


| | | |
|---|---|--|
|  | Procedimiento | PROCESO: Gestión Operativa CÓDIGO: GO-PR-011 |
| | ENVIO Y PAGO DE GIROS | VERSIÓN: 004 FECHA: 05 – Mar – 12 |
| Elaboro: Julieth Hurtado Asistente de Operaciones Copia / Original Firmada | Reviso: Ruth Sierra Coordinador ISO 9001 Copia / Original Firmada | Aprobó: Edgar Galeón Directo de Operaciones Copia / Original Firmada |

1. OBJETIVO

Enviar el giro aplicando los procedimientos de seguridad establecidos por la organización contenidos en el Protocolo de Seguridad y el SARLAFT de SUPERGIROS a fin de evitar los riesgos operacionales y de seguridad.

2. ALCANCE

Comprende desde el diligenciamiento del formato de datos básicos por parte del cliente, desde la colocación hasta el pago del giro en el sistema por parte del cajero. Aplica para los usuarios que intervienen en el proceso del envío del giro, tanto de las oficinas propias como de las agencias de los colaboradores.

3. DEFINICIONES

3.1 **SIMS:** Sistema Integrado de Múltiples Servicios, Software aplicativo de SUPERGIROS.

3.2 **Giro postal:** El giro postal es una orden de servicio para el envío de dinero, el cual, se realiza a través de una empresa especial (Colaborador Empresarial) a nivel nacional. Básicamente consiste en que un cliente (Remitente) o persona natural o jurídica solicita el envío de una cantidad de dinero especificando el lugar y la identidad de la persona natural o jurídica a la que se le paga denominado destinatario (Beneficiario).

3.3 **Remitente:** Persona natural o jurídica que le da instrucciones a un funcionario de la Red Postal Nacional de Colaboradores para que envíe a un tercero indicado por éste, en otra ubicación geográfica una suma determinada de dinero en pesos colombianos.

3.4 **Beneficiario:** Persona natural o jurídica que recibe dinero en moneda local, remitido desde cualquier municipio del país por parte de un tercero denominado remitente.

3.5 **Sarlaft:** Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Se denomina así a un conjunto de políticas y procedimientos que tienen por objeto obtener una efectiva administración del riesgo que tienen las empresas de ser utilizadas en actividades de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas o terrorismo

3.6 **Agencia:** Es un establecimiento de comercio abierto por una sociedad comercial dentro o fuera de su domicilio principal.

3.7 **Comprobante de pago:** Documento generado por el sistema de información “SIMS” para soportar el pago de un giro postal, este documento presenta toda la información de origen, destino, remitente, beneficiario, notas y fecha de pago del giro postal.

- 3.8 **Factura de Venta:** Documento emitido en el momento del envío, el cual, detalla el valor, el costo y los datos del remitente, beneficiario y que la información legal y de control para la legalización del giro.
- 3.9 **Giro Restringido:** son giros que automáticamente cambian de estado pendiente a estado restringido después de 30 días de no haber sido cobrados por su beneficiario.
- 3.10 **Giro Vencido:** es el giro que cambia de estado restringido a vencido, cumplidos 60 días sin haber sido reclamado por su beneficiario.

4. RESPONSABLES

El Director de Operaciones, directores de zona colaboradores, supervisor, coordinadores y cajeras (os) son los responsables del cumplimiento de lo dispuesto en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Condiciones Generales

- 5.1.1 Tanto remitentes como beneficiarios deben presentar su documento de identidad en el momento del envío o pago del giro.
- 5.1.2 Se debe solicitar al beneficiario del giro la fotocopia del documento de identidad y la impresión dactilar del índice derecho (o el índice izquierdo si hay ausencia de este) sobre el original del Comprobante de Pago, para la cancelación de giros a partir de \$500.000 o el monto que SUPERGIROS S.A. determine.
- 5.1.3 Bajo ninguna circunstancia el giro se pagará a una persona diferente al beneficiario original.
- 5.1.4 Los documentos de soporte de los giros deben conservarse por un periodo de diez años.
- 5.1.5 Siempre se deben registrar el nombre completo, los dos apellidos, la dirección y el teléfono tanto del beneficiario como del remitente, sin el total diligenciamiento de estos datos no se procede a realizar el depósito.
- 5.1.6 Los beneficiarios extranjeros residentes en el país su identificación es la **cedula de extranjería**, NO puede ser cedula de otra nacionalidad, lo que equivale a decir que: **Cedula de Extranjería no es equivalente a Cedula de Otra Nacionalidad.**
- 5.1.7 En el momento del pago del giro, se debe solicitar al beneficiario la dirección y número telefónico para mantener actualizada esta información.

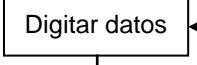
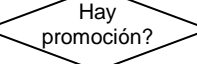
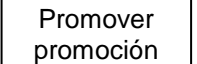
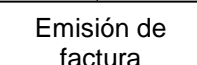


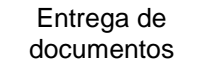
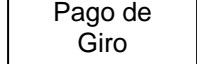
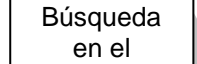
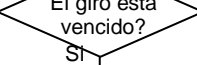
- 5.1.8 Para los beneficiarios menores de edad de nacionalidad Colombiana y residentes en el país será la tarjeta de identidad; si el documento de identidad de un menor de edad (T.I) es registrado como cedula (C.C.) este giro no se podrá cancelar.
- 5.1.9 Por ningún motivo se permite el envío de dinero por parte de un menor de edad.
- 5.1.10 Para los menores de 18 años solo se cancelan giros hasta por un salario mínimo mensual vigente.
- 5.1.11 En caso que el beneficiario no corrobore la información del sistema (Quien envía y proveniencia del giro) se procederá a suspender la transacción de pago de giro. No permitir dos personas simultáneamente en la caja cuando se está llevando a cabo la recepción o pago del giro.
- 5.1.12 En caso que la operación sea mayor o igual a \$ 10'000.000, el sistema automáticamente imprimirá "Registro de Operaciones en Efectivo" (ROE), el formulario deberá contener la información del remitente en su totalidad e incluirá la huella y la firma del cliente.
- 5.1.13 Conocer y manejar las políticas e instrucciones impartidas por la Alta Gerencia y la Dirección de Operaciones para el envío y pagos de giros.
- 5.1.14 Integridad y confiabilidad de la información registrada y generada por el sistema.
- 5.1.15 Registrar y archivar en debida forma los documentos generados en el envío y pago de giros. Los registros (facturas y comprobante de pago) se archivarán en carpetas o folder de acuerdo a la región, por fecha y por tipo de documento.
- 5.1.16 Para minimizar los riesgos existentes en las transacciones del Giro Postal Nacional, se recomienda tener en cuenta las siguientes premisas:
- Solicitar para el pago y envío de Giros Nacionales la Cedula original de la persona que está efectuando la transacción y confrontarla contra los datos del Giro ó ver Anexo de este procedimiento "Documentos Validos".
 - Cuando se tengan dudas acerca de la veracidad de los datos, efectuar preguntas al cliente acerca de los datos de la emisión del documento de identidad, fecha de nacimiento y siempre confirmar si la foto coincide con la persona que efectúa la transacción.
 - **Como apoyo operacional en caso de dudas remitirse al Protocolo de Seguridad Nacional para el pago y envío de giros.**
- 5.1.17 **Recomendaciones:**
- En caso que se presente una situación que implique billetes falsos, se procederá a devolver el dinero con el fin de evitar daños y perjuicios con el cliente y la empresa.

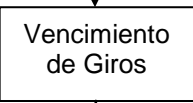
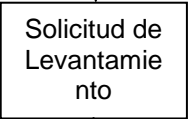
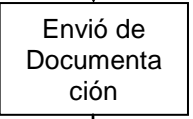
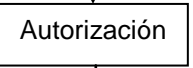
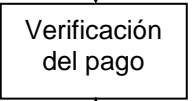
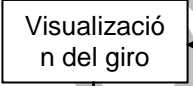

- Indicar y no permitir ingreso a personal no autorizado.
- Evitar las visitas en las instalaciones a personas no autorizadas.
- Mantener la puerta cerrada para evitar riesgos de hurto.
- Para evitar situaciones y conservar las políticas de seguridad que arriesguen con la integridad física, el monto máximo permitido para tener en el puesto de trabajo es de \$1.500.000.

5.2. Tareas y Actividades

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|------------------------------|-------------|---|---|---|
| Inicio | | | | |
| Iniciar PC | Cajera (o) | Encender equipo de computo | | |
| Digitar Usuario y contraseña | Cajera (o) | Digitar Usuario y contraseña para iniciar el equipo de cómputo. | | |
| Iniciar aplicativo | Cajera (o) | Iniciar aplicativo SIMS | | |
| Digitar Usuario y contraseña | Cajera (o) | Digitar Usuario y contraseña para iniciar el aplicativos SIMS | Tener en cuenta políticas de seguridad informáticas. | |
| Apertura de caja | Cajera (o) | Se realiza apertura de caja para empezar operación. | Verificación de saldos iniciales con el programa día anterior. | |
| Recepción cliente | Cajera (o) | Se espera el ingreso del cliente a las instalaciones. | | |
| Solicitud de servicio. | Remitente | Se le pregunta al cliente que servicio solicita. | Si es enviar giro: Formato datos básicos y documento de identidad. Si es Pago de giro: documento de identidad. | Formato datos básicos, Fotocopia documento de identidad |

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|---|-------------------------|--|--|---|
| <pre> graph TD A{Es envió de giro?} -- No --> F{Dinero Completo?} A -- Si --> B[Solicitud de documentos.] B --> C[Ingreso de datos] C --> D[Escoger tercero origen] D --> E{Se encuentra en listas?} E -- No --> F E -- Si --> G[Informar al oficial de cumplimiento] G --> H[Recepción dinero.] H --> F F -- Si --> I[Preguntar] F -- No --> H </pre> | | | | |
| | Remitente | Se solicita al remitente el formato de datos básicos diligenciado y el documento de identidad. Ver Instructivo IT-OPE-11-01. Punto 6 | Revisión del formato de datos básicos diligenciado | Formato datos básicos, documento de identidad |
| | Cajera (o) | Se ingresan los datos del formato de datos básicos al aplicativo. | Verificación si la persona se encuentra en listas de bloqueo. | |
| | Cajera (o) | Al ingresar el número de cedula del cliente remitente, automáticamente aparecerá una lista de destinatarios a los cuales el remitente ha enviado giros. Ver Instructivo IT-OPE-11-01. Punto 8 y 9 | La información de este cliente es cargada en la parte del remitente. | |
| | Oficial de Cumplimiento | En caso de que aparezca bloqueado un usuario, se le indicara al cliente que deberá comunicarse a la línea 01800221321. | Pedir al cliente que haga una solicitud formal por escrito para la necesidad que se presente. | |
| | Cajera (o) | Se recibe el dinero en efectivo (moneda legal nacional) del remitente. | Se verifica el monto y se comprueba los billetes. | |
| | Cajera (o) | Se preguntara al cliente si se hace por el monto verificado. Se devuelve el dinero en caso de estar incompleto. | Se pide de nuevo el diligenciamiento del formato base de datos. | |

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|---|----------------------------|---|---|-----------|
|  | Cajera (o) | Se procede a ingresar el resto de información del formato. | | |
|  | | | | |
|  | Cajera (o) | Se pide un número de 3 o 4 cifras para jugar con la lotería del día según monto. | | |
|  | Cajera (o) | Se imprime factura original, para colocarle el sello de la empresa y firma de la cajera (o). | Se guarda factura, adjuntando formato de datos básicos. | |
|  | | | | |
|  | Cajera (o) | Si la transacción es positiva, reimprima la factura. Ver Instructivo IT-OPE-11-01. Punto 18 | | |
|  | Cajera (o) | Se entrega factura, se devuelve el documento de identidad y el dinero en caso de que sobre al remitente. | | |
|  | Cajera (o) Beneficiario | Se recibe Documento de identidad del beneficiario. Ver Instructivo IT-OPE-11-01. Punto 24 | Se revisa que el documento de identidad sea el original. Ver Anexo 1. | |
|  | Cajera (o) | Se busca en el aplicativo el numero de documento de identidad del beneficiario (en caso que no se encuentre, se hace la búsqueda por PIN) | Validación del giro para saber en que estado se encuentra. | |
|  | | | | |

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|---|--------------------------------|---|--|--|
|  | Director de Operaciones | Se realiza la restricción en el sistema de los Giros que han superado 30 días sin cobro | Reporte de giros vencidos en la fecha. | |
|  | Cajera (o) | Cuando el cliente se presenta a cobrar un giro que se encuentra en estado vencido, el cajero debe marcar en el sistema la solicitud de levantamiento de esta restricción. | El cliente debe presentar su cédula y adjuntar copia de la misma, teniendo en cuenta las políticas establecidas. | Solicitud de levantamiento de vencido en el sistema. |
|  | Auxiliar de Operaciones | Se debe enviar la copia de identificación del beneficiario y el número del pin del giro, Si el resultado verificación de la cédula y el pin del giro vencido no es satisfactoria se rechaza dicha solicitud. | Se genera un ticket con la información solicitada en las políticas | Ticket |
|  | Auxiliar de Operaciones | Si la identificación y el pin es concordante con el reporte de giros vencidos del sistema, se autoriza el pago del giro. | | Aceptación de la solicitud en el Sistema |
|  | Auxiliar de Operaciones | Una vez se levanta la restricción se verifica que el giro ha sido pagado inmediatamente, de lo contrario informa a operaciones para que vuelva a poner el giro en estado "vencido" | | |
|  | Cajera (o) | Se corroboran la información del beneficiario. | Se pregunta quien lo envía y el lugar de procedencia. | |
|  | | | | |

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|--|----------------------------|---|--|-----------|
| Suspensión de transacción | Cajera (o) | Se procede a suspender la transacción, se devuelve documento de identidad y se le dice al cliente que retorne mas tarde con la información. | | |
| Verifica datos | Cajera (o) | Continúa con la operación del pago de giro. | | |
| Supera \$500.000? | | | | |
| Pedir fotocopia documento de identidad | Cajera (o) | Se le solicita al beneficiario la fotocopia del documento de identidad. | Se debe adjuntar el comprobante de pago para su correspondiente archivado. | |
| Hay promoción? | | | | |
| Comunicar promoción | Cajera (o) | Se pide un número de 3 o 4 cifras para jugar con la lotería del día según monto. | | |
| Emisión de comprobante | Cajera (o) | Se imprime comprobante de pago para exigirle la firma y huella dactilar del beneficiario. | Se revisa el documento de identidad, firma, para colocar sello de la empresa y firma cajera (o). | |
| Entrega de documentos y dinero. | Cajera (o) Beneficiario | Se entrega comprobante de pago, se devuelve el documento de identidad y el dinero del envío. | Se archiva documento firmado y revisado. | |
| Cerrar caja | Cajera (o) | Salir del aplicativo para hacer cierre. | | |
| Arqueo de caja | Cajera (o) | Determinar monto y cantidad de billetes, monedas y vales por denominaciones. | El resultado obtenido debe coincidir con el valor revelado en el | |

| TAREA | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CONTROL | DOCUMENTO |
|-------|-------------|--|--|-----------|
| | | Detalla los vales autorizados soportados con factura. | saldo final. Si no coincide se debe nombrar como faltante o sobrante. Ver Anexo 2. | |
| | | | | |
| | Cajera (o) | Cuadradas las cifras se imprime automáticamente el arqueo. | Archivar para futura solicitud de auditoria | |
| | | | | |

6. DOCUMENTACION ASOCIADOS

Externas

- Resolución 542/2004 del Ministerio de Comunicación.
- Contratos con Colaboradores Empresariales y Servicios Postales Nacionales.
- Circular Externa 022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Internas

- SARLAFT
- Políticas de la Junta Directiva

7. DESARROLLO

N/A

8. REGISTROS

| No. | Código | Nombre del formato registro |
|-----|--------------|---|
| 1 | | Formato de datos básicos |
| 2 | IT-OPE-11-01 | Instructivo Envío y Pago de Giro |
| 3 | IT-OPE-11-02 | Instructivo Solicitud de levantamiento de restringido |

9. ANEXOS

**Anexo 1
DOCUMENTOS DE IDENTIDAD VALIDOS:**

| MAYORES DE EDAD | |
|--|---|
| <u>DOCUMENTO VÁLIDO</u> CÉDULA DE CIUDADANIA (UNICO DOCUMENTO VÁLIDO) | |
| EN AUSENCIA DE LA ANTERIOR SE ACEPTAN LOS SIGUIENTES: | |
| DOCUMENTO | CONDICIONES DE ACEPTACION |
| CONTRASEÑA | CON PREVIA NOTA Y CON VIGENCIA HASTA JULIO 31 DE 2010 Y/O QUE EL DOCUMENTO NO TENGA TIEMPO SUPERIOR A 1 AÑO |
| LIBRETA MILITAR | CON AUTORIZACION EXPRESA DEL REMITENTE, MEDIANTE NOTA Y PRESENTANDO DENUNCIO POR PÉRDIDA DE LA CEDULA |
| PASE DE CONDUCCION | CON AUTORIZACION EXPRESA DEL REMITENTE, MEDIANTE NOTA Y PRESENTANDO DENUNCIO POR PÉRDIDA DE LA CEDULA |
| MENORES DE EDAD | |
| <u>DOCUMENTO VÁLIDO</u> TARJETA DE IDENTIDAD (UNICO DOCUMENTO VALIDO) (MENORES DE EDAD DE 14 A 17 AÑOS) | |
| PERSONAS JURIDICAS - EMPRESAS | |
| <u>DOCUMENTO VÁLIDO</u> RUT Y CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO ADICIONALMENTE CARTA DE AUTORIZACION DEBIDAMENTE AUTENTICADA EN EL EVENTO DE QUE EL GIRO NO SEA RECLAMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL | |
| CIUDADANOS EXTRANJEROS | |
| <u>DOCUMENTO VÁLIDO</u> CEDULA DE EXTRANJERIA EXPEDIDA POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD (DAS) CEDULA DE PAIS DE ORIGEN PARA EXTRANJEROS PROCEDENTES DE BOLIVIA, PERU Y ECUADOR | |

Anexo 2

Registro de Ingresos y Egresos de Caja

INGRESO

1. Sobrantes en caja

EGRESOS

1. Faltantes en caja
2. Costos y gastos
3. Domicilios por pagar
4. Domicilios por cobrar

Principales Operaciones de Caja

- ✓ **Sobrantes en Caja:** Este concepto se utiliza para registrar los valores sobrantes que resulten después de realizar un arqueo.

Caja: principal o auxiliar

Concepto: 79_SOBRANTES EN CAJA

Naturaleza: Ingreso

Beneficiario: cajero principal o auxiliar

- ✓ **Faltantes en Caja:** Este concepto se utiliza para registrar los valores faltantes que resulten después de realizar un arqueo.

Caja: principal o auxiliar

Concepto: 78_FALTANTES EN CAJA

Naturaleza: Egreso

Beneficiario: cajero principal o auxiliar

- ✓ **Gastos Administrativos:** Teniendo en cuenta que en ocasiones se hace necesario realizar pagos de tipo administrativo previamente aprobados, se requiere crear un concepto que refleje el egreso de caja por este tipo de pagos.

Caja: Principal

Concepto: COSTOS Y GASTOS

Naturaleza: Egreso

Beneficiario: Beneficiario del pago

- ✓ **Domicilios por Pagar:** Cuando se presente la situación en que un giro a domicilio sea reclamado por el beneficiario en la oficina, se debe pagar a este además del valor del giro, el monto del domicilio pues el servicio no fue prestado.

Caja: Principal

Concepto: Domicilios por pagar

Naturaleza: Egreso

Beneficiario: Beneficiario del giro

Copia Controlada