DE: _____

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR CUENTA DE : _____

POR LA SUMA DE : _____

NÚMERO : _____ Bolivianos

_____
Firma Interesado

_____
Rúbrica y Sello
Jefe de Sección Giros

_____
Sello/Fecha y Firma
Cajero

C.I. No _____ de _____

Domicilio: _____

_____ Telf. _____

Form.: ECO – 009 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

ORDEN DE PAGO GIRO POSTAL

MONEDA EXTRANJERA

NÚMERO

OFICINA	DÍA	MES	AÑO

OFICINA DE ORIGEN:_____ **DE FECHA:**_____

A LA ORDEN DE: _____

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR CUENTA DE : _____

POR LA SUMA DE : _____

NÚMERO : _____ Bolivianos

_____
Firma Interesado

_____
Rúbrica y Sello
Jefe de Sección Giros

_____
Sello/Fecha y Firma
Cajero

C.I. No _____ de _____

Domicilio: _____

_____ Telf. _____

ANEXO Nº 9

LISTA DE GIROS CHEQUE CANCELADOS PARA MONEDA NACIONAL Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-013-GR)

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

LISTA DE GIROS/CHEQUES CANCELADOS

Form.: ECO-013-GR

Fecha: _____

Lista **Número:** _____

TIPO DE CAMBIO EN : Bs. _____

De Oficina: _____ **Para Oficina:** _____

GIRO NÚMERO	ORDEN	IMPORTE EN DÓLARES	IMPORTE EN BOLIVIANOS	FECHA DE CANCELACIÓN	OBSERVACIÓN

..... Firma Autorizada

..... Firma Autorizada

NOTA: El formulario de reporte diario de operaciones

ANEXO Nº 10

FORMULARIO DE ORDEN DE PAGO GIRO REVERTIDO PARA MONEDA NACIONAL (ECO-016-GR) Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-017-GR)

Form.: ECO – 016 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

ORDEN DE PAGO GIRO POSTAL REVERTIDO

MONEDA NACIONAL

NÚMERO

ORIGINAL
CONTABILIDAD

REVERTIDO
EN FAVOR DE : _____

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR LA SUMA DE : _____

_____ DÓLARES AMERICANOS **$us.** _____

MENSAJE DE AUTORIZACIÓN _____ DE FECHA _____

_____
Firma Interesado

_____
Rúbrica y Sello
Jefe de Sección Giros

_____
Sello/Fecha y Firma
Cajero

C.I. No _____ de _____

Domicilio: _____

_____ Telf. _____

Form.: ECO – 017 – GR

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES
NIT 00000000

ORDEN DE PAGO GIRO POSTAL REVERTIDO

MONEDA EXTRANJERA

NÚMERO

ORIGINAL
CONTABILIDAD

REVERTIDO
EN FAVOR DE : _____

Dirección _____ Teléfono _____ Casilla _____

POR LA SUMA DE : _____

_____ DÓLARES AMERICANOS **$us.**

MENSAJE DE AUTORIZACIÓN _____ DE FECHA _____

_____
Firma Interesado

_____
Rúbrica y Sello
Jefe de Sección Giros

_____
Sello/Fecha y Firma
Cajero

C.I. No _____ de _____

Domicilio: _____

_____ Telf. _____

ANEXO Nº 11

LISTA DE GIROS CHEQUES REVERTIDOS PARA MONEDA NACIONAL Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-014-GR)

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

LISTA DE GIROS/CHEQUES REVERTIDOS

Form.: ECO-014-GR

Fecha: _____ Lista **Número:** _____ TIPO DE CAMBIO EN : Bs. _____

De Oficina: _____ **Para Oficina:** _____

GIRO NÚMERO	ORDEN	IMPORTE EN DÓLARES	IMPORTE EN BOLIVIANOS	FECHA DE CANCELACIÓN	OBSERVACIÓN

..... Firma Autorizada

..... Firma Autorizada

NOTA: El formulario de reporte diario de operaciones

ANEXO Nº 12

REGISTRO AUXILIAR DE OPERACIONES (ECO-018-GR)

FORM: ECO-018-GR

ECOBOL

EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

REGISTRO AUXILIAR DE OPERACIONES

FECHA DE OPERACIONES	PORMENORES	PARCIALES	DEBE	FECHA DE TARJE	HABER	SALDO
		SUMAS				

Form: ECO-018-GR

ANEXO Nº 13

LISTA DE GIROS CHEQUES PENDIENTES DE PAGO PARA MONEDA NACIONAL Y PARA MONEDA EXTRANJERA (ECO-015-GR)

ECOBOL
EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA
GIROS POSTALES

LISTA DE GIROS/CHEQUES PENDIENTES DE PAGO

Form.: ECO-015-GR

Fecha:	Lista **Número:**	TIPO DE CAMBIO EN : Bs.

De Oficina: _____ **Para Oficina:** _____

GIRO NÚMERO	ORDEN	IMPORTE EN DÓLARES	IMPORTE EN BOLIVIANOS	FECHA DE CANCELACIÓN	OBSERVACIÓN

....
Firma Autorizada Firma Autorizada

NOTA: El formulario de reporte diario de operaciones