PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO DE VALORES

2026

Caja Cerro de la Silla

Ahorro, Préstamo e Inversión.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES	
Nombre del documento: **PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO DE VALORES**	Código del documento: **PR-FIN- TVAL-202607**
Fecha de emisión: **03 de julio de 2026**	Vigente a partir de: **03 de agosto de 2026**
Fecha de última actualización: **-**	Numero de actualización: **-**
Fecha de autorización: **30 de julio de 2026**	No. de acuerdo de autorización: **100-07-26**
Vo.Bo. del documento	
Lic. Simón Abraham Pérez Torres Director General	
C.P. Luis Fernando González García Director de Administración y Finanzas	**Lic. Miguel Ángel Martínez Martínez** Director de Operaciones
Elaboración del documento	
C.P. Moises Delgado Cruz Coordinador de Tesorería	**C.P. M. Patricia Sánchez Sierra** Contraloría Interna

DOCUMENTO CONTROLADO

CONTROL DE CAMBIOS			
Actualización Número	Fecha de Revisión	Descripción del cambio y/o actualización	Fecha de Emisión
1	30/07/2026	Liberación nuevo documento	03/08/2026
2			
3			

DOCUMENTO CONTROLADO

Tabla de contenido

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. RESPONSABILIDADES 4
3.1 Dirección de Administración y Finanzas 4
3.2 Dirección de Operaciones 4
3.3 Gerente de Operaciones 5
3.4 Coordinador de Tesorería 5
3.5 Área de Sistemas 6
3.6 Gerente de Sucursal 6
3.7 Cajero 7
3.8 Mensajero Interno 7
3.9 Contabilidad 8
3.10 Empresa de Traslado de Valores 8
4. DEFINICIONES 8
5. POLÍTICAS GENERALES 9
6. PROCEDIMIENTO OPERATIVO 12
7. SEGUIMIENTO Y CONCILIACIÓN 20
8. CONTROLES DE SEGURIDAD 22
9. SANCIONES Y MEDIDAS ADMINISTRATIVAS 23
10. TRANSITORIO 25
11. ANEXOS 25

DOCUMENTO CONTROLADO

1. OBJETIVO

Establecer las políticas, responsabilidades, controles y actividades que deberán observar las áreas involucradas en la preparación, resguardo, registro, entrega, traslado, recepción, conciliación y seguimiento de los valores transportados mediante una empresa especializada, con el propósito de salvaguardar los recursos de la Cooperativa, garantizar la seguridad de los colaboradores, mantener la adecuada segregación de funciones, fortalecer la trazabilidad de las operaciones y asegurar el cumplimiento de las disposiciones internas, contractuales y regulatorias aplicables.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es obligatorio para todas las sucursales, así como para la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Operaciones, Gerencia de Operaciones, Tesorería, Sistemas, Contabilidad, Gerentes de Sucursal, Cajeros, Mensajero Interno y cualquier colaborador que intervenga en la preparación, entrega, traslado, recepción, conciliación, registro o supervisión de los valores transportados mediante la empresa especializada.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Administración y Finanzas

Es la responsable de la administración integral del proceso de traslado de valores y de la supervisión de los controles establecidos en el presente procedimiento, así como de las actividades siguientes:

- Aprobar el presente procedimiento y sus actualizaciones.
- Actuar como propietario del proceso de traslado de valores.
- Autorizar las altas, bajas y modificaciones de usuarios del portal.
- Definir y autorizar los perfiles de acceso al portal de traslado de valores.
- Autorizar las solicitudes de alta, baja o modificación de usuarios que le sean presentadas por Tesorería.
- Supervisar el cumplimiento del procedimiento y de los controles internos establecidos.
- Autorizar, cuando corresponda, la presentación de reclamaciones derivadas de diferencias, pérdidas o siniestros.

3.2 Dirección de Operaciones

Será responsable de:

- Supervisar el cumplimiento operativo del procedimiento en todas las sucursales.
- Coordinar con el Coordinador de Tesorería la atención de desviaciones detectadas durante la operación.
- Supervisar que las sucursales se encuentren preparadas para atender al custodio dentro del tiempo establecido contractualmente.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Dar seguimiento a las incidencias operativas relacionadas con retrasos en la atención del servicio o incumplimientos por parte de las sucursales.
- Coordinar, junto con el Coordinador de Tesorería, la implementación de acciones correctivas derivadas de desviaciones detectadas.

3.3 Gerente de Operaciones

Será responsable de:

- Dar seguimiento al cumplimiento diario del procedimiento.
- Verificar que las sucursales atiendan oportunamente las incidencias detectadas.
- Informar a la Dirección de Operaciones y a la Dirección de Administración y Finanzas cualquier incumplimiento relevante.
- Verificar que las sucursales atiendan oportunamente al custodio, evitando cargos extraordinarios derivados de demoras imputables a la Cooperativa.
- Informar oportunamente cualquier incumplimiento detectado.

3.4 Coordinador de Tesorería

Es el área responsable de la administración funcional del proceso de traslado de valores.

Le corresponde:

- Coordinar la operación con la empresa prestadora del servicio.
- Administrar la relación operativa con la empresa prestadora del servicio.
- Solicitar al Área de Sistemas las altas, bajas y modificaciones de usuarios previamente autorizadas.
- Dar seguimiento a los depósitos efectuados por las sucursales a la empresa de traslado de valores.
- Realizar las conciliaciones entre los envases enviados y los depósitos acreditados y la información registrada en el portal.
- Atender incidencias con la empresa de traslado de valores.
- Mantener actualizado el padrón de custodios autorizados proporcionado por el proveedor.
- Distribuir oportunamente a las sucursales las actualizaciones del padrón de custodios.
- Dar seguimiento a los horarios de recolección.
- Gestionar las reclamaciones derivadas de diferencias, pérdidas, retrasos o incumplimientos del proveedor.
- Presentar las reclamaciones dentro del plazo establecido contractualmente.
- Integrar y resguardar el expediente documental de cada reclamación.
- Dar seguimiento hasta la conclusión de cada reclamación.
- Mantener comunicación con Contabilidad respecto de diferencias que requieran registro contable.

DOCUMENTO CONTROLADO

3.5 Área de Sistemas

Será responsable exclusivamente de la administración técnica del portal de traslado de valores.

Sus funciones comprenderán:

- Crear, modificar, inhabilitar y reactivar usuarios conforme a solicitudes formalmente autorizadas.
- Administrar el restablecimiento de contraseñas.
- Mantener actualizados los perfiles técnicos de acceso.
- Conservar la evidencia documental de cada movimiento realizado sobre los usuarios.
- Mantener una bitácora de altas, bajas y modificaciones efectuadas.

El Área de Sistemas no tendrá facultades para autorizar usuarios ni definir perfiles de acceso.

3.6 Gerente de Sucursal

El Gerente de Sucursal será responsable de supervisar y controlar el proceso de preparación y entrega de los valores para su traslado, garantizando el cumplimiento de los controles establecidos en el presente procedimiento.

Le corresponde:

- Recibir, revisar, validar y resguardar los cortes de caja elaborados por el Área de Cajas, verificando que la información y los importes coincidan con la documentación soporte.
- Verificar que el efectivo y demás valores correspondan a los importes registrados en los cortes de caja, previo a su preparación para el traslado.
- Resguardar temporalmente el efectivo y demás valores en la caja de seguridad de la sucursal hasta su entrega al Mensajero Interno o al custodio de la empresa especializada, según corresponda.
- Autorizar la integración de los envases de seguridad una vez concluida la revisión del efectivo.
- Verificar que la información capturada en el portal corresponda con los importes contenidos en cada envase.
- Verificar la identidad del custodio mediante la credencial institucional y el padrón vigente de personal autorizado proporcionado por el Coordinador de Tesorería.
- Firmar el Comprobante de Servicio únicamente después de corroborar la entrega física de los envases y la integridad de los sellos de seguridad.
- Reportar de inmediato al Coordinador de Tesorería cualquier diferencia, incidencia, incumplimiento del proveedor o situación que pueda comprometer la seguridad de los valores.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Resguardar la documentación generada durante el proceso hasta su envío o entrega al Coordinador de Tesorería.

3.7 Cajero

El personal del Área de Cajas será responsable de preparar los valores para su traslado, observando las medidas de control y seguridad establecidas en el presente procedimiento.

Le corresponde:

- Realizar el cierre diario de caja conforme a las disposiciones establecidas en el Manual de Captación.
- Preparar diariamente el corte de caja, integrando la relación de ingresos y la documentación soporte correspondiente.
- Entregar al Gerente de Sucursal el corte de caja, el efectivo y la documentación soporte para su revisión, validación y resguardo.
- Clasificar el efectivo por denominación, procurando que los billetes se encuentren debidamente careados y organizados para facilitar su conteo y procesamiento.
- Integrar los valores en los envases de seguridad conforme a las instrucciones del Gerente de Sucursal.
- Capturar la información correspondiente en el portal cuando cuente con usuario autorizado, verificando que los importes registrados coincidan con los valores preparados.
- Corregir oportunamente cualquier diferencia detectada durante la validación previa al envío.
- Verificar de manera periódica la existencia de los materiales e insumos necesarios para la operación del servicio de traslado de valores, tales como envases de seguridad y demás consumibles proporcionados por la empresa prestadora del servicio.
- Cuando el inventario de materiales se encuentre próximo a agotarse, deberá gestionar, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación, la requisición electrónica de los insumos requeridos a través del portal de la empresa prestadora del servicio, procurando mantener existencias suficientes que garanticen la continuidad de la operación y evitando la interrupción del proceso de traslado de valores por falta de materiales.
- Apoyar al Gerente de Sucursal durante el proceso de entrega de los valores cuando éste lo requiera.

3.8 Mensajero Interno

Será responsable de:

DOCUMENTO CONTROLADO

- Realizar el traslado interno de los excedentes de efectivo que le sean encomendados.
- Mantener en todo momento la custodia y seguridad de los valores durante su traslado.
- Obtener evidencia documental de la entrega realizada.
- Entregar los valores directamente al Coordinador de Tesorería, obteniendo la evidencia de recepción correspondiente.
- Informar inmediatamente cualquier incidencia ocurrida durante el traslado.

3.9 Contabilidad

Será responsable de:

- Registrar contablemente los depósitos conciliados por el Coordinador de Tesorería.
- Dar seguimiento a las diferencias que afecten el registro contable.
- Mantener la documentación soporte de los registros realizados.
- Registrar contablemente las diferencias únicamente cuando el Coordinador de Tesorería haya concluido el proceso de conciliación correspondiente.

3.10 Empresa de Traslado de Valores

Será responsable de:

- Recibir los envases de seguridad.
- Verificar físicamente la integridad de los envases.
- Realizar el traslado de los valores conforme a las condiciones de seguridad contratadas.
- Proporcionar la evidencia de recepción y los comprobantes correspondientes.

4. DEFINICIONES

Arqueo: Proceso de conteo, verificación y conciliación del efectivo resguardados en caja, realizado para confirmar que los importes físicos coincidan con los registros operativos y contables correspondientes.

Comprobante de Servicio: Documento físico o electrónico emitido por la empresa prestadora del servicio de traslado de valores que acredita la recepción y entrega de los envases de seguridad.

Conciliación: Proceso mediante el cual se comparan los importes enviados mediante el servicio de traslado de valores contra los depósitos acreditados en las cuentas bancarias y los registros contables.

Custodio: Colaborador autorizado por la empresa prestadora del servicio de traslado de valores para recibir, custodiar, transportar y entregar los envases de seguridad. Su

DOCUMENTO CONTROLADO

identidad deberá verificarse previamente a la entrega de los valores, conforme al padrón de custodios autorizado y vigente.

Envase de Seguridad: Bolsa o contenedor de seguridad diseñado para el resguardo y traslado de valores, provisto de mecanismos de identificación y sellado.

Incidencia:
Cualquier evento, desviación, diferencia, incumplimiento o situación extraordinaria que afecte o pueda afectar la correcta ejecución del proceso de traslado de valores, incluyendo diferencias en depósitos, retrasos en la recolección, fallas del portal, incumplimientos del proveedor, errores operativos o siniestros.

Portal: Plataforma electrónica proporcionada por la empresa prestadora del servicio para registrar, consultar y dar seguimiento a las operaciones de traslado de valores.

5. POLÍTICAS GENERALES

a) El traslado de valores se realizará mediante la empresa especializada contratada por la Cooperativa para la recolección, custodia y traslado de los depósitos hacia la institución bancaria. No obstante, cuando las necesidades operativas lo requieran, el **Mensajero Interno** podrá efectuar el traslado de excedentes de efectivo entre las sucursales y el Coordinador de Tesorería, observando en todo momento las medidas de seguridad y controles establecidos en el presente procedimiento.

b) En cada sucursal se contará con un usuario y contraseña asignados al Gerente de Sucursal para el acceso al portal de la empresa prestadora del servicio de traslado de valores. Cuando las necesidades operativas lo requieran, podrán asignarse usuarios operativos a Asesores Financieros o Cajeros, previa solicitud del Coordinador de Tesorería, autorización de la Dirección de Administración y Finanzas y administración técnica del Área de Sistemas.

c) El acceso al portal es personal e intransferible; por lo tanto, queda estrictamente prohibido compartir usuarios, contraseñas o permitir que un tercero utilice las credenciales asignadas. Cada usuario será responsable de las operaciones realizadas con su cuenta de acceso.

d) El Área de Sistemas será responsable exclusivamente de la administración técnica de los usuarios del portal, correspondiéndole:
   - Crear, modificar, reactivar e inhabilitar usuarios.
   - Realizar cambios de adscripción derivados de movimientos de personal.
   - Restablecer contraseñas.
   - Resguardar los formatos de asignación de usuarios y contraseñas debidamente firmados por los colaboradores.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Mantener evidencia documental y bitácora de todas las modificaciones realizadas.

d) El Coordinador de Tesorería será responsable de administrar funcionalmente el portal, solicitando oportunamente al Área de Sistemas las altas, bajas y modificaciones de usuarios previamente autorizadas, así como de verificar periódicamente que los accesos correspondan al personal vigente.

e) La Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Operaciones, Gerencia de Operaciones, Coordinador de Tesorería y Contabilidad contarán con usuarios de consulta, seguimiento y generación de reportes, conforme a las funciones inherentes a cada área.

f) Previo a la preparación de los valores para su traslado, el Área de Cajas deberá elaborar el corte diario de caja y entregar al Gerente de Sucursal el efectivo, la documentación soporte y la relación de ingresos correspondiente para su revisión. El Gerente de Sucursal verificará que los importes coincidan con el corte de caja, que el efectivo haya sido debidamente contabilizado y que los valores permanezcan bajo resguardo en la caja de seguridad hasta su entrega al Mensajero Interno o al custodio de la empresa especializada, según corresponda.

g) Toda diferencia o faltante detectado durante la revisión de los cortes de caja deberá ser analizado y aclarado por el Gerente de Sucursal antes de integrar los valores para su traslado. Cuando la diferencia no pueda ser aclarada de manera inmediata, deberá reportarse al Coordinador de Tesorería y seguir el procedimiento institucional para el registro y atención de diferencias, evitando el envío de valores con inconsistencias no documentadas.

h) Los billetes deberán clasificarse por denominación, orientarse en un mismo sentido, encontrarse debidamente careados y organizados para facilitar su conteo y procesamiento. Las monedas deberán presentarse conforme a los criterios establecidos por la institución bancaria receptora.

i) Los valores deberán colocarse en envases de seguridad íntegros, correctamente sellados y rotulados, verificando que el número de sello y el folio del envase correspondan con la información registrada en el portal.

j) Ningún envase podrá ser entregado al custodio sin que previamente se haya verificado su contenido, validado el importe registrado y autorizado la entrega por el Gerente de Sucursal.

k) Antes de efectuar la entrega de los valores, el Gerente de Sucursal o el colaborador autorizado deberá verificar la identidad del custodio mediante su credencial institucional y confirmar que su nombre, fotografía y firma correspondan al padrón vigente de custodios proporcionado por la empresa prestadora del servicio.

l) La empresa prestadora del servicio proporcionará a la Cooperativa un padrón actualizado del personal custodio autorizado. El Coordinador de Tesorería será responsable de recibirlo, mantenerlo actualizado, distribuirlo a las sucursales y resguardar las versiones históricas para efectos de control.

m) No deberán entregarse valores cuando el custodio no pueda acreditar plenamente su identidad, presente inconsistencias con el padrón autorizado o

DOCUMENTO CONTROLADO

existan dudas razonables sobre su autorización para recibir los envases. En estos casos deberá informarse de inmediato al Coordinador de Tesorería para recibir instrucciones.

n) La responsabilidad de la Cooperativa sobre los valores permanecerá hasta que los envases de seguridad debidamente sellados y rotulados sean recibidos por el custodio autorizado y ambas partes firmen el Comprobante de Servicio. A partir de ese momento, la responsabilidad sobre la custodia y traslado corresponderá a la empresa prestadora del servicio, conforme a las condiciones pactadas en el contrato.

o) El Comprobante de Servicio constituye el documento oficial que acredita la entrega y recepción de los valores; por tanto, deberá ser requisitado de forma completa, firmado por ambas partes y resguardado como evidencia del servicio prestado.

p) El servicio de recolección se realizará dentro del horario establecido en el contrato. Las sucursales deberán tener preparados los valores antes de la llegada del custodio, procurando que la atención y entrega no excedan de quince (15) minutos, a fin de evitar cargos extraordinarios derivados de retrasos imputables a la Cooperativa.

q) Cuando el custodio se presente fuera del horario contratado, no acuda a realizar la recolección o se presente cualquier incumplimiento atribuible a la empresa prestadora del servicio, el Gerente de Sucursal deberá informar de inmediato al Coordinador de Tesorería para que ésta gestione la incidencia y, en su caso, solicite la improcedencia del cobro correspondiente.

r) En caso de falla del portal, interrupción del servicio de internet o cualquier otra contingencia que impida el registro electrónico de la operación, deberá utilizarse el formato físico de **Comprobante de Traslado**, debidamente foliado y asignado a la sucursal, el cual tendrá la misma validez operativa para efectos de control y conciliación.

s) El Coordinador de Tesorería dará seguimiento diario a los depósitos efectuados por la empresa prestadora del servicio, verificando que los importes acreditados correspondan a los valores enviados y realizando las conciliaciones necesarias hasta su total aclaración.

t) Cualquier diferencia, retraso, pérdida, daño, incumplimiento o incidencia detectada durante el proceso deberá reportarse de inmediato al Coordinador de Tesorería. Cuando proceda una reclamación al proveedor, ésta deberá presentarse por escrito dentro del plazo máximo de setenta y dos (72) horas posteriores a la prestación del servicio, integrando el expediente con toda la documentación soporte correspondiente.

u) En caso de siniestro, la atención se realizará conforme al procedimiento establecido por la empresa prestadora del servicio y a las condiciones de la póliza de seguro vigente, correspondiendo al Coordinador de Tesorería coordinar la integración del expediente y dar seguimiento hasta su resolución.

DOCUMENTO CONTROLADO

v) Contabilidad registrará los depósitos únicamente con base en la información conciliada y validada por el Coordinador de Tesorería, así como en la documentación soporte correspondiente.
w) Toda la documentación generada durante el proceso, incluyendo arqueos, comprobantes de servicio, comprobantes de traslado, reportes del portal, comprobantes de depósito, conciliaciones, incidencias y reclamaciones, deberá conservarse conforme a las políticas de administración documental de la Cooperativa y permanecer disponible para efectos de auditoría, supervisión o requerimientos de autoridad competente.
x) Cada sucursal será responsable de mantener un inventario suficiente de los materiales requeridos para el servicio de traslado de valores. El personal del Área de Cajas deberá revisar periódicamente las existencias y gestionar oportunamente, a través del portal de la empresa prestadora del servicio, la reposición de envases de seguridad y demás insumos necesarios para la operación, considerando un tiempo mínimo de cinco (5) días hábiles previos al agotamiento de las existencias.

6. PROCEDIMIENTO OPERATIVO

6.1 Preparación de los Valores

6.1.1 Al término de la operación diaria, el personal del Área de Cajas realizará el cierre de caja y elaborará el corte correspondiente, integrando la relación de ingresos, la documentación soporte y el efectivo que será objeto de resguardo o traslado.
Responsable: Área de Cajas

6.1.2 El Gerente de Sucursal recibirá el corte de caja, revisará la documentación soporte y verificará que el efectivo corresponda con los importes registrados, validando que no existan diferencias pendientes de aclaración.

Cuando se detecten diferencias, éstas deberán analizarse y aclararse antes de continuar con el proceso. En caso de no ser posible su aclaración inmediata, deberá seguirse el procedimiento institucional correspondiente y notificarse al Coordinador de Tesorería.
Responsable: Gerente de Sucursal

6.1.3 Una vez validado el corte, el efectivo permanecerá bajo resguardo en la caja de seguridad de la sucursal hasta el momento de su preparación para el traslado.
Responsable: Gerente de Sucursal

DOCUMENTO CONTROLADO

6.1.4 El personal del Área de Cajas clasificará los billetes por denominación, orientándolos en un mismo sentido y verificando que se encuentren debidamente careados y organizados para facilitar su procesamiento.

Las monedas deberán prepararse conforme a las disposiciones establecidas por la institución bancaria receptora.
Responsable: Área de Cajas

6.1.5 El efectivo será colocado en los envases de seguridad autorizados, verificando que éstos se encuentren en buenas condiciones físicas y cuenten con los dispositivos de seguridad correspondientes.

Cada envase deberá cerrarse utilizando el sello de seguridad asignado, registrando el número de sello y el folio del envase para su identificación.

Los billetes deben ser ligados para que durante el transporte no se mezclen, así mismo las monedas preferentemente colocarlas en bolsas en caso de ser más de 20 monedas, buscando que sea más ágil la revisión por parte de la empresa de traslado de valores, buscando que la acreditación a la cuenta pueda llevarse lo más pronto posible.
Responsable: Área de Cajas

6.1.6 El Gerente de Sucursal verificará que:

- El importe del efectivo corresponda con el corte de caja.
- El número de envase sea correcto.
- Los envases se encuentren debidamente sellados.
- Los folios de los envases y sellos sean legibles.
- La documentación soporte se encuentre completa.

Concluida la validación, autorizará la integración definitiva de los envases.
Responsable: Gerente de Sucursal

6.1.7 Cuando el efectivo deba ser trasladado al Coordinador de Tesorería por conducto del Mensajero Interno, el Gerente de Sucursal efectuará la entrega mediante el formato interno establecido, recabando la firma de recibido y dejando evidencia documental de la transferencia de custodia.
Responsable: Gerente de Sucursal

6.2 Registro de la Operación en el Portal

6.2.1 El día programado para la recolección y una vez integrados los envases de seguridad, el usuario autorizado ingresará al portal de la empresa prestadora del servicio utilizando las credenciales asignadas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Responsable: Gerente de Sucursal / Usuario Operativo.

6.2.2 El usuario capturará la información correspondiente al envío, verificando que los datos registrados coincidan con los valores preparados.

Como mínimo deberá validar:
- Número de envases.
- Folio del envase.
- Importe contenido.
- Fecha del servicio.
- Sucursal.
- Observaciones, cuando existan.

Responsable: Usuario Operativo.

6.2.3 Antes de concluir el registro, el Gerente de Sucursal verificará que la información capturada coincida con el efectivo preparado y autorizará la operación.

No deberá registrarse información estimada ni modificarse posteriormente sin la debida justificación.
Responsable: Gerente de Sucursal.

6.2.4 Cuando exista imposibilidad para utilizar el portal debido a fallas de comunicación, mantenimiento del sistema o cualquier otra contingencia, la sucursal utilizará los Comprobantes de Traslado físicos autorizados.

Una vez restablecido el servicio, el Coordinador de Tesorería dará seguimiento para regularizar el registro correspondiente, cuando resulte procedente.
Responsable: Gerente de Sucursal.

El usuario autorizado ingresará al Portal de la empresa prestadora del servicio utilizando las credenciales asignadas y realizará el registro de la operación conforme a lo establecido en el **Instructivo para el Uso del Portal de Traslado de Valores (INS-TV-01)**.

6.3 Entrega de Valores

6.3.1 Al presentarse el custodio de la empresa prestadora del servicio, el Gerente de Sucursal verificará su identidad mediante:
- Credencial institucional vigente.
- Nombre.
- Fotografía.
- Firma.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Correspondencia con el padrón vigente de custodios autorizado.

  Si el custodio no acredita plenamente su identidad o no corresponde al padrón autorizado, la entrega no deberá realizarse y se informará inmediatamente al Coordinador de Tesorería para recibir instrucciones.
  Responsable: Gerente de Sucursal.

6.3.2 El custodio realizará la verificación física de los envases de seguridad. Esta revisión consistirá únicamente en comprobar:

- Integridad del envase.
- Correcta colocación del sello de seguridad.
- Número de envases.
- Folios visibles.

En ningún caso el custodio realizará el conteo del efectivo contenido en los envases, ya que éstos fueron previamente preparados, validados y sellados por la Cooperativa.
Responsable: Custodio

6.3.3 El custodio comparará la información física de los envases contra la información registrada en el dispositivo móvil proporcionado por la empresa prestadora del servicio, verificando que coincidan, entre otros, los siguientes datos:

- Número de envases.
- Folios.
- Sellos de seguridad.
- Cantidad de envases registrados.

Cuando exista alguna inconsistencia, ésta deberá aclararse antes de continuar con el proceso de entrega.
Responsable: Custodio.

6.3.4 El Gerente de Sucursal autorizará la entrega mediante el ingreso de su usuario y contraseña en el dispositivo electrónico del custodio.

Las credenciales utilizadas para esta autorización son personales e intransferibles, por lo que el Gerente será responsable de su uso y confidencialidad.

La autorización electrónica constituye la aceptación de que la información registrada corresponde a los valores preparados para su traslado.

DOCUMENTO CONTROLADO

Responsable: Gerente de Sucursal.

6.3.5 Una vez otorgada la autorización electrónica y firmado el Comprobante de Servicio por ambas partes, se formalizará la transferencia de custodia de los valores.

A partir de ese momento, la responsabilidad sobre los valores corresponderá a la empresa prestadora del servicio, en los términos establecidos en el contrato.

El Comprobante de Servicio deberá conservarse como evidencia documental de la operación.
Responsable: Gerente de Sucursal / Custodio.

6.3.6 Concluida la autorización, el custodio procederá a retirar los envases para su traslado conforme a la ruta y destino establecidos por la empresa prestadora del servicio.

La sucursal deberá permitir que el proceso de entrega se realice de manera continua y sin interrupciones innecesarias.

6.3.7 El tiempo máximo de atención al custodio será de quince (15) minutos, contados a partir de su llegada a la sucursal, conforme a las condiciones pactadas con la empresa prestadora del servicio.

Si durante ese periodo no concluye el proceso de entrega:

- El custodio únicamente recogerá los envases que hayan sido debidamente validados y autorizados.
- Los envases pendientes permanecerán bajo resguardo de la sucursal hasta programar una nueva recolección.
- Cuando no sea posible concretar ninguna entrega por causas atribuibles a la Cooperativa, el custodio registrará la visita como realizada, pudiendo generarse el cobro correspondiente conforme a las condiciones del contrato.

El Gerente de Sucursal deberá informar inmediatamente al Coordinador de Tesorería cuando se presente cualquiera de estos supuestos, indicando las causas que originaron el retraso para su seguimiento y, en su caso, la gestión de aclaraciones con la empresa prestadora del servicio.
Responsable: Gerente de Sucursal.

DOCUMENTO CONTROLADO

CONTINGENCIA

6.3.8 En caso de no contar con acceso al portal de la empresa de traslado de valores por fallas de internet, sistema o cualquier situación ajena a la operación, se utilizarán los formatos físicos denominados “Comprobantes de Traslado”. Dichos formatos deberán llenarse manualmente con toda la información requerida:

- Fecha
- Número de envases a entregar
- Importe en letra del o los envases a entregar
- Entregar envase en: **CAJA GENERAL BANORTE**
- Sellos: Folio del envase de seguridad
- Remitente: Nombre, hora y firma de quien hace la entrega de los envases con valores.

6.4 Seguimiento de Depósitos y Conciliación

6.4.1 El Coordinador de Tesorería consultará diariamente el portal de la empresa prestadora del servicio para verificar el estatus de los envíos efectuados.

6.4.2 El Coordinador de Tesorería conciliará:

- Importe enviado.
- Importe recibido por la empresa.
- Depósito bancario.
- Información del portal.
- Registro contable.

6.4.3 Cuando existan diferencias, depósitos pendientes o inconsistencias, el Coordinador de Tesorería iniciará inmediatamente el proceso de investigación correspondiente.

6.4.4 Si la diferencia fuera atribuible a la empresa prestadora del servicio, el Coordinador de Tesorería integrará el expediente correspondiente y presentará la reclamación formal dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la prestación del servicio, anexando toda la documentación soporte.

6.4.5 El Coordinador de Tesorería dará seguimiento a la reclamación hasta su conclusión y mantendrá informado al Director de Administración y Finanzas sobre el resultado obtenido.

DOCUMENTO CONTROLADO

6.4.6 Contabilidad efectuará el registro contable únicamente con base en la conciliación validada por el Coordinador de Tesorería.

6.5 Atención de Incidencias

6.5.1 Toda incidencia deberá comunicarse inmediatamente al Coordinador de Tesorería.

Se consideran incidencias, entre otras:

- Retraso del proveedor.
- No presentación del custodio.
- Custodio no autorizado.
- Daño en envases.
- Sellos alterados.
- Diferencias.
- Fallas del portal.
- Robo.
- Extravío.
- Accidente.
- Cualquier situación que comprometa la seguridad de los valores.

6.5.2 Cuando el proveedor no acuda dentro del horario contratado o se presente después del horario establecido, el Gerente de Sucursal informará inmediatamente al Coordinador de Tesorería para que ésta reporte el incumplimiento al proveedor y gestione, en su caso, la improcedencia del cobro por servicio.

6.5.3 Si durante la recepción se detecta que el custodio no corresponde al padrón autorizado o no presenta identificación vigente, no deberá realizarse la entrega de los valores hasta recibir instrucciones del Coordinador de Tesorería.

6.5.4 En caso de falla del portal, se utilizarán los Comprobantes de Traslado físicos, debiendo registrarse posteriormente la incidencia para efectos de control y seguimiento de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.3.8.

6.5.5 Cuando ocurra un siniestro durante el periodo en que los valores se encuentren bajo responsabilidad de la empresa prestadora del servicio, el Coordinador de Tesorería coordinará la integración de la documentación requerida para la reclamación del seguro, conforme a las condiciones establecidas en el contrato y por la aseguradora correspondiente.

6.5.6 Todas las incidencias deberán documentarse en una bitácora de control administrada por el Coordinador de Tesorería, indicando la fecha, descripción

DOCUMENTO CONTROLADO

del evento, acciones realizadas, responsable del seguimiento y fecha de conclusión. (Anexo: Bitácora de Incidencias)

6.6 Recepción de Valores a través de Mensajería Interna

6.6.1 El Mensajero Interno realizará el traslado de los excedentes de efectivo desde la sucursal hasta el Coordinador de Tesorería utilizando la ruta previamente establecida, observando en todo momento las medidas de seguridad definidas por la Cooperativa.

Durante el traslado deberá mantener en todo momento la custodia de los valores, evitando realizar actividades distintas a las encomendadas o efectuar paradas no autorizadas.
Responsable: Mensajero Interno.

6.6.2 Antes de la entrega de los valores al Mensajero Interno, el Gerente de Sucursal en conjunto con el Mensajero deberán realizar conjuntamente el conteo físico del importe excedente, con la finalidad de validar y confirmar el monto a trasladar.

Una vez validado el efectivo, este deberá colocarse dentro del envase de seguridad correspondiente, registrando la información necesaria conforme a los controles internos establecidos.
Responsable: Gerente de Sucursal y Mensajero Interno

6.6.3 Al recibir los valores, el Coordinador de Tesorería verificará:

- Integridad de los envases.
- Estado físico de los sellos.
- Número de envases recibidos.
- Folios.
- Formato de entrega

No deberá abrirse ningún envase que presente señales de manipulación hasta documentar la incidencia.
Responsable: Coordinador de Tesorería.

6.6.4 Si durante la recepción se detectan diferencias, daños, alteraciones o inconsistencias, el Coordinador de Tesorería levantará el reporte correspondiente e informará inmediatamente a la Dirección de Administración y Finanzas para determinar las acciones procedentes.

Cuando corresponda, se iniciará la investigación interna y se integrará el expediente de la incidencia

DOCUMENTO CONTROLADO

6.6.5 Una vez concluida la validación, el Coordinador de Tesorería resguardará temporalmente los valores en la bóveda o caja de seguridad institucional hasta el momento de su preparación para la entrega a la empresa especializada.

El Coordinador de Tesorería integrará los valores provenientes de las diferentes sucursales conforme al programa diario de recolección, verificando nuevamente los importes y la documentación soporte antes de efectuar su entrega al custodio.

6.7 Administración de Materiales para Traslado

6.7.1 El personal del Área de Cajas verificará semanalmente la existencia de materiales e insumos para el servicio de traslado de valores.

6.7.2 Cuando el inventario disponible sea insuficiente para la operación, deberá generarse la requisición electrónica mediante el portal de la empresa prestadora del servicio.

6.7.3 El Gerente de Sucursal supervisará que las solicitudes sean realizadas oportunamente.

6.7.4 El Coordinador de Tesorería dará seguimiento a las requisiciones pendientes y verificará que el proveedor entregue oportunamente los materiales solicitados.

6.7.5 Cuando el proveedor incumpla con la entrega de materiales, el Coordinador de Tesorería documentará la incidencia y efectuará la reclamación correspondiente.

La requisición de materiales deberá realizarse a través del portal de la empresa prestadora del servicio, siguiendo las instrucciones establecidas en el **Instructivo para el Uso del Portal de Traslado de Valores (INS-TV-01)**.

7. SEGUIMIENTO Y CONCILIACIÓN

7.1 Seguimiento de los Servicios

a) El Coordinador de Tesorería deberá dar seguimiento diario a los servicios de traslado registrados en el portal de la empresa prestadora del servicio, verificando el estatus de cada recolección hasta su conclusión.

b) El Coordinador de Tesorería verificará que los servicios programados hayan sido atendidos conforme a los horarios establecidos y documentará cualquier incumplimiento por parte del proveedor.

c) Toda incidencia detectada durante el seguimiento deberá registrarse en la bitácora de incidencias del servicio de traslado de valores.

DOCUMENTO CONTROLADO

7.2 Conciliación de los Valores Trasladados

a) Diariamente, el Coordinador de Tesorería conciliará la información contenida en:
   - Cortes de caja de las sucursales.
   - Comprobantes de Servicio.
   - Reportes emitidos por el portal de la empresa prestadora del servicio.
   - Depósitos reflejados en las cuentas bancarias.
   - Registros contables correspondientes.

b) La conciliación deberá asegurar que los importes enviados coincidan con los importes efectivamente depositados en la institución bancaria.

c) Cuando existan diferencias, el Coordinador de Tesorería iniciará inmediatamente la investigación correspondiente, integrando el expediente con toda la documentación soporte.

7.3 Atención de Diferencias

a) Si la diferencia es atribuible a la empresa prestadora del servicio, el Coordinador de Tesorería presentará la reclamación formal dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la prestación del servicio, anexando la documentación soporte y dando seguimiento hasta su conclusión.

b) Si la diferencia es atribuible a errores operativos o incumplimientos del personal de la Cooperativa, el Coordinador de Tesorería elaborará el informe correspondiente y lo remitirá a la Dirección de Administración y Finanzas para su validación. Una vez confirmada la responsabilidad, se notificará al Área de Capital Humano para que, conforme a la normatividad laboral y las políticas institucionales aplicables, realice las gestiones administrativas correspondientes.

c) Cuando la diferencia no pueda determinarse de forma inmediata, el expediente permanecerá abierto hasta concluir la investigación, documentando las acciones realizadas y su resultado.

7.4 Conservación de Evidencias

El Coordinador de Tesorería deberá conservar, por el periodo establecido en la normatividad interna aplicable, la documentación que soporte cada servicio de traslado.

La documentación podrá conservarse en formato físico o electrónico, siempre que garantice su integridad, disponibilidad y consulta.

DOCUMENTO CONTROLADO

7.5 Diferencias en conciliaciones

Montos de diferencia	Incidencia	Acción a realizar	Revisión	Autorización
$0.00 a $1.00	Faltante	Los absorberá la Cooperativa a cuenta "Gastos por faltante de sucursal"	Tesorería notifica las diferencias a Contabilidad para su registro contable	Dirección de Administración y Finanzas
$1.01 a $100.00	Faltante	Cargo a diferencia de Cajero o Gerente de sucursal	Gerente de Operaciones	Dirección de Operaciones
$100.00 en $500	Faltante	Cargo a diferencia de Cajero o Gerente de sucursal	Gerente de Operaciones y Dirección de Operaciones a instalaciones de SISSA (revisión de video)	Dirección de Administración y Finanzas
$500.01 en adelante	Faltante	Cargo a diferencia de Cajero o Gerente de sucursal	Gerente de Operaciones, Dirección de Operaciones y Auditoria a instalaciones de SISSA (revisión de video)	
$0.00 a $1.00 o más	Sobrante	Se contabiliza a cuenta de "Otras recuperaciones de sucursal".	Tesorería notifica las diferencias a Contabilidad para su registro contable	

8. CONTROLES DE SEGURIDAD

8.1 Seguridad Física de los Valores

a) Todo efectivo deberá permanecer bajo resguardo en la caja fuerte o bóveda de la sucursal hasta el momento de su preparación para el traslado.

b) Los envases de seguridad deberán permanecer debidamente sellados y no podrán abrirse nuevamente una vez autorizada su integración, salvo por causas plenamente justificadas y documentadas.

c) Los valores únicamente podrán entregarse al Mensajero Interno o al custodio de la empresa prestadora del servicio, según corresponda, previa verificación de identidad y cumplimiento de los controles establecidos en este procedimiento.

d) Bajo ninguna circunstancia deberán dejarse valores sin resguardo o en áreas de acceso público.

8.2 Seguridad Operativa

a. Los usuarios y contraseñas del portal son personales e intransferibles; queda prohibido compartirlos, divulgarlos o permitir que terceros realicen operaciones utilizando credenciales ajenas.

DOCUMENTO CONTROLADO

b. La autorización electrónica de los servicios deberá ser realizada exclusivamente por el Gerente de Sucursal mediante el ingreso directo de sus credenciales en el dispositivo correspondiente.

c. El Área de Sistemas será responsable de la administración técnica de los usuarios del portal, conforme a las solicitudes autorizadas por el Coordinador de Tesorería y la Dirección de Administración y Finanzas, manteniendo evidencia de cada movimiento realizado.

d. El personal deberá verificar permanentemente que los envases, sellos y materiales utilizados correspondan a los autorizados por la empresa prestadora del servicio.

8.3 Revisión del Procedimiento

La Dirección de Administración y Finanzas, en coordinación con el Coordinador de Tesorería, Operaciones, Sistemas y Contraloría, revisará periódicamente la eficacia de los controles establecidos en el presente procedimiento y propondrá las actualizaciones necesarias cuando existan cambios operativos, tecnológicos, normativos o derivados de observaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa o de las autoridades competentes.

8.4 Matriz de control por actividad

Actividad	Riesgo	Control	Responsable	Evidencia
Preparación del efectivo	Diferencias en el efectivo	Validación del corte de caja	Cajero / Gerente de Sucursal	Corte de caja firmado
Integración de envases	Manipulación de valores	Sellado e identificación del envase	Cajero	Registro de folio y/o sello
Entrega al custodio	Entrega a personal no autorizado	Verificación de identidad y padrón de custodios	Gerente de Sucursal	Comprobante de Servicio
Registro en portal	Captura incorrecta	Validación de importes y autorización electrónica	Gerente de Sucursal	Registro del portal
Conciliación	Diferencias en depósitos	Conciliación diaria	Coordinador de Tesorería	Conciliación

9. SANCIONES Y MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

9.1 Incumplimientos

Se considerarán incumplimientos al presente procedimiento, entre otros, los siguientes:

a. No realizar correctamente el arqueo o cierre de caja previo a la preparación de los valores.

b. Entregar envases de seguridad con información distinta a la registrada en el portal o en la documentación soporte.

DOCUMENTO CONTROLADO

c. Omitir el registro de la operación en el portal de la empresa prestadora del servicio cuando éste se encuentre disponible.
d. Incumplir los horarios establecidos para la preparación, validación o entrega de los valores, cuando ello sea atribuible al personal de la Cooperativa.
e. Retrasar injustificadamente la entrega de los valores al custodio o al Mensajero Interno, ocasionando la suspensión, reprogramación del servicio o la generación de cargos adicionales para la Cooperativa.
f. Incumplir cualquiera de las medidas de seguridad, custodia, resguardo o control establecidas en el presente procedimiento.
g. Compartir usuarios o contraseñas del portal, permitir el uso de credenciales por terceros o realizar operaciones utilizando accesos que no le correspondan.
h. Omitir el reporte oportuno de incidencias, diferencias o anomalías detectadas durante el proceso de traslado de valores.
i. Cualquier otra acción u omisión que comprometa la integridad de los valores, la cadena de custodia o el adecuado funcionamiento del proceso.

9.2 Investigación de Diferencias

Toda diferencia detectada durante la preparación, traslado, recepción o conciliación de los valores deberá ser investigada por el Coordinador de Tesorería, quien integrará el expediente correspondiente con la documentación soporte necesaria para determinar el origen de la incidencia.

Concluida la investigación, Tesorería emitirá un informe dirigido a la Dirección de Administración y Finanzas, indicando el origen de la diferencia y, en su caso, la probable responsabilidad administrativa.

9.3 Aplicación de Medidas Administrativas

Cuando de la investigación se determine que la diferencia o incumplimiento es atribuible a un colaborador de la Cooperativa, la Dirección de Administración y Finanzas remitirá el expediente al Área de Capital Humano para que, determine la aplicación de las medidas administrativas o disciplinarias que correspondan, de conformidad con el Reglamento Interior de Trabajo, las políticas institucionales y la legislación laboral aplicable.

Las medidas podrán considerar, entre otras:

- Retroalimentación o llamada de atención.
- Capacitación obligatoria.
- Amonestación verbal o escrita.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Evaluación del desempeño.
- Investigación administrativa.
- Cualquier otra medida prevista en el Reglamento Interior de Trabajo.

La determinación de la medida aplicable deberá considerar la gravedad del incumplimiento, el monto involucrado, la recurrencia, las circunstancias en que ocurrió el evento y los antecedentes del colaborador.

Recuperación de Diferencias
Cuando, como resultado de la investigación, se determine la responsabilidad de un colaborador respecto de una diferencia económica, la recuperación del importe correspondiente se realizará conforme a lo previsto en el Reglamento Interior de Trabajo, las políticas institucionales y la legislación laboral aplicable.

En caso de proceder la recuperación mediante descuento vía nómina, ésta deberá efectuarse por el Área de Capital Humano, observando las autorizaciones y requisitos legales aplicables.

10. TRANSITORIO

Este Procedimiento para el Traslado de Valores ha sido autorizado por el Consejo de Administración de la Cooperativa y está sujeto a modificaciones según lo considere necesario dicho Consejo. Asimismo, se contemplarán ajustes y actualizaciones propuestas por la Dirección de Finanzas y Administración. Para garantizar su relevancia y eficacia, este Procedimiento será sometido a una revisión exhaustiva al menos una vez al año lo cual asegurará que permanecerá alineado con las mejores prácticas del sector y las necesidades cambiantes de la Cooperativa.

11. ANEXOS

- **Bitácora de Incidencias**
- El uso del Portal de la empresa prestadora del servicio forma parte integral del proceso de traslado de valores. Las actividades relacionadas con el registro de servicios, autorización electrónica, consulta de estatus, solicitud de materiales, generación de reportes y demás funcionalidades operativas deberán realizarse conforme a lo establecido en el ***Instructivo para el Uso del Portal de Traslado de Valores (INS-TV-01),*** el cual constituye un documento complementario al presente manual.

DOCUMENTO CONTROLADO